



Plan de Trabajo

Contraloría Servicios 2014

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

(ARESEP)

Contralora de Servicios: Ana Carolina Mora R.

Noviembre 2013

Introducción

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) es una institución pública, creada mediante la ley 7593 de 1996 y modificada en el 2008, con el propósito de armonizar los intereses entre usuarios y operadores de servicios públicos, así como asegurar que los servicios se brinden de forma óptima, cumpliendo con las condiciones de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad.

En la ARESEP existe una Dirección encargada de atender, tramitar y resolver lo que corresponda de quejas recibidas en las instituciones reguladas, por lo que se reciben unas 1500 solicitudes mensuales.

La Contraloría de Servicios es una instancia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas contra los funcionarios o procesos que desarrolle internamente, es decir, si hay una prestación indebida en el servicio que dan los funcionarios de ARESEP.

Reseña histórica

La regulación de los servicios públicos en Costa Rica se remonta a 1928, cuando se creó el Servicio Nacional de Electricidad (SNE). La nacionalización de las fuerzas hidráulicas para generación de electricidad se suscitó a raíz de la presión de movimientos sociales y por el manejo arbitrario de los recursos por parte de las empresas extranjeras que brindaban el servicio. Entre 1932 y 1940 se dieron esfuerzos por regular empresas extranjeras. En la década de los cuarenta se le otorgaron más competencias al SNE, para regular al ICE y demás empresas eléctricas, acueductos y alcantarillados, y el servicio telefónico.

Entre 1970 y 1990 el SNE toma un papel más activo en la definición técnica de precios de servicios, como el de los derivados del petróleo y transporte público. En 1996 se redefine el papel de la regulación y se transforma el SNE en Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, donde asume la regulación de más servicios públicos.

En el 2008, la ley de la ARESEP vuelve a sufrir un cambio importante, donde se le otorgaron facultades a la Junta Directiva para redefinir su estructura interna y asuma la función de fijar tarifas, además, se creó la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En la actualidad la ARESEP regula tres grandes sectores: Agua, Energía y Transporte. De ahí se derivan múltiples servicios públicos que se muestran en el siguiente cuadro:

Servicios Públicos Regulados

SECTOR	SUBSECTOR	TIPO DE SERVICIO
Agua y Saneamiento	Acueductos	Agua potable y acueductos rurales
	Alcantarillados	Alcantarillados
		Hidrantes
	Riego y Avenamiento.	Riego y Avenamiento
Energía	Electricidad.	Generación
		Transmisión
		Distribución
		Alumbrado público
	Hidrocarburos.	Importación
		Transporte de combustible limpio y sucio
	Estaciones de servicio (transporte terrestre,	

marítimo, aéreo)

Transportes	Transporte Terrestre.	Buses
		Taxis
		Ferrocarril de carga y pasajeros
	Transporte aéreo y marítimo.	Servicios aeroportuarios para aeronaves
		Puertos, cargas y descarga.
		Estiba y desestiba.
		Cabotaje (solo pasajeros: ferry, lanchas).
Otros	Servicios postales sociales (cartas menor 3 Kg.); RITEVE, peajes	

Marco estratégico institucional:

MISIÓN

Que los servicios públicos regulados se presten en condiciones óptimas de acceso, costo, calidad y variedad.

VISIÓN

Ser una Autoridad Reguladora:

- comprometida con los usuarios de los servicios,
- independiente en la toma de sus decisiones,
- innovadora y especializada en las materias de su competencia, y
- de alta credibilidad en la sociedad costarricense y ante la comunidad internacional; y con un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales.

VALORES

Excelencia: El quehacer regulatorio debe buscar el mejoramiento continuo para alcanzar los más altos estándares de calidad y realizar las labores de la mejor manera.

Transparencia: Los procesos de regulación deben ser conocidos y abiertos a la participación de los ciudadanos, y deben conducir a decisiones bien fundamentadas, que se basen en reglas claras cuya aplicación sea congruente.

Independencia: Las decisiones regulatorias estarán exentas de influencias que puedan comprometer los resultados.

Integridad: Las funciones deben ser ejecutadas con ética, honradez, discreción y responsabilidad.

Solidaridad: En las actuaciones regulatorias se debe proteger el bienestar de quienes no tienen oportunidad de defender adecuadamente sus intereses, en especial los grupos más vulnerables y las generaciones futuras, con base en los preceptos legales de equidad social y sostenibilidad ambiental.

Objetivo estratégico Institucional:

En el Plan Estratégico para el quinquenio 2012-2016, se definieron los siguientes objetivos estratégicos:

1. Fortalecer el marco jurídico regulatorio

Impulsar las reformas necesarias al marco jurídico con el objetivo de que la actividad regulatoria disponga de las herramientas necesarias para una regulación efectiva (1. Regulación tarifaria, 2. Regulación de la calidad, 3. Concesiones y régimen sancionatorio).

2. Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias

Las metodologías tarifarias deben ser más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios. Para la ARESEP su aplicación debe ser más sencilla y ágil.

3. Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos

La regulación de la calidad debe estar orientada hacia estándares internacionales, mediante la adopción de un sistema de indicadores de calidad, la contratación de organismos técnicos acreditados y el fortalecimiento de la fiscalización, supervisión e inspección del cumplimiento de la normativa de calidad, así como la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.

4. Fortalecer la participación y consejería del usuario

Se fortalecerá la participación y consejería del usuario en la actividad regulatoria mediante:

- a) la educación e información al usuario para la defensa de sus derechos con respecto a los servicios públicos que recibe;
- b) la respuesta oportuna, sustentada y conciliada a las consultas, quejas y denuncias; para lo cual se implementarán medios tecnológicos que faciliten y simplifiquen los trámites que realizan los usuarios;
- c) una consejería al usuario oportuna, eficaz y eficiente, coordinada con las dependencias técnicas de la ARESEP y apoyada en la asignación de peritos externos;
- d) la realización de audiencias públicas planificadas, controladas y participativas que procuren resultados transparentes, comprensibles y con bases sustentables; y
- e) la investigación y análisis de la participación de los usuarios, que permita generar insumos para un proceso regulatorio integral.

5. Mantener y desarrollar la excelencia de los funcionarios

La ARESEP debe ser líder en materia de regulación de servicios públicos. Su autoridad deberá ser reconocida por los diferentes actores debido a la excelencia técnica y la ética de sus funcionarios. Para ello existirá una gestión sistematizada del conocimiento institucional, apoyada en tecnología de información.

6. Consolidar las capacidades organizacionales

Consolidar la estructura organizativa y dotar a la organización del recurso humano, la tecnología y el clima organizacional necesario para el cumplimiento de las funciones asignadas por ley.

7. Incrementar la eficiencia operativa

La eficiencia y la seguridad de las operaciones en las áreas sustantivas y de apoyo será incrementada mediante la estandarización de procesos y procedimientos de trabajo, apalancados en el uso de tecnología de información de forma tal que se incorporen las últimas tendencias en este campo (por ejemplo: servicios en la nube y firma digital) y en la tercerización de servicios (outsourcing). Desarrollar una cultura de ejecución y gestión de proyectos será clave para el logro de este objetivo.

8. Fortalecer la rendición de cuentas

Establecer canales adecuados para que los usuarios, regulados y las instituciones de fiscalización y control tengan acceso a todas las decisiones sobre temas regulatorios y en general sobre el manejo de los recursos públicos que administra la Institución.

Contraloría de Servicios:

Objetivos Estratégicos Institucionales:



El objetivo estratégico que más se vincula con las funciones de la Contraloría de Servicios es quinto y el séptimo: **Mantener y desarrollar la excelencia de los funcionarios e Incrementar la eficiencia operativa**, dado que al alcanzar estos objetivos se garantiza una adecuada atención de los usuarios.

Objetivo anual operativo:

Velar e incentivar una adecuada prestación de los servicios que brinda la Autoridad Reguladora de manera que los usuarios –externos e internos- estén satisfechos con los trámites y gestiones que realizan.

Objetivos específicos:

1. Atender usuarios que denuncien algún problema en los trámites que realizan en la ARESEP.
2. Procurar la correcta atención de los usuarios, promoviendo procesos ágiles en los trámites.
3. Implementar programa de comunicación directa con otras contralorías de servicio para el trámite de quejas sobre calidad de los servicios, que no tienen trámite en ARESEP.
4. Apoyar al Regulador en los cambios organizacionales.
5. Elaborar informe anual de trabajo de la Contraloría de Servicios.

Objetivo anual operativo	Meta	Indicador	Actividades	Tiempo	Responsable
1. Atender a los usuarios que tengan alguna necesidad de información o denuncia por la prestación y forma en que se les atiende en la ARESEP.	Atender al menos a 20 usuarios que requieran agilizar sus trámites	20 usuarios	Atención personal, telefónica y electrónica de usuarios que presentan quejas. Brindar información solicitada o que sean guiados en los trámites internos. Solicitudes a las distintas instancias para la atención de los usuarios.	Todo el año	Contralor
2. Evaluar los servicios que brinda la Institución por medio de encuestas electrónicas.	Elaborar y aplicar al menos dos encuestas para que los usuarios valoren los servicios recibidos.	2 encuestas	Confección, diseño y aplicación de dos encuestas electrónicas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.	Una vez por semestre	Contralor
3. Aplicar proceso para remitir quejas de servicios públicos a las instancias correspondientes	Remitir quejas de servicios públicos a las instituciones correspondientes	10 quejas	Remitir al menos 10 quejas a otras Contralorías de Servicio para que asuman responsabilidad con los usuarios	Todo el año	Contralor
4. Apoyar al Regulador General en procesos de cambio	Informar a los funcionarios acerca de los cambios en la organización institucional	4 informes	Emitir informes trimestrales sobre los cambios organizativos de la Institución que fueron aprobados recientemente en el Reglamento Interno (RIOF).	Todo el año	Contralor
5. Elaborar informe anual de trabajo de la Contraloría de Servicios.	Elaborar informe final de labores.	1 informe	Elaboración de informe final de trabajo.	Una vez al año	Contralor

