

**SESIÓN ORDINARIA**

**N.º 32-2016**

**16 de junio de 2016**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN ORDINARIA N.º 32-2016**

Acta de la sesión ordinaria número treinta y dos, dos mil dieciséis, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el jueves dieciséis de junio de dos mil dieciséis, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Roberto Jiménez Gómez, 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; Herley Sánchez Viquez, Asesora del Regulador General; Robert Thomas Harvey, Asesor del Despacho del Regulador General 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 asiste en esta oportunidad, dado que tuvo que atender un compromiso de índole laboral.

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

El señor **Roberto Jiménez Gómez** da lectura al Orden del Día de esta sesión. Plantea excluir el conocimiento del punto 3.3 de la agenda, relacionado con la solicitud de dimensionamiento de los efectos de las resoluciones de la Junta Directiva RJD-71-2016, RJD-72-2016, RJD-73-2016.

Somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 01-32-2016**

Aprobar el Orden del Día de esta sesión, excluyendo el punto 3.3 sobre la solicitud de dimensionamiento de los efectos de las resoluciones de la Junta Directiva RJD-71-2016, RJD-72-2016, RJD-73-2016. Oficio de la Intendencia de Transporte 1001-IT-2016. El Orden del Día ajustado a la letra dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*
2. *Aprobación del acta de la sesión 31-2016.*
3. *Asuntos resolutivos.*
  - 3.1 *Direccionamiento del Plan Estratégico Institucional, 2017-2022. Oficio 379-RG-2016 del 14 de junio de 2016.*
  - 3.2 *Propuesta de respuesta a la Contraloría General de la República el cumplimiento de la disposición 4.7 del informe N° DFOE-EC-IF-13-2012, sobre la "Metodología para fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas modalidad autobús". Oficios DFOE-SD-0813/06549 del 23 de mayo de 2016 y 114-CDR-2016 del 14 de junio de 2016.*
4. *Asuntos varios de los Miembros de Junta Directiva.*

*Correo electrónico remitido por la señora Adriana Garrido Quesada, en torno a su participación mediante videoconferencia.*

5. *Asuntos informativos.*

*Solicitud de la Asociación Cámara Nacional de Autobuseros para que se apliquen las técnicas de información de comunicación, conocidas internacionalmente como Tic's. Nota de 30 de mayo de 2016.*

**ARTÍCULO 3. Aprobación del acta de la sesión 31-2016.**

Los señores miembros de la Junta Directiva conocen el borrador del acta de la sesión ordinaria 31-2016, celebrada el 9 de junio de 2016.

El señor **Edgar Gutiérrez López** manifiesta que en la citada sesión se resolvió el recurso de apelación interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., contra la resolución RIE-113-2015 del 20 de noviembre de 2015; sin embargo, no se tenía conocimiento de la resolución de la Sala IV y aún no se tiene la redacción de la resolución. Lo cierto del caso, es que existe un criterio externado y que no se puede dejar de considerar los elementos que se relacionan con la convención colectiva. En su criterio, el caso de CNFL tiene unos rechazos única y exclusivamente por ser parte de la convención colectiva, por lo que no tiene sentido que la Junta Directiva apruebe lo relativo a ese acuerdo, por lo que, lo que procede es que se devuelva a la Intendencia de Energía para que haga el análisis en función de la nueva jurisprudencia emitida por la Sala Constitucional.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que, sin que todavía se cuente con esa parte legal, desde el punto de vista técnico le parece que existen dos factores por los cuales se rechazó o no se consideraron: en primer lugar, externó que estaba de acuerdo ya que habían razones de carácter técnico, financiero, información, composición relativa del grado de información que daba la CNFL, que no permitía que ese aspecto siguiera vigente.

El otro aspecto, es que habían asuntos de la convención colectiva y ciertas interpretaciones que por cierto se le dio mucho énfasis a la exposición en la parte legal de las convenciones que no es conveniente. Es necesario que se haga un análisis y que se plantee en función del aspecto particular de la falta de información de los detalles y elementos que no permiten tomar la decisión. Los aspectos laborales asociados a la convención colectiva no deben ser razón, mientras existan esos criterios legales indicados por el director Edgar Gutiérrez López.

El señor **Robert Thomas Harvey** indica que el acuerdo fue tomado en la sesión pasada sin que fuera firme, por lo cual considera que por prudencia, independientemente de si la Sala IV puede dimensionar los efectos de sus resoluciones, aunque se trate de un recurso de amparo; sería bueno esperar para ver cuáles fueron las consideraciones que expresó la Sala y si hay notas separadas del algún magistrado. Agrega, que le parece que la prudencia indica que en vista de que el acuerdo no se tomó en firme lo que hay que hacer es no aprobar esa parte del acta donde está el acuerdo y devolver el asunto de la oficina de procedencia para que lo analicen a la luz de la resolución 2016-7998 de la Sala IV.

Analizado el tema, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación.

La señora **Adriana Garrido Quesada** se abstiene de votar el acta en vista de que no participó en esa oportunidad, dado que tuvo que atender asuntos personales.

La Junta Directiva resuelve, con los votos de los señores (a): Roberto Jiménez Gómez, Edgar Gutiérrez López y Sonia Muñoz Tuk:

**En cuanto a la aprobación del acta de la sesión 31-2016**

**ACUERDO 02-32-2016**

Aprobar el acta de la sesión 31-2016, celebrada el 9 de junio de 2016, con excepción del artículo 10, acuerdo 10-31-2016 y con la salvedad presentada por la señora Adriana Garrido Quesada en el sentido de que no participó en esa sesión.

**En cuanto al artículo 10 de la sesión 31-2016.**

**ACUERDO 03-32-2016**

Devolver a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el recurso de apelación interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., contra la resolución RIE-113-2015, expediente ET 084-2015, a fin de que se lleve a cabo el análisis del caso, a la luz de la reciente resolución de la Sala Constitucional.

**ARTÍCULO 4. Direccionamiento del Plan Estratégico Institucional, 2017-2022.**

*A las catorce horas con veinticinco minutos ingresa al salón de sesiones, el señor Ricardo Matarrita Venegas, Director de Estrategia y Evaluación, y la señora Heilen Díaz Gutiérrez, Asesora del Despacho del Regulador General, a participar en la presentación de este artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 379-RG-2016 del 14 de junio de 2016, mediante el cual el Regulador General remite el documento titulado "Direccionamiento del Plan Estratégico Institucional, 2017-2022".

El señor **Roberto Jiménez Gómez** introduce el tema e indica que la Dirección General de Estrategia y Evaluación inició este trabajo meses atrás. Seguidamente se refiere al bloque de legalidad para lo cual indica que se revisaron las leyes de la Administración Pública, Contratación Administrativa, Ley de Planificación y sus Reglamentos, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley de Protección al Ciudadano, Ley de Control Interno y su Normativa, así como la Ley de Aresep (7593). Asimismo, se tomó en consideración las Normas técnicas de Presupuestos Públicos de la Contraloría General de la República, Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación y programación financiera y los Principios del Sistema Nacional de Planificación.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** agrega que la Dirección General de Estrategia y Evaluación, verificó que al momento de hacer el ejercicio de planificación estratégica, se tomara en consideración toda la normativa que afecta a la Aresep para que, en principio se tuviera la certeza de que se está cumpliendo con lo pertinente. Además, contemplar las solicitudes expresas que ha realizado al Contraloría General de la República (CGR).

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que es importante retomar lo concerniente a la armonización de los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos establecidos en la Ley 7593 y los que se definan a futuro. Asimismo, procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos, y que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la Ley 7593.

En lo concerniente al tema de calidad, el cual se está retomando, se pretende formular y velar para que se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad. Se debe coadyuvar con los entes del Estado competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones; la Aresep es quien operacionaliza políticas públicas, a través de tarifas y otras instancias; así como ejercer la regulación de conformidad con la Ley de la Aresep.

Por otra parte, explica lo referente a la articulación que existe entre el marco jurídico, el Plan Nacional de Desarrollo; las Políticas Sectoriales; las Políticas Nacionales; los Principios Regulatorios y las Políticas Institucionales. Se está tratando de articular todos estos elementos para elaborar un Plan Estratégico Institucional, el cual, visualizaba como una matriz muy grande que va desde aspectos muy generales a aspectos muy específicos; sin embargo, esa revisión se debe hacer a futuro; porque en este momento, se debe cumplir con lo solicitado por la Contraloría General de la República.

