



Informe de Fin de gestión

Jefe de Despacho

María Castro Chaves

5 de Mayo de 2016

I. Introducción

En sujeción a lo estipulado en la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, presento el Informe de fin de gestión correspondiente al cargo de Jefe de Despacho del Regulador General (cargo: Profesional Jefe), en el período comprendido entre el 25 de enero de 2015 y el 8 de mayo de 2016.

El contenido y estructura del presente informe se ha establecido conforme lo señala la Resolución R-CO-61, de la Contraloría General de la República, que contiene las directrices que deben observar los funcionarios al rendir cuentas del cumplimiento de las funciones que les fueron asignadas, y los resultados obtenidos durante el período de nombramiento.

En el Capítulo I se indican las labores que debe cumplir el Jefe de Despacho, de acuerdo con lo indicado en el Manual de Cargos institucional vigente durante el período de nombramiento.

Los aspectos relacionados con el entorno que estuvieron presentes y que se considera incidieron en el quehacer institucional y de la Jefatura del Despacho, en el período de gestión, se esbozan en el Capítulo II.

El Capítulo III informa sobre el estado de la autoevaluación de control interno de la unidad y sobre las acciones emprendidas y las propuestas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la unidad

El Capítulo IV se ha estructurado para informar sobre los principales logros alcanzados y esfuerzos realizados durante la gestión, conforme el criterio de la suscrita. También se mencionan el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de mi gestión y de los que continúan. Cabe destacar que en este capítulo se incluye un estado de la situación actual de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, y de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

El Capítulo V refiere a la Administración de los recursos financieros asignados a la unidad, empleados en la consecución de las metas planteadas.

El Capítulo VI se presenta un estado de los proyectos más relevantes y el Capítulo VII contiene la lista de los asuntos pendientes, que quedan por resolver y a los cuales debe abocarse mi sucesor(a), a efecto de que el Despacho continúe su funcionamiento normal. No omito manifestar que quedo a disposición de mis sucesor(a) para atender cualquier consulta; por lo que dejo con las señoras Daisy Lépiz Guzmán y Yamileth Chacón Carvajal, mis números de teléfono, por si se requiere cualquier aclaración. Igualmente, en caso de considerarlo necesario, me pongo a disposición para concertar una cita, en la que podamos conversar sobre los temas de consulta. El país requiere que todos los costarricenses unamos esfuerzos y veamos porque ningún recurso se desaproveche y esta transición, no debe ser una excepción.

Finalmente, quiero dejar explícito mi agradecimiento al señor Dennis Meléndez Howell y a la señora Grettel López Castro, por su confianza al nombrarme como su Jefe de Despacho. Al Equipo Gerencial de la Institución, que apoyó mi gestión desde sus posiciones, y a la gran cantidad de compañeros que

contribuyeron de diversas formas a alcanzar los objetivos propuestos desde esta Jefatura. Un agradecimiento especial a mis compañeros de Despacho, que apoyaron siempre mi trabajo y lo iluminaron con sus muestras de amistad.

Muchas gracias por haberme permitido ser parte de la historia de Aresep y haber hecho posible que durante mi ejercicio, pudiera entregar cada día mi esfuerzo y mis mejores intenciones de mejorar esta Institución. Ha sido un honor trabajar para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

II. Capítulo I

Sobre las funciones del Jefe de Despacho

El Manual de Cargos institucional, vigente en el plazo en que ocupé el cargo de Jefe del Despacho del Regulador General¹, establece las tareas asignadas al puesto. A continuación, se enlistan dichas tareas, las que fueron atendidas como parte de la gestión permanente en el cargo, o por instrucciones específicas del Regulador General y la Reguladora General Adjunta.

- Coordinar con las diversas direcciones la preparación técnica y documental de las decisiones del Regulador General y el Gerente General.
- Coordinar las relaciones externas e internas necesarias para apoyar la toma de decisiones de las autoridades superiores y su seguimiento.
- Dirigir, coordinar, supervisar, evaluar y controlar los programas que del Despacho del Regulador General.
- Colaborar con el Regulador General y el Gerente General en la formulación de políticas generales y en la toma de decisiones relevantes para el normal y correcto desenvolvimiento de la Institución.
- Velar porque el desarrollo de los programas bajo su ámbito se ajusten a las políticas y disposiciones institucionales y ordenar las medidas y cambios correspondientes, cuando así se requiera.
- Mantener mecanismos adecuados para enterar al Equipo Gerencial sobre el desarrollo de las actividades y programas propios de la Dirección a su cargo, a fin de retroalimentar en forma eficiente el proceso decisorio institucional.
- Velar porque los recursos humanos y materiales pertenecientes al Despacho se empleen dentro del marco de principios de racionalidad y productividad establecidos por la Institución.
- Asistir a reuniones, seminarios y otros eventos, dentro y fuera de la Institución y a nivel internacional.²
- Formar parte de grupos asesores de la Administración Superior para resolver problemas, dar soporte a decisiones importantes que deben tomarse o analizar asuntos relevantes.
- Convocar y dirigir reuniones periódicas al personal de la Institución para transmitir políticas y lineamientos e información emanada de las autoridades superiores y evaluar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de objetivos y metas.

