

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 20-2016

12 de abril de 2016

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 20-2016

Acta de la sesión extraordinaria número veinte, dos mil dieciséis, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el martes doce de abril de dos mil dieciséis, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside; Edgar Gutiérrez López, Adriana Garrido Quesada y Sonia Muñoz Tuk, así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Carol Solano Durán, Directora General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Rodolfo González Blanco, Director General de Operaciones, Ricardo Matarrita Venegas, Director General de Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.

Se deja constancia de que el señor Pablo Sauma Fiatt no participa en esta oportunidad, toda vez que se le suscitó un compromiso urgente de índole personal.

ARTÍCULO 2. Lectura de la agenda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** da lectura a la agenda.

1. *Plan Anual Operativo Institucional 2017 para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones y para el canon para la Reserva del Espectro Radioeléctrico presentado por la Superintendencia de Telecomunicaciones. Oficios 167-DGEE-2016 del 05 de abril de 2016, 2350-SUTEL-SCS-2016 del 01 de abril de 2016 y 2194-SUTEL-DGO-2016 del 29 de marzo de 2016.*
2. *Propuesta del Plan Operativo Institucional y de Proyecto de Cánones 2017 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*
3. *Informe final 07-ICI-2015 "Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en las modalidades autobuses y taxis". Oficios 611-AI-2015 del 9 de noviembre de 2015 y 54-CDR-2016 del 29 de marzo de 2016.*
4. *Solicitud de concesión de servicio público de generación eléctrica al amparo del capítulo I de la Ley 7200 y sus reformas, interpuesta por Ingenio Taboga S.A., para la planta Taboga. Expediente CE-003-2015. Oficios 263-DGAJR-2016 del 21 de marzo de 2016, 241-IE-2016 y 240-IE-2016, ambos del 24 de febrero de 2016.*
5. *Criterio sobre el desistimiento del recurso de reposición interpuesto por la funcionaria Melissa Gutiérrez Prendas, contra la resolución RJD-148-2015 del 13 de agosto de 2015. Oficio 165-DGO-2016 del 30 de marzo de 2016.*
6. *Procedimiento administrativo seguido contra la empresa Gas Tomza de Costa Rica S.A., por llenado y uso indebido de cilindros de otras empresas envasadoras. Expediente OT-35-2010.*

Oficios 214-DGAJR-2016 del 8 de marzo de 2016, 244-DGAU-2016 del 21 de enero de 2016 y 275-DGAJR-2014 del 10 de abril de 2014.

7. *Recurso de apelación en subsidio y gestión de nulidad interpuestos por Gas Nacional Zeta S.A., contra la resolución RIE-048-2015 del 23 de abril de 2015, de la Intendencia de Energía. Expediente ET-173-2014. Oficio 252-DGAJR-2016 del 17 de marzo de 2016.*
8. *Recurso de apelación y gestiones de nulidad y de suspensión del acto, interpuestos por RITEVE SYC S.A., contra la resolución 1014-RCR-2012 del 11 de diciembre de 2012 y gestiones de nulidad y de suspensión del acto interpuesto contra la resolución RIT-023-2016 del 8 de febrero de 2016. Expediente ET-204-2012. Oficio 255-DGAJR-2016 del 18 de marzo de 2016*
9. *Recurso de apelación y gestión de nulidad concomitante interpuesto por la Asociación Cámara Nacional de Transportes Contra la resolución RRG-011-2015. Expediente OT-145-2015. Oficio 231-DGAJR-2016 del 11 de marzo de 2016.*
10. *Recurso de apelación en subsidio y gestión de nulidad concomitante interpuesto por Estación de Servicio Loyva Limitada, contra la resolución RRG-516-2015. Expediente OT-001-2015. Oficio 232-DGAJR-2016 del 11 de marzo de 2016.*
11. *Recurso de apelación y gestión de nulidad concomitante, interpuestos por Súper Estación de Servicio La Castellana Limitada, contra la resolución RRG-596-2015. Expediente OT-005-2015. Oficio 236-DGAJR-2016 del 11 de marzo de 2016.*

El señor **Dennis Meléndez Howell** plantea excluir el punto 6, por cuanto desea analizar previamente el caso con la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. Los señores miembros de la Junta Directiva manifiestan su conformidad con la agenda, la cual proceden a conocer seguidamente.

ARTÍCULO 3. Plan Anual Operativo Institucional 2017 para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones y para el canon para la Reserva del Espectro Radioeléctrico presentado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

A partir de las catorce horas con diez minutos ingresan al salón de sesiones, los señores (as): Maryleana Méndez Jiménez y Jaime Luis Herrera Santiesteban, miembros del Consejo de la SUTEL, así como Mario Campos, Glenn Fallas Fallas y Sharon Jiménez, funcionarios de esa Superintendencia. Asimismo, ingresan las señoras Guisella Chaves Sanabria y Heilen Díaz Gutiérrez, funcionarias de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a participar en la exposición del tema objeto de este artículo.