Considera que el Plan Estratégico Institucional que existe actualmente, le falta operacionalizar una serie de acciones y objetivos, los cuales, supone que en los próximos dos-tres meses, se deberían estar desarrollando, lo que son los Planes Tácticos y el Plan Operativo Institucional (POI), esto muy articulado con los presupuestos de cada año. Agrega que le llama la atención en qué medida se puede concretar mucho más un plan, porque parte de esto es llegar a operacionalizar ese plan. Aclara varios aspectos a considerar: i) lo que la Contraloría General de la República solicita explícitamente y ii) los plazos a cumplir. Posteriormente, la Aresep con base en ese mapa de visión general, construirá a lo interno lo que sea necesario y se tratará de especificar, concretar, responsabilizar y medir todo lo que sea necesario.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica que en el 2015 se inició con el proceso y se planteó la metodología para desarrollar el Plan; posteriormente, se revisaron los programas que estaban vigentes para identificar las brechas que existían; análisis del entorno; marco jurídico; disposiciones de la CGR.

Se llevó a cabo una recopilación de insumos para tener una perspectiva de cuál era la necesidad hacia futuro, por lo que, a principios del 2016 se realizaron talleres participativos; se hizo un primer borrador de la propuesta del Plan, el cual fue de conocimiento del señor Jiménez Gómez, y a partir de esto, se han hecho varias versiones, hasta obtener el documento que se está presentando en esta oportunidad, el cual involucra no solamente la información que se había recopilado, sino temas adicionales que el Regulador General incluyó. Agrega que, luego de que se cuente con la misión, visión, objetivos específicos y las metas a largo plazo, se entraría a la fase constructiva de lo que son los planes específicos para los próximos seis años; donde se materializa un plan táctico, se dividen esas metas en diferentes periodos y se indica cuál será el proyecto en cada POI. Es un proceso muy participativo y construido con las diferentes áreas.

Agrega que el diagnóstico permitió identificar 5 líneas estratégicas asociadas a las funciones de Ley; 17 problemas identificados; 81 causas asociadas a dichos problemas; 53 debilidades; 8 fortalezas; 40 alternativas asociadas a oportunidades; 32 alternativas de solución asociadas a amenazas.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que le preocupa cuán incisivo ha sido el análisis para definir el Plan Estratégico Institucional, ya que, el texto afirma que del análisis del entorno y las políticas se permite tener las prioridades y estratégicas, brincándose la etapa de evaluación de la situación actual y qué se ha hecho.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que esto no es una labor para hacer en este momento, existen documentos de previo. De las propuestas que se generaron, las retomó y venían con este énfasis, por lo que, en esta oportunidad se trae la misma visión y es de donde sale esta propuesta.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta qué tan participativo ha sido el proceso, a lo que el señor **Roberto Jiménez Gómez** responde que se realizaron talleres en los que los miembros de la Junta Directiva participaron.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que participó en una oportunidad, en un pequeño taller de “insumos” en el marco de una sesión de Junta Directiva; sin embargo nunca se presentaron los resultados o el contenido del trabajo realizado por la empresa consultora.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** aclara que partió del supuesto de que se había dado un proceso de participación previo (talleres), ya que consta la cantidad de personas que participaron; si fue malo o bueno, se quemó una etapa fuerte y amplia; en donde su persona llega con un mes de antelación para conocer el Plan, al cual le ha dedicado mucho tiempo y con la mejor disposición se ha tratado de retomar todo lo bueno y lo positivo que se tenía. Agrega que el diagnóstico que existía y la visión que está presentando en esta oportunidad; integra además el criterio que externan las personas desde afuera, para tratar de construir este Plan Estratégico.

Indica que este Plan es para los seis años que concreta la labor del Regulador General actual; por lo que, no es una labor de poca relevancia; todo lo contrario, se le ha dado la importancia del caso. Aclara que no analizó todos los procesos previos, siendo que no estaba dentro de la Aresep, pero sí tiene claro que si no se aprovecharon los momentos y los tiempos; se quemó una etapa y quedó solamente un mes para poder concretar este Plan; se solicitó un tiempo adicional y se tiene que presentar ante la Contraloría General de la República.

La señora **Grettel López Castro** señala que, como bien lo mencionó el señor Regulador General en un contexto similar, el tiempo no puede ser la excusa para mejorar un documento, y es justamente por esa razón, que se está conociendo el documento en esta oportunidad. Indica que, retomando las palabras del señor Regulador, el documento que nos ocupa es de mucha importancia porque definirá el norte de la Institución en los próximos seis años, razón por la cual se dio a la tarea de revisar cuidadosamente el documento.

Asimismo, indica que cuando la Junta Directiva llevó a cabo la dinámica con la empresa Price Waterhouse, que dicho sea de paso, fue contratada únicamente para recopilar insumos de base para la elaboración del Plan Estratégico Institucional; se había acordado que se dieran a conocer los insumos recabados por la empresa, con el propósito de tener nuevamente una sesión que retroalimentara la formulación del Plan; sin embargo, dichos insumos nunca fueron presentados a la Junta Directiva y, hasta ahora, no son de su conocimiento.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** reitera que no puede asumir lo que se hizo o no de previo, no es su responsabilidad. Indica que, lo que se está presentado en esta oportunidad, se hizo con la mayor asertividad para retomar lo bueno que estaba planteado en la propuesta, en la cual, considera que es un asunto de acomodo; un 70% son los mismos componentes, únicamente se le da una estructuración lo mejor posible. Un segundo aspecto, es que se consideró la diagnóstica, tanto interna, como de la posición que los diferentes sectores plantean respecto de la Aresep, su necesidad de transformación y de cambio de algunas orientaciones.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** comenta que, el proceso que se hizo fue para recopilar información, más allá de valorar la calidad del taller, porque considera que éste no fue a satisfacción de la Dirección General de Estrategia y Evaluación. Agrega que todos los aportes se consideraron para elaborar un primer borrador de propuesta; el cual pasó por aproximadamente diez versiones; se consideró la pertinencia, se tomaron los elementos internos existentes y se incluyó una visión que es lo que se está presentando.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** continúa con la presentación y se refiere al contenido de la propuesta, cuyo proceso permitirá lo siguiente: i) el alineamiento estratégico, ii) una planificación estratégica centralizada pero desconcentración en lo operativo, iii) una relación precisa entre planes y presupuesto, iv) una Aresep integrada: una sola Institución, y v) promover la participación y el diagnóstico para definir las acciones específicas.

En cuanto a la Visión, ser una Autoridad Reguladora con autonomía y credibilidad, que contribuya a la calidad de vida y al desarrollo de la sociedad costarricense. Tiene diferentes perspectivas, una que la Aresep es autónoma; otra es fortalecer esa credibilidad, la cual se tiene que ir desarrollando y reposicionando; esto para mejorar la calidad de vida de los costarricenses, por medio de la prestación de los servicios públicos y coadyuvar al desarrollo del país; la competitividad, servicios de alta calidad con una tarifa razonable, entre otros.

La señora **Adriana Garrido Quesada** comenta que desearía ver la comparación entre la visión anterior versus la que se está proponiendo, es decir, conocer qué se está enriqueciendo respecto de la anterior.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que esto no es una comparación; se revisó lo que existía y se consideró que esta es la Visión. Se está enfocando en la autonomía, credibilidad y se enfatizó en que se hace para contribuir con la calidad de vida de los costarricenses. Esta es la propuesta que surge, presentar un estudio comparado es otra cosa.

Por otra parte, indica que la Misión consiste en procurar que la provisión de los servicios públicos regulados garantice la atención de las necesidades de los usuarios y la prestación de los servicios en términos de equidad, acceso, costo, sostenibilidad ambiental y calidad. Se adicionan varios aspectos, entre ellos, la palabra garantizar, la visión de las necesidades de los usuarios y las características de esos servicios que se prestan, en términos de equidad, acceso y sostenibilidad ambiental que no estaban.

