

# **SESIÓN EXTRAORDINARIA**

**N.º 07-2018**

**9 de febrero de 2018**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 07-2018**

Acta de la sesión extraordinaria número siete, dos mil dieciocho, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el viernes nueve de febrero de dos mil dieciocho, a partir de las ocho horas y treinta y dos minutos. Asisten los siguientes miembros: Roberto Jiménez Gómez; quien preside; Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt y Adriana Garrido Quesada, así como los señores (as): Xinia Herrera Durán, reguladora general adjunta, Anayansie Herrera Araya, auditora interna; Robert Thomas Harvey, asesor legal de la Junta Directiva, Carol Solano Durán, directora general de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Herley Sánchez Víquez, asesora del Despacho del Regulador General y Alfredo Cordero Chinchilla, secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.**

Se deja constancia de que la directora Sonia Muñoz Tuk no asiste en esta oportunidad, toda vez que tuvo que atender un compromiso de índole personal, para lo cual informó previamente.

Por otra parte, el señor **Roberto Jiménez Gómez** manifiesta lo siguiente:

*“Conforme al artículo 46 de la Ley N° 7593, y los artículos 3 y 6 del Reglamento de Sesiones de la Junta Directiva, el Regulador General, **integra, preside y dirige** las sesiones de Junta Directiva.*

*Asimismo, el artículo 2 inciso 3), del Reglamento de Sesiones de la Junta Directiva, establece que el presidente de la Junta Directiva podrá invitar o convocar a los funcionarios de la Institución que sean debidamente convocados por el presidente.*

*En ese entendido, el artículo 13 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF), establece entre las funciones asignadas a la Dirección General de Asesoría y Regulatoria, que es “responsable de brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva y al Regulador General.”*

*A partir de lo anterior, y con base en la resolución RRG-591-2017 (que trasladó al asesor Robert Thomas Harvey a la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, con motivo de su parentesco en segundo grado de afinidad, con la Reguladora General Adjunta), y el acuerdo de esta Junta Directiva 04-06-2018-, mi persona se hace asesorar, por la señora Carol Solano Durán, en su condición de directora general de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, con el fin de evitar cualquier conflicto de intereses que se presente.*

*Esto de forma temporal mientras cuente con el asesor/a tal y como se acordó”.*

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

El señor **Roberto Jiménez Gómez** da lectura al Orden del día de esta sesión y lo somete a votación.

La Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 01-07-2018**

Aprobar el Orden del Día de esta sesión, el cual a la letra dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*

2. *Asuntos resolutivos.*

2.1 *Plan Operativo Institucional de la Aresep: Informe de cumplimiento 2017. Resultados generales e informes de las áreas.*

- *Intendencia de Energía*
- *Intendencia de Transporte*
- *Intendencia de Agua*
- *Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación*
- *Dirección General de Atención al Usuario*
- *Dirección General de Operaciones*

2.2 *Plan Operativo Institucional Sutel: Informe de cumplimiento 2017. Oficios 056-DGEE-2018 del 8 de febrero de 2018 y 618-SUTEL-SCS-2018 del 26 de enero de 2018.*

2.3 *Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2017. Oficio 616-SUTEL-SCS-2018 del 26 de enero de 2018.*

### **ARTÍCULO 3. Plan Operativo Institucional de la Aresep: Informe de cumplimiento 2017.**

*A las ocho horas y treinta y seis minutos ingresan al salón de sesiones, los señores (as): Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Mario Mora Quiros, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua; Luis Fernando Chavarría Alfaro, director de la Intendencia de Agua; Marta Monge Marín, directora general de la Dirección General de Atención al Usuario; Marlon Yong Chacón, director general de la dirección general del Centro de Desarrollo de la Regulación; Rodolfo González Blanco, director general de la Dirección General de Operaciones; Ricardo Matarrita Venegas, director general de la Dirección General de Estrategia y Evaluación; Guisella Chaves Sanabria, directora de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, y Heilen Díaz Gutiérrez, asesora del Despacho del Regulador General; a participar en la exposición del tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce los oficios 108-RG-2018 del 8 de febrero de 2018, 055-DGEE-2018 y 054-DGEE-2018, ambos del 7 de febrero de 2018, mediante los cuales la Dirección General de Estrategia y Evaluación, remite el informe de cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI) 2017 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica que, en esta oportunidad va a exponer lo que corresponde al informe de resultados del 2017; sin embargo, es importante tener claro que a inicio de año siempre se solicitan varios informes que se interrelacionan. El Informe de Labores incorpora lo que son las actividades ordinarias y posteriormente, será presentado ante esta Junta Directiva; asimismo, el Informe de la Ejecución Financiera ya fue conocido y el Plan Operativo Institucional tiene dos componentes: el informe de ejecución física y financiera.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** comenta que, si se ahorra o se tiene menos ejecución, qué pasa con el cumplimiento de objetivos y metas, y es lo que se ha pretendido mostrar con este informe; o sea, qué se ha podido ahorrar en gran medida y seguir cumpliendo en muchos casos con los objetivos y metas propuestas.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica que, además está el informe de cumplimiento de metas, el cual se incluye en el Plan Táctico Administrativo. Así las cosas, todos los informes están relacionados.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que se niega a aprobar cualquier tema que se relacione con el Plan Estratégico Institucional, en el tanto esta Junta Directiva no haya aprobado el citado Plan.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** prosigue su exposición e indica que se emitieron varios lineamientos en torno a la estimación de los recursos para cumplir con los objetivos y planes y debe realizarse según el principio de servicio al costo y bajo estrictos criterios de austeridad en el uso de los fondos públicos. Todo funcionario público está obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público, administrando los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia. Una correcta ejecución presupuestaria significa hacer el mejor uso de los recursos sin comprometer el logro de las metas.