La Junta Directiva conoce los oficios 167-DGEE-2016 del 05 de abril de 2016, 2350-SUTEL-SCS-2016 del 01 de abril de 2016 y 2194-SUTEL-DGO-2016 del 29 de marzo de 2016, mediante los cuales la Superintendencia de Telecomunicaciones, expone el Plan Anual Operativo Institucional 2017 para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones y para el canon para la Reserva del Espectro Radioeléctrico presentado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La señora **Maryleana Méndez Jiménez** procede a explicar lo concerniente al canon de regulación, dentro de lo cual destaca los proyectos del 2017, en lo tocante a calidad, espectro, mercados y operaciones. Se refiere

además, a los proyectos, según canon de regulación y espectro, objetivos estratégicos y alineamiento con el Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

Comenta que los proyectos POI 2017 son 19 en total, divididos de la siguiente manera: Calidad (2), Espectro (3), Mercados (5), Operaciones (8), Consejo (1), Fonatel no presenta proyectos porque la Ley les permite tener otra secuencia de eventos. Dichos proyectos están dirigidos a los siguientes aspectos:

- ✓ Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.
- ✓ Sistema de evaluación de la calidad de interconexión.
- ✓ plataforma digital para la consulta de los usuarios de los indicadores del sector de telecomunicaciones.
- ✓ Sistema de información para precios de los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Elaboración de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios.
- ✓ Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas.
- ✓ Sistema de monitoreo de la calidad del servicio.
- ✓ Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria.

En lo que respecta al área de tecnologías de información, los proyectos abarcan:

- ✓ Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en líneas de los procesos institucionales.
- ✓ Portal Sutel para indicadores de Telecomunicaciones
- ✓ Desarrollo e implementación del sistema de costeo.
- ✓ Sistema de control de propiedad, planta y equipo de la Sutel.
- ✓ Desarrollo e implementación de procesos de análisis, evaluación y seguimiento de los sistemas de control interno.
- ✓ Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional.
- ✓ Gestión del talento humano para capacitación, desarrollo, evaluación, desempeño y sucesión.
- ✓ Plan estratégico de información y documentación

En cuanto a proyectos de espectro:

- ✓ Promover la actualización constante del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias
- ✓ Análisis de la metodología y automatización del canon de reserva
- ✓ Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta cómo se llega a la escogencia de los proyectos; y si existe por objetivo operativo algún documento que explique cuál es el plan en general, las diferentes fases, qué opciones estuvieron analizando, cómo decidieron que lo que se presenta es lo prioritario.

La señora **Maryleana Méndez Jiménez** señala que en el Plan Estratégico Institucional (PEI), parte de los objetivos sustanciales, misión y visión; posteriormente, a objetivos estratégicos y para el cumplimiento de

esos objetivos particulares lo que se hace es una lista de proyectos y se priorizan, porque no se pueden realizar todos al mismo tiempo y no todos son igualmente importantes.

Indica que de los proyectos definidos como prioritarios, algunos entraron antes del plan y otros distribuidos a lo largo de los años del PEI. De esa forma se hace el trabajo, de manera que, en la matriz de proyectos, se observa las interrelaciones entre los diferentes objetivos estratégicos, los proyectos y cómo se deriva la priorización de esos proyectos.

La directora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que tiene interés en conocer cuál es el plan de mediano plazo. Su inquietud es si existe para cada objetivo operativo, un documento que diga cómo se puede lograr, cuáles son los factores críticos, por qué se toman en cuenta estos proyectos.

Sobre el particular, la **Maryleana Méndez Jiménez** señala que precisamente esto es el plan que se está asumiendo, lo que se tiene más desarrollado para llevar a cabo el PEI 2016-2020. En este momento, se está en esa transición completa, entre dejar un plan viejo y asumir el nuevo; y dentro del plan nuevo hay una matriz de metas.

Continúa con la exposición y se refiere a los proyectos plurianuales, puntualmente:

- ✓ Capacitación y talleres- desarrollo de la plataforma- inclusión de datos y creación de la interfaz web.
- ✓ Sistema de evaluación de la calidad de interconexión- revisión de recursos
- ✓ Sistema de información para precios de los servicios de telecomunicaciones
- ✓ Elaboración de índice de precios de telecomunicaciones a través de la canasta
- ✓ Sistema de monitoreo de la calidad del servicio- desarrollo del cartel y contratación
- ✓ Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la agenda regulatoria
- ✓ Plataforma de interoperabilidad- levantamiento de procesos y requerimientos
- ✓ Portal para indicadores- recopilar y evaluar necesidades- diseño de la herramienta para generación de reportes.
- ✓ Sistema de costeo
- ✓ Desarrollo e implementación de procesos de análisis, evaluación y seguimiento de sistemas de control interno
- ✓ Centro de excelencia
- ✓ Plan estratégico de información y documentación

En lo tocante al Espectro Radioeléctrico destaca:

- ✓ Promover la actualización constante del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.
- ✓ Análisis de la metodología y automatización del canon
- ✓ Uso eficiente del espectro

La señora **Heilen Díaz Gutiérrez** explica el criterio de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, contenido en el oficio 167-DGEE-2016; los criterios de revisión, resumen de los proyectos 2017; la vinculación de los proyectos a la planificación estratégica; al análisis de la solicitud y la recomendación de que la propuesta de la SUTEL sea sujeto de valoración y aprobación de esta Junta Directiva.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, conforme a los oficios 2350-SUTEL-SCS-2016 y 167-DGEE-2016, el

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

ACUERDO 01-20-2016

Aprobar, de conformidad con lo establecido en el artículo 73, inciso q) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, el Plan Operativo Institucional 2017 para el canon de regulación de las telecomunicaciones y el canon para la reserva del espectro de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a la documentación remitida mediante oficio 2350-SUTEL-SCS-2016 del 01 de abril de 2016, así como lo expresado por la Dirección General de Estrategia y Evaluación en su oficio 167-DGEE-2016 del 05 de abril de 2016.