Respecto de los valores, se retoman la mayoría de estos y cita los siguientes:

- ✓ Excelencia
- ✓ Transparencia
- ✓ Independencia
- ✓ Integridad
- ✓ Solidaridad

En lo tocante a los principios de la Institución, los señala a continuación: i) servicio al costo, ii) bienestar de las personas, iii) universalidad, iv) equidad, v) regulación eficiente, vi) diálogo y participación. Asimismo, se refiere a las prioridades institucionales e indica que, a partir de lo que se logró diagnosticar se dará un enfoque a una regulación orientada a los usuarios; mejora continua de la calidad de los servicios públicos; innovación en los instrumentos de regulación económica; gestión organizacional eficiente y eficaz; transparencia y rendición de cuentas. El enfoque será en los siguientes objetivos estratégicos:

- 1. Procurar la protección de los derechos de los usuarios, el acceso equitativo a los servicios y la efectiva participación social.*
- 2. Ejercer una fiscalización efectiva procurando el acceso, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios públicos.*
- 3. Diseñar, actualizar e implementar instrumentos de regulación económica basados en principios regulatorios y de políticas públicas; que incorporen criterios de calidad, costos, innovación, equidad, bienestar social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la eficiencia.*
- 4. Fortalecer la gestión de la organización orientada a la excelencia y al cumplimiento de las metas estratégicas, procurando el menor costo para prestadores y usuarios de los servicios públicos regulados.*
- 5. Fortalecer los mecanismos de comunicación, retroalimentación y la medición del impacto de la regulación.*

Añade que, lo que se pretende lograr es contribuir a la igualdad y equidad en el acceso a los servicios públicos; contribución al desarrollo humano y a la calidad de vida; al desarrollo económico-social y a la sostenibilidad ambiental. Además, alcanzar el fin público de la regulación y la credibilidad en la institucionalidad regulatoria.

Seguidamente explica en detalles los 5 ejes estratégicos del Plan:

**Eje 1** “Enfoque de la regulación orientada a los usuarios” cuyo objetivo es procurar la protección de los derechos de los usuarios, el acceso equitativo a los servicios y la efectiva participación social, para lo cual explica las diferentes estrategias que deberían desarrollarse y posteriormente operacionalizarse por parte de todas las áreas, en las siguientes acciones: i) desarrollar instrumentos de información pertinentes y accesibles para incrementar la capacidad de incidencia de los usuarios; ii) procurar la inclusión de las demandas, necesidades y aspiraciones de los usuarios en la definición de la oferta y la prestación de los servicios públicos regulados por parte de los operadores; iii) fortalecer las instancias de la Aresep para atender oportunamente las demandas de los usuarios de los servicios públicos procurando su satisfacción y bienestar; iv) desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acordes con las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios para incrementar la efectividad de los procesos de participación ciudadana y v) procurar la atención y satisfacción oportuna y sin discriminación, de las necesidades y requerimientos de los usuarios, por parte de los prestadores de servicios. El impacto esperado es la contribución a la igualdad y equidad en el acceso a los servicios públicos.

**Eje 2** “Mejora continua de la calidad de los servicios públicos”, su objetivo estratégico es ejercer una fiscalización efectiva procurando el acceso, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios públicos”.

Las acciones estratégicas son las siguientes: i) establecer mecanismos de coordinación permanentes con instituciones y organizaciones que tengan competencias concurrentes y complementarias para la regulación, fiscalización y control de los servicios públicos; ii) desarrollar espacios de consulta y participación social que promuevan un papel más activo de los usuarios en la fiscalización de la calidad de los servicios públicos y que permitan la inclusión y satisfacción de sus necesidades; iii) promover alianzas con organizaciones y mecanismos de coordinación para el estudio y análisis de la calidad en cada servicio regulado que permitan incorporar mejoras y adecuarlos a los estándares internacionales y a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios y iv) fortalecer el marco normativo y los mecanismos de regulación de la calidad de los servicios públicos, para ejercer una fiscalización efectiva y exigir mayores estándares que permitan establecer sanciones e incentivos según correspondan. El impacto que se espera es la contribución al desarrollo humano y a la calidad de vida.

**Eje 3** “Innovación en los instrumentos de regulación económica”, en el cual el objetivo es diseñar, actualizar e implementar instrumentos de regulación económica, basados en principios regulatorios y de políticas públicas, que se incorporen criterios de calidad, costos, innovación, equidad y bienestar social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la eficiencia, para lo cual, a continuación detallan las acciones estratégicas: i) definir instrumentos de regulación económica con sustento fáctico, análisis de sensibilidad, escenarios y comparaciones internacionales que promuevan la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos; ii) incorporar en los instrumentos de regulación económica, criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad que aseguren el principio de servicio al costo y el desarrollo y sostenibilidad de las actividades; iii) fortalecer el marco normativo y regulatorio para exigir mayor rigurosidad en la información que entregan los prestadores de los servicios públicos y establecer sanciones e incentivos según correspondan; iv) desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acorde a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios para incrementar la efectividad de los procesos de participación ciudadana; v) incorporar en el diseño e implementación de las metodologías tarifarias la estimación precisa de los costos de la regulación y vi) promover reglas de competencia de mercado en los casos en que sea legal y técnicamente posible y para beneficio de los usuarios. El impacto que se espera es la contribución al desarrollo económico-social y a la sostenibilidad ambiental.

**Eje 4** “Gestión organizacional eficiente y eficaz”, cuyo objetivo es fortalecer la gestión de la organización orientada a la excelencia y al cumplimiento de las metas estratégicas, procurando el menor costo para prestadores y usuarios de los servicios públicos regulados, para lo cual cita las acciones pertinentes: i) promover mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos provenientes del canon de regulación; ii) fortalecer el direccionamiento estratégico institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas y la concordancia con los planes nacionales y sectoriales; iii) mejorar el bienestar y condiciones de trabajo de los funcionarios y el fortalecimiento de las capacidades y el conocimiento, para una gestión integral del talento humano en la organización; iv) definir una estructura organizacional que fortalezca la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos sustantivos, que evite duplicidades y promueva uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño y v) promover una cultura y gestión orientada a la excelencia para ejercer una regulación efectiva y de impacto positivo en la sociedad. El impacto que se espera es alcanzar el fin público de la regulación.

**Eje 5** "Transparencia y rendición de cuentas", con el objetivo de fortalecer los mecanismos de comunicación, retroalimentación y la medición del impacto de la regulación, para lo cual explica las siguientes acciones: i) reforzar la figura de la Autoridad como ente independiente y autónomo que regula servicios públicos promoviendo cambios en la normativa para adecuar la regulación al entorno, armonizando los intereses para la búsqueda del bien común; ii) medir y evaluar el impacto de la regulación para determinar su contribución a la calidad de vida, el bienestar y la competitividad de la sociedad costarricense; iii) establecer vínculos permanentes de comunicación con los órganos de control, las instituciones, órganos políticos, sectores regulados y formadores de opinión para retroalimentar oportunamente sobre la labor desarrollada en la regulación de los servicios públicos y iv) fortalecer la comunicación interna y externa como herramienta de apoyo a la gestión, para rendición de cuentas y dar a conocer el aporte de la Institución a la sociedad. El impacto que se espera es la credibilidad en la institucionalidad regulatoria.

Para finalizar su presentación, el señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que, lo que se espera reafirmar o consolidar a largo en la Aresep, es asumir desafíos y prepararse para el futuro; comprometerse con el bienestar de la población; asumir retos y aprovechar oportunidades. Asimismo, propiciar la articulación externa y coordinación intersectorial, interinstitucional e internacional; que innove y se desarrolle; que impulse la participación y la transparencia; que haga un buen uso de los recursos, siendo muy efectivos, evitando duplicidades, fomentando la cooperación en la organización de sus diferentes áreas y que coloca a la población en el centro de las decisiones y la gestión.

Agrega que la Aresep se debe a toda la sociedad costarricense, en especial a los grupos o sectores más vulnerables, más pobres, las personas que tienen que utilizar servicios públicos; la Aresep tiene que estar de cara, entender y comprender esas realidades de los usuarios, para tratar de dar soluciones regulatorias que verdaderamente impacten sobre su calidad de vida, sobre su bienestar; entenderlos, comprenderlos y analizar sus visiones, lo cual significa reconstruir los planes y proyectos que se puedan estar formulando a corto-mediano plazo, y así retomar esas limitaciones o debilidades que se le están planteando a la Institución y que son propias de un ente regulador, pero para convertirlas en una oportunidad, o en un reposicionamiento estratégico para servirle mejor a la sociedad.

En términos generales, la visión que se está presentando, es una Aresep que acepta esos desafíos, que entiende y comprende esos problemas y retos que están planteando todos los sectores sociales y económicos de Costa Rica, de lo que construye con las personas, que es de excelencia en el campo técnico; que hace un uso eficiente y eficaz de los recursos públicos; que es creativo y que innova; que da participación y construye con los usuarios, lo cual incide positivamente en la calidad de vida y bienestar de las personas. Esta es la aspiración y de todo lo expuesto, se derivarían un conjunto de acciones que se concertaría con el Plan Táctico, que lo llevará cada dependencia, lo cual va muy asociado a los presupuestos de la organización. Asimismo, es muy importante desarrollar el capital humano; los principios de probidad; el compromiso hacia la sociedad; lograr un reposicionamiento por las acciones institucionales y por el impacto en la sociedad.

