

**SESIÓN ORDINARIA**

**N.º 13-2017**

**21 de marzo de 2017**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN ORDINARIA N.º 13-2017**

Acta de la sesión ordinaria número trece dos mil diecisiete, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el martes veintiuno de marzo de dos mil diecisiete, a partir de las nueve horas. Asisten los siguientes miembros: Roberto Jiménez Gómez, quien preside; Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt, Adriana Garrido Quesada y Sonia Muñoz Tuk, así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Rodolfo González López, Subauditor Interno, Robert Thomas Harvey, Asesor Legal de la Junta Directiva; Herley Sánchez Víquez, Asesora del Despacho del Regulador General y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Aprobación del Orden del Día**

El señor **Roberto Jiménez Gómez** da lectura al Orden del Día de esta sesión y plantea adicionar, a la luz de dispuesto en el artículo 54 inciso 4) de la Ley General de la Administración Pública, un tema relacionado con “Proceso de negociación con la empresa Transcesa S.A.”

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

**ACUERDO 01-13-2017**

Aprobar el Orden del Día de esta sesión y adicionar la agenda, a la luz de dispuesto en el artículo 54 inciso 4) de la Ley General de la Administración Pública, con un tema relacionado con el Proceso de negociación con la empresa Transcesa S.A., el cual se conocerá como punto 4.

El Orden del Día ajustado a la letra dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*
2. *Aprobación del acta de la sesión 12-2017.*
3. *Propuesta de modificación al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA) y Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) en el procedimiento de contratación administrativa. Expediente OT-019-2016. Oficio 118-DGO-2017 del 3 de marzo de 2017.*
4. *Proceso de negociación con la empresa Transcesa S.A. Oficio conjunto 277-DGAJR-2017 y 234-RG-2017.*
5. *Sesión virtual con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Francia.*
6. *Concurso N° 22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*
7. *Asuntos varios de los miembros de Junta Directiva.*

8. *Asuntos informativos.*

*Solicitud presentada por parte de Productora La Florida S.A. y Distribuidora La Florida S.A., en torno al proceso de queja contra la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. Expediente AU-006-2016. Oficio SS&A-133-2017 del 8 de marzo de 2017.*

**ARTÍCULO 2. Aprobación del acta de la sesión 12-2017.**

Los miembros de la Junta Directiva conocen el borrador del acta de la sesión ordinaria 12-2017, celebrada el 13 de marzo de 2017.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 02-13-2017**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 12-2017, celebrada el 13 de marzo de 2017, cuyo borrador se distribuyó con anterioridad entre los miembros de la Junta Directiva, para su revisión.

*Se deja constancia de que, a las nueve horas con doce minutos se incorpora a la sesión, la directora Adriana Garrido Quesada.*

**ARTÍCULO 3. Propuesta de modificación al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA) y Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) en el procedimiento de contratación administrativa. Expediente OT-019-2016.**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, el señor Rodolfo González Blanco; Director General de la Dirección General de Operaciones, Francela García Romero y Merari Herrera Campos, funcionarias de esa Dirección. Asimismo, ingresa la señora Carol Solano Durán, Directora General de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, a participar en la presentación del tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 118-DGO-2017 y 146-DGO-2017 del 3 y 17 de marzo de 2017, respectivamente, mediante los cuales la Dirección General de Operaciones remite una propuesta de modificación al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA) y Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) en el procedimiento de contratación administrativa.

El señor **Rodolfo González Blanco** se refiere a la propuesta de modificación al RICA y por ende al RIOF, para lo cual, cita algunos antecedentes de interés, entre ellos, la modificación que se le hizo al RIOF en cuanto a la estructura, la cual es distinta a la que el RICA tiene implícitamente definida. Además, indica que, en marzo del 2015, la Dirección General de Estrategia y Evaluación realizó un estudio y determinó una serie de ineficiencias en los tiempos de los procesos, razón por la cual, en mayo del 2015, se preparó una propuesta para adecuar dicho reglamento a los cambios realizados; sin

embargo, en esa oportunidad no se contemplaron las plataformas tecnológicas; como, por ejemplo, Mer-Link.

Agrega que, después de haber revisado con las autoridades superiores, el tema de la optimización de tiempos, aspecto que ha sido importante para el Regulador General; en esta oportunidad se presenta una propuesta para buscar la optimización en el tema de contratación administrativa.

Seguidamente, explica el motivo de esta propuesta que consiste en actualizar el marco normativo interno; acercar la normativa interna en mayor grado a los principios de eficiencia y eficacia de la Ley de Contratación Administrativa; concentrar las funciones de la contratación administrativa en el Departamento de Proveeduría para disminuir los plazos del proceso.

En lo que respecta al contenido, lo que se pretende es asignar las funciones legales de contratación administrativa al Departamento de Proveeduría y designar el recurso humano y capacitado para ejecutar las funciones correspondientes. Además, asignar a la Dirección General de Operaciones (DGO) los vistos buenos para el inicio de todas las contrataciones; las funciones del Regulador General en las licitaciones públicas a la Dirección General de Operaciones. Asimismo, asignar las funciones de la DGO en licitaciones abreviadas a la Dirección de Finanzas y las funciones de la esta Dirección, en contrataciones directas de escasa cuantía al Departamento de Proveeduría.

La señora **Adriana Garrido Quesada** comenta que hay ciertas auditorías que son anuales. Consulta si es posible establecer una auditoría en contratación administrativa al momento de delegar estas funciones.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que eso es parte de los planes de trabajo y de las labores relevantes para los análisis de algún tipo de auditorías periódicas. Agrega, que se tiene que aprobar el Plan de Trabajo que presentó la Auditoría Interna; que, dicho sea de paso, en diciembre de 2016, la Junta Directiva planteó una serie de observaciones en el tema de contrataciones y en el de remuneraciones; se espera que el Plan de Trabajo que están por presentar, se consideren todas esas observaciones.

