

# **SESIÓN EXTRAORDINARIA**

**N.º 22-2016**

**18 de abril de 2016**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 22-2016**

Acta de la sesión extraordinaria número veintidós, dos mil dieciséis, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes dieciocho de abril de dos mil dieciséis, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Grettel López Castro, quien preside; Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt, Adriana Garrido Quesada y Sonia Muñoz Tuk, así como los señores (as): Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna; 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 del Regulador General.**

Se deja constancia de que el señor Dennis Meléndez Howell no asiste a esta sesión, por motivo de su participación en la XX Reunión Anual de Reguladores de la Energía y en la XVI Junta Anual Ordinaria de la Asamblea General de ARIAE, cuyas actividades se llevarán a cabo del 19 al 22 de abril de 2016, en la ciudad de Cusco, Perú, por lo que en este acto comparece la señora Grettel López Castro, en su condición de Reguladora General Adjunta, según el acuerdo que consta en el artículo segundo del acta de la sesión ordinaria número ciento sesenta y uno, celebrada por el Consejo de Gobierno el 20 de agosto del dos mil trece, publicado en La Gaceta 211 del 1 de noviembre del 2013, nombramiento que quedó ratificado por la Asamblea Legislativa en la sesión ordinaria número 69, celebrada el 19 de setiembre de 2013, de conformidad con lo estipulado en el artículo 47 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, nombramiento que a la fecha se encuentra vigente. De conformidad con el artículo 57 de la misma ley, la Reguladora General Adjunta sustituye al Regulador General durante sus ausencias temporales.

**ARTÍCULO 2. Lectura de la agenda.**

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

1. *Presentación preliminar de los Estados Financieros e Informe de Ejecución Presupuestaria, correspondientes al I Trimestre de 2016.*
2. *Propuesta de modificación al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF). Oficios 1287-DGAU-2016 del 31 de marzo de 2016 y 0853-DGAU-2016 del 29 de febrero de 2016.*
3. *Opciones para el ejercicio de funciones de la Contraloría de Servicios. Oficios 253-RG-2016 del 15 de abril de 2016 y 128-DGEE-2016 del 15 de marzo de 2016.*
4. *Temas de la Auditoría Interna*
  - a. *Oficio 102-AI-2016 del 22 de marzo de 2016, mediante el cual la Auditoría Interna se refiere al Informe 44-I-2013.(Carácter confidencial)*

- b. *Informe de Labores de la Auditoría Interna 2015 N° 02-IDC-2016/ACA-PR-EIL-01 y 02-2016. Oficio 109-AI-2016 del 31 de marzo de 2016.*
  - c. *Informe 09-ICI-2015 referente a los resultados preliminares obtenidos en el estudio denominado Evaluación del proceso de resolución de recursos de apelación en las fijaciones tarifarias tramitados por la Junta Directiva de la ARESEP. Oficio 697-AI-2015 del 15 de diciembre de 2015.*
  - d. *II Informe consolidado a seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Aresep N° 02-ISR-2016/ACA-PR-ESR-15-2015. Oficio 074-AI-2016 del 11 de marzo de 2016.*
5. *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 71-CDR-2016 del 13 de abril de 2016, 54-CDR-2016 del 29 de marzo de 2016 y 611-AI-2015 del 9 de noviembre de 2015.*
6. *Análisis de la Unidad de Cobro de la Dirección de Finanzas. Cumplimiento del acuerdo 03-07-2016. Oficios 169-DGO-2016 del 30 de marzo de 2016 y 470-DF-2016 del 30 de marzo de 2016.*

Seguidamente, la señora **Grettel López Castro** plantea excluir los puntos 2 y 3 de la Agenda. Los señores miembros de la Junta Directiva manifiestan su conformidad con la agenda y proceden a conocerla seguidamente.

### **ARTÍCULO 3. Presentación preliminar de los Estados Financieros e Informe de Ejecución Presupuestaria, correspondientes al I Trimestre de 2016.**

*A partir de las catorce horas con quince minutos ingresan al salón de sesiones, la señora Magally Porras Porras y Gustavo Alvarado Zúñiga, funcionarios de la Dirección de Finanzas a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce una presentación preliminar de la Dirección de Finanzas en torno a los Estados Financieros e Informe de Ejecución Presupuestaria, correspondientes al I Trimestre de 2016,

El señor **Gustavo Alvarado Zúñiga** explica los principales resultados que muestran los Estados Financieros, al cierre del primer trimestre de 2016.

Por su parte, la señora **Magally Porras Porras** explica los principales resultados de la ejecución presupuestaria, al primer trimestre de 2016, al tiempo que responden distintas consultas formuladas sobre el particular.

La Señora **Adriana Garrido Quesada** propone que a futuro, además de cumplir con el informe técnico estándar sobre los Estados Financieros, se destaque mejor, en el mismo documento o en otro por separado, el seguimiento a los retos y acciones institucionales específicos cuya situación o resultados se puedan apreciar en los datos de los Estados Financieros y su evolución.

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

**ACUERDO 01-22-2015**

Dar por conocida la exposición preliminar en torno a los Estados Financieros e Informe de Ejecución Presupuestaria, al I trimestre de 2016, en el entendido de que se van a someter en la sesión del 21 de abril de 2016, para su correspondiente aprobación.

*A las catorce horas con treinta y cinco minutos se retiran del salón de sesiones la señora Magally Porras y el señor Gustavo Alvarado Zúñiga.*

**ARTÍCULO 4. Informe de la Auditoría Interna.**

*A partir de este momento, la Junta Directiva sesiona únicamente con la presencia de la Auditora Interna.*

**ACUERDO 02-22-2015**

Asunto de carácter confidencial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo de la Ley 8422.

**ARTÍCULO 5. Informe de Labores de la Auditoría Interna.**

*A partir de las quince horas con veintisiete minutos se reincorporan a la sesión, los señores (as): Enrique Muñoz Aguilar, Carol Solano Durán, Rodolfo González Blanco, Ricardo Matarrita Venegas y Alfredo Cordero Chinchilla. Asimismo, ingresan al salón de sesiones los señores (as): Rodolfo González López, Amelia Quirós Salinas, Xiomara Cháves Benavides, Yendry Zúñiga Barquero, funcionario (as) de la Auditoría Interna, y María Castro Chaves, Jefe del Despacho del Regulador General, a exponer el tema objeto de este y siguiente dos artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 109-AI-2016 del 31 de marzo de 2016, adjunto al cual la Auditoría Interna remite el Informe de Labores de la Auditoría Interna 2015 N° 02-IDC-2016/ACA-PR-EIL-01 y 02-2016.