¹ El período de nombramiento se dio entre el 25 de enero de 2015 y el 8 de mayo de 2016.

² No hubo participación en actividades a nivel internacional.

- Velar porque se cumplan las disposiciones técnicas y legales, fechas y plazos de ejecución de las actividades y compromisos del Despacho.
- Establecer canales de comunicación y de coordinación con instituciones públicas y privadas y atender a funcionarios internos y externos que requieran información propia del ámbito de la Institución.
- Brindar apoyo y asistencia técnica a la Administración Superior en procura de la buena marcha e imagen de la Institución.
- Velar porque se mantengan actualizados los manuales que se utilizan en el desempeño de sus actividades.
- Representar a la Institución en diferentes Comisiones³.
- Realizar otras actividades del ámbito de su competencia, cuando las necesidades de la Institución lo sugieran.

III. Capítulo II ***Entorno durante el período de gestión***

En el año 2015 los señores Diputados integrantes de la Comisión Especial Permanente de Ingreso y Gasto Público requirieron la comparecencia del señor Regulador General, para analizar diversos aspectos administrativos relacionados con decisiones tomadas en la Autoridad Reguladora años atrás, como el alquiler del edificio Multipark, el salario de los Reguladores y el estilo de liderazgo ejercido por el Regulador General. Desde la Jefatura del Despacho se apoyó la elaboración de la documentación requerida y pertinente para atender las diversas solicitudes de información, y dar respuesta a las inquietudes planteadas en el período. También se acompañó al Regulador General a la comparecencia en la Asamblea Legislativa.

Asimismo, se llevaron a cabo reuniones con grupos interesados en el quehacer institucional, en los que se coordinaron reuniones y se preparó información relevante sobre la organización del ente regulador y sus funciones. Destaco las reuniones con la Embajada Americana, sobre en temas de energía.

Fue un período en el que la Institución, dirigió esfuerzos a cerrar las brechas del Plan Estratégico Institucional, vigente hasta 2016; así como del Plan Operativo anual. Realizó importantes esfuerzos por fortalecer la normativa atinente a la regulación de los servicios públicos, en particular, en la formulación de propuestas de modificación o elaboración de nuevas metodologías tarifarias y de reglamentación técnica, necesarias para favorecer la prestación de servicios públicos en condiciones óptimas de cantidad, calidad, continuidad, confiabilidad, accesibilidad, como lo establece la Ley.

De seguido se detallan los logros más relevantes en el área sustantiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos:

- **Sector de Energía:**

En el sector eléctrico, destaca el esfuerzo realizado en la Institución por emitir normativa y definir las metodologías requeridas para la incorporación, desarrollo y uso más intensivo de fuentes de generación renovables no tradicionales, que se espera impacten positivamente las condiciones de precio, acceso, satisfacción de demanda y sostenibilidad ambiental, en beneficio de la producción nacional y el

³ No se dio en el período de gestión.

bienestar de los consumidores. En este período desde la Jefatura del Despacho se coordinó el trabajo relacionada con la completud de la normativa técnica relacionada con las normas técnicas AR-NT-SUINAC, AR-NT-SUCOM, AR-NT-SUCAL y AR-NT-SUMEL. También se realizaron esfuerzos para ajustar las normas técnicas y metodologías tarifarias relativas a la Generación Distribuida para Autoconsumo, en coordinación con el Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR).

En materia tarifaria se logró una simplificación, estandarización y automatización de requerimientos tarifarios que condujo a la promulgación de una resolución específica para organizar la presentación de la información financiero contable que envían las empresas para efectos regulatorios; proceso que implicó la derogatoria de más de 300 requerimientos dictados de manera independiente por medio de múltiples resoluciones tarifarias.

En materia de metodologías, se elaboraron dos propuestas de reforma a las metodologías vigentes: la primera, relacionada con el ajuste extraordinario por Costo Variable de Combustible (CVC) y la segunda con el Modelo de fijación extraordinario de tarifas para el servicio de distribución de energía eléctrica.

En materia de calidad se logró el fortalecimiento del programa de evaluación de calidad del gas, La incorporación de pruebas cuantitativas para evaluar la calidad de los cilindros portátiles, estableciendo de manera complementaria el procedimiento de marchamado, que consiste en identificar, retener cilindros en mal estado y otras acciones tendientes a mejorar la seguridad en las plantas envasadoras, mediante la verificación del funcionamiento de los sistemas contra incendios y atención de emergencias. También destaca mencionar el lanzamiento del programa de responsabilidad social de la Intendencia de Energía, visitando las Ferias del Agricultor, con el fin proporcionar a los usuarios consejos para su seguridad, bajo el lema “Campañas que Salvan Vidas”.