Seguidamente la señora **Grettel López Castro** interviene e indica que, comprende el esfuerzo que tiene el trabajo que se está haciendo; sin embargo, en aras de colaborar a la discusión, hace algunas valoraciones para mejor resolver de esta Junta Directiva, para lo cual presenta sus comentarios, los cuales les fueron remitidos por correo electrónico, a los miembros de este cuerpo colegiado.

Inicia su intervención indicando que, en sesión de Junta Directiva, del pasado 26 de mayo, el señor Regulador mencionó que se estaba trabajando en el Plan Estratégico Institucional. Inmediatamente después de concluir la sesión de Junta Directiva, le hizo llegar a don Roberto un correo electrónico en el que le externaba su interés por participar en el direccionamiento del planeamiento estratégico, desde su cargo como Reguladora General Adjunta. La señora **López Castro** lamenta que no se abriera el espacio para su participación en la fase de formulación estratégica, por lo que la semana pasada le remitió al señor Regulador, el oficio 067-RGA-2016, que contenía algunos elementos de contexto para que fuesen valorados.

Respecto a su participación en el proceso, aclara que participó, únicamente, en la etapa inicial del proceso, cuando la empresa externa Price Waterhouse Cooper (PWC) realizó un proceso de consulta a los directores generales y otros funcionarios designados por las áreas, todo ello de previo al ingreso del señor Regulador en funciones. Es enfática en señalar que **no ha tenido participación en ningún proceso posterior**. Así las cosas, indica, con fines aclaratorios, que cuando el informe presentado refiere en la página 13 que “este análisis se obtiene como parte de la discusión y participación **al más alto nivel** sobre las líneas estratégicas, la visión y misión de la organización”, **ella no formó parte de ese grupo del “más alto nivel”**, lo cual hubiese sido lógico por su posición jerárquica en esta institución. Más aún, refiere que no participó, ni conoció, ninguna de las diez versiones previas del documento que se trabajó previamente, como lo mencionó el señor Ricardo Matarrita Venegas, Director General de Estrategia y Evaluación, en su intervención.

Asimismo, indica que, de forma adicional a lo ya consignado en el oficio remitido al señor Regulador, y una vez recibido el martes de esta semana el documento al que se está haciendo referencia, quisiera dejar consignadas algunas consultas y comentarios, en el rol que le designa la ley en esta Junta Directiva.

La señora **López Castro** inició su revisión, haciendo referencia a consultas generales sobre lo consignado en el documento. A la letra indica:

*“**Primero**, me gustaría conocer cuál va a ser el manejo que se dará a este informe. Hay afirmaciones fuertes que deben revisarse a la luz de los diferentes actores que pueden usar esta información para propósitos muy diferentes a los que persigue un proceso de planeamiento estratégico (por ejemplo cuando se señala en página 17, “la aplicación incompleta e imprecisa de normas de contabilidad de costos, imprecisión en la estimación del canon y su incorporación en los modelos tarifarios, entre otras cosas). Recordemos que somos una organización ampliamente expuesta a demandas por parte de diversos actores y debemos ser muy cuidadosos en lo que consignamos, especialmente en un documento oficial y de trascendencia como éste.*

***Segundo**, me gustaría entender en qué etapa nos encontramos del Planeamiento Estratégico. El documento se llama “Direccionamiento del Plan Estratégico”. La consulta es si lo realizado hasta este momento es un proceso de trazado de la ruta, con alguna posibilidad de revisar caminos alternativos, o ya está definida la ruta. ¿En qué punto estamos en este momento?*

***Tercero**, ¿cuáles son los desvíos que vamos a tomar, en la ruta trazada, respecto a la ruta que traíamos?”*

La señora **López Castro** prosigue con su intervención, señalando algunos comentarios positivos de la propuesta. Se consigna textualmente:

1. “Se indica en el documento, página 6, que “la sola definición de los objetivos estratégicos no garantiza en la evaluación, saber si se están logrando los resultados: se requiere que los objetivos estratégicos sean plasmados en metas concretas plurianuales con indicadores que permita medir el avance logrado en relación con los resultados deseados. Lo anterior se logra incorporando al PEI, un Plan Táctico”.

**Comparto plenamente esta apreciación de incorporar en el PEI, un Plan Táctico, y estoy totalmente de acuerdo en que la métrica (definición de objetivos estratégicos, metas e indicadores) es necesaria y urgente.**

2. Me pareció adecuado lo señalado en la página 13, “La participación de las áreas en la formulación del POI 2017 permitió documentar las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos con lo cual se actualizó la información, quedando pendientes las siguientes **brechas estratégicas** que han sido tomadas en cuenta para la elaboración del nuevo PEI”, y señala 1) el diagnóstico integral del marco jurídico; 2) el fortalecimiento de organizaciones de usuarios; 3) el impacto de la regulación; 4) la sistematización de procesos y 5) la gestión del conocimiento.

**Los temas referidos han sido parte de la agenda institucional y aplaudo la iniciativa de incorporarlos en el nuevo Plan Estratégico Institucional, para dar continuidad al esfuerzo ya iniciado.**

3. Algo positivo, también, es el reconocimiento expreso a la importancia de la **implementación de sistemas de contabilidad regulatoria**, como determinante para mejorar la gestión institucional (página 19).

4. Se reconoce como fortaleza de la institución el desarrollo, en marcha, del **sistema de información regulatoria**, lo cual abonará muy positivamente a la labor fiscalizadora de la institución (página 19)”.

Dicho lo anterior, la señora **López Castro** se refiere a algunos aspectos que, en su criterio, **deben ser revisados y sometidos a valoración**, en su afán por contribuir con la discusión y mejorar, en lo que corresponda, el documento remitido. Se consigna textualmente:

1. “Continúo con la misma preocupación que expresé en la sesión anterior, respecto a la promulgación de la política social como resorte del Poder Ejecutivo, y no del ente regulador. Recordemos que nosotros somos tomadores de decisiones de política pública en materia de tarifas; en particular, somos tomadores de decisiones de política pública que van a tener repercusiones e impacto en lo social, pero nosotros no definimos ese impacto social.

**Llama particularmente mi atención que tomemos objetivos sociales como pivote para vincularlos al Plan Estratégico Institucional. Si mal no entiendo, debemos responder a objetivos y principios de regulación definidos en nuestra ley.** Una cosa es contribuir a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, y otra obligar y forzar la agenda institucional a los objetivos sociales del Plan Nacional de Desarrollo.

Veamos el ejemplo de lo dicho. En la página 10, en el Diagrama 3, se extraen los objetivos sectoriales del PND, la mayoría de ellos referidos a la política social, y se vinculan al Plan Estratégico Institucional: 1) La reducción de la desigualdad social y territorial; 2) el fortalecimiento de las capacidades de las personas en situación de pobreza; 3) la reducción de la pobreza. Para cada uno de ellos, se asocian proyectos o programas sociales y de ahí se dependen, como por arte de magia, nuestros objetivos estratégicos.

**La política tarifaria no es el vehículo correcto para atender temas de política social. Creo que hay otras relaciones más coherentes y robustas que pueden relacionar nuestro Plan Estratégico a los grandes objetivos del Plan Nacional de Desarrollo. Sugiero revisar este tema”.**

La señora **Grettel López Castro** continúa dando lectura a sus comentarios:

2. *“Relacionado con el punto anterior, **no me resultan obvias** las relaciones que se desprenden del Diagrama 3. “Vinculación Plan Nacional de Desarrollo”. Refiero un solo ejemplo, aunque en mi criterio, opera igual para los otros casos.*

- Sector: Turismo
  - Objetivo sectorial: Promover desarrollo turístico sostenible, solidario y equitativo.
    - Programa de obras portuarias para mejorar eficiencia.
    - Programa para el mejoramiento aeroportuario,
    - Programa para mejorar movilidad en la GAM y transporte de mercancías.
      - PEI ARESEP: OE2: Ejercer una fiscalización efectiva que garantice calidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios públicos.