El señor **Rodolfo González Blanco** continúa su exposición y explica que el fundamento de la propuesta, consiste en atender las oportunidades de mejora detectadas por las áreas involucradas en el desarrollo del procedimiento de contratación administrativa y por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, para lograr la máxima eficiencia y eficacia del procedimiento, reduciendo sustancialmente los plazos respectivos. Además, se refiere a la viabilidad económica de la citada propuesta desde el punto de vista de costos de operación, ya que, la modificación de las competencias y las actividades del reglamento, se llevarán a cabo con el recurso humano de la Institución especializado en esta materia, lo que no supone ningún incremento en el presupuesto.

Por otra parte, se refiere a los beneficios de la modificación y cita los siguientes: i) Al unificar las funciones legales en el Departamento de Proveeduría se eliminan los reprocesos por revisión, lo que genera menores plazos de atención, ii) Se unifican los procesos de contratación y se mejora la calidad, cantidad y confiabilidad de sus servicios, iii) La eficiencia de contar con los criterios del asesor jurídico en la misma proveeduría, iv) Se aprovecha la experiencia de los funcionarios de la Aresep, sin necesidad de crear nuevas plazas para atender estas labores, v) Se fortalece el Departamento de Proveeduría, que pasa de ser un tramitador, a un órgano técnico y jurídico, en bien del servicio que presta, vi) Se trasladan las funciones relacionadas con la contratación administrativa, asignadas al

Regulador General y a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, lo que les permite disponer de más tiempo para atender los temas sustantivos, vii) Disminución de los plazos del procedimiento de contratación, viii) La DGO ejercerá un mayor control y fiscalización del proceso de contratación administrativa de manera que todo se realizará bajo una misma línea de jerarquía y ix) Disminución de los plazos del procedimiento de contratación.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** agrega que, un aspecto importante para la eficiencia y eficacia, es a quién se le pide cuentas con los tiempos, lo cual recaería en el Director General de Operaciones, ya que tiene el personal en las diferentes áreas de esa Dirección; mientras que, al estar diluido en diferentes direcciones, los tiempos eran más extensos generando atrasos considerables. Además, esta modificación concentrará a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en aspectos sustanciales de la Aresep, para que las otras dependencias especializadas lleven todo el ciclo del proceso.

La señora **Adriana Garrido Quesada** comenta que es importante diseñar qué es lo que se le tiene que solicitar a los otros, para facilitar el proceso. Asimismo, indica que un aspecto que le parece clave, es en cuanto a la estimación de costos, es decir, esto es una responsabilidad fundamental en quienes hacen el pedido, ya que son los que conocen las condiciones de los proveedores.

El señor **Rodolfo González Blanco** indica que, con la introducción en plataforma tecnológica, mejora mucho el proceso al haber una disposición mayor; hay más proveedores, entre otros aspectos. Agrega que, un punto importante, es que el Departamento de Proveeduría no será únicamente un tramitador, sino que se convertirá en un órgano técnico-asesor.

La señora **Adriana Garrido Quesada** señala que, si un área requiere contratar determinado servicio, primeramente, tiene que hacer los términos de referencia; pero, si es algo muy técnico, considera que debe informarse acerca de los costos y qué empresas prestan el servicio; tener un pre-estudio de mercado y no que le traslade la responsabilidad al Departamento de Proveeduría, que se va a especializar en que el proceso sea eficiente.

El señor **Rodolfo González Blanco** finaliza la presentación y se refiere a las nuevas funciones en el Departamento de Proveeduría y que a continuación se detallan:

- Revisar los carteles y los elementos jurídicos de la formación de la voluntad administrativa para contratar.
- Revisar los aspectos legales de las ofertas, subsanaciones y admisibilidad legal de las ofertas.
- Atender los recursos de objeción al cartel, revocatoria y apelación contra los actos de contratación que se generen.
- Elaborar y formalizar los contratos.
- Tramitar y presentar ante Junta Directiva la aprobación de contratos y órdenes de compra.
- Tramitar ante el Regulador General, Director General de Operaciones y Director de Finanzas, la aprobación de contratos y órdenes de compra.

- Elaborar los proyectos de resolución para declaratoria de infructuoso, desierto e insubsistencia de contrataciones y del finiquito de contratos.
- Brindar la asesoría legal en los trámites de contratación administrativa a las diferentes dependencias.
- Elaborar la solicitud de refrendo y autorizaciones ante la CGR y respuesta de audiencias de este Órgano.
- Brindar el apoyo para realizar la normalización de carteles y documentos relativos a los procedimientos de contratación administrativa, tales como modificaciones contractuales, prórrogas.

Señala que, para implementar estos cambios, implica tomar una serie de funciones que en la actualidad el RIOF se las asigna a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, y trasladarlas al DEP, excepto en el tema de la aprobación interna, la instrucción de procedimientos administrativos de contratación y la atención de reclamos administrativos. Así las cosas, lo que se pretende con esta modificación, es darle más funciones al Departamento de Proveduría, dotarlo de los recursos necesarios para que asuma un rol mucho más importante de lo que ha desarrollado hasta la fecha. Asimismo, explica la optimización de los tiempos en los trámites que realiza el Departamento de Proveduría (licitación pública, licitación abreviada y contrataciones directas).

El señor **Robert Thomas Harvey** sugiere que en la reforma que se proponga, se debe establecer una norma genérica que derogue expresamente las disposiciones, circulares o directrices que se opongan a lo que se está tratando de modificar, ya que, de lo contrario, pueden quedar normas que se prestan para interpretación.