Explica, además, lo relacionado con el análisis de los recursos no ejecutados, que son básicamente los siguientes: i) Ahorros: proyectos que habiendo alcanzado el objetivo planteado inicialmente no requirieron gastar el monto total asignado; ii) revisión de alcance: reducción del alcance y monto de proyectos; iii) Imposibilidad técnica: la ejecución no pudo ser realizada por razones externas y iv) Proceso de contratación: La ejecución se atribuye a procesos tardíos de contratación.

Adicionalmente, indica que un aspecto muy importante es que, se insistió con las dependencias, para que se optimizara el uso de los recursos internos para evitar las consultorías. Se ha incentivado para que los servicios contratados (consultorías) correspondan a aquellos que por su naturaleza no pueden ser desarrollados por el recurso interno o que la valoración costo-beneficio justifica la contratación externa.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** interviene y se refiere a casos específicos en los que se dieron ahorros significativos. Indica que se ha logrado una reducción importante en los gastos de la Institución; por ejemplo, en los servicios especiales, recargo de funciones, dietas, viáticos, alimento y bebidas, productos de papel, esto por el proceso de digitalización que se está implementando, así como en equipos de cómputo. Agrega que, lo más representativo es el recargo de funciones, pese que puede ser necesario se ha tratado de que sea solamente cuando se tiene clara justificación, al igual que los servicios especiales.

Asimismo, en cuanto la contratación de servicios profesionales es una herramienta muy importante; sin embargo, tiene que hacerse oportunamente y cuando no haya recursos internos. Esto forma parte de un conjunto de medidas; como lo mencionó anteriormente, la reducción en la contratación de consultorías, para lo cual se han desarrollado capacidades internas; es un proceso, lo cual no significa que no se van a llevar a cabo consultorías, pero, se harán muy fundamentadas y que sean de interés para la organización.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta si los trabajos que se hacen con recursos internos tienen la misma calidad y si se realizan oportunamente.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** explica que se tiene que ir haciendo una ponderación, para analizar las capacidades reales que tiene la organización y dejar para las contrataciones externas, aquellos estudios en los que no se cuente con las capacidades requeridas, y, además, sacar provecho de esas consultorías. En general, muchos de los estudios que se han hecho, son bastante buenos, no perfectos; hay que hacer un balance al respecto. Considera que existen temas en los que hay carencias; por lo tanto, los estudios deberían estar enfocados en este sentido; en muchos de los estudios se deberían juntar elementos como reedición o validación; o bien, hacer un estudio que capacite y forme a los funcionarios de la Institución y así contar con las capacidades, y aspectos que se consideren importantes.

De igual forma, indica que se ha contado con el apoyo de organismos como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Banco Mundial, entre otros. Además, se está tratando de hacer vinculaciones para analizar el tema de vehículos eléctricos y redes inteligentes, lo cual está muy relacionado con energía y nuevas tecnologías, mejores prácticas.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** continúa con la exposición e indica que, como lo mencionó el Regulador General, se han logrado recursos de cooperación para la ejecución de estudios y proyectos (Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Estado de los Estados Unidos, Banco Mundial, entre otros). También se ha dado seguimiento a cada una de las actividades y se han girado instrucciones y alertas para acelerar la ejecución y para identificar oportunidades de ahorros. Además, se han tomado las previsiones para que los ahorros sean sostenibles en el tiempo, se ha promovido el desarrollo de capacidades internas y la menor dependencia de contratos o proveedores externos. Se ha solicitado la revisión de contratos definidos en dólares para que, en la medida de lo posible, sean “colonizados” y minimizar el riesgo cambiario y se ha insistido en la gestión por resultados y mayor rigurosidad en la definición de los proyectos y acciones a ejecutar.

Agrega que, se pretende ir hacia un modelo de gestión integrado por programas, enfatizando en una ejecución más efectiva y de resultados, y una orientación a la rendición de cuentas y medición de impacto.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta cómo se espera medir el impacto.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** señala que este informe se basa en lo que solicita la Contraloría General de la República; es decir, se programa y determina actividad, y el presupuesto, se valora cuánto cumplió y cuánto ejecutó. En el informe que se le va a rendir a esta Junta Directiva a futuro, se van a agregar las estimaciones de impacto. En las formulaciones del próximo POI y PAO ya se incorpora cuál es el impacto esperado. Reitera que, lo que la Dirección General de Estrategia y Evaluación está presentando, es la formalidad del informe de cumplimiento para remitir a la Contraloría General de la República.

Seguidamente, la señora **Guisella Chaves Sanabria** explica que este informe se realiza en cumplimiento de la normativa de la Contraloría General de la República, que establece que el 16 de febrero tiene que estar en el sistema los resultados de la evaluación del Plan Operativo Institucional. Esta evaluación tiene que desarrollar un proceso de evaluación física y financiera de la ejecución del plan presupuesto institucional, cuyos resultados deben ser de conocimiento del nivel superior y de las demás instancias para la toma de decisiones.

Indica que el POI 2017 está compuesto de 24 programas y proyectos; está alineado con el Plan Estratégico Institucional 2017-2022 y representa un 16% del presupuesto total y un 80% de los recursos está orientado a lo que es la consecución de actividades sustantivas.