*Considero que esos programas o proyectos atinentes al sector turismo, se relacionan más con objetivos de Competitividad, Eficiencia Energética y Mejoramiento del Desarrollo Urbano; pero más allá de que esto tenga un impacto social, esos objetivos de competitividad, eficiencia energética y mejoramiento del desarrollo urbano, sí motivan, **de forma más directa**, nuestra gestión regulatoria.*

**Mi impresión es que este diagrama se ve muy bien mientras no se analice a fondo. ARESEP tiene un mandato legal, y en el ejercicio de su potestad regulatoria, las acciones de política regulatoria pueden diferir de los objetivos de política social, por ello existen otros instrumentos para atender los objetivos sociales y éstos no son lo de la política tarifaria.**

El señor **Roberto Jiménez Gómez** se refiere a los comentarios externados por la señora López Castro e indica que, en cuanto al punto 1, sobre la ruta y el cambio, la Junta Directiva es la primera que puede decir si hay cambios y por qué y valorarlos. Desde su punto de vista, somete esta propuesta a discusión con el afán de construir y ver hacia futuro lo que se está haciendo, de manera que si hay cambios que ustedes consideran que van más allá de lo que se podría estar haciendo, apoyarlo si está bien y si está mal, ajustarlo, para lo cual estaría anuente.

Igualmente, sobre el diagrama 3, señala que lo revisó de forma general, como parte de los insumos que las áreas técnicas de esta Institución construyeron previamente y no tiene problema en revisarlo o eliminarse si es del caso. Por otra parte, en cuanto a lo señalado sobre competitividad, eficiencia energética, apunta que un componente igualmente importante es la equidad, la sostenibilidad y la calidad de vida. Aclara que la propuesta concreta se encuentra a partir de la página 22, y se señala que se utilizan los instrumentos económicos de la regulación para fines de equidad, eso coadyuva y ayuda a desarrollar los instrumentos coherentes a nuestras políticas.

La señora **Grettel López Castro** aclara que, lo concerniente al diagrama 3 citado anteriormente, no es que le genere problemas o dificultades, lo hace en calidad de asesoría desde el puesto de Reguladora General Ajunta hacia la Junta Directiva, por lo tanto, si el cuerpo colegiado considera eliminarlo, dejarlo, cambiarlo o

renovarlos, es problema de la Junta Directiva, no es su problema; simplemente está haciendo una labor, una llamada de atención a una participación que no tuvo durante el proceso.

Prosigue con su intervención e indica lo siguiente:

**3.** *“Me gustó la síntesis del Diagrama 5: Síntesis de los Ejes, Objetivos y Estrategias 2017-2022. Todo en un mismo lugar. Pero cuando leo el contenido de la **columna de “Impactos”**, me generó una decepción mayor ver el nivel tan agregado de lo que consigna esa columna: “Contribución a la igualdad y equidad en el acceso a los servicios públicos”; “Contribución al desarrollo humano y a la calidad de vida”; “Contribución al desarrollo económico-social y a la sostenibilidad ambiental”; “Alcanzar el fin público de la regulación”; “Credibilidad en la institucionalidad regulatoria”.*

***Me llamó la atención la medición del impacto regulatorio a nivel tan “grueso”, cualquier cosa puede considerarse como “impacto”. Y más allá de esta consideración, ¿cómo va a medirse ese impacto? El peligro es consignar en el Planeamiento Estratégico compromisos para medir impactos. Si la medición de impactos se lleva al extremo, puede ser un tema complicado. Me refiero a si la institución se compromete a medir los impactos de toda fijación tarifaria, como lo propuso la Defensoría de los Habitantes, en el informe recién visto en esta junta directiva. Las preguntas que me surgen son las siguientes: ¿a cuál tipo de impacto se refiere este informe? Respondida esta pregunta ¿le corresponde a la ARESEP hacer esa medición de impacto y a qué nivel?”***

El señor **Roberto Jiménez Gómez** manifiesta que la señora López Castro tiene alguna razón en el sentido de que, cuando se ven esos elementos, se desearía una mayor comprensión; lo que sucede es que estos elementos se articulan de lo que tiene que operacionalizarse en las diferentes áreas de la Institución. A este nivel macro y así lo establece los diferentes manuales de disposiciones para la presentación de los requisitos; se pretendía desarrollar toda la matriz hasta llegar a esos indicadores, lo que pasa es que esa no es la tarea en este momento y los tiempos para poder llegar a tener esas relaciones de indicadores de impacto conllevaría mucho trabajo, y además, porque el marco normativo y la regulación, y los requisitos que se plantean, no requieren de eso en este momento.

Este es el plan orientador, direccionador, luego se operacionaliza en todo lo demás, que ahí sí está totalmente de acuerdo en que se tiene que lograr tener indicadores de desempeño, impacto y analizarlo de forma mucho mayor para efectos de poder ver la veracidad o el cumplimiento de este plan.

La señora **Grettel López Castro** continúa, e indica literalmente:

**4.** *“No veo consignados en el informe, los **principios básicos de regulación** que deberían regir el norte de la institución y están contenidos expresamente en nuestra ley: 1) el principio de servicio al costo; 2) el principio de equilibrio financiero de los prestadores; 3) el principio de independencia, y 4) el principio de velar por la provisión de los bienes y servicios en condiciones óptimas, **los cuales parecen un mejor cimiento para establecer nuestros ejes estratégicos, objetivos y metas”.***

Sobre el particular, el señor **Roberto Jiménez Gómez** considera que están incluidos, pero si hay que mejorarlos y darle mayor cimientos a esto, es un buen elemento. En ese campo cree que sí se puede depurar mejor y hacer más explícito.

La Reguladora General Adjunta continúa sus comentarios, indicando textualmente lo siguiente:

5. “Respecto a la **Visión Institucional** que se presenta en el informe: “ser una Autoridad Reguladora con autonomía...”; un par de señalamientos.

Primero, lamento que los señores de la Dirección General de Estrategia y Evaluación hayan omitido informar al señor Regulador que, mediante contratación de una empresa externa de comunicación, el equipo gerencial diseñó una **Visión compartida**, la cual transcribo a continuación con el propósito de que sirva de insumo a la revisión del documento bajo estudio:

**Visión Institucional**

Ser una Autoridad Reguladora:

- Comprometida con los usuarios de los servicios.
- Independiente en la toma de sus decisiones.
- Innovadora y especializada en las materias de su competencia.
- Con un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales
- De alta credibilidad en la sociedad costarricense y ante la comunidad internacional.

**Considero que hay una referencia circular en esta visión. Se está autodefiniendo la naturaleza de la institución, no hay que hacer nada para ser autoridad reguladora, ya lo es; la autonomía también se la da la Ley, aunque si no se cuida, en la práctica se puede perder. La Visión es algo más aspiracional y retadora, que le brinda rumbo y entusiasmo a la entidad.**

Pasando al texto propiamente dicho, es importante tener clara la **diferencia entre “autonomía” e “independencia”**. La primera hace referencia a la capacidad de actuar libremente, y de elegir opciones. La segunda se refiere a hacer por sí misma las cosas, sin depender de los demás. Lo claro es que no son sinónimos. ¿Qué se quiere en la ARESEP?

6. Respecto a la **Misión Institucional**: “Procurar que la provisión de los servicios públicos regulados garantice la atención de las necesidades de los usuarios...”. En una institución pública, la Misión la provee su Ley. La razón de ser de la ARESEP, dictada en su ley, es regular los servicios públicos: garantizar que los usuarios reciban los servicios públicos en condiciones óptimas de servicio y a un costo razonable, que no atente contra el equilibrio financiero de los prestadores del servicio. El balance es un precepto de ley en la regulación.

7. Un punto que llamó mi atención en el informe -el cual es referido como una amenaza-, es la “poca participación y **maniobra política** de la Aresep en temas sustantivos de la regulación”. La pregunta que me hago es si ¿debe Aresep como institución **técnica** estar en el “muñequero político”? Traigo a colación las palabras del señor Regulador en días recientes (consignadas en un comunicado de prensa sobre el fallo de la Sala Constitucional), en que indicó que a la ARESEP le correspondía aplicar, **técnicamente**, la fijación de tarifas. Me pareció enfático en restringir el ámbito de acción de la institución a lo técnico, como en mi criterio, debe ser.