Analizada la propuesta, con base en lo expuesto por la Dirección General de Operaciones, conforme a los oficios 118-DGO-2017 y 146-DGO-2017, el señor **Roberto Jiménez Gómez** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

#### CONSIDERANDO:

- I) Que mediante el Procedimiento para la creación y modificación de normativa administrativa N° JR-PO-01 de agosto de 2014, se establecieron las reglas a seguir, para elaborar las propuestas de normativa administrativa; con el fin de fortalecer y mejorar el procedimiento de iniciativa, discusión y aprobación de la normativa interna de la Aresep.
- II) Que por oficio N° 259-DGO-2015 del 27 de mayo de 2015, la Dirección General de Operaciones, remitió a la Secretaría de Junta Directiva una propuesta de modificación al “Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA)” propuesta que fue analizada por la Junta Directiva, y se encontraba en las fases finales de aprobación por parte de ese Órgano Colegiado, incluso el proyecto se publicó en los medios de comunicación escritos precedentes. El proceso estaba a cargo de la DGAJR, y se abrió el expediente OT-019-2016, donde constan todas las gestiones mencionadas.
- III) Que mediante oficio N°576-DGO-2016 de fecha 15 de noviembre de 2016, en cumplimiento de las indicaciones del Despacho del Regulador, la DGO procedió a solicitar el retiro temporal de la

propuesta de modificación al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA), que se encontraba en Junta Directiva, con el fin de elaborar una nueva propuesta de modificación más sustancial, de manera que se lograra una importante disminución de los plazos de ejecución del procedimiento de contratación administrativa, tal como estaba planteado originalmente.

- IV) Que de conformidad con lo indicado en el oficio 576-DGO-2016, al momento de presentar la propuesta anterior del RICA ante Junta Directiva, no se contempló un cambio de funciones sustancial, y más bien se pensó en modificar algunos procesos que generaban atrasos en la ejecución de la actividad contractual, ya que se precisaba de cambios inmediatos que agregaran eficacia y eficiencia.
- V) Que la nueva propuesta que realizó la DGO, tiene como objetivo primordial darle mayor agilidad al proceso de compras institucional, lo que se lograría trasladando algunas funciones que actualmente realiza la DGAJR, al Departamento de Proveeduría, lo que necesariamente conlleva modificar no sólo el RICA sino también el RIOF y finalmente, una vez hechas las reformas mencionadas, la Administración Superior deberá ordenar la elaboración de un nuevo manual de procedimientos de contratación administrativa, que se ajuste a esos cambios funcionales y que responda al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), instrumento en el cual se ajusten los plazos de ejecución de cada uno de los procesos.
- VI) Que con la propuesta planteada disminuirán los plazos de ejecución de cada proceso, para beneficio del quehacer institucional, ya que, en la práctica, tardan más de lo debido, hecho que se puede constatar en el “Informe de diagnóstico de contratación administrativa en la ARESEP”, elaborado por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, en marzo de 2015.
- VII) Que la propuesta planteada busca además generar impactos positivos en las actividades de las áreas que brindan los servicios de contratación administrativa, entre ellos la DGAJR, el Despacho del Regulador General, el Departamento de Proveeduría, la DGO y la Dirección de Finanzas.
- VIII) Que se propone modificar las funciones de contratación administrativa, tanto a nivel de RIOF como del RICA, del Regulador General, de la DGAJR, de la DGO, de la Dirección de Finanzas, así como ampliar las competencias del Departamento de Proveeduría, para que asuma, con el traslado de personal idóneo (abogado o abogados expertos en contratación administrativa), las funciones que venía realizando la DGAJR, a excepción de la aprobación interna de los contratos, y la instrucción de los procedimientos administrativos relativos a contratación administrativa, entre otras modificaciones.
- IX) Que se presenta el proyecto de modificación del RIOF y del RICA de manera conjunta, para garantizar la mayor celeridad procesal, ya que existe un nexo de causalidad entre ambos proyectos, puesto que la reforma que se recomienda para el RIOF es el sustrato necesario para justificar las modificaciones que se recomiendan en el RICA y ambas propuestas persiguen el mismo motivo, contenido y fin.
- X) Que deben cumplirse las disposiciones del Procedimiento para la creación y modificación de normativa administrativa N°JR-PO-01 de agosto de 2014, “Sobre propuestas de normativa

administrativa”, por lo que la propuesta de reforma dispuesta en el oficio 118-DGO-2017 exponen el siguiente motivo, contenido y fin, así como la viabilidad financiera:

“(…)

**1) Motivo:**

- *El RICA vigente, fue publicado en la Gaceta N° 211 del 3 de noviembre del año 2011, con el objetivo de regular las competencias y funciones de las dependencias internas de la Autoridad Reguladora, que participan en los procesos de adquisiciones de bienes, obras y servicios contemplados en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.*
- *Que es necesario mantener actualizado el marco normativo interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en materia de contratación administrativa con el fin de adecuarlo a las exigencias de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento vigentes, así como a la normativa interna de la Institución, cuando esta sufre modificaciones.*
- *Con la reforma del RIOF publicado en la Gaceta N° 105 del 3 de junio de 2013, se incorporaron una serie de modificaciones sustanciales a la estructura orgánica y funcional de la Autoridad Reguladora, y se crearon nuevas dependencias. La transformación total de la Institución se previó para el 8 de mayo de 2015, lo que quedó establecido en el artículo 56 de dicho cuerpo normativo, “Transitorio para la implementación de este reglamento”.*
- *Esta reforma trajo consigo la necesidad de modificar toda aquella normativa que de manera directa e indirecta, estuviera relacionada con la estructura y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de lo que no escapa el RICA, ya que en él se establecen una serie de competencias y funciones de las dependencias internas de la Autoridad Reguladora, que participan en los procesos de adquisiciones de bienes, obras y servicios contemplados en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, lo que se realizó en el proceso de reforma que ya había sido analizado y valorado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria 24-2015, celebrada el 4 de junio de 2015.*
- *Asimismo, se pretende modificar el RIOF, respecto de las funciones de quienes realizan el proceso de compras, es necesario volver a presentar una propuesta de modificación del RICA, basada en esos cambios.*
- *Se observó en los últimos años (desde el año 2011 a la fecha), durante la aplicación del RICA, que surgieron una serie de situaciones propias de la aplicación del reglamento, que generan atrasos innecesarios en la ejecución de los procedimientos de contratación administrativa, lo que motivó a hacerlos más expeditos. Lo anterior en apego del principio de legalidad que rige los procedimientos de contratación administrativa, así como al cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia, contemplados en el artículo 4 la Ley de Contratación Administrativa, entendido como que todos los actos relativos a la actividad contractual deberán estar orientados al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Administración, con el propósito de garantizar la efectiva satisfacción del interés general, a partir de un uso eficiente de los recursos públicos.*