Lo anterior en el entendido de que el citado Plan Operativo Institucional, será retomado en la etapa correspondiente a la formulación del presupuesto, oportunidad en la que se considerará el análisis de los proyectos relacionados al porcentaje máximo del 1% del gasto administrativo de la contribución parafiscal para FONATEL.

ACUERDO FIRME.

A las quince horas con quince minutos se retiran del salón de sesiones, las señoras (es) Maryleana Méndez Jiménez, Jaime Luis Herrera Santiesteban, Mario Campos, Glenn Fallas Fallas, Sharon Jiménez y Heilen Díaz Gutiérrez.

ARTÍCULO 4. Propuesta del Plan Operativo Institucional.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, las señoras Keisy Rodríguez Fonseca, Conchita Villalobos Segura y Alejandra Castro Cascante, funcionarias de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a participar en la presentación del tema objeto de este artículo.

De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 07-19-2016, de la sesión 19-2016 celebrada el 7 de abril de 2016, la Junta Directiva conoce los oficios 243-RG-2016 y 170-DGEE-2016, ambos del 12 de abril de 2016, mediante los cuales, el Regulador General y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, respectivamente, remiten para su aprobación el Plan Operativo Institucional y Proyecto de Cánones 2017.

La señora **Keisy Rodríguez Fonseca** indica que, en línea con lo expuesto en la sesión 19-2016, en esta oportunidad se presenta el Plan Operativo Institucional (POI) de forma más detallada. Para la elaboración del POI y el proyecto de cánones 2017, se parte de los lineamientos que tienen que ver con el cumplimiento de la normativa vigente; lineamientos estratégicos; de gestión y presupuestarios; todo de acuerdo a lo definido en la sesión 7-2016 del 8 de febrero de 2016.

En resumen el POI 2017 se compone de 24 metas, de las cuales 14 son proyectos, 10 son programas, lo cual significa el 17% del presupuesto total de egresos. Asimismo, explica en síntesis el POI 2017 por programas; así como la distribución del mismo, en donde los proyectos más importantes son los programas de calidad que equivalen a un 61%, en este rubro están las tres Intendencias; la de Energía con un 74%, la de Transporte un 17% y la de Agua un 9%.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta si la cantidad de metas que hay se incluyeron por objetivo estratégico, a lo que la señora **Keisy Rodríguez Fonseca** responde que no se estableció de esa manera, ya que en la sesión anterior se discutió que era un POI de transición, por lo que no era posible acogerse a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional vigente, ya que vence en el 2016 y este sería para aplicación en el 2017. Lo que se hizo fue por objetivo estratégico, se analizó lo que se había hecho y lo que estaba pendiente a nivel general.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que no le queda claro qué mejoras se van a hacer en la parte de las metodologías, la señora **Keisy Rodríguez Fonseca** indica que en el Anexo 17 del presupuesto se encuentran las matrices del portafolio de proyectos, está por objetivo estratégico y por programas. La parte de metodologías como no requiere recursos externos, está únicamente dentro del Plan Operativo Institucional; inclusive están las metodologías que se van a elaborar en los próximos años.

La señora **Keisy Rodríguez Fonseca** finaliza la presentación y se refiere a los proyectos según área ejecutora POI 2016-2017 de las tres Intendencias (Agua, Energía y Transporte), así como a los proyectos conjuntos de estas. Asimismo, explica los proyectos de la Dirección General de Atención al Usuario, Dirección Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Estrategia y Evaluación, y la Dirección General de Operaciones.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** señala varias observaciones respecto del proyecto de la Intendencia de Transporte en el cobro del canon en el servicio de transporte de autobuses, toda vez que no observa el detalle de cuántos son los regulados que se les cobra. Otro aspecto, es que se está proponiendo cobrarle a los servicios especiales (turismo, estudiantes, trabajadores) por lo que, consulta si ya existe una base de datos para realizar ese cobro, en el sentido de cómo se va a materializar dicha gestión cobratoria.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** responde que la Intendencia está haciendo esta propuesta, concretamente porque los servicios especiales también tienen que ser regulados. Se ha discutido internamente que para empezar a regular esos sectores, la Institución tiene que contar con los recursos para poder analizar cuáles son los esquemas regulatorios que se van a aplicar a cada uno de estos servicios.

Por otro lado, el Consejo de Transporte Público (CTP), le ha suministrado a la Intendencia, la base de datos sobre esos servicios especiales, por lo que ya están identificados, de la misma forma en que se trabajan los servicios de autobuses y taxis.

El señor **Angelo Cavallini Vargas** señala que existe un acuerdo con el CTP el sentido de que suministre toda la información de estos servicios y la cual contiene las especificaciones por grupo de cada servicio (trabajadores, turismo, estudiantes). Indica que el primer año no se va a ingresar como canon, precisamente porque no existe una metodología; por lo que se va a analizar cómo se regulará.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** manifiesta que en este aspecto no está de acuerdo, porque no está definida la forma en que se cobrará. Igualmente, está en desacuerdo con que se proponga la contratación de una sola entidad, cualquiera que ésta sea, para llevar a cabo los estudios de demanda. Debe establecerse una normativa que contenga los parámetros para los estudios de demanda, que éstos sean conocidos por todos los actores, y que además, se sometan a consulta pública para garantizar la aplicación del principio de transparencia de la Administración Pública.