Seguidamente, las señoras **Anayansie Herrera Araya, Xiomara Chaves Benavides, Rodolfo González López y Amelia Quirós Salinas** se refieren a los principales extremos del Informe, al tiempo que responden consultas que le formulan los miembros de la Junta Directiva sobre el particular.

Entre otras cosas, explican el objetivo general de Integrar los resultados de la gestión de la Auditoría Interna durante el año 2015; los objetivos específicos para determinar el cumplimiento de la gestión planeada en contraposición con lo logrado por la Auditoría Interna, así como el alcance del estudio, cual es evaluar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en el plan anual de trabajo 2015.

Se refieren detalladamente a los resultados de la gestión de Auditoría Interna: 1. Mejoras en la gestión de la dirección de la Auditoría Interna, 2. Resultados del plan anual de trabajo 2015 de la Auditoría Interna y 3. Estado de atención de las recomendaciones y disposiciones. Destacan el estado de cumplimiento de los proyectos, aseguramiento de la calidad, desarrollo continuo profesional, resumen de estudios y actividades ejecutadas, liquidación del Plan Anual, estado de atención de recomendaciones en Aresep y Sutel, e indicadores de gestión

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Auditoría Interna, conforme a los oficios 109-AI-2015, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

#### **ACUERDO 03-22-2016**

Dar por recibido el Informe de Labores de la Auditoría Interna 2015 N° 02-IDC-2016/ACA-PR-EIL-01 y 02-2016, remitido mediante oficio 109-AI-2016.

#### **ARTÍCULO 6. Informe 09-ICI-2015 referente a los resultados preliminares obtenidos en el estudio denominado Evaluación del proceso de resolución de recursos de apelación en las fijaciones tarifarias tramitados por la Junta Directiva de la ARESEP.**

La Junta Directiva conoce el Informe 09-ICI-2015 referente a los resultados preliminares obtenidos en el estudio denominado Evaluación del proceso de resolución de recursos de apelación en las fijaciones tarifarias tramitados por la Junta Directiva de la ARESEP, remitido por la Auditoría Interna mediante el oficio 697-AI-2015 del 15 de diciembre de 2015.

La señora **Anayansie Herrera Araya** manifiesta que el presente informe anteriormente fue presentado en conferencia final a los demás titulares subordinados, en dicha conferencia participó el señor Secretario de la Junta Directiva, quien nos hizo la observación de que era preferible que la Junta Directiva conociera esta parte que son los resultados que dan lugar a las recomendaciones dirigidas a este cuerpo colegiado. Señala que no se va a presentar todo el informe sino la parte que tiene que ver con la Junta Directiva y que aún no es el informe final porque precisamente el espacio es para que se hagan las observaciones directamente a quien va a ir dirigidas las recomendaciones.

El objetivo general del estudio fue evaluar las actividades de control del proceso de resolución de recursos de apelación que realiza la Junta Directiva de Aresep. Los objetivos específicos: i) Determinar el cumplimiento de la normativa legal en el proceso de resolución de recursos de apelación, y ii) Evaluar los mecanismos de control aplicados en la ejecución del proceso en estudio.

El estudio tiene como alcance la revisión del proceso de recepción, trámite, atención y resolución de recursos de apelación de las Intendencias de Energía y Transporte tramitados por la Junta Directiva de Aresep durante el año 2013.

El señor **Rodolfo González López** continúa con la exposición y manifiesta que se identificaron cinco oportunidades de mejora; una de ellas tiene relación con el cumplimiento de la normativa legal en el proceso de resolución de los recursos de apelación por parte de Junta Directiva. Indica que se concluye que el cumplimiento de los plazos que se toman para resolver los recursos podrían ser desproporcionados. Señala que, sobre este tema en particular, se emitió una recomendación para efectos de que la administración valore cómo se puede atender el tema como tal.

Otra oportunidad de mejora es la aplicación de actividades de control en los recursos de apelación por parte de la Secretaría de Junta Directiva y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. Asimismo, un tercer punto, se refiere al procedimiento del proceso para la recepción, trámite, atención y resolución de recursos de apelación en la Secretaría de Junta Directiva y Dirección General de Asesoría Jurídica y

Regulatoria y por último la gestión documental en los expedientes tarifarios en la Intendencia de Transportes e Intendencia de Energía, puntualmente lo referente a los documentos que deben formar parte de los expedientes y el estado en que se encuentran esos documentos, donde se detectó ausencia de documentos así como inconsistencias en el proceso de foliado, básicamente.

La señora **Yendry Zuñiga Barquero** se refiere a las oportunidades de mejora y señala como título el “Plazo para la resolución de los recursos de apelación por parte de la Junta Directiva”. Se realizó un análisis de la normativa legal aplicable para la resolución de recursos de apelación de los estudios tarifarios que la Junta Directiva (JD) debe resolver, considerando lo que indica:

- Ley General de Administración Pública N°6227 (LGAP).
- Pronunciamientos de la Procuraduría General de la República.
- Sentencias 16934, 17915 y 2439 de la Sala Constitucional de la corte Suprema de Justicia.

Indica que la Ley General de Administración Pública N°6227 establece:

**Artículo 352:** *El recurso de apelación deberá resolver dentro de los ocho días posteriores al recibo del expediente.*

**Artículo 261: 2.** *Para tramitar la fase de revisión por recurso ordinario contra el acto definitivo habrá el término de un mes contado a partir de la presentación del mismo.*

**Artículo 263: 1.** *En el caso de suspensión de plazo por fuerza mayor, o si por cualquiera otra razón el órgano no ha podido realizar los actos o actuaciones previstos, dentro de los plazos señalados por los artículos 261 y 262, deberá comunicarlo a las partes y al superior dando las razones para ello y fijando simultáneamente un nuevo plazo al efecto, que nunca podrá exceder de los ahí indicados. 2.* *Si ha mediado culpa del servidor en el retardo, cabrá sanción disciplinaria en su contra y, si la culpa es grave, responsabilidad civil ante el administrado tanto del servidor como de la Administración.*

La señora **Anayansie Herrera Araya** señala que dentro de la revisión realizada no se encontró evidencia que se cumpla con esta normativa y que el debido proceso esté definido a nivel institucional. Agrega que una condición identificada son los plazos posiblemente desproporcionados, que corresponden a un incumplimiento normativo.