- *Esto implica que para mejorar la eficiencia y eficacia se deben trasladar funciones del procedimiento de contratación administrativa que en el RIOF pertenecen a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, para que se realicen en el Departamento de Proveduría. Quedando únicamente como funciones en la DGAJR en esta materia, las aprobaciones internas de los contratos que así lo requieran, la instrucción de los procedimientos administrativos y la atención de los reclamos administrativos.*
- *Que mediante el “Informe de diagnóstico de contratación administrativa en la ARESEP” elaborado por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, de marzo de 2015, se determinó entre otras cosas, lo siguiente:*

*“(…) El análisis de los tiempos reales de las etapas que conforman el proceso de contratación administrativa para licitaciones abreviadas, muestra que en especial en las áreas solicitantes la DGAJR, es donde se presenta el menor cumplimiento de plazos establecidos, en total el proceso que va desde la solicitud de compra hasta el acto final está tomando en promedio 100 días hábiles, lo que son 4.5 meses, sin considerar una posible fase recursiva ni la emisión del acto final en firme.*

*En el caso de las contrataciones directas, a partir de los datos de los años 2013 y 2014, se muestra que para el 75% de los casos el plazo entre la solicitud de compra y el acto final es menor a los 40 días hábiles (2 meses), lo que pareciera ser razonable, situación contraria al restante 25% donde se supera tal plazo.*

*(…)*

*Como parte del análisis de los procesos, se identificaron una serie de actividades para los cuales los plazos establecidos y tiempos reales registrados son elevados (…)*

*De acuerdo al análisis de los procesos, se evidencia que las áreas involucradas trabajan en forma aislada, lo que hace en muchos casos que los plazos se extiendan por inconsistencias, por lo que se recomienda que para las licitaciones públicas y abreviadas que lo requieran, se conforme un equipo de manera que el apoyo y soporte sea más cercano y se garantice un trabajo de calidad.”*

#### **1) Contenido del RIOF:**

- *En el contenido se recomiendan las siguientes variaciones:*

##### **En cuanto a la forma del RIOF:**

- *Modificar las funciones en materia de contratación administrativa de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para ser asumidas por el Departamento de Proveduría, a excepción de las aprobaciones internas y la instrucción de los procedimientos administrativos.*

- *Variar la numeración de los incisos del artículo 13 por la supresión de funciones de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.*
- *Variar la numeración de los incisos del artículo 28 por la incorporación de temas nuevos y ampliación de actividades.*

**En cuanto al fondo del RIOF:**

- *Modificar el artículo 14 sobre las competencias del Departamento de Proveeduría, para que asuma las funciones que venía realizando la DGAJR, excepto en el tema de la aprobación interna, la instrucción de procedimientos administrativos de contratación y la atención de reclamos administrativos.*
- *Modificar el artículo 13 sobre las competencias de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, para trasladarlas al Departamento de Proveeduría. Manteniendo las de aprobación interna, la instrucción de procedimientos administrativos de contratación y la atención de reclamos administrativos.*

**2) Contenido del RICA:**

- *En el contenido se recomiendan las siguientes variaciones:*

**En cuanto a la forma del RICA:**

- *Suprimir del RICA las funciones del Regulador General en lo concerniente a licitaciones públicas y las contrataciones directas por excepción que alcancen la cuantía de una licitación pública y trasladárselas al Director General de Operaciones.*
- *Modificar las funciones del Director General de Operaciones, para asumir las funciones que venía realizando el Regulador General, respecto a las licitaciones públicas y las contrataciones directas por excepción que alcancen la cuantía de una licitación pública y trasladar las funciones respecto a las licitaciones abreviadas y las contrataciones directas por excepción que alcance la cuantía de una licitación abreviada, a la Directora de Finanzas.*
- *Modificar las funciones de la Directora de Finanzas, para asumir las funciones que venía realizando el Director General de Operaciones, respecto a las licitaciones abreviadas y las contrataciones directas por excepción que alcance la cuantía de una licitación abreviada y trasladar sus funciones respecto a las contrataciones directas de escasa cuantía, a la Proveedora.*
- *Modificar las funciones de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para ser asumidas por el Departamento de Proveeduría, a excepción de las aprobaciones internas y la instrucción de los procedimientos administrativos. Lo que incluye el traslado de los profesionales en derecho que corresponda, de la DGAJR al Departamento de Proveeduría.*

- *Incorporar nuevas abreviaturas, términos y definiciones en el artículo 2, para completar aquellos que no se habían considerado, pese a estar indicados en el reglamento.*
- *Variar la numeración de los capítulos, artículos y sus incisos, por la incorporación de temas nuevos y ampliación de actividades.*

Y la ampliación de dicho contenido, mediante el oficio 146-DGO-2017 del 17 de marzo del 2017, para agregar lo siguiente:

- *Ampliar las funciones del Director General de Operaciones, para que sea el encargado de dar el visto bueno del inicio, a todas las contrataciones que estaban sujetas al visto bueno del Regulador General.*

Siguiendo el Oficio 118-RG-2017:

“(…)