- **Sector de Agua:**

Fueron notorios los logros de la Intendencia de Agua, en materia normativa:

a. Se publicó el Reglamento de Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, el cual es un marco reglamentario uniforme, equitativo, consistente y vinculante a nivel nacional para normar las relaciones entre los prestadores y sus abonados.

b. Se elaboró la Guía para la evaluación y priorización de los proyectos por ser financiados con la tarifa de protección del recurso hídrico, la Guía para el desarrollo de estrategias quinquenales para la protección del recurso hídrico por parte de los operadores de servicios de agua potable y la Guía que contiene las Estrategias quinquenales para el AyA, ESPH y un grupo de ASADAS, en función de las necesidades prioritarias de cada operador, cuya aplicación permitirá identificar sus proyectos prioritarios y los costos respectivos.

En materia de calidad se construyeron indicadores de calidad, se contrató al Laboratorio de Análisis Ambiental (LAA) de la Universidad Nacional, para desarrollar una encuesta y un diagnóstico de la situación de las ASADAS, con el objeto de conocer mejor la vulnerabilidad de sus sistemas.

Adicionalmente, se estableció el Sistema de Georreferenciación de las Asadas, se inició el proceso de verificación del funcionamiento del parque de medidores que se encuentra en funcionamiento, se logró

la incorporación de temas ambientales en mecanismos de regulación y se estableció el Programa de capacitación de las Asadas.

- **Sector Transportes**

En el Sector Transportes, lo que definitivamente fue el logro más relevante fue la aprobación de la “Metodología para la fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús”, aprobada después de un tortuoso camino, mediante acuerdo de Junta Directiva N° 03-56-2015 de fecha 11 de noviembre de 2015, cláusula 2.

Con esta nueva metodología la ARESEP procura que los pasajes de bus reflejen con más transparencia y rigurosidad los ingresos y costos que tienen las empresas prestadoras de este servicio, según los esquemas de operación aprobados por el Consejo de Transporte Público (CTP).

Esta metodología es resultado de un amplio proceso de discusión y análisis que contó con la participación de la Defensoría de los Habitantes, CTP, empresarios, grupos de usuarios y otras instituciones relacionadas (CONAPAM, CNREE, Ministerio de Hacienda, Universidades, etc.).

Otro avance importante es el pago electrónico y mejoras de calidad, que se ha propuesto con el objetivo de mejorar la seguridad del sistema de transporte, agilizar los tiempos de abordaje y espera en las paradas, así como disponer de datos en tiempo real sobre la movilización de pasajeros, entre muchos otros beneficios, la nueva metodología contempla la posibilidad de incluir los costos necesarios para implementar el pago electrónico, una vez que el sistema sea definido por el CTP.

En materia de normas técnicas, se han venido estableciendo en este servicio público una serie de disposiciones dirigidas a regular aspectos como: el cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y de seguridad social. Para ello, desde el año 2013 se apoya este proceso en el Bus Integrado de Servicios, que ofrece la plataforma de gobierno digital, de manera que la información que proporciona este sistema es la que respalda las decisiones de la Aresep respecto del cumplimiento o no de estas obligaciones.

Asimismo, se ha empezado un proceso de automatización del proceso de fijación tarifarias del servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús, para lo cual se han establecido una serie de directrices orientadas a la presentación de información en línea, las formalidades de dicha información y su respaldo con firma digital a partir de julio del año 2016, hasta llegar a contar con un expediente electrónico para cada empresa prestadora de este servicio.

También se emitió el “Instructivo para el mapeo del recorrido de rutas de transporte público modalidad autobús”, el cual busca establecer las actividades necesarias y los responsables para ejecutar las mediciones del recorrido de rutas operadas por autobús, de acuerdo al marco jurídico y normativo aplicable, así como el proceso de formalización de dicha información, necesaria para la definición de las variables operativas de este servicio y sus tarifas.

En temas administrativos, se logró avanzar en la siguiente normativa:

- a. Reglamento para el uso de los recursos de tecnologías de información de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, (RUTI).
- b. Reglamento de Tesorería de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RETI).

- c. Reglamento para el control de la propiedad, planta y equipo y activos intangibles de la ARESEP y SUTEL
- d. Reglamento de Caja Chica.
- e. Propuesta de Reglamento de Teletrabajo de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado.

IV. Capítulo III

Autoevaluación de Control Interno

3.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno.

En el período, se llevó a cabo en el Despacho el ejercicio de Autoevaluación de Control Interno 2015, con la participación de 8 de los 10 funcionarios de la dependencia.