Los posibles efectos que se identificaron son: procesos contenciosos administrativos, lesión del principio de justicia pronta y cumplida, según lo indica el artículo 41 de la Constitución Política y una eventual responsabilidad para la Administración y funcionarios, conforme al artículo 329 LGAP.

De esa revisión y según la condición, surgió la necesidad de revisar, valorar de manera integral para los recursos de apelación: i) Aplicación del marco legal que lo rige; ii) Análisis de los efectos del incumplimiento de la normativa, y iii) Definir el debido proceso dentro de la institución.

Seguidamente exponen las siguientes recomendaciones:

- Disponer para que en un plazo definido se revise, valore y analice de manera integral el marco legal, a efecto de definir a nivel institucional, el debido proceso y cumplimiento legal correspondiente de los

plazos de ley y normas que se deben respetar para la resolución de recursos de apelación por parte de la Junta Directiva y demás áreas involucradas.

- Una vez que se haya cumplido la recomendación anterior, girar instrucciones para que las instancias definidas por la Junta Directiva conforme a la recomendación 9.2.1.1., elaboren, aprueben y divulguen el procedimiento respectivo a efecto que sea de cumplimiento obligatorio para las partes involucradas en el proceso.

Asimismo, indica que es importante que exista un procedimiento establecido y además revisado porque el plazo es uno y hay varios actores, por lo que la relación y la organización que existe entre los diferentes actores pueden ayudar a la mejora del cumplimiento y así buscar la forma idónea de mejorar esos plazos.

La señora **Yendry Zuñiga Barquero** apunta que no se tiene definido cuál es el plazo, como se evidenció anteriormente en el artículo 352 de la Ley General de Administración Pública se dice un plazo, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria aplica otro, el del Artículo 261 de la LGAP, y aunque no se cumpla ninguno de los dos, no se le informa en ningún momento a la persona que presenta el recurso, las razones por las cuales no se pueda dar cumplimiento a estos plazos, según lo que establece el artículo 263 de la LGAP.

La señora **Anayansie Herrera Araya** agrega que esas son alternativas, si se sabe que no se va a cumplir con el plazo, comunicarle a las partes las razones por las cuales no podrá atender en el plazo establecido.

La señora **Carol Solano Durán** señala que, efectivamente, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria dio respuesta a la Auditoría Interna sobre las recomendaciones giradas hacia la Dirección como tal. Como bien lo señala la señora Zuñiga Barquero, en el caso de la Junta Directiva se aplica el artículo 261, porque los actos contra los cuales conoce los recursos son definitivos o finales; en el caso del artículo 352, es más que todo de procedimientos como quejas, denuncias o controversias, en donde existe un Órgano Director y un órgano decisor, son procedimientos diferentes y especiales, por ejemplo: fijación tarifaria, aprobación de metodologías, por lo que se aplica el artículo 261, por ser un acto final.

Sobre el artículo 263, no se aplica porque la naturaleza jurídica de lo que se conoce como fuerza mayor, no se podría aducir para un exceso de cargas de trabajo o que los recursos tienen gran complejidad, en cuyo caso no le parece una justificación. Además, como son plazos ordenatorios, es decir, que si se dicta fuera de ese plazo no se causa nulidad de lo actuado, por lo que, a pesar de que es lo idóneo para que el administrado tenga una respuesta oportuna a su gestión, resulta materialmente imposible resolver los recursos en el plazo de un mes, tanto para la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, como para la Junta Directiva.

Es decir, que se contaría con tres semanas para emitir criterio, dicho recurso se debe de agendar en Junta Directiva y con las nuevas directrices del Despacho del Regulador que debe de remitirse el día jueves, o sea una semana antes para que se conozca en sesión, se cuenta con dos semanas para conocer un recurso, lo cual es materialmente imposible, por la complejidad, el volumen, las cargas de trabajo, entre otras cosas. Reitera lo que manifestó cuando se aprobó el presupuesto, que como Dirección se han implementado mejoras y medidas para tener un enfoque de gestión de la calidad, lo que condujo a revisar y mejorar los procesos, entre los cuales, la atención de recursos, en tiempo, costos y se aseguró su calidad.

Apunta que el estudio de la Auditoría Interna es del 2013, si se observan las estadísticas del informe de gestión de la DGAJR, se lograron reducir considerablemente los tiempos de respuesta, además, se utilizaron otras herramientas para automatizar la gestión; como por ejemplo, el sistema Trello, el uso del Dropbox; así como tener lista de verificación, bases de datos con descriptores para que el asesor se le asigne determinado tema, puede saber si existen criterios anteriores, etc.

Las gestiones administrativas para mejorar la gestión ya están implementadas, y posiblemente empezaron a dar frutos el año pasado y eso va a ir incrementando, para lo cual se tienen indicadores para medir los resultados cada seis meses; es un tema de mejora continua.

En cuanto a los plazos considera muy difícil; hay algunos casos que sí se logra, porque dentro de las medidas implementadas, es hacer el estudio de admisibilidad al día hábil siguiente que ingresa el recurso, y si es inadmisibile, saldrá mucho más rápido porque no se analiza el fondo; estos serían los casos que sí cumplen el plazo del mes. Posteriormente, se coordina con la Secretaría de la Junta Directiva para incluir el recurso en la sesión que corresponda y no pasarse del plazo, pero como no es un tema que afecta la validez del proceso, porque en realidad esto no es asunto propio de la ARESEP, sucede desde los Tribunales más altos del país, como es la Sala Primera, Sala Segunda, Sala Constitucional y todos los Tribunales.

Agrega que la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria está comprometida al 100% con la mejora continua, con la gestión de la calidad, bajar los plazos, a pesar de que hay momentos en que se vuelve materialmente imposible.

El señor **Edgar Gutiérrez López** comenta que existe un hecho importante, y es que en todos estos casos no se da el silencio positivo, entonces el riesgo no es tanto.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** explica que el silencio positivo lo que significa es que, si no se contesta, el administrado no va a obtener lo que está pretendiendo; es decir, esta situación legalmente nunca se va a presentar. Agrega que concuerda con lo que ha mencionado la señora Carol Solano Durán en todo los extremos; sin embargo, le preocupa el aspecto de la aplicación de los artículos de la normativa; por ejemplo, se cita que para los plazos para la resolución de los recursos, se aplica el artículo 261.2 de la LGAP, es correcto, pero es un plazo ordenatorio, para que el administrado conozca por dónde va el asunto por resolver.