En otro orden de ideas, no ve cómo podría una sola empresa realizar los estudios de demanda de 800 rutas de transporte, eso es sencillamente imposible. Sugiere que se realice un concurso de antecedentes para calificar a las empresas que están en posibilidad de realizar los estudios técnicos que se necesiten, de común acuerdo con los mejores intereses de la Administración. Se establezca un listado y, que cada uno de los oferentes le sea asignado el trabajo, similar al proceso que sigue la Corte Suprema de Justicia con los peritos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** agrega que en la ARESEP siempre ha existido una preocupación en torno a las facultades o las obligaciones tan amplias que la Ley le da en relación con el sector transporte, las cuales no hace excepciones, hay que generalizarlo a todo el sector. Lo importante en este tema, es analizar la forma de organizar toda esta regulación; por lo que es necesario tenerlo en el proyecto de cánones y, posteriormente, en el presupuesto los recursos para financiar los estudios para llevar a cabo este cobro.

Dentro de las potestades y responsabilidades de la ARESEP está la designación de recursos para algo tan importante, como lo es el programa de calidad del transporte público.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** agrega que la Administración debe tener muy claro cuáles serán los parámetros para medir la calidad.

La señora **Keisy Rodríguez Fonseca** señala que, desde el punto de vista de la pertinencia estratégica, cuando se hizo el análisis de cumplimiento del plan estratégico vigente, una de las brechas era precisamente, la carencia de programas de calidad en otros sectores diferentes al servicio de autobús. Al hacerse una cobertura más amplia a través de este proyecto, fue una de las justificaciones para el cierre de brechas en esa parte específica de programas de calidad en otros sectores.

La señora **Anayansie Herrera Araya** indica que, la Auditoría Interna recientemente presentó un informe que sobre este asunto. La función que tiene la Institución está incorporada en el informe anual de labores, donde se indica que se está trabajando en este tema; aunque en determinado momento la cobertura que se ha dado para el cumplimiento de este, son tareas muy puntuales que verdaderamente no son de la amplitud que se le exige a la ARESEP. Existen esfuerzos aislados de la Intendencia de Transporte, desde el momento que la Auditoría Interna hizo el estudio; quien recomendó actualizar procedimientos, dotar de personal, entre otras cosas.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta cuál es el beneficio esperado de la regulación de estos servicios especiales; el beneficio para la sociedad; por ejemplo, la calidad se va a superar, el precio bajará, en fin, cuáles son los beneficios.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que esos aspectos aún no están definidos, incluso hay que determinar el grado de competencia en cada uno de esos servicios.

La señora **Keisy Rodríguez Fonseca** retoma la presentación y se refiere a los proyectos de la Intendencia de Agua, la Dirección General de Atención al Usuario; el Centro de Desarrollo de la Regulación; la Dirección General de Estrategia y Evaluación, y la Dirección General de Operaciones.

La señora **Adriana Garrido Quesada** indica que, respecto del proyecto de Estrategia de Comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos, se debe revisar desde el punto

de vista metodológico, no se debe confundir los fines, el producto final con los intermedios; o sea, para qué se requiere el empoderamiento y cómo va a funcionar la realización de los procesos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** comenta que una de sus metas ha sido lograr que la ARESEP comunique a los usuarios cuáles son sus derechos; para que estos se conviertan en fiscales de los servicios prestados.

La señora **Adriana Garrido Quesada** indica que es importante definir un programa institucional en aspectos más concretos.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, de conformidad con los oficios 243-RG-2016 y 170-DGEE-2016, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

ACUERDO 02-20-2016

1. Aprobar de conformidad con la información presentada y remitida por la Dirección General de Estrategia y Evaluación a la Junta Directiva, mediante oficio 160-DGEE-2016 del 01 de abril de 2016, el Plan Anual Operativo Institucional (POI) 2017 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
2. Instruir a la Dirección General de Estrategia y Evaluación para que remita, a más tardar el 15 de abril del presente año a la Contraloría General de la República, el Plan Anual Operativo Institucional aprobado, para los fines pertinentes.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5. Proyecto de Cánones 2017 de la Aresep.

De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 07-19-2016, de la sesión 19-2016 celebrada el 7 de abril de 2016, la Junta Directiva conoce los oficios 243-RG-2016 y 170-DGEE-2016, ambos del 12 de abril de 2016, mediante los cuales, el Regulador General y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, respectivamente, remiten para su aprobación el Proyecto de Cánones 2017.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que a raíz de lo discutido en la sesión 19-2016, la Administración procedió a realizar un análisis de las plazas que se solicitaron para el 2017, para determinar cuáles de esas son las más urgentes para cumplir con los objetivos institucionales.

Manifiesta que se analizó muy bien la justificación de cada plaza, el grado de presión que se tiene en cada área. Agrega que, el señor Rodolfo González Blanco hace unos días recordó en una sesión de Junta Directiva que el señor Luis Fernando Sequeira, anterior Auditor Interno, insistía en que esta Institución es privilegiada, en el sentido que la Ley le fija los objetivos a cumplir, le da los instrumentos para lograrlo y además, la potestad de contar con los recursos para cumplir con esos objetivos. Considera que, en algún momento, la ARESEP tendrá que contar con cierto nivel de recurso humano para poder cumplir a cabalidad con todas las funciones establecidas; obviamente, a la Junta Directiva le corresponde velar porque los recursos que se están solicitando se utilicen de manera muy eficiente y que sean los estrictamente necesarios.