Por otra parte, se refiere a los programas y proyectos según objetivo estratégico: Programa 1.1 Administración, Programa 1.2 Regulación Indirecta, Programa 2 Regulación Directa. Asimismo, explica los programas y proyectos según estado de avance físico y presupuesto asignado en el 2017 e indica que ejecutados al 100% fueron 8 proyectos; 7 en ejecución con avance de 90% y más, 3 con ejecución entre un 35% y 90%, 1 con una ejecución menor a 35%; 2 otros (suspendidos) y 3 proyectos cerrados.

Así las cosas, la evaluación física se hace sobre 19 proyectos, y se alcanza un 87% de ejecución, por lo que, prácticamente la totalidad fue ejecutada.

Finaliza la exposición y se refiere brevemente a los proyectos de las diferentes dependencias, siendo que, a continuación, cada intendente y directores generales expondrán detalladamente el cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2017.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, de conformidad con los oficios 055-DGEE-2018 y 054-DGEE-2018, la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 02-07-2018**

1. Aprobar los resultados de la evaluación del Plan Operativo Institucional 2017 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de conformidad con los oficios 054-DGEE-2018 y 055-DGEE-2018 del 7 de febrero de 2018 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.
2. Instruir a la Dirección General de Estrategia y Evaluación para que se incorpore la información en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto de la Contraloría General de la República, a más tardar el 16 de febrero de 2018. **ACUERDO FIRME.**

Seguidamente, conforme al orden del día de esta sesión, las Intendencias de Energía, Transporte y Agua, así como la Dirección General Centro del Desarrollo de la Regulación, la Dirección General de Atención al Usuario y la Dirección General de Operaciones proceden a exponer los proyectos 2017-2018.

#### ***Intendencia de Energía***

El señor **Mario Mora Quirós** manifiesta que la exposición de la Intendencia de Energía (IE) se centra en la ejecución, resultados y desafíos para el 2018. Se refiere a la gestión por procesos sobre los cuales hay equipos técnicos asociados a cada uno de ellos.

Indica que el eje de calidad está enfocado propiamente en el Plan Operativo Institucional, y está dividido en dos componentes: regulación de la calidad y programas del sector energía (costo total). En el caso de la regulación de la calidad, el programa tiene tres ejes: i) evaluación de la calidad de hidrocarburos, ii) evaluación de la calidad del GLP y iii) evaluación de la calidad de la electricidad.

En cuanto al programa de calidad GLP, indica que en el 2017 fue un año en el que se logró avanzar significativamente en la consolidación de bases de datos; en la actualidad se tiene un panorama bastante claro de cómo está estructurado el mercado. Por el momento, el todo el esfuerzo de evaluación de la calidad ha estado concentrado en el tema de los cilindros. Lo importante es que, en la actualidad, se cuenta con información bastante clara y detallada que está generando una fortaleza para efectos de los esfuerzos y regulación que hace la Intendencia.

Indica que la Intendencia de Energía evalúa básicamente composición GLP, calidad, cantidad, precio y seguridad humana. El esfuerzo que se hace, lo reciben 645 mil hogares que son usuarios de gas, 4000 taxis que utilizan gas y sectores productivos que consumen el 70% de lo que vende Recope.

La señora **Adriana Garrido Quesada** considera que es importante que en el POI se haga referencia a las regulaciones que se están aplicando.

El señor **Mario Mora Quirós** explica que se hizo la simplificación, pero en el caso concreto de hidrocarburos, en la actualidad se tiene la referencia de los reglamentos técnicos centroamericanos, que ha sido el eje; pero, a partir del 2017 está la referencia, que dicho sea paso, en el informe de labores de la Intendencia está más detallado. Agrega que, en el caso de electricidad, todo está referido específicamente a las normas técnicas aprobadas por la Aresep en el 2015.

En cuanto a los desafíos para el 2018-2019, están vinculados al objetivo estratégico 1 y 2 del Plan Estratégico 2017-2022 y la Intendencia se está enfocando en lo fundamental, que es la consolidación del plan de renovación de cilindros a cinco años, lo cual es importante porque ha sido un esfuerzo de diálogo que se ha tenido con las empresas envasadoras, básicamente después de 12 años de incorporar cilindros. Se tiene la certeza que para el 2017 se incorporaron alrededor 40000 cilindros nuevos, 6000 destruidos y un ejercicio de marchamado, que es lo que ha dado resultado.

Además, se está desarrollando lo que es el sello de calidad; en la actualidad hay alrededor de 160 gasolineras que en los últimos cinco años han trabajado bien, por lo que, se está haciendo un esfuerzo de implementar un sello de calidad en beneficio; lo cual significa que, el beneficio de tener el sello de calidad implica que el siguiente año, no se les va a hacer cuatro mediciones, sino, dos; de manera tal que se les reconozca el esfuerzo realizado.

Indica que, consolidar el marchamado de cilindros es un desafío que podrían redimensionar el programa de calidad, si el país opta por incorporar el tema de hidrocarburos, ya la norma estaría y si se avanza en el tema de las mezclas de diésel y gasolina. Igual, las normas existen, pero, lo que quedaría pendiente es la decisión país de cuándo entran.

En lo tocante a la calidad de electricidad, se ha hecho un esfuerzo importante en lo que son bases datos; en la actualidad la Aresep tiene bastante información útil. Además, se refiere a aspectos como la medición, la cual se hace conforme a las normas existentes; continuidad del servicio; estimación de costos asociados al aseguramiento de la calidad.