Además, la preocupa la aplicación del artículo 263 de LGAP; porque si el recurso no se va a resolver en los plazos estipulados en los artículos 261 y 262, entonces se le informa al administrado, pero, el artículo 263 no es para ese fin, es para situaciones muy específicas: 1) fuerza mayor, o si por cualquiera otra razón y 2) si ha mediado culpa del servidor en el retardo, situación que es más sencilla, ya que sería una cuestión administrativa, en donde se iría a la sede laboral para sancionar al funcionario que provocó directamente un perjuicio al administrado. Le preocupa que se mal entienda, cómo se interpretan los artículos, porque se estaría actuando al revés, es decir, ustedes dicen una cosa, pero lo que se aplica es otra.

La señora **Yendry Zúñiga Barquero** prosigue con la explicación del artículo 263 de la LGAP. La señora **Anaysie Herrera Araya** interviene e indica que la aplicación de este artículo no es exclusivo para fuerza mayor, pero también se refiere a otras situaciones.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** indica que se refiere a otras situaciones especiales; en derecho hay varios tipos de interpretación (literal y otros tipos respecto de las normas) por lo que, en este caso es la suspensión del caso por fuerza mayor u otro de ese tipo.

La señora **Carol Solano Durán** coincide con lo manifestado por la directora Muñoz Tuk, ya que, jurídicamente no se podría indicar que se está suspendiendo el plazo, porque el caso está en el trámite normal de la DGAJR, posiblemente, si se le asigna a un funcionario y no lo tramitado, es porque tiene otros casos adelante, o bien, está esperando algún insumo de la parte técnica, entre otros; no es que la DGAJR suspende, porque se suspende únicamente cuando existe una causa externa; por ejemplo, una resolución de la Sala Constitucional, que establezca la no aplicación de determinado artículo porque tiene acción de inconstitucionalidad; situación que la Institución tiene la obligación de informarle al administrado que existe una causa externa, que impide resolver el asunto.

El tema en discusión, es un puro trámite de gestión, el plazo no está suspendido sigue corriendo y la DGAJR tiene el deber de atenderlo y emitir el criterio respectivo, para que, cuando se presente ante la Secretaría de Junta Directiva, el Regulador General deberá agendarlo.

El señor **Rodolfo González López** señala que, en principio, el hallazgo en su integridad es claro en cuanto a la preocupación de la Auditoría Interna, en relación con el estado de algunos plazos y por la cantidad de casos que se encuentran en esta condición (plazos), según se detalla en el informe. La recomendación de la AI es que se revise, valore y analice de manera integral el marco legal, a efecto de definir a nivel institucional, el debido proceso y cumplimiento legal correspondiente de los plazos de ley y normas que se deben respetar para la resolución de recursos de apelación por parte de la Junta Directiva y demás áreas involucradas.

Indica que la Auditoría Interna analizó la condición de los recursos como tal, que, desde la perspectiva de la Auditoría, sí existe cierto nivel de riesgo en el estado en que se encuentran y un segundo aspecto, es que no está definido ese proceso y el marco legal que se debe aplicar. Se conoce la posición de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; así como el trabajo que ha venido realizando y que es digno de reconocer; pero el punto específico y la preocupación de la Auditoría Interna son estos dos aspectos: la condición de los recursos y la importancia, la necesidad de que se analice la situación y se deje plasmado procedimentalmente la forma de cómo se va a trabajar.

Se revisó lo que establece la Procuraduría General de la República, el marco legal y también hay una serie de posiciones distintas a lo que establece la DGAJR en este caso. Considera que de lo expuesto en esta oportunidad, por la DGAJR en alusión al tema en particular, es parte del análisis integral que se debe realizar en procura de cumplir con la recomendación que propone.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** consulta cuál es el nivel de riesgo en este caso, a lo que la señora **Anayansie Herrera Araya** señala que, de conformidad con el informe presentado, cuando el nivel de impacto alto es cuando la implementación de las recomendación es crítica para el cumplimiento de objetivos institucionales del área o procedimiento auditado. Obviamente, el procedimiento para este tipo de recursos, el cumplimiento de los mismos tiene un plazo.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** manifiesta que esa es la discrepancia que tiene, en el sentido que la Auditoría Interna, erróneamente define que ese es el plazo aplicable a este tipo de recursos, por eso consideran que la recomendación es de alto riesgo.

La señora **Anaysie Herrera Araya** indica que si lo citado por la directora Muñoz Tuk se presentara, la Auditoría Interna lo hubiese señalado o si hubiera un costo. Se ha mencionado la exposición a los procesos contenciosos administrativos, que se podría llegar a plazos desproporcionados, porque, más allá de los plazos, dependiendo de la interpretación que se le dé, como toda actividad que la Administración realice, se debe tener control sobre la misma, por lo tanto, hay que monitorear y conocer, y está consciente que es parte de lo que hace la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. Considera que es conveniente que la Junta Directiva, que al fin y al cabo es la responsable, esté al tanto, y es parte de la labor de la Auditoría Interna señalarlo.

Agrega que, la Auditoría Interna hasta este momento no se maneja un sistema por medio del cual la Junta Directiva pueda monitorear y periódicamente estar consultando cómo está la atención de los recursos; en este momento es un proceso que se lleva manual.

La señora **Carol Solano Durán** aclara que sí se tiene el informe de gestión anual, a lo que la señora **Anaysie Herrera Araya** señala que precisamente por ser anual y el informe indica el plazo en que fueron atendidos, pero en función de la DGAJR, no de la Junta Directiva.

La señora **Carol Solano Durán** agrega que, el enfoque de la Auditoría Interna es institucional, desde que el recurso ingresa a la ARESEP, hasta que sale con resolución de la Junta Directiva. El informe de la DGAJR se refiere al subproceso dentro del macro proceso institucional, que puede ser el de fijación tarifaria, metodologías, dependiendo de lo que se trate el recurso, por lo que, la DGAJR tiene las estadísticas de esa parte del proceso que le corresponde, pero hay otra etapa previa, sobre todo si es revocatoria con apelación en subsidio, que primero tiene que resolverlo el área que dictó el acto y dependiendo del resultado, elevan a la Junta Directiva, y en este momento, es cuando el cuerpo colegiado empieza su accionar.