A finales del año 2015 se remitió el respectivo Informe, junto con la matriz correspondiente al Plan de mejoras para fortalecer el control interno en 2016, a la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE). El Informe fue elaborado por el señor Luis Cubillo Herrera, Asesor del Despacho. Se remitió, además, el formulario relacionado con el Modelo de madurez del sistema de control interno aplicable al Despacho, en el período 2016, como fue requerido por la DGEE. Éste fue completado por el señor Luis Cubillo Herrera, como encargado del tema en el Despacho, y quien analizó conmigo los resultados del mismo.

3.2. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad.

Sobre los resultados mostrados, esta Jefatura de Despacho procedió a elaborar un Plan de Mitigación de Riesgos para el año 2016, el cual de adjunta en el Anexo No. 1 y el cual está siendo desarrollado en tiempo. Ese Plan contempló las fortalezas y áreas de mejora en distintos aspectos del Despacho, e incluye mejoras para fortalecer el control interno 2016. Se plantean acciones de mejora que permitan fortalecer el sistema de control en la dependencia, y solventar las áreas de dificultades señaladas y aprovechar las que son oportunidades para un mejor desempeño de la unidad.

En la Matriz de Riesgos 2016, es otro documento que incluye la descripción de las acciones a seguir, los indicadores a emplear para dar seguimiento a su atención, los plazos de cumplimiento por trimestres en el año 2016, recursos necesarios y responsables de cada una de las acciones.

Los funcionarios miembros de la Comisión de Control interno del Despacho (Asesores del Despacho) y la Jefe de Despacho, se señalan como personas a cargo de ejecutar las acciones, en las que se daría la necesaria participación de todos los funcionarios del área.

Durante el año 2015 y 2016 se establecieron normas internas en el Despacho en materia de Control Interno, como las adjuntas en el Anexo No. 2. Cabe mencionar que se solicitó al Asesor del Despacho en materia informática, señor Osvaldo Salas, la elaboración de un sistema que permitiera llevar un detallado control de la atención de solicitudes del Despacho a distintas dependencias institucionales, y a funcionarios del Despacho; así como una herramienta para llevar control y monitorear permanentemente la atención de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y entes externos de

control, como la Contraloría General de la República. La conveniencia de contar con un sistema como el solicitado, fue analizada producto del ejercicio de autoevaluación referido.

El señor Salas presentó a la suscrita el sistema solicitado, que se denominó “*Sistema de Alertas del Despacho*”, y fue ajustado e implementado por mi persona desde el mes de enero de 2016, obteniendo excelentes resultados en términos de cumplimiento de plazos tanto a nivel interno como con entes externos. La utilización de esta valiosa herramienta, ha sido sin lugar a dudas un avance significativo en el sistema de control del Despacho.

Parte importante del trabajo como Jefe de Despacho consistió en impulsar la debida atención a recomendaciones pendientes de cumplimiento a cabalidad, que han sido giradas por la Auditoría Interna, en los últimos años. El señor Regulador General y la Reguladora General Adjunta hicieron énfasis, desde el inicio de mi gestión, en la importancia que desde la Jefatura del Despacho debía darse a esta función.

Se hizo una revisión exhaustiva de estas disposiciones y su grado de cumplimiento, se emprendieron acciones avanzar o completar, cuando fue posible, lo pendiente; se sostuvieron diversas reuniones de coordinación con la Auditoría Interna y las demás áreas de la Institución, a las que por diversos medios se les insistió en la necesidad y prioridad que el Despacho da a la debida atención de las recomendaciones, todo lo cual culminó con el nombramiento de una persona responsable de gestionar el avance de las recomendaciones pendientes en cada área, llamados “enlaces”, que dieron un giro total a la situación de rezago que hasta el momento había tenido este tema en la Institución. Más información se detallará en el siguiente capítulo de logros alcanzados.