***En cuanto al fondo del RICA:***

- *Modificar la redacción del artículo 5 sobre preparación del programa de adquisiciones, de manera que se precise el contenido del artículo.*
- *Modificar la redacción del artículo 7 de manera que se agregan dos tipos adicionales de trámite que no requieren elaboración de un cartel ni términos de referencia.*
- *Modificar la redacción del artículo 9, que trata sobre la formalización contractual para precisar su contenido a la normativa que rige esta materia.*
- *Modificar la redacción del artículo 10 para su mejor comprensión.*
- *Modificar integralmente el artículo 13 sobre las competencias de la unidad decisora, para que esas funciones se realicen en la Dirección General de Operaciones (DGO, DF, Departamento de Proveeduría).*
- *Modificar el artículo 14 sobre las competencias del Departamento de Proveeduría, para que asuma las funciones que venía realizando la DGAJR, excepto en el tema de la aprobación interna, la instrucción de procedimientos administrativos de contratación y la atención de reclamos administrativos.*
- *Modificar el artículo 17 sobre las competencias de la DGO, para agregar nuevas competencias de conformidad con las nuevas funciones asignadas.*
- *Modificar el artículo 18 sobre las competencias del Regulador General, para ajustarlo a los cambios en sus competencias.*

- *Modificar el artículo 19 sobre las competencias de la Dirección de Finanzas, para agregar nuevas funciones.*
- *Modificar el artículo 15 sobre las competencias de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, para trasladarlas al Departamento de Proveeduría. Manteniendo las de aprobación interna, la instrucción de procedimientos administrativos de contratación y la atención de reclamos administrativos.*
- *Modificar el artículo 20 sobre la aprobación de contratos y órdenes de compra para adecuarlo a las nuevas competencias de la DGO.*
- *Adicionar el artículo 31 sobre el uso de la tarjeta de débito y crédito, para agregar que la tarjeta de crédito debe ser pagada al contado, sin permitir la generación de intereses.*
- *Modificar el artículo 42 sobre integración de normas, para hacerlo más amplio y no restrictivo.*
- *Modificar el artículo 44 para completar los alcances de la normativa que se aplica.*

**3) Fin de ambas propuestas:**

*Se requiere que se modifique el RIOF y el RICA, con la finalidad de renovarlos, de modo que se adecúen a los requerimientos actuales, aprovechando las oportunidades de mejora detectadas por las áreas involucradas en el desarrollo del procedimiento de contratación administrativa (DGO, DGAJR, DEP Y DGEE) y por la actual Administración que dentro sus objetivos se encuentra agilizar los procedimientos de contratación administrativa al máximo.*

*Asimismo, aclaramos que en el proyecto de modificación se detalla la forma en la que se pretenden implementar los cambios respectivos, lo que no va generar cambios abruptos en el proceso, ya que existe la estructura interna necesaria, para hacer frente a las funciones y obligaciones que varían con la propuesta.*

*Tal situación genera la necesidad de trasladar la plaza o plazas de profesionales en derecho al Departamento de Proveeduría, que técnicamente proceda, según el criterio técnico del Departamento de Recursos Humanos. El funcionario o funcionarios que se trasladen para llevar a cabo esas funciones, deberán ser expertos en materia de contratación administrativa, que conozcan a profundidad el procedimiento de contratación administrativa tanto a nivel de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, así como del proceso interno de la ARESEP, debidamente capacitado y con experiencia en el uso de la plataforma electrónica de compras que se utiliza en la Institución.*

*El traslado de profesionales expertos es una garantía de continuidad del negocio, pues por el grado de especialización del tema de contratación administrativa, sólo personal muy calificado puede garantizar la buena marcha de dichas gestiones, sin tener que pasar por un proceso de curva de aprendizaje. Lo que debe ir de la mano con la reforma del RICA.*

*Por el contrario se pretende con esta reforma, la flexibilización de ciertos procesos que generan atrasos y reprocesos, recurriendo precisamente a la aplicación de los principios de eficiencia y eficacia, prescritos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, para su sustento.*

*Asimismo, se pretende garantizar que el procedimiento se ejecute utilizando las mejores prácticas de control interno que nos rigen. A continuación, se detallan los beneficios de la propuesta que estamos presentando:*

- *Al trasladar las funciones jurídicas al Departamento de Proveduría se evitan los cuellos de botella, por revisiones de muchos funcionarios, que le restan eficiencia al proceso, lo que se traduce en menores plazos de atención.*
- *Los criterios que emita el asesor jurídico del Departamento de Proveduría se convierte en un criterio vinculante de aplicación inmediata en la práctica.*
- *Se aprovecha la experiencia de funcionarios de la Aresep, sin necesidad de crear nuevas plazas para atender estas labores.*
- *Se evita el traslado de documentación por parte de la Proveduría hacia la DGAJR y viceversa.*
- *Se unifican los procesos de contratación en el Departamento de Proveduría y se mejora la calidad, cantidad y confiabilidad de sus servicios.*
- *El Departamento de Proveduría de la Aresep pasa de ser un tramitador a un órgano técnico y jurídico que brinde apoyo a las áreas sustantivas.*
- *Se resguarda el control interno al evitar que las áreas que tienen la competencia de adjudicar las licitaciones públicas y abreviadas se involucren directamente en el procedimiento de contratación administrativa.*
- *Se eliminan funciones administrativas al Regulador General, para que se dedique en mayor grado a las funciones sustantivas.*
- *Disminución general de los plazos del procedimiento de contratación que lo hará más expedito, eficiente y eficaz.*
- *Se concentra el control y fiscalización del proceso en la DGO, de manera que todo se realiza bajo una misma línea de jerarquía entre la DGO y la Proveduría.*

*(...)"*

Y la modificación a dicho contenido, mediante el oficio 146-DGO-2017 del 17 de marzo del 2017, al indicar:

*"Los criterios que emita el asesor jurídico del Departamento de Proveduría, serán de aplicación inmediata, lo que hace más eficiente y expedito el proceso".*

Para que se lea de la siguiente forma:

*“Los criterios que emita el asesor jurídico del Departamento de Proveeduría, serán de aplicación inmediata, lo que hace más eficiente y expedito el proceso”.*

**4) Viabilidad económica:**

*Esta propuesta, resulta financieramente viable desde el punto de vista de costos de operación, ya que el objetivo de regular el procedimiento de contratación administrativa, se llevará a cabo con el personal actual y no supone ningún incremento del presupuesto de la Institución. Ya que se trasladará las plazas de profesionales en derecho que técnicamente correspondan.”*

- XI) Que con fundamento en los considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es: Ordenar a la Secretaría de Junta Directiva, a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y al Departamento de Proveeduría, proceder de conformidad con el Procedimiento denominado JR-PO-01 de agosto de 2014 “Sobre propuestas de normativa administrativa”.
- XII) Que en sesión 13-2017, celebrada el 21 de marzo de 2017, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sobre base de los oficios de cita, acordó con carácter de firme, dictar el presente acuerdo.

**POR TANTO**

Con fundamento en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 y sus reformas, y los oficios 576-DGO-2016, 118-DGO-2017 y 146-DGO-2017, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dispone:

**ACUERDO 03-13-2017**

Ordenar a la Secretaría de Junta Directiva, a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y a la Dirección General de Operaciones, proceder de conformidad con el procedimiento JR-PO-01 de agosto de 2014 “Sobre propuestas de normativa administrativa”, con la propuesta de reforma al Reglamento Interno de Contratación Administrativa (RICA) y el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF), con el objeto de modificar las funciones en materia de contratación administrativa.

**ACUERDO FIRME.**

*A las nueve horas con cuarenta y cinco minutos se retiran del salón de sesiones, el señor Rodolfo González Blanco, y las señoras Carol Solano Durán, Francela García Romero y Merari Herrera Campos.*

**ARTÍCULO 4. Proceso de negociación con la empresa Transcesa S.A.**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, los señores (a) Viviana Lizano Ramírez y Daniel Fernández Sánchez, funcionarios de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Edward*

*Araya Rodríguez y Román Navarro Fallas, Asesores del Despacho del Regulador General, a participar en la presentación del tema objeto de este artículo.*

En cumplimiento al acuerdo 05-03-2017, de la sesión 03-2017 celebrada el 19 de enero de 2017, la Junta Directiva conoce el oficio conjunto 277-DGAJR-2017/234-RG-2017 del 16 de marzo de 2017, mediante el cual la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, y el Despacho del Regulador General, rinden un informe sobre el proceso de diálogo-negociación con la empresa Transcesa S.A.

La señora **Viviana Lizano Ramírez** explica el contenido del oficio arriba citado e indica que se elaboró un informe final respecto de un proceso de negociación – diálogo realizado entre la Aresep y la empresa Transcesa S.A., en torno a un proceso judicial específico, el cual gira en torno a la aplicación de herramientas complementarias.

Analizado el tema con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, de conformidad con el oficio conjunto 277-DGAJR-2017/234-RG-2017, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación.

Los señores Roberto Jiménez Gómez, Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt y la señora Sonia Muñoz Tuk votan a favor de la recomendación emitida por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

La señora Adriana Garrido Quesada vota en contra, en vista de que, considera que este tipo de negociaciones debe ser una ventana para exponer los criterios de la Aresep, en cuanto a que el monto de las tarifas que generó la aplicación de herramientas complementarias en esos años, no necesariamente eran incorrectos, sino que fue el procedimiento el que no estaba correcto, lo cual fue lo que, como reprocharon los jueves, dichas herramientas no habían pasado por el proceso de consulta pública de aprobación como lo indicaba la ley. Si se van a revisar los daños, debería calcularse los que se hayan ocasionado sobre el equilibrio financiero de la empresa prestataria del servicio, no simplemente no tradicional de ingresos que podrían haber tenido las empresas con la tarifa en relación con herramientas complementarias, esto según interpreta el espíritu integral de la ley de la Aresep; por lo tanto, no se siente comfortable en apoyar esta recomendación y desconoce cuánto va a atar esto en resolver de igual manera cualquier otra negociación.

La Junta Directiva resuelve, por mayoría de cuatro votos a favor y uno en contra, y con carácter de firme:

**CONSIDERANDO:**

- I.- Que mediante el oficio 032-DGAJR-2017 del 16 de enero de 2017, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, le solicitó al señor Regulador General presentar ante la Junta Directiva, la posibilidad de llevar a cabo un proceso de diálogo-negociación con la empresa Transcesa, en torno al objeto del proceso judicial 12-3214-1027-CA, interpuesto por dicha empresa por la Aresep, en relación con la aplicación de las denominadas herramientas complementarias.
- II.- Que mediante el acuerdo 05-03-2017 de la sesión ordinaria 03-2017 celebrada el 19 de enero de 2017, en el cual se resolvió por unanimidad y con carácter de firme, lo siguiente:

**“ACUERDO 05-03-2017**

*Autorizar a los funcionarios Román Navarro Fallas (Asesor de Despacho), Viviana Lizano Ramírez y Juan Carlos Solórzano González (DGAJR), para que dentro del proceso judicial tramitado bajo el expediente 12-003214-1027-CA, interpuesto por la empresa Transcesa S.A. contra la Aresep, inicien un proceso de diálogo-negociación con dicha empresa, a efecto de determinar la factibilidad técnica y legal de llegar a un posible acuerdo extrajudicial en relación con el objeto del proceso. Para ello, podrán solicitar la colaboración e insumos técnicos necesarios de parte de las dependencias relacionadas con el asunto. Una vez se haya realizado ese proceso de diálogo-negociación, presenten ante esta Junta Directiva los resultados del mismo, a efectos de adoptar los acuerdos correspondientes.”*