Agrega que está de acuerdo en que la Institución tiene que desarrollarse aún más, pero le parece que es un proceso que requiere varios años. En el 2015, la Administración reforzó la Dirección General de Atención al Usuario y considera que ha dado muy buenos resultados; existe también un mayor volumen de quejas y denuncias, lo cual tiene como consecuencia más trabajo para la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, por lo que, se asignaron recursos para esta Dirección.

Asimismo, indica que existe una acumulación de trabajo en la Intendencia de Transporte, ya que se presentan cantidades de recursos, por lo cual se le asignaron plazas para salir adelante con sus procesos. De igual forma, se contemplaron plazas para el desarrollo de instrumentos en el Centro de Desarrollo de la Regulación.

Además, señala que se plantea la posibilidad de aprobar estos recursos, en el entendido de que es una aprobación a nivel de Plan Operativo Institucional y de cánones, que necesariamente tendrá que venir muy bien justificado para el momento en que se vaya a presentar el presupuesto. Se ha insistido en que se debe justificar muy bien lo que se está haciendo, cuál es uso que se le está dando a los recursos que se tienen en este momento y qué sería lo nuevo que aportarían.

La señora **Guisella Chaves Sanabria** indica que en la sesión anterior se habían trabajado dos escenarios: i) dejar las 37 plazas que habían solicitado y ii) no considerar las plazas. En esta oportunidad, se presenta los resultados de un escenario con una propuesta de 12 plazas, las cuales corresponden a cuatro para la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; dos para el Centro de Desarrollo de la Regulación; dos a la Intendencia de Energía y cuatro para la Intendencia de Transporte.

En cuanto a las plazas por servicios especiales, se mantienen las 23 plazas, las cuales están asociadas según detalle: SIFA (13); Gestión del Conocimiento (1); Gestión Documental (2); Dirección Tecnologías de Información (3) y para la Intendencia de Transporte (4).

Seguidamente explica los escenarios de la parte de remuneraciones con las 12 plazas citadas anteriormente y sin ellas, para lo cual hace una comparación entre el 2016-2017. Agrega que si se afecta la partida de remuneraciones, hay un efecto directo en la partida de egresos, e igual, explica los escenarios con todas las plazas, sin plazas y con las 12 plazas. Asimismo, se refiere a la parte de financiamiento del canon con los citados escenarios.

El señor **Rodolfo González Blanco** comenta que en lo que respecta a la Dirección General de Operaciones, se habían solicitado seis plazas por cargos fijos; obviamente entiende la situación; sin embargo, le preocupa que al menos tres de esas plazas están relacionadas con recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, propiamente en temas relacionados con control interno y con la seguridad informática. Apunta que hubiese sido importante tener la oportunidad de haber externado las justificaciones del caso, ya que, esto impide dar cumplimiento a lo recomendado por la Auditoría Interna.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** plantea la posibilidad de tomar dos de las plazas propuestas para la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, y pasarlas a servicios especiales, a lo que la señora **Carol Solano Durán** manifiesta que esas plazas son para atender asuntos judiciales que es una función permanente. Indica que según las estadísticas, la Dirección en los temas judiciales del año 2010 al 2015 la cartera se ha incrementado en un 132% y eso se evidencia más en el periodo del 2014 al 2015, en un 60%; situación que no vislumbra que vaya a disminuir; por el contrario, por todas las herramientas que brinda el

Código Procesal se reciben muchas medidas cautelares que, dicho sea de paso, se ha tenido mucho éxito en la atención de éstas. Asimismo, se refiere al informe de la Auditoría respecto de la atención de asuntos judiciales que representan un alto riesgo institucional; según consta en el Informe 22-I-2014.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** indica que lo que pretende es analizar qué reacomodo se puede hacer en conjunto y que eventualmente la DGAJR haga una redistribución de funciones.

Al respecto, el señor **Dennis Meléndez Howell** señala que la gestión de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria es muy particular, no se puede dejar de atender los temas judiciales.

La señora **Carol Solano Durán** manifiesta que la DGAJR tiene tres años de estar solicitando plazas; las cuales han sido denegadas, por lo que se implementó un enfoque de gestión de calidad en la Dirección para mejorar los procesos; tomar las medidas administrativas para que con los mismos recursos se pudieran disminuir los tiempos de respuesta. Cita como ejemplo de las medidas tomadas, automatizar el sistema de ingreso de correspondencia, de asignación, de revisión y se ha logrado disminuir los tiempos de respuesta a los recursos y atender los asuntos judiciales en tiempo. Sin embargo; con el incremento vertiginoso en asuntos judiciales y recursos administrativos.

Reitera que se han tomado las medidas para disminuir los tiempos de respuesta; en el 2013 se duraba en promedio 95 días para la atención de recursos, con los mismos funcionarios; en el 2014 se bajó a 80 días con los mismos funcionarios y en el 2015 a 59, con las medidas arriba indicadas, que además de sistematizar los procesos, se ha valorado qué hace cada uno de los funcionarios, cómo poder ser más eficientes; inclusive, mejorar el clima organizacional, porque las personas tienen que estar motivadas y enfocadas para mejorar los resultados. Todas las gestiones administrativas se han hecho, pero ya se llegó a un tope en el que se necesita forzosamente el personal para poder cumplir con esas funciones y continuar hacia un proceso de mejora continua.

El señor **Dennis Meléndez Howell** agrega que, en este momento la situación de la DGAJR se hace insostenible, en vista del trabajo que ha generado la Dirección General de Atención al Usuario, ya que se ha incrementado considerablemente la atención de quejas.