V. *Capítulo IV*

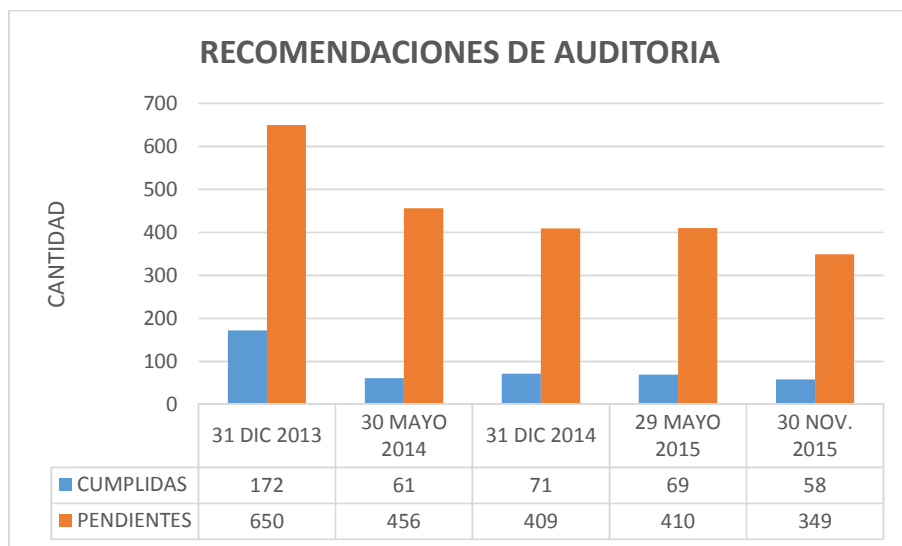
Principales logros alcanzados

Se destacan los siguientes, como logros alcanzados:

- ***Reducción significativa de recomendaciones de la Auditoría Interna pendientes de atender.***

Para diciembre de 2013, aún estaba pendiente un saldo acumulado de 650 recomendaciones en proceso de atención. En los años siguientes, esa presa se logró disminuir sustancialmente, de modo que, al 30 de mayo de 2014 había disminuido a 456. Para apresurar el paso, el Despacho decidió crear una Comisión de Seguimiento de Recomendaciones al más alto nivel. Desde la Jefatura del Despacho se lideró una estrategia para lograr que en la Institución se entendiera la importancia de acatar las recomendaciones de la Auditoría Interna y la obligación de hacerlo, impuesta por la misma Ley General de Control Interno. Se desarrolló una labor intensa con los señores Juan Miguel Torres y Jovita Oviedo Borbón, miembros de la Comisión de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría (Comisión) y soldados incansables en esta labor. Juntos pudimos liderar a los 18 responsables de cada área, que fueron nombrados a solicitud del Regulador General para atender este rezago, logrando un trabajo en equipo exitoso, que permitió dar frutos concretos en un corto plazo.

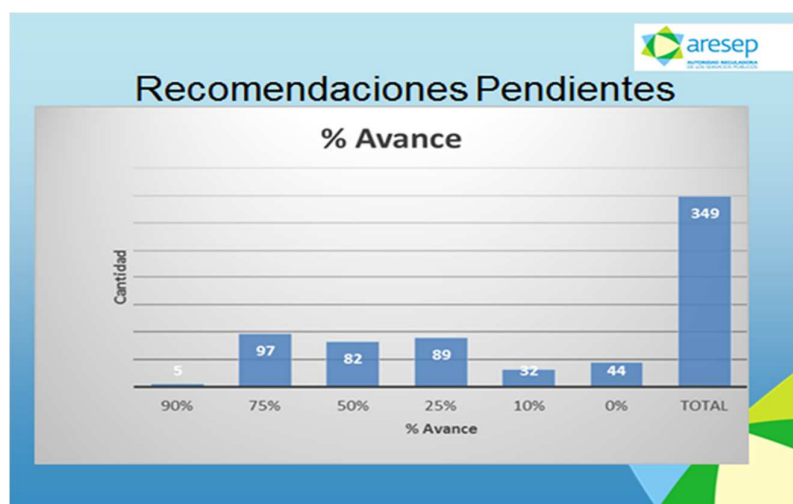
El avance ha sido notable y se espera que a finales del año 2016, la atención de recomendaciones se encuentre en un nivel que podría considerarse como normal, considerando los plazos y los procesos que se requieren para su cumplimiento.



Como puede observarse en el gráfico anterior, la Administración ha logrado resolver en promedio 86 recomendaciones por año y en términos absolutos, logró resolver 301 recomendaciones en dos años (pasando de 650, a inicios del 2014, a 349 a finales de 2015).

En cuanto a la situación actual, el Informe 02-ISR-2016, de fecha 11 de marzo de 2016, emitido por la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, revela que de las 349 recomendaciones pendientes de atender, 150 fueron generadas por informes emitidos en el año 2015 y 58 fueron atendidas en su totalidad por la Administración. Lo anterior significa que de las recomendaciones emitidas en años anteriores al 2015, únicamente hay 141 pendientes de atender.

Las 349 recomendaciones pendientes presentan distintos grados de avance, según se muestra en el cuadro adjunto:



Llama la atención que el 30% de las recomendaciones pendientes muestran porcentajes de atención mayor o iguales al 75%, y que un 52% de las recomendaciones, presentan avances de atención mayores al 50%.

Otro paso importante que dio la Institución, fue el acercamiento con la Auditoría Interna, al punto en que se logró gestionar una reunión en la que se dirimieron los casos de recomendaciones que por años han estado pendientes por parte de la Auditoría y sin posibilidad de resolverlas por parte de la Administración. La participación de la Comisión fue determinante para lograr ese espacio y buscar soluciones alternas aceptadas por la Auditoría. Desde luego, sin la apertura de la Auditoría, no habría sido posible lograr ese espacio de búsqueda de soluciones.