Asimismo, explica lo concerniente a la Regulación Económica, fijación de tarifas y precios para el sector de hidrocarburos y el sector de electricidad. Además, se refiere al seguimiento de inversiones; a la Contabilidad Regulatoria que es un proyecto de alcance institucional; a la gestión y desarrollo. Concluye con la exposición y cita los desafíos 2018-2019 que se detallan a continuación:

- *Actualización y mejora de instrumentos regulatorios (CDR-IE)*
- *Guía para la presentación de Estudios Tarifarios*
- *Lineamientos complementarios: inversiones y liquidación tarifaria*
- *Consolidación SIR y Contabilidad Regulatoria*
- *Organización de la IE: formalización: estudio integral*

### ***Intendencia de Transporte***

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** inicia la exposición y recalca el esfuerzo que han hecho las tres Intendencias en el tema de la Contabilidad Regulatoria, es un trabajo que se ha venido haciendo en conjunto. En cuanto a la Intendencia de Transporte, ya publicó la Contabilidad Regulatoria para el caso del servicio de autobús y actualmente se está trabajando para el servicio de ferrocarril.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** interviene e indica que ha sido un trabajo en el cual se demuestra que el trabajo conjunto, articulado, alineado y utilizando las experiencias de los que iban más adelante; así como analizando las diferencias en conjunto, ha dado muy buenos resultados. Los equipos técnicos trabajaron a partir de un lineamiento girado en el sentido de que las tres intendencias tenían que trabajar juntas y con los mismos parámetros.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** se refiere a los proyectos de la Intendencia de Transporte en función de varios años, por lo que, en esta oportunidad expondrá una visión de la ejecución de los proyectos 2017-2018 y hacia dónde se va en el 2019.

En el 2017 se hizo un estudio de la estructura de costos y coeficientes de consumo para taxis; además, se hicieron estudios de volumen de pasajeros autobús (11 rutas Desamparados y Cartago). Asimismo, se hizo un plan piloto GPS autobús (11 rutas, 254 unidades). Estos proyectos se iniciaron en el 2016 y finalizaron en el 2017.

De igual manera, explica que los proyectos que iniciaron en el 2017 se traslapan en el 2018. Hubo varios proyectos que se cerraron, entre ellos, un estudio de volumen de pasajeros autobús (2 rutas Alajuela) (ITCR); también se cerró un proyecto que era para inspección de condiciones físicas y de operación de taxis (ITCR) y otro del sistema de información geográfica (SIG), (UCR). Asimismo, indica que hubo un proyecto que es una aplicación móvil para estimar el monto de los viajes en taxi, el cual ya está adjudicado e inició a finales del 2017.

Además, se refiere a lo que ha sido el proyecto de GPS en autobuses, en donde, en el primer alcance se tomaron 11 rutas (urbanas y rurales); abarcaron 49 ramales, se instalaron GPS en el 5% de la flota, se monitorearon durante 3 meses y se obtuvieron 500 mil registros diarios de información. La información que se trató de obtener fue con el propósito de verificar que la flota utilizada, es la autorizada; el cumplimiento de los recorridos en las rutas, el cumplimiento de los horarios y los esquemas operativos aprobados por el Consejo de Transporte Público, cantidad de carreras realizadas, cumplimiento de las paradas, los tiempos de viaje y la velocidad de operación en las distintas zonas del país. Además, se refiere a los resultados de este proyecto GPS autobús, en cada uno de los aspectos explicados.

Agrega que los criterios de selección se hicieron con base en la información brindada por la Dirección General de Atención al Usuario en torno a las no conformidades; así como en registros que hay en la aplicación de Transportes en la Aresep, tipología de rutas y otras condiciones propias del operador.

Por otra parte, en lo que respecta al programa de calidad, este se centra en la evaluación de buenas prácticas en distintos sectores y en la evaluación de equipos, instalaciones e infraestructura. Para este año no está contemplado realizar estudios de conteo de pasajeros, tampoco el de los GPS; por lo que, básicamente el objetivo radica en el cumplimiento de condiciones de calidad (legislación, contratos y resoluciones); así como determinar la aplicabilidad de buenas prácticas internacionales y general insumos que puedan servir para la emisión de normativa técnica de calidad.

Señala que la Intendencia de Transporte elaboró una propuesta para analizar la posibilidad de homologar las normas de transporte público que están en España y ver de qué forma se podrían tropicalizar para que la Aresep cuente con un conjunto de normas de calidad estándar para todos los servicios.

Para finalizar la exposición, indica que para el 2019 se continuará con la evaluación de condiciones de operación de los distintos servicios y en los temas de infraestructura están algunos aspectos, como la evaluación de la gestión en aeropuertos, puertos y servicio postal); inspección de instalaciones, infraestructura y equipo (aeropuertos, puertos, estibadoras privadas y servicio postal); además, la evaluación de ejecución de inversiones sobre todo en las carreteras que tienen peaje.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** comenta que, uno de los temas pendientes y que considera importante ir trabajando, es acerca de cuál es el costo de la regulación en cada uno de los servicios, por unidad.

### ***Intendencia de Agua***

El señor **Carlos Herrera Amighetti** inicia la exposición del Plan Operativo Institucional, cumplimiento 2017 de la Intendencia de Agua e indica que, el proyecto principal que se realizó en el 2017 fue el Programa de calidad del agua potable, para lo cual se elaboraron 116 informes de laboratorio. En general la calidad del agua es satisfactoria. Los mayores problemas detectados fueron inconformidades por ausencia de cloración; coliformes fecales y escherichia coli; además en zonas rurales fue detectada la presencia de metales. Los problemas han sido comunicados a los operadores para su corrección.