La señora **Carol Solano Durán** comenta que la DGAJR también atiende los recursos de revocatoria que se presentan ante el Regulador General y los recursos de apelación interpuestos ante la Junta Directiva. Asimismo, se emiten bastantes reglamentos técnicos; se revisan metodologías tarifarias, la DGAJR forma parte de las distintas comisiones institucionales; lo cual ha generado una carga insostenible con la misma cantidad de funcionarios.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** comenta sobre la justificación que se da en el requerimiento de abogados para la atención de asuntos judiciales. Señala que este es un ejemplo que evidencia que no existe un enfoque de procesos en la Institución. Es importante mencionar que la atención de asuntos judiciales no se centra en la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. Como se ha indicado, una mayor dinámica, tomando en consideración que ahora se hace mucho más que antes, ha implicado una mayor cantidad de resoluciones, y naturalmente una mayor cantidad de recursos por atender y un mayor número de asuntos que se judicializan.

Al igual que la DGAJR, las cargas de trabajo en la Intendencia de Energía se han incrementado: ahora se hace más, se atienden más recursos y también a la IE le corresponde atender en conjunto, con la DGAJR,

más asuntos judiciales. En realidad, los asuntos judiciales no los atiende solo la DGAJR, en este caso, la Intendencia de Energía brinda insumos para su atención y que en algunas oportunidades se ven amenazadas por las cargas de trabajo de nuestro equipo. Sin embargo ese pico de trabajo se utiliza en este momento solo para justificar mayor cantidad de plazas para la DGAJR, sin considerar el proceso en su todo.

Un segundo aspecto, es que se evidencia también, que se está fallando en la articulación y consolidación de requerimientos con enfoque institucional. La Dirección General de Estrategia y Evaluación es el rector en esta materia, y a su criterio debiera de estar analizando que, dado que la Contraloría General de la República hizo ver la importancia de fortalecer el proceso de atención de asuntos judiciales; y que la DGAJR señala que es un riesgo alto, determinar e identificar dónde más se van a requerir recursos para fortalecer el proceso (no solo la DGAJR). Sin embargo, como se observa, el único requerimiento que viene es de la DGAJR. Esto evidencia que no hay un enfoque de proceso con visión institucional.

En lo concerniente a la solicitud de plazas de la Intendencia de Energía, menciona que no ha participado en la propuesta que se ha presentado en esta oportunidad a la Junta Directiva; sin embargo, siendo que se sugiere la creación solo de dos plazas para la Intendencia, considera que para efectos de poder explicarle debidamente a la Junta Directiva el riesgo de no contar con las demás plazas, le interesa saber cuáles son las que se están sugiriendo aprobar y cuáles no, ya que, la IE remitió un oficio a los miembros de este cuerpo colegiado, donde se explica cuáles son las brechas que quedarían descubiertas en caso de no contar con cada uno de los recursos solicitados. Por ejemplo, existen asuntos que están en el Plan Nacional de Energía y que se tienen que atender, y que su cumplimiento está en función de los recursos que la IE solicitó, por lo que, para la Intendencia es muy importante se le explique cuáles plazas no se están sugiriendo aprobar.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** señala que le parece muy atinado el comentario del señor Quesada Espinoza e indica que si la IE atendiera mal un recurso, este recargaría la gestión por lo que, si se fortaleciera la parte de atención de recursos en las Intendencias, se lograría obtener un menor insumo que llega a la DGAJR. Sería conveniente establecer criterios, lo cual entiende se ha venido haciendo; pero habría que darle un enfoque más integral.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que no existe un enfoque integral de todo el sistema de recursos humanos y es precisamente lo que planteaba la Dirección de Recursos Humanos cuando hizo el estudio de las plazas, momento en que argumentó que no encontraba suficiente justificación para presentar ante la CGR, y que además, había que realizar un análisis integral para ver si efectivamente, eran los recursos requeridos. Apunta que muchas veces se piensa que con recurso humano es la solución, pero pueden existir alternativas a esta situación y es lo que se debería analizar.

Considera que de acuerdo a lo manifestado por el señor Quesada Espinoza, debería de existir una coordinación; es decir, si hay dos áreas que tienen necesidades comunes, debería coordinar y este tipo de acciones se tienen que fomentar, no que cada área exponga las necesidades de forma individual. Un extremo era el que planteó la Dirección de Recursos Humanos de cero plazas, hasta que haya un acomodo; estas plazas son de una posibilidad intermedia que se basa en varios criterios, no fue a mano alzada, se hizo bajo criterios de valoración y de urgencia.

Un aspecto importante que mencionó la señora Muñoz Tuk, es que existe un asunto de restricción presupuestaria, y como lo indicó el señor Rodolfo González en una sesión pasada; desde un punto de vista muy macro de la administración de recursos, si bien se pueden solicitar, hay que entender que son

financiados por sectores regulados y si hubiera un exceso de solicitud de plazas, aunque estén debidamente justificadas, puede darse un mal entendido. Considera que este escenario es de alguna forma conservador, pues responde a necesidades muy puntuales; probablemente habrá que ajustar metas en algunas de las áreas, lo cual se podrá hacer de aquí a la revisión que se haga al POI y que permitirá discriminar, así como se va a hacer en los proyectos de ver la pertinencia, la justificación costo-beneficio, también en el tema de las plazas se va a hacer.