Una afortunada consecuencia de la labor de la Comisión, fue la formación de cultura institucional en el cumplimiento de recomendaciones y disposiciones emitidas por entes de control, que unida a la capacitación brindada por la Comisión en temas de la Ley General de Control Interno, las obligaciones y responsabilidades en la atención de recomendaciones de la Auditoría y de la Contraloría General de la República, han contribuido a consolidar una Aresep más consciente y un mejoramiento en el clima de control interno.

- ***Atención de Disposiciones de la Contraloría General de la República***

El Despacho del Regulador ha puesto especial atención en dar un seguimiento riguroso a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República. Durante el año 2015, se emitieron 3 informes nuevos generando 10 disposiciones; de las cuales 7 se atendieron en ese mismo año y únicamente 3 quedaron pendientes, pero en plazo, con una implementación en proceso. En ningún caso, los plazos aprobados por la CGR han sido incumplidos.

Como parte de este proceso, la Jefatura del Despacho se abocó a estudiar los informes emitidos por el ente contralor y a levantar un cuadro control de los vencimientos de las disposiciones de la Contraloría. La documentación fue ordenada en files por número de informe y por número de recomendación, consignando las gestiones realizadas en cada disposición en orden cronológico, para darle un seguimiento adecuado a cada una. Actualmente existe un Excel en donde se lleva el control de las disposiciones cumplidas y pendientes actualizado al 3 de mayo de 2016.

- ***Respuestas en tiempo***

El Sistema de Alertas, mencionado en el Capítulo III de este informe, fue determinante para que se consolidara en el Despacho, la práctica de emitir respuestas en el plazo que correspondiera. En este sentido se ha venido llevando a cabo un proceso de educación desde el Despacho hacia los funcionarios y un intento de cambio en la cultura institucional hacia el cumplimiento exacto de los plazos establecidos y la eliminación de prórrogas.

- ***Directrices del Regulador General***

Durante el tiempo que estuve como Jefe de Despacho, hice un levantamiento de las directrices emitidas por el Regulador General desde julio del 2010 hasta enero de 2016. Esta información, no se había construido con anterioridad. En este momento el compendio se encuentra subido en la web institucional para el uso de todos los funcionarios de la Aresep, y se encuentra actualizada.

- ***Índice de Gestión Institucional (IGI)***

Desde la Jefatura del Despacho se coordinó y apoyó la labor de la señora Jovita Oviedo Borbón, encargada de recopilar la documentación de respaldo del Índice de Gestión Institucional, promovido por la Contraloría General de la República. Se logró obtener puntuaciones cercanas a la nota de 90 y estar entre las instituciones del Sector Público con mejor puntaje.

- ***Coordinación de artículos regulatorios***

Se coordinó y se apoyaron las dos convocatorias a los funcionarios de la Institución para que participaran con sus escritos en el levantamiento de las experiencias de la regulación en el país.

- ***Coordinación de actualización de la información colgada en la web institucional:***

Durante varios meses se trabajó con el Departamento de Comunicación Institucional en la actualización de información relevante para los usuarios de la web de la Aresep. Adicionalmente, se buscó que la información no sólo estuviera actualizada; sino que se colocara de forma amigable y fácil de acceso. Es así, como producto de la labor conjunta entre esta Jefatura y la de Comunicación Institucional, se logró colgar en la web la siguiente información actualizada: metodologías, normativa interna y procedimientos institucionales.

- ***Coordinación de las reuniones del Equipo Gerencial y de la Gerencia de Operaciones.***

Se procuró una mayor integración y coordinación de esfuerzos entre las distintas dependencias institucionales, Intendencias de Regulación y Direcciones Generales, para el mejor logro de los objetivos y metas que son comunes a todos. Las reuniones mencionadas se realizaban alternadas los martes de cada semana; es decir cada quince días tenía lugar una reunión de cada tipo, sumando dos por mes.

VI. Capítulo V Recursos Financieros

Durante el tiempo en que estuve desempeñando la Jefatura del Despacho me correspondió la elaboración del proyecto de Presupuesto de los años 2016 y 2017. El presupuesto del año 2016, fue aprobado por la Contraloría General de la República el 10 de diciembre de 2015. El monto que se aprobó para el Despacho del Regulador fue de 735 millones de colones. Hasta el momento el presupuesto se ha gastado conforme a la normalidad de la operación del Despacho. El presupuesto incluye al suma de 28.8 millones previsto para contratar servicios de gestión y apoyo, que incluye una partida prevista para la contratación de servicios jurídicos para atender asuntos de recursos humanos donde la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, no puede emitir criterio por un tema de conflicto de intereses.