- III.- Que desde que se tomó dicho acuerdo, los funcionarios autorizados, en conjunto con el señor Edward Araya (Asesor de Despacho) y otros funcionarios requeridos para ello, realizaron el proceso de diálogo con la empresa, llegando a acuerdos satisfactorios para ambas partes, pero sobre todo, de alto beneficio para los intereses institucionales.
- IV.- Que mientras se realizó dicho diálogo entre las partes, por disposición del Tribunal Contencioso Administrativo, a solicitud de la Aresep y por anuencia de la empresa, el trámite del proceso judicial en cuestión, se encontró suspendido hasta el 10 de marzo de 2017, plazo sobre el cual, se solicitó posteriormente, una prórroga de un mes para finalizar los acuerdos.
- V.- Que actualmente, se ha concluido con el proceso de negociación, llegándose a los acuerdos establecidos en el informe final presentado mediante el oficio 277-DGAJR-2017/234-RG-2017, a saber:
- Pago a la empresa Transcesa S.A., del monto de ¢354.597.729,00, por concepto de daño calculado al 15 de enero de 2017.
  - Pago a la empresa Transcesa S.A., del monto de ¢22.101.354,50, por concepto del 25% de los intereses calculados al 15 de enero de 2017.
  - El monto de los daños, será actualizado del 16 de enero de 2017 hasta la fecha de la próxima fijación individual que se le realice a la empresa Transcesa.
  - Pago a la empresa Transcesa S.A., del monto de daños y perjuicios indicados, para un total de ¢376.699.083,50, en un solo tracto.
  - Pago del monto remanente por concepto de daños calculado desde el 16 de enero de 2017 hasta la próxima fijación individual que se le realice a la empresa Transcesa, de forma inmediata, una vez fijada la tarifa.
  - La empresa Transcesa cede el monto de las costas del proceso, a fin de que la Aresep no deba cancelarlas.
  - Del monto principal a pagar hasta el momento de ¢376.699.083,50 por concepto de daños e intereses hasta el 15 de enero de 2017, se rebajará el porcentaje de 25% y se le cancelará directamente al licenciado Diego Moya Meza, representante legal de la empresa. Esto según acuerdo privado entre la empresa y el profesional.
- VI.- Que los acuerdos logrados y los montos derivados de ellos, a pagar por parte de la Aresep, representan hasta el momento, la suma de ¢400.109.732,43, monto que representa un 55,61% menos de lo que eventualmente habría tenido que pagar la Aresep al concluirse el proceso judicial en cuestión, proyección que se ha realizado al 2021 por un monto de ¢901.286.102,45.



- VII.- Que el beneficio de dichos acuerdos se refleja en un pago de indemnización mucho menor del que habría tenido que cancelar la Aresep, dada la jurisprudencia reiterada en relación con la aplicación de herramientas complementarias.
- VIII.- Que asimismo, los beneficios se reflejan una inversión de recurso humano hacia los demás procesos judiciales de la Aresep.

**POR TANTO  
LA JUNTA DIRECTIVA RESUELVE:**

Con fundamento en el oficio 277-DGAJR-2017/234-RG-2017:

**ACUERDO 04-13-2017**

1. Dar por recibido y aprobado el informe final rendido mediante el oficio 277-DGAJR-2017/234-RG-2017.
2. Ordenar a la Administración realizar el pago de la suma de ¢376.699.083,50, distribuida de la siguiente manera: a favor de la empresa Transcesa S.A. el monto de ¢282.524.312.625 y a favor del licenciado Diego Moya Meza, representante legal de la empresa, la suma de ¢ 94.174.770.875.
3. Ordenar a la Intendencia de Transporte que una vez que se realice próxima fijación tarifaria individual a la empresa Transcesa S.A., lo comunique de manera inmediata a esta Junta Directiva, a fin de que se realice el cálculo del monto remanente a pagar en los términos de acuerdo.
4. Ordenar a la Administración suscribir el respectivo finiquito con la empresa Transcesa S.A. y comunicarle posteriormente, al Tribunal Contencioso Administrativo el acuerdo entre las partes a fin de dar por terminado el proceso.

**ACUERDO FIRME.**

*A las diez horas con quince minutos se retiran del salón de sesiones, los señores (a) Viviana Lizano Ramírez, Daniel Fernández Sánchez, Edward Araya Rodríguez y Román Navarro Fallas.*

**ARTÍCULO 5. Sesión virtual con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).**

*A las diez horas con treinta y cinco minutos ingresa al salón de sesiones, los señores Manuel Emilio Ruiz y Gilbert Camacho Mora, Miembros del Consejo de la Sutel, y la señora Xinia Herrera Durán, funcionaria de esa Superintendencia. Asimismo, ingresan la señora Heilen Díaz Gutiérrez, Donald Miranda Montes, Asesores del Despacho del Regulador General, y el señor Oscar Vargas Dittel, funcionario de la Dirección General de Atención al Usuario, a participar en la sesión virtual a realizarse en esta oportunidad.*

Se deja constancia de que, a partir de este momento, los señores miembros de la Junta Directiva llevarán a cabo una sesión virtual con miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), cuya sede se encuentra en la ciudad de París, Francia.

Por parte de la OCDE participan los señores (a): Filippo Cavassini, Guillermo Morales, Anna Pietikainen, funcionarios de la División de Política Regulatoria de dicha Organización. La agenda a tratar en esta oportunidad, es la siguiente:

Objetivo:

- Exponer el trabajo de la OCDE en políticas regulatorias, y como apoyan a los entes reguladores en su esfuerzo por mejorar su desempeño.

Programa:

- Trabajo de la OCDE en política regulatoria
- Evaluación de desempeño de la estructura para la economía regulatoria (PAFER)
- Implementación de PAFER en materia regulatoria en Colombia, Latvia y México.