Otro proyecto que se ha venido realizando por varios años, es el indicador de calidad del servicio, mediante el cual se miden 8 indicadores para la calidad del servicio; los operadores fijan sus metas anuales en cada indicador y la Intendencia de Agua hace una evaluación una vez al año. Con este nuevo proyecto lo que se hizo fue trabajar en una herramienta para la verificación de la calidad y confianza de la información recibida sobre los indicadores. Este proyecto ya se concluyó; por lo tanto, ya se cuenta con la herramienta que se empezará a aplicar de inmediato.

Explica lo referente al proyecto de revisión parque de hidrómetros, el cual se ha venido ejecutando por varios años en diferentes zonas del país. En este caso se hizo en la Fortuna de San Carlos y se determinó que el 58% de los hidrómetros no cumplen con la norma de arranque, para lo cual se recomendaron las medidas correctivas. De igual manera, informa respecto del proyecto de agua no contabilizada, que es el principal problema que tradicionalmente se ha tenido con el acueducto; ya que, prácticamente la mitad del agua que se produce no se logra facturar. El objetivo de este proyecto es

tener una mejor comprensión de cuáles son las causas de que originan el agua no contabilizada y cuáles podrían ser las medidas más apropiadas para solucionar el problema.

Indica que, al respecto el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo han realizado donaciones al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados para mejorar el sistema de facturación, e invertir en hidrómetros para medir adecuadamente el consumo, pero la realidad es que el porcentaje de agua no contabilizada no varía. Así las cosas, lo que se pretende es tener un mejor conocimiento de ese fenómeno para tratar de regularlo de una manera más eficaz. A través de la empresa consultora se logró contar con un experto colombiano, que, dicho sea de paso, estuvo asesorando a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, en la cual se logró una mejora en este indicador.

Finaliza la exposición y explica en detalle el cumplimiento del Plan Táctico y Estratégico 2017-2022 por objetivo estratégico y estrategia. Asimismo, se refiere a otros resultados 2017, dentro de los cuales cita los siguientes:

- ✓ *Fiscalización de Asadas en sitio: Se visitaron 77 en la cuenca de Río Frío y la península de Nicoya con aproximadamente 100 mil habitantes Se evaluó la vulnerabilidad de los sistemas, se brindó capacitación regulatoria, se brindaron las recomendaciones de mejora necesarias.*
- ✓ *Fiscalización de la continuidad del servicio en sitio: en el AyA y ESPH. Con la intención de detectar puntos futuros de racionamiento del servicio y evitarlo.*
- ✓ *Desarrollo de Indicadores (Instructivos): para fiscalización de la calidad y resultados económico-financieros.*
- ✓ *Sistema SIG con mapa de calidad: desarrollado y en pruebas*
- ✓ *Apoyo en metodologías y normativa: acueducto y gestión hídrica; avance reglamento técnico de riego. Política de subsidios.*
- ✓ *Sistema Sir: Modulo General y Contabilidad Regulatoria: Finalizada*

### **Centro de Desarrollo de la Regulación**

El señor **Marlon Yong Chacón** explica los proyectos ejecutados 2016 y finalizados en el 2017 de la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR). Seguidamente, se refiere al proyecto "Diagnóstico del mercado de los servicios de cabotaje de personas en Costa Rica" que inició en setiembre de 2016 y finalizó en junio 2017. En este proyecto se hizo un análisis descriptivo del servicio de cabotaje para recabar información de este mercado, se hizo un diagnóstico, una caracterización conceptual del servicio, un análisis comparativo por tipo de servicio y zona geográfica; análisis del grado de cumplimiento observado de la normativa vigente; recomendaciones para el uso y actualización posterior de la información. Además, se hizo una base de datos con la información recabada.

Otro proyecto que se inició en agosto 2016 y se finalizó en julio 2017, es el "Determinación y validación técnica de los coeficientes de consumo de insumos necesarios para determinar los costos de operación y mantenimiento de vehículos para el transporte remunerado de personas en la modalidad autobús", el cual se ejecutó en su totalidad, con los siguientes entregables: i) Modelo conceptual ajustado para determinar los costos de operación y mantenimiento de vehículos para el transporte remunerado de personas en la modalidad autobús, ii) Instrumental para recabar la información necesaria para el cálculo de los coeficientes, iii) Resultados del cálculo de los coeficientes técnicos incluidos en el modelo por

ruta y total, base de datos con la información recabada y iv) Hojas de cálculo con las fórmulas y los cálculos de los coeficientes.

Asimismo, explica el proyecto “Perfil del usuario de servicios públicos e impacto macroeconómico de variaciones en las tarifas de acueductos y alcantarillados” que inició en febrero de 2017 y finalizó en julio de 2017. En este proyecto de hizo un informe sobre el perfil del usuario (descripción y comparación en diferentes períodos); una base de datos con la información recabada para definir el perfil del usuario de los servicios públicos; un informe sobre el impacto macroeconómico de las variaciones de las tarifas de los servicios públicos de acueductos, incluyendo la descripción de los escenarios; una base de datos con la información recabada y las hojas electrónicas con la información procesada para estimar el impacto macroeconómico de las variaciones en las tarifas de los servicios públicos de acueductos.

Agrega que se capacitó al personal del CDR y de las Intendencias de Agua y Energía, para aplicar el modelo de estimación de impacto macroeconómico de variaciones en las tarifas de los servicios.

Además, se refiere al proyecto “Cadena de valor de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos”, inicia en el 206 y finaliza en el 2017. Fue un proyecto muy grande, en el cual por primera vez, se agrupó ese tipo de información, que es el de la cadena de valor; se ejecutó la totalidad de los recursos y los productos entregados fueron: diagrama global específico de cada servicio de la cadena; agentes involucrados en toda la cadena; procesos productivos y condiciones técnicas de cada servicio de la cadena; estructura de costos de cada agente o servicio de la cadena y la estructura de inversión de cada agente o servicio de la cadena.