Añade que una de las recomendaciones para la DGAJR, era actualizar el procedimiento existente para la atención de recursos, lo cual ya se está coordinando con la Dirección General de Estrategia y Evaluación; se hizo una propuesta; sin embargo, al existir otros actores institucionales y para tener esa integralidad, se le debe trasladar a quien corresponda y está en esa etapa de observaciones; pero ya el documento está redactado, lo cual considera muy necesario actualizarlo.

La señora **Anaysie Herrera Araya** indica que es importante conocerlo y tener control de los recursos que ingresan y cómo está la atención de los mismos, a lo que señora **Carol Solano Durán** informa que toda esta información la DGAJR la tiene en línea y se está en la capacidad de dar la información, cuando se le requiera, como parte del proceso de mejora continua.

El señor **Alfredo Cordero Chinchilla** comenta que durante el periodo en análisis, esto es 2013, han cambiado ciertos aspectos. La función de la Secretaría de la Junta Directiva es de trazabilidad de los recursos, lo cual se hace de forma inmediata y una vez recibidos resueltos por parte de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, se procede en coordinación con el Regulador General a agendarlos para el conocimiento de la Junta Directiva.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** reitera que no coincide en la interpretación de los artículos y de los plazos que presuntivamente se aplican y el alto impacto de la recomendación, ya que, la interpretación desajustada de los citados artículos, hace que la recomendación sea de alto impacto. Por las razones que citó anteriormente, considera que no es de alto impacto; coincide totalmente en que se debe establecer un procedimiento.

El señor **Edgar Gutiérrez López** manifiesta que en razón de la recomendación, se parte de la cita de una legislación que fija los plazos; definitivamente esto no se va a resolver con una revisión de un procedimiento, porque se tiene que tomar en consideración si la DGAJR tiene que resolver asuntos de controversia; asuntos que no hay uno solo igual, cada caso es diferente; aun utilizando la tecnología, no sería posible incluir en una base de datos argumentos “machoteros” y aplicarlos. Así las cosas, con los plazos señalados con cualquier procedimiento que se revise no va a ser posible cumplir siempre y esto sucede en todas las situaciones de la vía administrativa y en donde muchos órganos lo que han hecho es agregarle una coetilla para indicar que el plazo se fije a partir de que el asunto esté listo para fallar.

Por lo anterior considera que es difícil cumplir con los plazos establecidos y de todas maneras, con los cambios en la normativa, ahora el administrado tiene la posibilidad de acudir a la vía judicial, sin tener que agotar la vía administrativa.

El señor **Rodolfo González López** indica que el marco legal establece un plazo el cumplimiento y éste se está incumpliendo. Entiende que hay una serie de condiciones o atenuantes de incumplimiento de esos plazos y que la misma ley los establece. La Procuraduría General de República se ha pronunciado al respecto y reconoce en algunos casos que el plazo establecido es de ocho días, por lo que, la Auditoría Interna se encuentra con esa condición en particular; en principio no está cuestionando los niveles de incumplimiento, las cifras de los casos en donde los plazos sobre-superados están en el informe y esta Junta Directiva los conoce.

La recomendación de la Auditoría Interna indica la necesidad de hacer el análisis y definir cómo se va a trabajar, cuáles artículos se aplicarán y qué condiciones se solicitarán para la atención de los recursos. Cuando la AI en determinado momento vuelva a hacer una revisión, ya va a tener definido por parte de la Institución cuál es la línea que se sigue para la atención de recursos, situación que en este momento, la AI no encontró claramente definido.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que su preocupación radica en que, este informe indica que es final; sin embargo, al presentarlo ante la Junta Directiva, que es parte interesada, ya no es final. Entonces se discuten en esta oportunidad una serie de aspectos sumamente relevantes por parte de este cuerpo colegiado; y la Auditoría Interna le indica que se apegue a las recomendaciones; por lo tanto, el informe fue final. Es decir, la Auditoría Interna en esta oportunidad no está dispuesta a escuchar las observaciones que se formulen.

Específicamente le preocupa el tema de la valoración del riesgo, que realiza la Auditoría Interna, ya que se han dado argumentos relevantes que demuestran que la valoración del impacto que realiza la Auditoría Interna está sobredimensionado.

La señora **Anayansie Herrera Araya** manifiesta que la Auditoría Interna no determina los plazos, son los que establece la Ley; al igual, en el informe se incluye una sentencia de la Sala Constitucional que se refiere a la fase recursiva, procedimiento de impugnación, numeral 261, párrafo segundo, fija un plazo de un mes en lo demás casos, es decir, cuando se trata del acto final por disposición del numeral 352 del mismo cuerpo normativo, la Administración cuenta con ocho días hábiles para resolver recursos de revocatoria y de apelación.

Por lo anterior, aclara que la Auditoría Interna no está haciendo ninguna interpretación. Es importante definir en esta revisión que se propone, porque en realidad la AI no elige los plazos, lo que hace es que, en un plazo definido se revise, valore y analice de manera integral el marco legal, y que es precisamente todo lo que se ha discutido en esta oportunidad.

Agrega que la Auditoría Interna no decide qué plazo aplicar; se mencionan los que existen y se miden los tiempos de una muestra que parte de la revisión. Como segunda recomendación del informe se tiene que, una vez que se hay cumplido con la recomendación anterior, se giren instrucciones para que las instancias definidas por la Junta Directiva, elaboren, aprueben y divulguen el procedimiento respectivo y que sea de cumplimiento obligatorio para las partes involucradas en el proceso, porque no es solo la Junta Directiva, ni la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, es todo un grupo, y en la medida que trabajen y definan procedimientos puede favorecer el cumplimiento de plazos, que al fin y al cabo viene a ordenar el proceso, pero lo importante es la atención dada a los recursos.

Los otros aspectos, como lo mencionó el director Gutiérrez López, en la parte contenciosa administrativa, minimiza el efecto que pudiese presentarse, pero esto no quita la responsabilidad de atender los recursos dentro de este proceso. Explica que el propósito de la presentación en esta oportunidad, es para que esta Junta Directiva valore las recomendaciones, de conformidad con un formulario que se le suministró al señor Alfredo Cordero Chinchilla para efectos de que los miembros de este cuerpo colegiado agreguen otras alternativas u observaciones, de conformidad con lo discutido en esta oportunidad.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** reitera que el punto de desencuentro es que no hay plazo que sea perentorio, sino un plazo ordenatorio que tiene otra condición jurídica. Hay que mejorar los plazos, pero no porque se está incumpliendo. Esto debe estar claro. No hay incumplimiento de plazos.