VII. Capítulo VI

Estado de los proyectos más relevantes

El Despacho puede requerir asesoría en temas específicos, para la toma de decisiones. En razón de lo anterior desde el año 2014, se dispusieron recursos para la contratación de Servicios de Gestión y Apoyo en temas Jurídicos. También se consideraron para materias como Ingeniería y en áreas de Ciencias Económicas y Sociales.

Cuando tomé el cargo en enero de 2015, ya se encontraba en marcha la contratación de la empresa BDS Consultores S.A, para la resolución de criterios jurídicos relacionados con temas de recursos humanos, en donde la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria Interna debía mantenerse al margen para evitar conflictos de interés. Como Jefe de Despacho, fui designada contraparte de esa contratación. En esta condición, comuniqué a la empresa adjudicada los asuntos sobre los que se requería criterio legal, aportando la información y documentación necesarias para su atención y recibí los criterios, algunos de los cuales eran confidenciales hasta tanto no fueran conocidos por la Junta Directiva; por lo que se guardaron con el debido cuidado.

En el Plan Operativo Institucional 2016, está considerada, como actividad específica de la unidad, la realización de estudios técnicos, económicos y legales sobre temas relevantes, con el objetivo de proveer al Despacho del Regulador General y la Reguladora General Adjunta de insumos necesarios para la toma de decisiones.

A nivel institucional, cabe mencionar la participación, por disposición del Despacho, en las reuniones del Grupo Decisor del Proyecto SAF, con voz pero sin voto. La incorporación al grupo se dio, con el propósito de mantener una comunicación fluida entre el Despacho y los funcionarios a cargo de la ejecución del Proyecto, y poder brindar el apoyo necesario para mejorar las posibilidades de éxito del mismo.

Otra actividad en la que el Despacho prestó especial interés, fue la relacionada con la Comisión de Valores de la Institución. Desde la Jefatura del Despacho se trabajó muy de cerca con la Comisión y se apoyaron las iniciativas que fortalecieran los valores internos. También la Jefatura de Despacho formó para de la Comisión de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría y de la Brigada de Emergencia de la Institución.

VIII. Capítulo VII

Asuntos pendientes

Se considera de suma importancia que mi sucesor(a) ponga especial atención a los siguientes temas:

- *Seguimiento de las Recomendaciones de la Auditoría Interna, lo que implica el apoyo a la Comisión de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna, a los enlaces y a los plazos de cumplimiento de las distintas áreas.*
- *Control de las disposiciones de la Contraloría General de la República.*
- *Continuar con el Sistema de Alertas del Despacho*

- *Inclusión de las evidencias de avance de cumplimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna pendientes de atender por parte del Despacho, en el Nuevo Sistema de Seguimiento, implementado por la Auditoría Interna, con el apoyo de la Jefatura de Despacho, durante el mes de abril de 2016.*
- *Envío de respuesta a la Auditoría Interna con la definición de plazos de las recomendaciones pendientes de atender por parte del Despacho, según oficio 163-AI-2016, de fecha 28 de abril de 2016. Cabe destacar que este oficio debe contestarse el viernes 6 de mayo; sin embargo, algunas áreas indicaron su imposibilidad de entregar la información al Despacho antes de ese día, lo que obliga a esta Jefatura a dejar el tema a mi sucesor(a).*
- *Atención de oficios que cuyo plazo vence el 9 de mayo de 2016, o después de esa fecha, y que ya están registrados en el Sistema de Alertas.*
- *Casos de evaluaciones de desempeño que no fueron realizadas por las jefaturas y que están en la Dirección de Recursos Humanos pendientes de un informe a la Jefatura de Despacho.*
- *Seguimiento al costeo alternativo planteado por la Institución a la Contraloría General de la República: disposición 4.6 del Informe DFOE-Ec-IF-13-2012.*
- *Finiquitar con el señor Kenneth López López, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, la oficialización del Procedimiento para la atención de recomendaciones de la Auditoría Interna.*
- *Donación de una motocicleta que no tiene valor en libros, a la Escuela de Matinilla, con la cual la Institución mantiene un programa de responsabilidad social.*

Atentamente,

María Castro Chaves

ANEXOS

ANEXO N° 1

Autoridad Reguladora de Servicios Públicos

Despacho del Regulador

Plan de Mitigación de Riesgos 2016

1. Antecedentes

Desde el año 2013, se sigue la práctica en la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, de realizar una evaluación anual de los riesgos de cada área administrativa. En el caso que nos ocupa, en noviembre de 2015, se realizó la autoevaluación de riesgos del Despacho del Regulador, desde varias perspectivas:

- Evaluación del Control Interno
- Ambiente de Control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Sistema de información y
- Seguimiento del sistema de control

La evaluación permitió determinar al menos una oportunidad de mejora en cada uno de esos elementos, que conforman el Sistema de Control Interno (SCI) del Despacho.