**El ente regulador, por definición de ley, debe ser un actor “neutro” a los intereses de los prestadores y necesidades de los usuarios. Su función es la equivalente a la de un árbitro, cuya función es aplicar de forma imparcial las reglas del juego. Salirse del ámbito técnico que le fue designado, por ley, es muy peligroso”.**

El señor **Roberto Jiménez Gómez** manifiesta que es importante tener mayor capacidad de análisis en temas políticos y poder incidir en los que afectan a la Institución. Por ejemplo, si hay que hacer una reforma legal, tener la posibilidad de incidir e influir sobre el sector político para que estas reformas se hagan de una forma apropiada.

La señora **Grettel López Castro** continúa con su intervención:

8. *“En otro punto que señala el informe –como una oportunidad- son “...las oportunidades asociadas a la transparencia y rendición de cuentas consisten en el fortalecimiento de la capacidad institucional para atender las necesidades de los usuarios de los servicios públicos en forma expedita; la elaboración de protocolos y procedimientos de confidencialidad...”.*

**Hablamos de transparencia y rendición de cuentas, pero elaboramos procedimientos de confidencialidad de la información. Esto no es consistente.**

9. *Algo que llamó mi atención a lo largo del informe, es la recurrencia de la palabra “permanente”...se habla de “ausencia de espacios **permanentes** de consulta y discusión de intereses de los actores involucrados en el ámbito de la regulación de los servicios públicos” (Página 18); ...se menciona la necesidad de “establecer vínculos **permanentes** de comunicación con los prestadores de servicios públicos”...se menciona “establecer mecanismos **permanentes** de coordinación”, en relación con el fortalecimiento de vínculos institucionales, entre otras referencias.*

**Este carácter de permanencia trae consigo la necesidad de tener a funcionarios y recursos dedicados a esas actividades y trae consigo compromisos que se tendrán que asumir, por parte de la institución, ante esa apertura de espacios de consulta y discusión. Parece conveniente, y necesario, que se defina una línea clara de los mecanismos institucionales de coordinación con los regulados, usuarios, los grupos de presión e instituciones relacionadas con el quehacer regulatorio. Tengamos esto en cuenta a la hora de implementar esas acciones o activar esos mecanismos permanentes”.**

Sobre el particular, el señor **Roberto Jiménez Gómez** aclara que esto significa un gran reto, un espacio diferente de trabajar, interactuar con las personas, priorizar al usuario, dar espacios a los diferentes grupos y sectores. Es importante llevar a cabo una optimización del uso de los recursos de la Institución, no aspirar a que crezca la planilla como ha crecido en el pasado, pero sí que se tenga una capacidad para hacer las tareas y sobre todo que, cualquier recurso que se invierta en el usuario para mejorar y para entenderlo y darle solución a sus problemas, no será poco.

Prosigue la Reguladora General Adjunta señalando:

10. *“Continúo con una referencia a la página 19: “Las amenazas asociadas a las **metodologías tarifarias** parten de la carencia de un sistema financiero contable y de procesos relacionados con costeo por sector regulado”. Me parece que esto no es preciso. No son las metodologías tarifarias las que están amenazadas por la carencia de los sistemas financiero contable y de costeo (aunque sí pueden estar amenazadas por la falta de mejores sistemas información regulatoria). Lo que me parece quisieron decir acá, es que la ausencia de un sistema financiero contable que refleje los verdaderos costos de la regulación, y por ende, precise el monto del canon al prestador del servicio, se constituye en una amenaza a la gestión regulatoria.*

***El no tener los verdaderos costos de la regulación, obedece no sólo a contar con deficientes sistemas de información financiero contable, sino también, y por mucho, a la calidad de la información que proporcionan los prestadores del servicio y la ausencia de sanciones ante incumplimientos en la entrega de esa información en los términos que les es solicitada. Hay mucho que hacer en esta área todavía”.***

El señor **Roberto Jiménez Gómez** expresa que hay mucho que trabajar para generar información financiera que retroalimente, y en las metodologías tarifarias para tener información y coeficientes suficientes con fundamento fáctico y a partir de eso, hacer análisis de sensibilidades para ver la posibilidad de mejorar o depurar las propuestas tarifarias de metodologías tarifarias.

La señora **Grettel López Castro** prosigue con sus comentarios y dice a la letra:

***11. “Un par de temas que, en mi criterio, requieren aclaración. El primer de ellos, no me queda clara la métrica (en el entendido de que lo que no se mide no se puede mejorar) que diferenciará un indicador de impacto, de un indicador de resultado o de un indicador de gestión (todos ellos mencionados en el informe). Por lo menos en este informe no está explícita la diferencia entre ellos”.***

***El segundo, se refiere al aparte sobre “Marco Normativo y Jurídico vigente” se hace mención al artículo 4, que refiere los objetivos fundamentales de la institución; no obstante, en el informe se hace referencia a ellos como obligaciones definidas en la Ley. Considero que habría que revisar este punto”.***

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que este no es el momento para aclarar ese instrumental, porque son los métodos de las mediciones que tiene que desarrollarse y promoverse a futuro, para que cada área lo desarrolle y tener mediciones precisas de lo que se está diciendo.

La señora **Grettel López Castro** continúa con sus comentarios:

***12. “Para finalizar, quisiera traer a colación la existencia de un Código de Ética que define los Valores Éticos de la institución. Los Valores que se esbozan en el informe, difieren de los que se definieron en el código de ética (página 38), los cuales ya tuvieron la aprobación de esta junta directiva. Considero que debemos revisarlos y retomar los mismos que se describen en el Código de Ética Institucional. Recordemos que los valores institucionales condicionan la conducta de una organización. En una organización guiada por valores, éstos se convierten en los guardianes de la conducta institucional. Pero más allá de esto, el valor agregado del Código de Ética es que cada valor ético está asociado a acciones e indicadores que hacen comprensible y verificable nuestros estándares éticos. ¿Qué mejor manera de plasmarlos que en nuestro PEI? No importa si los mencionamos en el texto y referenciamos el detalle de las acciones e indicadores en un anexo, pero considero que no podemos obviarlos.***

***Finalmente, creo que sería de suma utilidad a los propósitos que nos ocupan, conocer el informe de análisis que elaboró la empresa PWC y que proveyó de insumo a este Plan Estratégico. En particular, me refiero a la información obtenida en los talleres (producto de las dinámicas realizadas por la empresa PWC, contratada para estos efectos), el análisis de las causas, efectos y posibles soluciones a lo encontrado por dicha empresa”.***

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que hay elementos que ha indicado de previo que comparte; dentro de los cuales cita: i) respecto a lo que se tiene que medir, pero los indicadores no es este momento

que se plantea, ii) los ajustes que se plantean en el documentos antes de establecer la visión y la misión son totalmente mejorables, está totalmente de acuerdo y si el diagrama que está en la página 11 genera dificultades o no se comprende, le solicita al señor Ricardo Matarrita Venegas que lo ajuste o lo elimine, no tiene ningún problema al respecto; iii) otro elemento importante, es que, en este Plan no se está definiendo política pública, se está asumiendo la política pública, de hecho, en su exposición reiteró que existen sectores que no estaban definiendo la política pública, lo cual está generándole un riesgo e incertidumbre a la Aresep, al momento de definir tarifas.

Señala que la Aresep, en el caso de los principios regulatorios, le parece que hay un muy buen aporte que se está considerando. Sobre la misión y la visión, indica que si esta Junta Directiva considera que se deben hacer ajustes, se pueden hacer. Agrega que, sobre lo que desea lograr sí es muy importante, se debe considerar incluir los elementos de los principios reguladores, sería muy útil; así como reiterar que no se está definiendo política pública y tampoco se está tratando de decir que se pretende la equidad porque es una política de la Aresep, porque no es así, es una política nacional; la matriz que está en el documento, tiene tareas específicas que en este momento las Intendencias están trabajando porque son parte de las tareas y comisiones que a nivel nacional se están trabajando.

En la Comisión Nacional de Competitividad e Innovación hay una subcomisión que está trabajando uno de esos puntos, es decir, es un aspecto que ya está dado; se tienen objetivos específicos en esos ámbitos; son elementos de carácter general. Agrega que, hubiese deseado llegar a operacionalizar mucho más, pero, estas son las grandes orientaciones; pero por los tiempos, por el ámbito de la planificación y lo que solicitan las diferentes organizaciones e instituciones y, porque tampoco es conveniente delimitar a las demás dependencias; por ejemplo, definirles un indicador o un impacto, considera que es un trabajo mucho más técnico y esto es asunto de orientación de políticas, y que se espera a futuro contar con los planes que tienen que elaborarse posteriormente, que vienen a operacionalizar esta labor.