Por su parte, el señor **Alfredo Cordero Chinchilla** propone como acuerdo el dar por conocido el citado Informe 09-ICI-2015, en el entendido de que la Auditoría Interna realice una valoración de los argumentos expuestos en esta oportunidad por los señores miembros de la Junta Directiva, básicamente en cuanto al nivel de impacto de riesgos planteados en las recomendaciones de dicho Informe.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que le parece que el informe está bien, el problema es el alto impacto que se señala.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** secunda lo manifestado por el señor Sauma, pues su discrepancia es el alto impacto de riesgo en las recomendaciones dirigidas a este cuerpo colegiado, pues es claro que existen oportunidades y esfuerzos para mejorar la tramitación de recursos.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Auditoría Interna, así como tomando en cuenta los comentarios y sugerencias formulados durante la exposición del informe, la señora **Grettel López Castro** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 04-22-2016**

Dar por conocido el Informe 09-ICI-2015 referente a los resultados preliminares obtenidos en el estudio denominado "Evaluación del proceso de resolución de recursos de apelación en las fijaciones tarifarias tramitados por la Junta Directiva de la ARESEP, brindado por la Auditoría Interna conforme al oficio 697-AI-2015 del 15 de diciembre de 2015", en el entendido de que se someta a valoración de la Auditoría Interna,

los argumentos expuestos por esta Junta Directiva, básicamente en cuanto al nivel de impacto de riesgos planteados en las recomendaciones de dicho Informe.

**ACUERDO FIRME.**

*A las dieciséis horas con cuarenta y cinco minutos se retiran del salón de sesiones, las señoras Xiomara Cháves Benavides y Yendry Zúñiga Barquero.*

**ARTÍCULO 7. Segundo Informe consolidado a seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Aresep N° 02-ISR-2016/ACA-PR-ESR-15-2015.**

La Junta Directiva conoce el oficio 074-AI-2016 del 11 de marzo de 2016, adjunto al cual la Auditoría Interna remite el II Informe consolidado a seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Aresep N° 02-ISR-2016/ACA-PR-ESR-15-2015.

Seguidamente, las señoras **Anayansie Herrera Araya, Rodolfo González López y Amelia Quirós Salinas** se refieren a los principales extremos del Informe, al tiempo que responden consultas que le formulan los miembros de la Junta Directiva sobre el particular.

Entre otras cosas, explican que el objetivo general del informe, es establecer el grado de avance de las recomendaciones pendientes emitidas por la Auditoría Interna a la ARESEP, según la condición de cumplimiento. En cuanto al alcance, señalan que la evaluación comprende las acciones relativas al seguimiento de recomendaciones de informes de auditoría, advertencias, emitidas por cada área de la unidad de Auditoría, así como las recomendaciones emitidas por entes externos, pendientes de cumplimiento al 2015, cuyo corte de revisión es al 30 de noviembre de 2015.

Asimismo, se refieren al estado de recomendaciones cumplidas; parcialmente cumplidas y no atendidas, a noviembre 2015; a las recomendaciones por dependencia; a las recomendaciones pendientes según plazo; al impacto y riesgo de recomendaciones no atendidas; al resultado de recomendaciones de auditores externos y de la Contraloría General de la República.

La señora **María Castro Chaves** aclara lo concerniente a las recomendaciones que aparecen incumplidas por parte del Regulador General; las cuales se deben a que se solicitó la implementación de unas bitácoras para el Sybase Sistema de Presupuesto y por razones técnicas existe una discrepancia entre la Dirección de Tecnologías de Información (DETI) y la Auditoría Interna; en donde DETI argumenta que esas bitácoras no se pueden establecer por razones técnicas y la AI indica que la recomendación se va a mantener pendiente. Agrega que estos casos espera se resuelvan la próxima semana, en una reunión que se llevará a cabo con la AI, precisamente para dirimir este tipo de situaciones.

**Las señoras (or) Anayansie Herrera Araya, Rodolfo González López y Amelia Quirós Salinas** continúan con la presentación y se refieren a las conclusiones contenidas en el respectivo Informe y que se detallan a continuación:

1. *El grado de avance de las recomendaciones cumplidas es de un 17% al 30 de noviembre de 2015, mientras que las recomendaciones parcialmente cumplidas corresponden a un total del 70%.*
2. *Las recomendaciones no atendidas alcanzan un 13% correspondiente a 45 recomendaciones*

3. Tanto la Auditoría como la Administración han emprendido acciones para la atención de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República relacionadas con el seguimiento de recomendaciones. Estas disposiciones vinieron a mejorar el manejo que debe dársele al seguimiento de las recomendaciones y a fortalecer el sistema de control interno institucional.
4. La Contraloría General de la República mediante el informe DFOE-EC-IF-19-2015, emitió una disposición a la Junta Directiva de Aresep con el fin de que se definan los plazos para la atención de recomendaciones, por lo que se considera necesaria la definición de los plazos de atención de las recomendaciones, cuando carezcan de dicha información.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Auditoría Interna, conforme al oficio 074-AI-2016, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

#### **ACUERDO 05-22-2016**

Dar por recibido el II Informe consolidado a seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Aresep N° 02-ISR-2016/ACA-PR-ESR-15-2015.

*A las diecisiete horas con veinte minutos se retiran del salón de sesiones, el señor Rodolfo González López y la señora Amelia Quirós Salinas.*

#### **ARTÍCULO 8. Informe final 07-ICI-2015 “Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en las modalidades autobuses y taxis”.**

*A las diecisiete horas con veinticinco minutos ingresan al salón de sesiones, los señores Juan Carlos Pereira Rivera y Luis Cubillo Herrera, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce los oficios 71-CDR-2016 del 13 de abril de 2016, 54-CDR-2016 del 29 de marzo de 2016 y 611-AI-2015 del 9 de noviembre de 2015, mediante los cuales el Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR) se refiere al Informe final 07-ICI-2015 “Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en las modalidades autobuses y taxis”, emitido por la Auditoría Interna.