Acota que lo que se está haciendo, es contar con una cantidad de recursos que permita avanzar, que no deje a la Institución inmóvil; las plazas se están asignando a las áreas de regulación como lo son la Intendencia de Energía y la Intendencia de Transporte, y las otras dos para el Centro de Desarrollo de la Regulación y, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, que son de regulación indirecta. La parte administrativa no se está incrementando; a pesar de que entiende la necesidad.

La señora **Carol Solano Durán** aclara que, en cuanto a la atención de asuntos judiciales, si bien es cierto, dependiendo del caso que esté siendo cuestionado en sede judicial, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria tiene un insumo de las Intendencias, inclusive de la Sutel. La DGAJR solicita el insumo de acuerdo con lo que establece el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF); sin embargo, es solamente un insumo, que dicho sea de paso, el Regulador General tuvo que emitir una directriz, para que éstos fueran suministrados en plazo y con la calidad requerida, ya que la DGAJR tenía el problema de que las áreas no los entregaban en el plazo que se solicitaba, ni con el contenido adecuado.

Indica que la Dirección General de Asesoría Jurídica no es que toma esos insumos y los remite a los Tribunales, se le tiene que dotar de la parte legal, procesal; asistir a las audiencias y responder todas las gestiones. Además, los únicos representantes judiciales de la Aresep, son los funcionarios de la DGAJR, que son abogados directores, con las responsabilidades que esto implica y que esta Junta Directiva conoce muy bien, hasta a nivel personal, con su patrimonio. Reitera, los únicos representantes judiciales son los abogados de la DGAJR y lo que las Intendencias suministran es un insumo, quienes participan en las audiencias, que en la mayoría de los casos, son procesos contenciosos y requieren audiencias, tanto de medida cautelar, preliminares, juicios y demás, son los funcionarios de la DGAJR.

Agrega que, en ocasiones la DGAJR ha tenido que reconstruir esos insumos, porque no son suficientes para responder las demandas, inclusive laborando largas jornadas porque los plazos judiciales no se pueden postergar.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** comenta que se debería de hacer un análisis de cuáles son las prioridades institucionales. En el caso de la IT, y como lo expusieron anteriormente ante esta Junta Directiva, tiene muy poco personal para la gestión de infraestructura; sin embargo, dentro de lo que se solicitó, no se está aprobando ninguna plaza para esta área. En el ejercicio para solicitar plazas, se valoran conscientemente las funciones que establece el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF), para determinar qué se tiene que fortalecer para cada uno de los servicios de transporte que se regulan.

El señor **Dennis Meléndez Howell** aclara que, inicialmente se presentó un escenario con un total de 37 plazas solicitadas; la Administración le trasladó a la Dirección de Recursos Humanos dichas solicitudes para que analizara si las justificaciones eran suficientes para someterlas ante la Contraloría General de la

República. El dictamen que presentó la Dirección de Recursos Humanos, es que ninguna de las justificaciones satisface los requerimientos que solicita el ente contralor para aprobar esas plazas.

Desde su punto de vista, lo que procede es analizar exactamente qué es lo que debe hacer la ARESEP para regular y solicitar los recursos que se necesiten, pero con una justificación adecuada, lo cual no ha sucedido en esta oportunidad. En la sesión anterior, la Junta Directiva le manifestó que la Administración debería de presentar una recomendación. Ante esta solicitud, indicó en esa oportunidad, que considera que todas las plazas solicitadas son importantes, y lo siguen siendo; sin embargo, en este momento, se trata de analizar qué es lo más urgente de aprobar e ir de alguna manera, en un mediano plazo definiendo hacia dónde se dirige la Institución y cómo se va redistribuyendo el tema de las plazas.

La señora **Anayansie Herrera Araya** indica que existe una observación por parte de la Contraloría General de la República en la aprobación del presupuesto 2016, en el sentido de que el pago de las plazas por cargos fijos y las de servicios especiales, y sus respectivos incentivos salariales, se aprueba en el entendido de que es responsabilidad de la Administración verificar que los estudios técnicos correspondientes se encuentren debidamente sustentados y se cumpla en todo momento con el bloque de legalidad, así como los principios de eficiencia, eficacia y economicidad en el uso de los recursos públicos.

Es importante tomar en consideración que, si bien es cierto, en este momento, no se han justificado las plazas solicitadas como lo requiere la Contraloría General de la República, para efectos de presupuesto, tiene que estar fundamentado. Otro aspecto importante es relacionar el canon con el Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Energía, entre otros, e incluir un apartado donde se demuestre cómo se abordará.

La señora **Adriana Garrido Quesada** considera que el punto de apoyo es determinar cuáles metas o logros se estarían dejando, con respecto a lo presupuestado originalmente por las diferentes unidades, aspecto que no está, se quitan las plazas, pero no se indica qué se deja de hacer, por lo que, considera importante hacer una propuesta y reformular lo nuevo, todos los aspectos que no se han estado haciendo, y pedir que se solvete el recurso humano por servicios especiales, lo cual quita la permanencia.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que las Intendencias han hecho un gran esfuerzo para justificar las plazas solicitadas, por lo que, considera importante que a futuro, la Dirección de Recursos Humanos se involucre con anterioridad para justificar las plazas como corresponda. Le parece importante tener claro, cuáles son los resultados que espera la Junta Directiva con lo que está aprobando en esta oportunidad.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que se debe tener claro el principio de austeridad, desde el punto de vista de la gestión de los recursos; por ejemplo, en el 2015 se solicitaron 51 plazas y se aprobaron 5; en esta oportunidad se solicitaron 37 y se están aprobando 12; por lo que se cuestiona cómo se acomodaron los funcionarios ante el panorama del 2015, en donde se aprobaron únicamente 5.