Indica que toma nota para efectos de las observaciones que la señora Grettel López Castro ha señalado, en ese sentido, en los aspectos que se han considerado. Asimismo, en cuanto a lo externado por la señora Garrido Quesada, en el sentido de haber comparado desde el punto de vista pedagógico, si se partió de eso, de hecho, días atrás se revisaron los valores que existían, se le hicieron unos ajustes; pero presentar en esta oportunidad una comparación, realmente no lo consideró conveniente, porque más allá de ver el pasado, le interesa ver el futuro.

Agrega que, es importante tomar en consideración que el tiempo es limitado, queda una semana y media para remitir este Plan a la Contraloría General de la República. Las observaciones citadas por la señora López Castro serán contempladas y si esta Junta Directiva considera que se debe modificar algún otro aspecto, se analiza, pero sí cree que existe toda una orientación, que es lo que se ha venido planteando y que no se entró a detallar indicadores precisos, ya que, sería un irrespeto a la tarea que tienen que hacer los Intendentes a futuro, para posteriormente presentarlo a este cuerpo colegiado.

La señora **Adriana Garrido Quesada** indica que, la discusión que se ha dado en este tema, viene precisamente de no tener claro el punto en que se está, es decir, si todavía puede se puede dar retroalimentación, o si se tiene que aprobar en esta oportunidad, porque de ser así, solicitaría toda la información. Considera que hay tiempo para tener conversaciones al respecto.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** plantea, si los miembros de esta Junta Directiva lo tienen a bien, remitan las observaciones al documento en los próximos días, para proceder a incluirlas en el documento, para que el martes 21 en curso, hacerles llegar la versión final debidamente ajustada.

El señor **Edgar Gutiérrez López** se refiere a la misión y visión planteada, aspectos que considera están muy generales, se habla de sociedad, que se va a buscar el bienestar de esta. Hay que orientarse a la competencia de la Aresep.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** indica que cuando revisó el Plan, consideró que es demasiado general, por lo que, hizo la consulta y se le informó que posteriormente se ajustará. Desea aclarar que todo el trabajo que se hizo anteriormente, no estuvo mal, considera que siempre hay posibilidades de mejora y lo más importante tener esa apertura para mejorar.

Agrega que no le parece que la discusión se torne en una crítica, sino que es pensar positivamente. Considera importante ponerse de acuerdo para mejorar los aspectos que se puedan, habrá otros que no será posible modificarlos.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** reitera que las observaciones que remitan al documento serán consideradas y se compromete a reunirse de previo, con el miembro de esta Junta Directiva, que así lo requiera, para analizar punto por punto; inclusive, se puede hacer una minuta de lo discutido y los aspectos que se consideren para que, cuando se presente en la sesión del jueves 23 de junio, el documento esté lo más ajustado posible.

La señora **Adriana Garrido Quesada** considera que, como miembro de la Junta Directiva y desde el punto de vista organizacional, si se decide modificar aspectos, es necesario conocer qué es lo que había. Se tiene que saber qué es lo que está cambiando y no presentar un plan sin relación o sin referencia a lo que se ha tenido durante varios años.

Por otra parte, indica que se deben hacer solo los cambios que se consideren claves. Considera importante que dentro la dinámica de la organización y de la toma de decisiones de esta Junta Directiva, se presente esa comparación, y que más que esto, si le parece aprovechar la experiencia de la Reguladora General Adjunta, analizar en conjunto, cómo hacer para evitar diferencias que no son sustantivas, lo cual facilitará que la Institución llegue a saber exactamente a dónde están los cambios.

Por lo anterior, solicitaría al Regulador General lleve a cabo una reunión de trabajo, para que determine verdaderamente lo que es importante cambiar, para que la organización no se desoriente y se entienda cuál es el mensaje y los cambios significativos que se van a presentar. Además, comenta que existen nuevos énfasis o énfasis más concretos en el tema de participación ciudadana, y que, definitivamente hay que diseñar nuevos sistemas o mecanismos. Considera que toda la parte de comunicación se tiene que trabajar muy fuerte.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que el documento ya ha sido presentado; sin embargo, como lo mencionó anteriormente, va a revisar punto por punto las observaciones de la Reguladora General Adjunta, así como, reunirse con los miembros que se lo soliciten. Además, le informará a la señora López Castro, los aspectos que serán considerados en el Plan.

Asimismo, aclara que este es un proceso híbrido, cuando llegó a esta Institución habían documentos, se habían llevado a cabo talleres en los cuales pensó que los miembros habían participado de lleno; así como todos los niveles jerárquicos; pero la construcción es una propuesta que sale del Regulador General, recientemente nombrado y junto con esos insumos, la visión que tiene y lo que observa del diagnóstico externo. En el proceso que ha participado, los sectores sociales, políticos y de diferentes esferas, hicieron su diagnóstico sobre la Aresep y se lo hicieron saber, por lo cual, es un elemento que está tratando de retomar acá; le interesa y le da mucha importancia al usuario; a los procesos de participación; a la búsqueda de la excelencia de parte de los funcionarios de la Institución; desarrollar el recurso humano para generar análisis apropiado. Asimismo, incluir en las propuestas metodológicas de tarifas, instrumentos para la eficiencia, la eficacia, o sea, que se puedan incluir criterios de calidad en la tarifa; innovación.

Adicionalmente, retomar aspectos que las Intendencias vienen haciendo muy bien, como por ejemplo, la contabilidad regulatoria, dimensionándola a todos los sectores; algunos aspectos de divulgación, entre otros importantes aspectos.

La señora **Grettel López Castro** indica que, en vista de que esto es un tema tan importante, la Contraloría General de la República tendría un nivel de comprensión para entender que el nombramiento del Regulador General fue hace un mes, es decir, está en un proceso de conocimiento de la Institución; lo cual representa un riesgo relevante para la Aresep, máxime que se está decidiendo el norte general de la Institución en manos de un documento que tal vez pueda tener mejoras; por esta razón, considera conveniente solicitar a la CGR una prórroga para la presentación de este Plan.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que, no es conveniente en vista de que este Plan va ligado a otros, y si se da un atraso en este documento, se presentarán consecuencias relacionadas con la estrategia institucional, razón por la cual, solicita a los miembros de esta Junta Directiva, hacer un esfuerzo esta semana y así tratar de contar con este Plan, para que el mismo sea aprobado inmediatamente e iniciar con el trabajo con los grupos, esto conforme a lo planeado.

Luego de algunos comentarios adicionales sobre el particular, el señor **Roberto Jiménez Gómez** plantea que se continúe con el análisis de la propuesta en la próxima sesión, incorporando lo discutido en esta oportunidad. Somete a votación el asunto y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

#### **ACUERDO 04-32-2016**

Continuar con el análisis de la propuesta del “Direccionamiento del Plan Estratégico Institucional, 2017-2022”, en el entendido de que se incorporarán en la versión final, los comentarios y sugerencias formulados en esta oportunidad, así como aquellos que consideren oportuno remitir los miembros de la Junta Directiva y se someta a conocimiento en la sesión ordinaria 34-2016, a celebrarse el jueves 23 de junio de 2016, para su debida aprobación y remisión a la Contraloría General de la República.

*A las dieciséis horas con quince minutos se retiran del salón de sesiones, el señor Ricardo Matarrita Venegas y la señora Heilen Díaz Gutiérrez.*

**ARTÍCULO 5. Propuesta de respuesta a la Contraloría General de la República el cumplimiento de la disposición 4.7 del informe N° DFOE-EC-IF-13-2012, sobre la "Metodología para**

**fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas modalidad autobús".**

*A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, el señor Marlon Yong Chacón, Director General Centro de Desarrollo de la Regulación, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce los oficios DFOE-SD-0813/06549 del 23 de mayo de 2016, 108-CDR-2016 del 09 de junio de 2016 y 114-CDR-2016 del 14 de junio de 2016, mediante el cual el Centro de Desarrollo de la Regulación presente la propuesta de respuesta al ente contralor.

El señor **Marlon Yong Chacón** expone la propuesta contenida en el oficio 114-CDR-2016, al tiempo que se le formulan distintas consultas y sugerencias por parte de los miembros de la Junta Directiva.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** plantea posponer el tema, a efecto de que el Centro de Desarrollo de la Regulación revise nuevamente la propuesta e incorpore las observaciones y sugerencias indicadas en esta ocasión.