2. Propósito

El propósito de este Plan de mitigación de riesgos, es realizar oportunamente las acciones necesarias para subsanar aquellas situaciones que requieren mejoramiento de las prácticas administrativas que se siguen en el Despacho y que fueron determinadas en la evaluación de riesgos del año 2015; a efecto de que ese ejercicio sirva como insumo para direccionar las acciones administrativas de 2016.

3. Alcance

Aplica para todos los funcionarios del Despacho, desde su aprobación hasta el mes de diciembre de 2016.

4. Documentos relacionados

- Ley General de Control Interno
- Auto evaluación de Control Interno del Despacho del Regulador 2015
- Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF)
- Manual de Puestos

5. Plan de Mitigación de Riesgos 2016:

Las acciones tendientes a mejorar las prácticas del Despacho, están orientadas a subsanar las deficiencias encontradas en los siguientes componentes del SCI:

- Ambiente de Control y Valoración de Riesgos

Es necesario fortalecer el ambiente de control, mediante las siguientes acciones concretas:

- Impartir un curso sobre Control Interno y Sistema de Valoración de Riesgos (SEVRI) a los funcionarios del Despacho, con el propósito de concientizar sobre la importancia del SCI, vinculación de la normativa jurídica que le da origen: Ley General de Control Interno, necesidad de llenar los formularios de autoevaluación del SCI y de circunscribir cada acción a un marco de legalidad y transparencia. Considerar las sanciones administrativas por incumplimiento a la normativa establecida.
 - Crear una carpeta en red interna que contenga las políticas, medidas y prácticas de control interno de la Aresep. Enviar esa información a cada miembro del Despacho.
 - Fomentar la discusión sobre áreas en donde se visualizan mejoras en el SCI del Despacho. Enlistar los procesos que requieren mejoras.
 - Enlistar las labores del Despacho que son sujetas a rotación y de reunir las condiciones necesarias, hacer un plan de rotación.
- Sistemas de Información
 - Crear un procedimiento/ instructivo con indicaciones sobre el manejo de la información del Despacho: electrónica y física.
 - Establecer criterios de calidad aplicable a la información escrita que se genera en el Despacho.
 - Seguimiento del Sistema de Control Interno
 - Tomar como base la lista de procesos o áreas que requieren mejoramiento en el sistema de control interno del Despacho y establecer acciones para garantizar que las debilidades detectadas se subsanen.
 - Establecer un compromiso ético con el SCI del Despacho.

ANEXO NO. 2

DOCUMENTOS EMITIDOS EN EL DESPACHO EN MATERIA DE CONTROL INTERNO

MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

Despacho del Regulador

Julio 2015

Fundamento: Normas de Control Interno para el Sector Público- Gaceta No. 26 (6-02/2009)

- **Norma 4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional [...]”.
- **Objetivos del Sistema de Control Interno:** El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: a. **Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.
- **Artículo 88, 89 y del 107 al 112 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y su Órgano desconcentrados, SUTEL.**

Normas establecidas para el Despacho del Regulador:

- **Información física:**
 - Los documentos en borrador de temas confidenciales, deben ser entregados a las señoras Daisy Lépiz y /o Yamileth Chacón, para ser destruidos en la trituradora de papel y custodiados con cautela por parte de cada uno de los funcionarios del Despacho.
 - Los documentos de carácter confidencial deben ser reportados en el SAU, con ese carácter.
 - Los documentos físicos de carácter confidencial, deben ser archivados con llave, en un solo lugar destinado para ese fin. Deben entregarse a los destinatarios en sobre cerrado, con la indicación de que se trata de un documento confidencial. La responsabilidad de esta función será de las señoras Daisy Lépiz y Yamileth Chacón.
 - Las prácticas y registros del Despacho relacionados con la información física, se rigen por lo señalado en el Procedimiento AG-PO-02: Procedimiento para el control de registros de gestión de calidad, de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos.

- **Materiales de Oficina:**

- Los materiales de oficina del Despacho, serán inventariados y estarán bajo la custodia de la señora Daisy Lépiz Guzmán.
- Todo funcionario del Despacho puede disponer de los materiales que requiera para desarrollar sus labores, siguiendo el procedimiento de solicitar a la señora Daisy Lépiz lo que requiera, y en caso de ausencia, a la señora Yamileth Chacón.
- La encargada de llevar el inventario será la señora Daisy Lépiz Guzmán y en caso su ausencia, la sustituirá la señora Yamileth Chacón Carvajal.
- Cada vez que se entreguen materiales a un funcionario, deberá consignarse la fecha de la salida y afectarse el inventario restando la cantidad de materiales entregados.
- Se definirá un mínimo de inventario de cada material, que será el aviso para realizar la orden de compra correspondiente.