Finaliza su presentación y como un último proyecto explica que se hará un análisis comparativo a nivel internacional de los modelos de regulación de servicios públicos. Este proyecto se inició en el 2017 y continuará en el 2018 y lo está ejecutando el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP); tiene varias etapas, es para el sector de ferrocarriles, taxis, parte de hidrocarburos y electricidad; se hará un comparativo de cada uno de estos cuatro servicios en tres países; por lo tanto, se van a obtener doce informes comparativos de cómo se regulan esos servicios públicos en diferentes países.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta si el ICAP tiene personal capacitado en regulación o están haciendo una revisión bibliográfica.

El señor **Marlon Yong Chacón** explica que el ICAP tiene un equipo consultor nacional y cuenta con contrapartes internacionales, que son expertos en regulación.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** comenta que, hay un tema importante que se debe analizar y es que se está construyendo la agenda regulatoria, la cual tiene diferentes dimensiones; por un lado las que tienen las intendencias, según el marco legal y reglamentario existente, y por otra parte, está en función de ese norte, que es una propuesta que, lo que pretende hacer, es establecer las prioridades que se deberían dar en la regulación y en metodologías, hacerlo por diferentes razones y que tienen que ver con la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación.

Indica que se está elaborando un informe de manera conjunta entre los intendentes, CDR y algunos asesores del Despacho del Regulador General, para hacer una hoja de ruta regulatoria para que sea un tema de discusión en esta Junta Directiva.

***Dirección General de Atención al Usuario***

La señora **Marta Monge Marín** explica los proyectos de la Dirección General de Atención al Usuario. Indica que el objetivo de esta exposición es informar sobre el avance del POI 2017 el cual contenía sólo un proyecto “Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos”; así como algunos objetivos estratégicos orientados al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2022 que se desarrollaron durante el 2017 con recursos propios de lo que estaba presupuestado.

La relación con el PEI de este proyecto tenía que ver con el objetivo 1 y 2, y con las estrategias en los lineamientos señalados. El objetivo de este proyecto era desarrollar una estrategia de comunicación que promueva en los usuarios acciones de participación, información y vigilancia en la prestación de los servicios públicos, que les permita empoderarse para procurar ciudadanos mejor preparados y más informados que exijan una mejor y más eficiente prestación de los servicios públicos.

Señala que este proyecto inició en el 2015 y finalizó a inicios del 2017. Asimismo, explica la forma en que se ejecutó el presupuesto, para lo cual se hicieron las siguientes actividades: oficinas móviles en comunidades; reuniones con usuarios, visitas a centros educativos, giras públicas con personaje de campaña, producción y materiales audiovisuales, información masiva en medios de comunicación y giras de fiscalización de autobuses.

La ejecución física de las tareas que se programaron para el 2017 fueron 100%, hubo ahorros que afectaron la ejecución presupuestaria. También hay un caso de una empresa que no entregó a tiempo el material promocional que fue contratado, por lo que se aplicó una cláusula penal que se había establecido en el contrato, y en este momento se está en proceso de cobro de dicha cláusula.

Por otra parte, cita los productos de impacto de todo el proyecto:

- *18 ferias de servicios públicos*
- *12 visitas de Oficina Móvil a comunidades*
- *25 visitas a centros educativos*
- *16 giras con personaje de campaña ARESEP*
- *22 reuniones con líderes comunales y usuarios de servicios públicos*
- *6 reuniones con prestadores de servicios públicos*
- *6 fiscalizaciones y giras informativas en rutas de transporte público –autobús-*

Además, señala como aspecto relevante, lo que se hizo en el 2017, y es el tema de mercadeo digital. Se apostó por este tipo de mercadeo, durante los meses de octubre y noviembre la Dirección General de Atención al Usuario lanzó campañas de información en medios de comunicación tradicionales (radio, TV, publicidad exterior) enfocada en el posicionamiento del mensaje clave y los mensajes de la campaña. Se tuvo presencia en Facebook, Twitter, Instagram, sitios web mejor posicionados, pauta en Google display, internet inalámbrico en los autobuses y emailing.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** destaca el hecho de que se hizo una evaluación del trabajo en las comunidades, lo cual era bonito pero costoso; por lo tanto, dicha estrategia de focalizarse hacia la población meta, utilizando las nuevas tecnologías, y otros medios, que sean menos costosos, es lo que se ha tratado de desarrollar.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** comenta que, le parece que algunos de los mensajes que circulan en la comunidad, son confusos, porque le han consultado al respecto, porque no son claros.

La señora **Marta Monge Marín** explica que la observación del señor Sauma Fiatt se había hecho en años anteriores, razón por la cual se hizo una revisión de todos los mensajes; ya que, en algún momento la campaña partía de mensajes muy generales, por lo que se fue desagregando para obtener mensajes más concretos y la referencia puntual a la página web de la Aresep.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta cuál es el procedimiento para que un usuario pueda interponer una queja en la Aresep, esto porque no es sencillo informarse sobre ello al entrar a la página web.

La señora **Marta Monge Marín** el usuario puede hacerlo mediante la línea 8000-ARESEP, puede remitir un correo electrónico a [usuario@aresep.go.cr](mailto:usuario@aresep.go.cr), también vía WhatsApp (usuario), o bien por el chat en la página web. El usuario debe cumplir con los requisitos establecidos.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** comenta que se ha estado analizando el tema del flujo de quejas, ver la posibilidad para que las empresas también establezcan mecanismos para el seguimiento de la calidad; por lo que, se tendrá que desarrollar una estrategia diferente. En lo concerniente al servicio de autobuses, se podría establecer una especie de protocolos de atención al usuario y sus quejas en las empresas, y definirlo como un requisito de las normas de calidad.