El señor **Juan Carlos Pereira Rivera** explica los principales extremos del informe del CDR, así como la propuesta de acuerdo que cabría tomar sobre el particular. Señala que lo procedente en este caso, es acoger el fundamento de las recomendaciones contenidas en los oficios 023-CDR-2016, 054-CDR-2016 y 071-CDR-2016, en atención a lo recomendado en el oficio 1181-DGAJR-2015, del 23 de noviembre del 2015.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por el Centro de Desarrollo de la Regulación, conforme a los oficios citados, la señora **Grettel López Castro** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

#### **CONSIDERANDO**

1. Que mediante el oficio 610-AI-2015, del 6 de noviembre de 2015, la Auditoría Interna de la Aresep le remitió al Intendente de Transportes de la Aresep, el Informe estudio de Auditoría Interna 07-ICI-2015, relativo a la “Examen de proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transporte en las modalidades autobuses y taxis” para el período 2014.
2. Que en el oficio 1710-IT-2015, del 20 de noviembre de 2015, del Intendente, dirigido al Regulador General, se lee: “Elevación de informe final de la Auditoría Interna 07-ICI-2015: “Examen del proceso de medición de calidad aplicado por la Intendencia de Transportes” del 06 de noviembre de 2015 con objeciones a las recomendaciones emitidas”.
3. Que mediante el oficio 908-SJD-2015, del 23 de noviembre del 2015, la Secretaría de la Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el oficio 1710-IT-2015 de la Intendencia de Transportes para su análisis.
4. Que mediante el oficio 1181-DGAJR-2015, del 27 de noviembre del 2015, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, remitió a la Secretaría de la Junta Directiva el análisis solicitado en el punto anterior, con la recomendación de traslado a la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación el oficio 1710-IT-2015, por considerar que el fondo del oficio es competencia de dicha Dirección.
5. Que mediante el oficio 927-SJD-2015, del 1 de diciembre del 2015, la Secretaría de la Junta Directiva remitió a la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, el oficio 1181-DGAJR-2015 con la recomendación incluida en el punto anterior.
6. Que mediante el oficio 1003-RG-2015, del 04 de diciembre del 2015, el Regulador General instruyó al Intendente de Transportes para atender las recomendaciones 9.3.1.1, 9.3.1.2, 9.3.2.1 y 9.3.1.3 del informe final número 07-ICI-2015 del 6 de noviembre del 2015.
7. Que mediante el oficio 685-AI-2015, del 04 de diciembre de 2015, dirigido al Presidente de la Junta Directiva, la Auditoría Interna hace apersonamiento de oficio para pronunciarse acerca de la elevación a Junta Directiva del Informe 07-ICI-2015 mediante oficio 1710-IT-2015 del 23 de noviembre de 2015, concluyendo lo siguiente:

“(…)  
*De conformidad con el análisis efectuado a cada una de las recomendaciones dirigidas a la Intendencia de Transporte, en el informe 07-ICI-2015 y los diferentes argumentos expuesto por esta, en los que sustenta su elevación, esta Auditoría ha externado su posición con respecto al informe de marras y queda en espera de lo que al respecto resuelva el órgano colegiado.”*
8. Que el 10 de diciembre del 2015, se formalizó por parte del Regulador General, el procedimiento DR-PO-03. “*Procedimiento para desarrollar metodologías tarifarias y normas técnicas*”, vinculante a nivel institucional.
9. Que mediante el oficio 01-RG-2016, del 04 de enero del 2016, el Regulador General instruyó al Director General del Centro de Desarrollo de la Regulación para atender la recomendación 9.4.1. del informe final número 07-ICI-2015 del 6 de noviembre del 2015.

10. Que mediante el oficio 015-CDR-2016, del 26 de enero del 2016, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación solicitó una ampliación del plazo de respuesta a los oficios 927-SJD-2015 y 945-SJD-2015 mencionados, para analizar lo que compete a dicha Dirección.
11. Que mediante el oficio 023-CDR-2016, del 05 de febrero del 2016, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación remitió a la Secretaría de la Junta Directiva la respuesta a los oficios 927-SJD-2015 y 945-SJD-2015.
12. Que mediante el oficio 054-CDR-2016, del 29 de marzo del 2016, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, remitió a la Secretaría de la Junta Directiva una adición al oficio 023-CDR-2016 del 05 de febrero del 2016.
13. Que el 13 de abril de 2016, mediante oficio 071-CDR-2016, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, remitió a la Secretaría de la Junta Directiva una corrección de error material en el borrador de resolución.
14. Que en la sesión extraordinaria 22-2016 del 18 de abril de 2016, la Junta Directiva resuelve, sobre la base de los oficios 023-CDR-2016, 054-CDR-2016 y 071-CDR-2016, entre otras cosas y con carácter de firme, tomar el presente acuerdo.

**POR TANTO**

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

**RESUELVE:**

**ACUERDO 06-22-2016**

- 1- Acoger el fundamento de las recomendaciones contenidas en los oficios 023-CDR-2016, 054-CDR-2016 y 071-CDR-2016, en atención a lo recomendado en el oficio 1181-DGAJR-2015, del 23 de noviembre del 2015, en los siguientes términos:
  - 1.1 Respecto a la recomendación de la Auditoría N° 9.1.1: “Desarrollar e implementar procedimientos oficiales o actualizar los existentes para regular, fiscalizar y evaluar la calidad de los servicios de transporte.” Impacto: Alto.

*Aceptar la recomendación de la Auditoría Interna, con la aclaración de que se debe posponer su ejecución hasta tanto la Administración Superior defina formalmente el marco normativo para el tratamiento de la calidad del servicio, que incluya una conceptualización más integral, que considere tanto características cuantitativas de la prestación del servicio, como cualitativas de la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.*
  - 1.2 Respecto a la recomendación de la Auditoría N° 9.2.1: “Destinar el recurso humano necesario para ejercer las funciones de regulación y fiscalización de la calidad de los servicios públicos de transporte así como de la evaluación del cumplimiento de los reglamentos técnicos y otras

disposiciones que contengan condiciones de calidad para la prestación de servicios públicos de transporte. Impacto: Alto.”

*Aceptar la recomendación de la Auditoría Interna, con la aclaración de que se debe posponer su ejecución hasta tanto la Administración Superior defina formalmente el marco normativo para el tratamiento de la calidad del servicio, que incluya una conceptualización más integral, que considere tanto características cuantitativas de la prestación del servicio, como cualitativas de la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.*

- 1.3 Respecto a la recomendación de la Auditoría N° 9.2.2: “Diseñar un programa de trabajo periódico oficial donde se establezca al menos: alcance, cobertura, metas, productos, cronograma para la regulación, fiscalización y evaluación de la calidad de los servicios públicos de transporte. Impacto: Alto.”