Seguidamente, los señores Cavassini, Morales y Pietikainen, explican que el Comité de Política Regulatoria (RPC), fue creado por el Consejo de la OCDE el 22 de octubre de 2009, con el fin de ayudar en la mejora de la economía de países miembros y no miembros; mediante la edificación y fortalecimiento de sus esfuerzos en reformas regulatorias. Es una plataforma que ayuda a países a implementar políticas regulatorias, herramientas e institutos, así como a aprender de las experiencias de cada uno. Comentan además de la red regulatoria de la OCDE.

En cuanto a la evaluación de desempeño de la estructura para la economía regulatoria (PAFER), se refieren a los principios de Gobernanza; a la evaluación del desempeño: aportes, labor y estrategia, proceso, rendimiento y resultados; a la Administración interna relacionado con labores, relaciones y distribución del poder y responsabilidades entre el Poder Legislativo, ministerios, entes públicos reguladores y regulados.

Agrega que, por otra parte, está la administración externa vinculada con el organigrama del ente regulador, lineamiento de comportamiento y labores y responsabilidades, medida de cumplimiento y responsabilidad, la supervisión del proceso de negociación, reportes financieros y administración de desempeño.

En otro orden de ideas, los señores de la OCDE se refieren a la implementación de PAFER en materia regulatoria de Colombia, Latvia y México. Comenta sobre la Comisión de comunicación regulatoria de Colombia; así como del sector de energía de México. Entre las conclusiones, exponen las siguientes:

- *La OCDE asiste a países en Latino América y del resto del mundo a formalizar sus agendas de reformas regulatorias y en el apoyo a la utilización de buenas prácticas regulatorias.*
- *El OCDE ha desarrollado conceptos únicos sobre la aplicación de Percepciones Conductuales (Behavioural insights "BI") a nivel mundial y continuará apoyando la implementación de percepciones conductuales en el área política y de comportamiento organizacional.*
- *La Red de Economías Regulatorias (NER) apoyará a los entes reguladores más fuertes, mediante la producción de análisis y orientación basada en evidencia, y llevará a cabo análisis específicos, facilitando canales de diálogo, retos y soluciones; la aplicación de herramientas como BI hacia sectores y organizaciones.*
- *La metodología PAFER ha probado ser una herramienta pertinente para mejorar el desempeño*

*regulatorio, aplicado a una diversa cantidad de entes regulatorios de diferentes sectores y de contextos nacionales diferentes.*

- *El análisis PAFER puede mejorar la planificación interna y externa de la Aresep y Sutel, aprendiendo a liderar con las mejores prácticas internacionales y de las críticas de entes homólogos de países miembros y no miembros del OCDE.*

Seguidamente se suscita un intercambio de comentarios finales entre los miembros de la Junta Directiva y los personas de la OCDE y a las once horas con treinta y cinco minutos finaliza la sesión virtual.

*A las once horas con treinta y cinco minutos se retiran del salón de sesiones, los señores (es): Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, Gilbert Camacho Mora, Xinia Herrera Durán, Heilen Díaz Gutiérrez, Donald Miranda Montes y Oscar Vargas Dittel.*

#### **ARTÍCULO 6. Concurso N° 22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.**

*Por el tema a tratar en este artículo, a partir de este momento, se retiran del salón de sesiones, los señores (as): Rodolfo González López, Subauditor Interno, Robert Thomas Harvey y Herley Sánchez Viquez, Asesores del Despacho del Regulador, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de Junta Directiva.*

La Junta Directiva continúa con el análisis del proceso del Concurso N°22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).

Los señores Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt y Adriana Garrido Quesada manifiestan que mantienen su posición.

La señora **Adriana Garrido Quesada** solicita que se revise el perfil de las tres candidatas, presentada en la gráfica que remitió la Dirección de Recursos Humanos, tomando en cuenta tanto los criterios aplicados como de preselección, para que se analice en dónde están exactamente las diferencias, por lo menos entre las dos candidatas que han sido mencionadas en la sesión anterior.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que sería importante solicitarle a la Dirección de Recursos Humanos esa presentación con el propósito de refrescar el tema.

Analizado el tema objeto de este artículo, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 05-13-2017**

Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos que, conforme a los comentarios expresados en esta oportunidad por los señores miembros de la Junta Directiva, lleve a cabo una presentación del Concurso N°22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), en la sesión del martes 28 de marzo de 2017.

#### **ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 7. Asuntos varios de los miembros de Junta Directiva.**

El señor **Edgar Gutiérrez López** se refiere al asunto agendado en el apartado de Asuntos Informativos, respecto de la solicitud presentada por parte de Productora La Florida S.A. y Distribuidora La Florida S.A., en torno al proceso de queja contra la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. e indica que es una llamada de atención, ya que, aparentemente ha transcurrido mucho tiempo y no han recibido ninguna respuesta, y se está afectando el derecho de petición. Desconoce porqué se ha tardado tanto en responder.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que en efecto se ha tardado mucho; por lo que, solicitó un informe a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU), para ver los procesos y entender la organización, porque se trata de una queja interpuesta por una persona particular de una institución con un impacto muy grande. Además, señala que en DGAU se había hecho una reorganización, razón por la cual desea conocer cuál es el impacto que ha tenido con el recurso humano que se les dio y revisar cómo se operacionalizó la reestructuración.

**ARTÍCULO 8. Asuntos informativos.**

Seguidamente se da por recibido el tema indicado en la agenda como asunto de carácter informativo, el cual corresponde a la "Solicitud presentada por parte de Productora La Florida S.A. y Distribuidora La Florida S.A., en torno al proceso de queja contra la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. Expediente AU-006-2016. Oficio SS&A-133-2017 del 8 de marzo de 2017".

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

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

**ADRIANA GARRIDO QUESADA**  
Miembro de la Junta Directiva

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