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

**ACUERDO 05-32-2016**

Continuar, en una próxima sesión, con el análisis de la propuesta de respuesta a la Contraloría General de la República, sobre el estado de cumplimiento de la disposición 4.7 del informe No. DFOE-EC-IF-13-2012 del 19 de octubre de 2012, conforme a la solicitud en el oficio DFOE-SD-0813/06549 del 23 de mayo de 2016, en el entendido de que se incorporen los comentarios y observaciones realizadas en esta oportunidad por los señores miembros de la Junta Directiva y se someta en la sesión 34-2016, a celebrarse el jueves 23 de junio de 2016.

*A las dieciséis horas con treinta y cinco minutos se retira del salón de sesiones, el señor Marlon Yong Chacón.*

**ARTÍCULO 6. Asuntos varios de los Miembros de Junta Directiva**

***Sobre participación mediante el sistema de video conferencia***

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que la señora Adriana Garrido Quesada había planteado una aclaración en torno a su participación en las sesiones, mediante el sistema de video conferencia, debido a que se encontraba fuera del país. Agrega que compartió las razones que externaron algunos miembros de este cuerpo colegiado y al revisar los documentos de la Asamblea Legislativa, surgió la preocupación en ese sentido, propiamente en cuanto a la participación en el pasado de la señora Garrido Quesada por esta vía.

Agrega que la señora Garrido Quesada indicó que estaría de vacaciones, por lo que, de lo comentado por este cuerpo colegiado, se consideró obviar esa participación desde el exterior, para no exponer tanto a la Junta Directiva y a la directora Garrido Quesada, quien es un miembro muy importante.

La señora **Adriana Garrido Quesada** aclara que cuando informó que iba a estar fuera del país no dijo que estaría de vacaciones; informó - para efectos de coordinación - que viajaría al exterior por asuntos familiares, que no podría participar en la sesión del jueves 30 de mayo por estar en proceso de traslado a Marsella y que el lunes 4 de junio sí podría contar con las condiciones adecuadas para participar mediante videoconferencia. Indica que, lo que solicitó mediante el correo electrónico fue que se consignara en actas las razones efectivas por las que no asistió a la sesión del lunes 4 de junio, Explica que el lunes 4 de junio de 2016, le avisó al Sr Secretario de Junta Directiva que, efectivamente se iba a conectar mediante Skype a las 13:45 - hora de Costa Rica - para participar en la sesión. Sin embargo, cuando quiso conectarse, vio que el Sr Secretario le había enviado un correo electrónico indicando que se había considerado que en esta oportunidad no se cumplían las condiciones de excepción o especiales (sic) que menciona la Procuraduría General de la República en su criterio C-298-2007, para poder realizar una participación por el sistema de videoconferencia. Indica que no se le dio ni justificación del porqué no se cumplían esas condiciones, ni oportunidad de conectarse por Skype antes del inicio de la sesión para conversar al respecto. Esto lo califica como un atropello, razón por la cual, solicitó mediante el mensaje de correo electrónico en consideración, consignar en el acta las razones reales de su no participación, con indicación precisa de quién decidió que no lo hiciera.

El señor **Robert Thomas Harvey** indica que la participación por medios electrónicos, según lo establecido por la Procuraduría General de la República, precisamente ante una consulta de la Auditoría Interna de la Aresep, es que las sesiones no presenciales deben ser excepcionales y se tienen que dar las razones que justifican la participación de ese modo.

Agrega, que lo excepcional es cuando se requiere una votación calificada, como los casos que están en el artículo 55 de la Ley 7593; por ejemplo, para la resolución de las apelaciones en materia de fijación de tarifas y precios; el otorgamiento, la revocatoria o la ampliación de las concesiones que por ley corresponda, entre otros. En esas circunstancias, le parece que no hay mucho que justificar, porque el objetivo del citado artículo, es que la decisión que se adopte lo sea por votación calificada y no se cuente con la presencia de los miembros necesario para cumplir con ese requisito, por lo que, ante esa eventualidad, hay que tratar de contar con la participación de ese miembro, ya sea que se encuentre en territorio nacional o internacional, y ante una situación de este tipo, el miembro se comunicaría por los medios que la tecnología le permita. Reitera, esa participación es excepcional, porque lo regular es que los miembros estén presentes en el lugar de la sesión.

La señora **Adriana Garrido Quesada** indica estar de acuerdo en que se requiere excepcionalidad, eso no es nada nuevo; en sus participaciones pasadas por videoconferencia el criterio de excepcionalidad fue por la razón que la mantenía fuera del país. Sin embargo en esta oportunidad, las condiciones han cambiado, pero simplemente se le informó que se consideró - ¿quién consideró? - que no se cumplía con las condiciones de excepcionalidad sin dar argumentaciones como las que ahora presenta el señor Thomas Harvey.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que en primera instancia se discutió a nivel de Junta Directiva, y se convino retomar el tema cuando la señora Garrido estuviera presente.

Señala la señora **Adriana Garrido Quesada** que esa discusión en Junta Directiva que menciona el señor Presidente se dio después de la sesión en cuestión; no se realizó antes de la decisión de no abrir Skype. La señora Garrido Quesada indica que conviene aclarar y precisar los criterios que se aplicarán en el futuro para determinar de manera precisa cuándo se puede o no se puede participar por videoconferencia.

La señora **Anayansie Herrera Araya** considera conveniente hacer un procedimiento en cuanto a la participación de los miembros del cuerpo colegiado, en las sesiones mediante el sistema de video conferencia, cuando así se requiera.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que, para la transparencia en el tema, va solicitar al Secretario de Junta Directiva, coordinar con la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria elaborar el procedimiento que corresponda con las reglas claras.

La señora **Adriana Garrido Quesada** agrega que en la elaboración del procedimiento debe también tomarse en cuenta que existen políticas gubernamentales de apoyo al teletrabajo. Asimismo, indica que necesita que haya transparencia de quién decidió su no participación en la sesión por el citado sistema.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** manifiesta que fue una decisión discutida en Junta Directiva.

La señora **Garrido Quesada** apunta que “A posterior”.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** agrega que si hay que asumir la responsabilidad, la asume en vista de que había leído los informes de la Asamblea Legislativa y en primera instancia, consideró que no era conveniente en protección de la ARESEP y de la misma directora Garrido Quesada.

#### ***Sobre consultas varias de los miembros de Junta Directiva***

El señor **Edgar Gutiérrez López** consulta el estado en que se encuentra el Modelo tarifario de los servicios de acueductos, alcantarillados e hidrantes y del programa de protección de recursos hídricos, el cual suspendió someterlo al proceso de audiencia pública.

La señora **Adriana Garrido Quesada** comenta que la citada metodología se decidió suspender el trámite de audiencia pública, hasta tanto, el Centro de Desarrollo de la Regulación hiciera una revisión integral.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** explica que hay una comisión trabajando y se están desarrollando diferentes tareas para atender ese tema.

En otro orden de ideas, el señor **Edgar Gutiérrez López** externa su preocupación en torno a los ataques que le hacen a la Aresep y la falta de respuesta por parte de la Institución. Un tema, está relacionado con un diputado de la provincia de Limón que hace una serie planteamientos y otro, tiene que ver con un campo pagado del Foro Nacional de Transportes y otras Cámaras de autobuseros, donde se hacen duros señalamientos, inclusive da a entender que la Aresep no es transparente con las contrataciones que hace y que no se justifica el dinero que se gasta. En su criterio, eso es muy grave y amerita una aclaración, y una manifestación firme de que la Aresep sí es transparente en todos esos procesos.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que elaborará una respuesta al respecto. Incluso, sobre el campo pagado en mención, le solicitará a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria que, conjuntamente con el señor Robert Thomas Harvey analicen detalladamente el tema.

Ante una consulta de la señora **Adriana Garrido Quesada** en torno a la “Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los

combustibles (CVC) utilizados en la generación térmica para consumo nacional”, y a la solicitud de la Asociación Costarricense de Grandes Consumidores de Energía relacionada con dicha metodología; el señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que se va a revisar la solicitud e informar en una próxima oportunidad.

**ARTÍCULO 7. Asuntos informativos**

Seguidamente se da por recibido el asunto indicado en la agenda, como tema de carácter informativo, la solicitud de la Asociación Cámara Nacional de Autobuseros para que se apliquen las técnicas de información de comunicación, conocidas internacionalmente como Tic's. Carta del 30 de mayo de 2016.

**A las diecisiete horas con cinco minutos finaliza la sesión.**

**ROBERTO JIMÉNEZ GÓMEZ**  
Presidente de la Junta Directiva

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