*Aceptar la recomendación de la Auditoría Interna, con la aclaración de que se debe posponer su ejecución hasta tanto la Administración Superior defina formalmente el marco normativo para el tratamiento de la calidad del servicio, que incluya una conceptualización más integral, que considere tanto características cuantitativas de la prestación del servicio, como cualitativas de la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.*

- 1.4 Respecto a la recomendación de la Auditoría N° 9.3.2.1: “Dar seguimiento a la propuesta de “Reglamento sobre trato humano en el transporte Público en autobús”, en el entendido de que la Junta Directiva solicitó un replanteamiento del instrumento para el abordaje de este tema. Impacto Alto”.

*Se Acepta. Instruir a la Intendencia que proceda de inmediato con las acciones necesarias para cumplir con lo señalado por la Auditoría Interna.*

- 1.5 Respecto a la recomendación de la Auditoría N° 9.5.1: “Instaurar procedimientos para que se defina quién, qué, cómo y cuándo evaluar aspectos de calidad para el transporte de autobús y taxi, en respuesta a un programa de calidad previamente establecido. Impacto Alto”

*Aceptar la recomendación de la Auditoría Interna, con la aclaración de que se debe posponer su ejecución hasta tanto la Administración Superior defina formalmente el marco normativo para el tratamiento de la calidad del servicio, que incluya una conceptualización más integral, que considere tanto características cuantitativas de la prestación del servicio, como cualitativas de la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.*

- 1.6 Respecto a la recomendación de la Auditoría N° 9.5.2: “Implementar como parte de la fiscalización de calidad, la elaboración de una asignación formal que indique al menos, el nombre de los integrantes del equipo de trabajo, coordinador o supervisor; así como las actividades correspondientes a cada miembro, el plazo de ejecución y entrega de las mismas; ello con el fin de tener claras las funciones de cada uno y contar con un elemento de apoyo para el establecimiento de responsabilidades individuales. Impacto Alto”

*Aceptar la recomendación de la Auditoría Interna, con la aclaración de que se debe posponer su ejecución hasta tanto la Administración Superior defina formalmente el marco normativo para el tratamiento de la calidad del servicio, que incluya una conceptualización más integral, que*

*considere tanto características cuantitativas de la prestación del servicio, como cualitativas de la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.*

2- Comunicar el presente acuerdo a la Auditoría Interna y a la Intendencia de Transportes para el trámite que proceda, conforme al artículo 36, inciso c), de la Ley General de Control Interno, Ley 8292.

#### **ACUERDO FIRME.**

*A las dieciocho horas se retiran del salón de sesiones, los señores Juan Carlos Pereira Rivera y Luis Cubillo Herrera.*

#### **ARTÍCULO 9. Análisis de la Unidad de Cobro de la Dirección de Finanzas.**

*A partir de este momento ingresan los señores (as): Magally Porras Porras, Marcela Vega Miranda, Gustavo Alvarado Zúñiga y Cristian Brenes Montero, funcionarios de la Dirección de Finanzas, a exponer el tema objeto de este artículo.*

En cumplimiento del acuerdo 03-07-2016, del acta de la sesión 07-2016 del 8 de febrero de 2016, la Junta Directiva conoce los oficios 169-DGO-2016 del 30 de marzo de 2016 y 470-DF-2016 del 30 de marzo de 2016, mediante los cuales la Dirección General de Operaciones remite el informe denominado "Análisis de la Unidad de Cobro de la Dirección de Finanzas".

La señora **Magally Porras Porras** y **Cristian Brenes Montero** explican, entre otras cosas, que el objetivo del estudio es valorar la cantidad óptima de personal que requiere la Unidad de Cobro para su operatividad; mientras el alcance fue aplicar una herramienta suministrada por la Dirección de Recursos Humanos para medir cargas de trabajo, a los funcionarios de la Unidad de Cobro de la Dirección de Finanzas. Precisamente, se utilizó la "Matriz de Análisis de Productividad del Trabajo" la cual fue suministrada por la Dirección de Recursos Humanos, cuyo instrumento permite:

- ✓ Detallar los procesos, actividades y tareas en las que participa un funcionario.
- ✓ Documentar la frecuencia de ejecución de cada tarea, la cantidad de repeticiones y el tiempo que se tarda en cada repetición.
- ✓ Determinar la cantidad de horas promedio al mes que conlleva ejecutar todas las tareas relacionadas a un puesto.
- ✓ Conocer la cantidad de recurso humano que es necesario para atender las labores asignadas a un puesto.

Asimismo, señalan que para completar las matrices y validar la información se aplicaron los siguientes mecanismos:

- ✓ Observación directa.
- ✓ Revisión de documentación.
- ✓ Entrevistas a los funcionarios de la Unidad.
- ✓ Validación de datos con el Coordinador de la Unidad.

Comentan además sobre los procesos, actividades y tareas que componen las matrices; resultados obtenidos; otras labores asignadas a la Unidad de Cobro; así como la conclusión de que los funcionarios de la Unidad de Cobro, poseen cargas de trabajo asignadas que oscilan entre 1 y 1.32, según los resultados documentados en las matrices, lo que indica que la cantidad de personal utilizado es la óptima.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que un dato que le hubiera interesado ver es el costo promedio y el ingreso promedio por gestión. En el caso del costo, se deben sumar los costos directos y los indirectos. El resultado es relevante para ampliar el análisis de la gestión.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Operaciones, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad,

**ACUERDO 07-22-2016**

Dar por recibido el análisis de la Unidad de Cobro de la Dirección de Finanzas, remitido por la Dirección General de Operaciones mediante los oficios 169-DGO-2016 del 30 de marzo de 2016 y 470-DF-2016 del 30 de marzo de 2016, en cumplimiento del acuerdo 03-07-2016, del acta de la sesión 07-2016 del 8 de febrero de 2016.

*A las dieciocho horas se retiran los funcionarios (as) Magally Porras Porras, Marcela Vega Miranda, Gustavo Alvarado Zúñiga y Cristian Brenes Montero.*

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

**GRETTEL LÓPEZ CASTRO**  
Presidenta de la Junta Directiva

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