La señora **Marta Monge Marín** prosigue con la exposición e informa el impacto que tuvo esta campaña durante los dos meses en los que se llevó a cabo el mercadeo digital. Agrega que, a raíz del rediseño del programa, se fiscalizaron 6 rutas de autobús, con el objetivo de conocer el estado actual del servicio y promover mejoras para los usuarios, para lo cual, funcionarios de la DGAU se desplazaron a las paradas de las rutas seleccionadas para conocer la percepción de las personas sobre el servicio y se hizo un levantamiento de necesidades o inconformidades.

Posteriormente, se coordinó una reunión con los empresarios para hacer de su conocimiento los resultados de los sondeos y buscar posibles soluciones a las disconformidades de los usuarios. Una vez definidas las mejoras, se realizó una segunda visita a las paradas, para informar a las personas sobre las acciones y compromisos por parte del prestador para la mejora del servicio.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que, con esta gestión se deseaba conocer el efecto en la zona metropolitana y, además, ser proactivo, propositivos y buscar soluciones rápidas para el usuario; razón por la cual, solicitó realizar este ejercicio, el cual considera ha dado muy buenos frutos y es bueno desarrollarlo a futuro y aprovechar las enseñanzas, todo ha sido muy constructivo y positivo.

La señora **Marta Monge Marín** finaliza la exposición y explica en detalle las acciones que se realizaron en el 2017 con recursos propios, las cuales estaban enfocadas en el cumplimiento de los objetivos 1 y 2 del direccionamiento estratégico y que estaban definidas en el Plan Táctico Institucional.

*A las once horas y cuarenta y seis minutos se retiran del salón de sesiones, los señores (as): Enrique Muñoz Aguilar, Mario Mora Quirós, Carlos Herrera Amighetti, Luis Fernando Chavarría Alfaro, Marta Monge Marín, Marlon Yong Chacón, Rodolfo González Blanco y Guisella Chaves Sanabria.*

**ARTÍCULO 4. Plan Operativo Institucional Sutel: Informe de cumplimiento 2017.**

*A las once horas y cuarenta y siete minutos ingresa al salón de sesiones, la señora Alejandra Castro Cascante, funcionaria de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a participar en la presentación del tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce los oficios 056-DGEE-2018 del 8 de febrero de 2018 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación y 618-SUTEL-SCS-2018 del 26 de enero de 2018, del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante los cuales someten para su aprobación el Informe de cumplimiento del Plan Operativo Institución 2017 de la Sutel.

Los miembros de la Junta Directiva plantean posponer la aprobación del Plan Operativo Institucional Sutel: Informe de cumplimiento 2017, hasta tanto la Dirección General de Estrategia y Evaluación reciba a satisfacción las respuestas a las observaciones que le realizó a la Sutel, en torno al POI, de manera que, en una próxima sesión, se conozca el criterio del caso.

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

**ACUERDO 03-07-2018**

Posponer, para una próxima sesión, la aprobación del Plan Operativo Institucional Sutel: Informe de cumplimiento 2017, hasta tanto la Dirección General de Estrategia y Evaluación reciba a satisfacción la atención a las consultas que le formuló a la Sutel sobre el Plan Operativo Institucional 2017.

*A las doce horas y veinticuatro minutos se retira del salón de sesiones, la señora Alejandra Castro Cascante y Ricardo Matarrita Venegas.*

**ARTÍCULO 5. Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2017.**

*A las doce horas y veintiséis minutos ingresan al salón de sesiones, la señora Hannia Vega Barrantes y los señores Manuel Emilio Ruíz Gutiérrez, Miembros del Consejo de la Sutel. Asimismo, ingresan los señores Humberto Pineda Villegas, director de Fonatel, Mario Campos Ramírez y Eduardo Arias Cabalceta, de la Dirección General de Operaciones de la Sutel, a participar en la presentación del objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 616-SUTEL-SCS-2018 del 26 de enero de 2018, mediante el cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones remite los Estados Financieros, al 31 de diciembre de 2017.

El señor **Mario Campos Ramírez** explica los principales extremos del informe, dentro de lo cual se refiere al contexto de financiamiento-planificación, y a la distribución de ingresos por fuente de financiamiento: Fonatel, Espectro y Regulación.

Asimismo, comenta los Estado de situación financiera comparativo 2016-2017; Estado de situación financiera por fuente de financiamiento; Indicadores; Estado de Rendimiento Financiero comparativo 2016-2017, y el Estado de Rendimiento Financiero por fuente de financiamiento.

Explica lo relativo a la distribución de egresos por tipo; al detalle de egresos por servicios y al estado de flujos de efectivo. Por otra parte, se refiere a la conciliación superávit con balance de situación y al resumen información del presupuesto;

En cuanto a los Estados financieros de Fonatel, el señor **Humberto Pineda Villegas** explica lo concerniente al estado de situación financiera fideicomiso BNCR-Sutel; a la colocación de inversiones fideicomiso BNCR – Sutel: por moneda, por plazo y por rendimiento, y al estado de resultados fideicomiso BNCR – Sutel. Adicionalmente, se refiere al Estado de resultados fideicomiso BNCR – Sutel: gastos financieros y costo por programa.