Otro aspecto importante, es el uso de los recursos, para lo cual insiste en que no todo se tenga que solucionar necesariamente con personal, en algunos casos sí, pero con la restricción presupuestaria el tema es cómo se acomodan las áreas. Agrega que, teniendo la certeza de cuáles son los recursos para cada una de las áreas, se harán los ajustes pertinentes. Asimismo, se refiere al impacto sobre los regulados, por lo que insiste en el tema, ya que hay un impacto sobre estos que no necesariamente son solo las plazas; pero la fuente de remuneraciones es el 60%, de tal forma el impacto indirecto sobre los regulados es importante. Reitera que los incrementos no solo obedecen a las plazas.

Seguidamente se suscita un amplio intercambio de opiniones entre los miembros de la Junta Directiva respecto de las diferentes partidas presupuestadas, considerando que se podrían realizar los ajustes necesarios en setiembre de 2016 cuando se conozca el presupuesto.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** propone que se haga un estudio integral de plazas con el fin de que se determinen las cargas de trabajo y las funciones, para que se asignen plazas si es que se requieren fundamentadas en un insumo meramente técnico.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que lo que se aprueba en esta oportunidad es el aumento global del canon y el respectivo aumento por sectores, que incluye todo los proyectos con la justificación a nivel de partida y subpartida, y que, eventualmente se podría cambiar, siempre y cuando esté dentro del mismo sector regulado.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, de conformidad con los oficios 170-DGEE-2016 y 169-DGEE-2016, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

ACUERDO 03-20-2016

1. Aprobar de conformidad con la información remitida por la Dirección General de Estrategia y Evaluación mediante oficio 170-DGEE-2016 y 169-DGEE-2016 de fecha 12 y 11 de abril de 2016, respectivamente, el Proyecto de Cánones 2017 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por medio del cual se indica que los egresos totales son por un monto de ¢20.424,6 millones y que el financiamiento con recursos provenientes del canon de Regulación es de ¢15.993,9 millones, los cuales se distribuyen según actividad regulada de la siguiente manera:

Actividad	Monto solicitado
Energía	¢6.448.466.073.5
Agua	¢3.387.633.302.5
Transporte	¢6.157.766.953.0
TOTAL	¢15.993.866.329.0

2. Instruir a la Dirección General de Estrategia y Evaluación para que remita a la Contraloría General de la República, a más tardar el 15 de abril del presente año, el Proyecto Cánones aprobado, dando cumplimiento a las normas legales y reglamentarias vigentes sobre la materia.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6. Asuntos pospuestos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** propone posponer para una próxima sesión, el conocimiento de los asuntos indicados en la agenda como puntos 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11. Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 04-20-2016

Posponer, para una próxima sesión, el conocimiento de los puntos 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11 de la agenda, los cuales a continuación se detallan:

- a. *Informe final 07-ICI-2015 “Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en las modalidades autobuses y taxis”. Oficios 611-AI-2015 del 9 de noviembre de 2015 y 54-CDR-2016 del 29 de marzo de 2016.*
- b. *Solicitud de concesión de servicio público de generación eléctrica al amparo del capítulo I de la Ley 7200 y sus reformas, interpuesta por Ingenio Taboga SA., para la planta Taboga. Expediente CE-003-2015. Oficios 263-DGAJR-2016 del 21 de marzo de 2016, 241-IE-2016 y 240-IE-2016, ambos del 24 de febrero de 2016.*
- c. *Criterio sobre el desistimiento del recurso de reposición interpuesto por la funcionaria Melissa Gutiérrez Prendas, contra la resolución RJD-148-2015 del 13 de agosto de 2015. Oficio 165-DGO-2016 del 30 de marzo de 2016.*
- d. *Recurso de apelación en subsidio y gestión de nulidad interpuestos por Gas Nacional Zeta S.A., contra la resolución RIE-048-2015 del 23 de abril de 2015, de la Intendencia de Energía. Expediente ET-173-2014. Oficio 252-DGAJR-2016 del 17 de marzo de 2016.*
- e. *Recurso de apelación y gestiones de nulidad y de suspensión del acto, interpuestos por RITEVE SYC S.A., contra la resolución 1014-RCR-2012 del 11 de diciembre de 2012 y gestiones de nulidad y de suspensión del acto interpuesto contra la resolución RIT-023-2016 del 8 de febrero de 2016. Expediente ET-204-2012. Oficio 255-DGAJR-2016 del 18 de marzo de 2016*
- f. *Recurso de apelación y gestión de nulidad concomitante interpuesto por la Asociación Cámara Nacional de Transportes Contra la resolución RRG-011-2015. Expediente OT-145-2015. Oficio 231-DGAJR-2016 del 11 de marzo de 2016.*
- g. *Recurso de apelación en subsidio y gestión de nulidad concomitante interpuesto por Estación de Servicio Loyva Limitada, contra la resolución RRG-516-2015. Expediente OT-001-2015. Oficio 232-DGAJR-2016 del 11 de marzo de 2016.*
- h. *Recurso de apelación y gestión de nulidad concomitante, interpuestos por Súper Estación de Servicio La Castellana Limitada, contra la resolución RRG-596-2015. Expediente OT-005-2015. Oficio 236-DGAJR-2016 del 11 de marzo de 2016.*

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