La señora **Anayansie Herrera Araya** señala que la Junta Directiva ha sido constante en solicitar información de las inversiones, se había pagado un estudio dentro del fideicomiso, a raíz de las observaciones del comité de vigilancia para establecer la estrategia de inversiones. Sin embargo, conforme ha pasado el tiempo, hay más distribución de esas inversiones en el corto plazo, a pesar de que la ejecución no se va a afectar. Recalca la importancia de que se haga llegar a la Auditoría Interna la información del BNCR, donde se responde formalmente la manera de invertir, ante solicitud de información del Consejo sobre este tema.

La señora **Hannia Vega Barrantes** indica que en los documentos que se están aprobando para dar respuesta a las observaciones de la Auditoría Interna, están incorporando ese aspecto.

La señora **Anayansie Herrera Araya** destaca que, prácticamente se tiene ya tres años con cada estado financiero que se presenta a esta Junta Directiva, que se hace énfasis a la distribución de esa cartera, donde se observa mayor la composición de corto plazo.

El señor **Manuel Ruíz Gutiérrez** señala que, al ver el comportamiento de la cartera de pagos del 2012, surge un remanente en el pago de la administración del fondo con solo los intereses. Asimismo, al observar la ejecución al 2017, cuando ya se tiene el programa 1 que completó la periferia de Costa Rica, duplica el programa 2. Apunta que los programas de mayor inversión, es el programa 4, los cuales implican inversiones de \$203,0 millones, lo cual significa que ya no se tienen los intereses de antes.

La señora **Anayansie Herrera Araya** acota que, precisamente eso es muy importante, porque el tiempo que pasó anteriormente era donde podía sacarse mayor provecho en la inversión del fondo debido a que la ejecución era baja; incluso hay disposiciones de la Contraloría General de la República al respecto, en el sentido de que se revisara desde el punto de vista presupuestario. En su opinión, no se ha hecho el mejor uso de los recursos para obtener el mayor rendimiento; y también se debe considerar que esta Junta

Directiva aprueba los estados financieros de la Sutel, y la partida más significativa dentro de esos estados financieros es la de este fondo.

Así las cosas, las inversiones tiene una razón de peso, y si las personas que están a cargo del fideicomiso fundamentan la concentración de la cartera en el corto plazo, se debería hacer llegar a esta Junta Directiva.

El señor **Humberto Pineda** continúa su exposición y explica que el Consejo de la Sutel tiene el respaldo de la información técnica del Banco Nacional que respalda la política. Asimismo, se refiere a los movimientos del fideicomiso una vez realizadas a las inversiones; ingresos; los costos de la gestión; a resultados y diversificación del fondo en la ejecución.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta cómo va la planificación solicitada por esta Junta Directiva del flujo de ingresos y salidas de recursos de los proyectos a unos 5 o más años; a lo cual el señor **Humberto Pineda Villegas** explica que se hace una proyección del 2024 de los ingresos, de los resultados esperados y el nivel de ejecución. Considera que, en este momento, la ejecución tiene un comportamiento apropiado. En el 2017, considerando comparaciones y metas, se ejecutaron \$22,3 millones. Para el 2018, se tiene un presupuesto de \$49,0, lo cual significa un reto importante para el fondo, todo lo cual presume una ejecución superior con respecto al 2017.

Destaca que el volumen del trabajo no se ve reflejado en la información financiera, toda vez que para alcanzar metas se tuvo conversaciones con los 24 territorios indígenas, lo cual requirió tres años de conversaciones; incluso para el programa 4 espacios públicos conectados, se ha tenido que hablar con las 81 municipalidades y 7 intendencias del país.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** considera importante los comentarios de la Auditora Interna, que se ha reiterado en varias ocasiones, en el sentido de los rendimientos que se pueden ir obteniendo para reinvertir.

La señora **Anayansie Herrera Araya** agrega que hay que tener un control financiero muy fuerte. El porcentaje que se tiene para ejecutar no se trata de economizarlo, sino fortalecer el equipo del Fonatel con especialistas en finanzas y contaduría, de manera que se pueda monitorear paso a paso, porque ahora el programa empieza a ejecutarse más rápidamente y las inversiones son vitales para que se disponga de los recursos de la mejor forma. Mucho de lo que impidió en su momento hacer buenas inversiones, fue la falla que se tuvo a la hora de proyectar lo que este fondo iba a ejecutar, lo cual no permitió el mejor uso de los recursos.

En aquel momento, si no se obtuvo el mejor rendimiento no se dejó de pagar las erogaciones del fondo. Ahora bien, se le debe dar seguimiento paso a paso, para que el fondo permita el pago oportuno de los programas y no dejar el manejo de los recursos sólo en manos del fideicomiso, ambos cuerpos colegiados deben respaldarse acerca del manejo de las inversiones por parte del fideicomiso.

El señor **Manuel Ruíz Gutiérrez** señala que ya se gestionó un recurso adicional en Fonatel. Agrega que el interés del Consejo es cumplir con estos aspectos y se han tomado acciones para atender las recomendaciones de la Auditoría Interna.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con el oficio 616-SUTEL-SCS-2018, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

**ACUERDO 04-07-2018**

Aprobar los Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2017, avalados en todos sus extremos por el Consejo de la Sutel, según acuerdo 023-005-2018 del acta de la sesión 005-2018, del 24 de enero 2018, conforme al oficio 402-SUTEL-DGO-2018 del 19 de enero de 2018.

**ACUERDO FIRME.**

**A las trece horas y diez minutos se levanta la sesión.**

**ROBERTO JIMÉNEZ GÓMEZ**  
Presidente de la Junta

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