

30 de marzo de 2020
OF-0281-RG-2020

Señora
Pilar Garrido Gonzalo
Ministra
Ministerio de Planificación Nacional

Estimada señora:

De conformidad con la Directriz número 077-S-MTSS-MIDEPLAN, vigente a partir del 26 de marzo de 2020, se procede a remitir lo dispuesto.

1. En cuanto al artículo primero, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dispone del Plan de Continuidad del Negocio, cuyo objetivo general es el de ***“proporcionar un enfoque organizado, coordinado y consolidado para gestionar las actividades de respuesta y recuperación ante un evento que afecte la continuidad de las operaciones en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”***.

Los objetivos específicos de este plan son los siguientes:

- Salvaguardar la vida humana.
- Recuperar operaciones de negocio críticas y esenciales de manera oportuna.
- Priorizar los esfuerzos de recuperación, evitar confusiones y reducir la exposición al error durante un evento, incidente o desastre.
- Proporcionar una respuesta rápida y apropiada a eventos de continuidad.

Ahora bien, en cuanto a la asistencia máxima del 20% del total de la planilla, le comunicamos que actualmente estamos operando con 86% del personal en teletrabajo y 14% laborando en las instalaciones de la Aresep.

2. Respecto al artículo 2 inciso a), es importante indicar que para la aplicación de la modalidad de teletrabajo, se emitieron las resoluciones RE-0311-RG-2020 del 11 de marzo del 2020 y RE-0385-RG-2020 del 20 de marzo de 2020, que definen la estrategia y flexibilizan el teletrabajo, por la situación actual que atraviesa el país.

3. **Sobre el inciso b), del artículo 2,** es necesario señalar que el análisis de impacto de negocio fue una herramienta que permite identificar aquellos procesos críticos que le dan soporte a la operación de la Institución para así garantizar a la sociedad el servicio que esta le brinda.

Los criterios utilizados por Aresep en el análisis de impacto de negocio para identificar los procesos críticos o vitales fueron los siguientes:

- Impacto en procesos sustantivos de la cadena de valor
- Impacto financiero
- Tiempo de recuperación inferior a una semana.
- Impacto legal o regulatorio
- Impacto de imagen o de reputación de la Institución

A partir de las disposiciones emitidas para atender la crisis del Covid-19, se tomaron las previsiones, y se preparó la continuidad de la operación y el impacto institucional en caso de:

- Cierre de las instalaciones
- Pérdida de personal crítico y
- proveedores afectados.

Se han realizado las acciones de este plan conforme evoluciona la emergencia, entre ellas el teletrabajo y ya está definido el personal de respaldo para la prestación de los servicios vitales de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para que estos no se vean interrumpidos.

Valga señalar que la implementación del teletrabajo, se ha facilitado y ha sido eficiente su ejecución, puesto que la Institución cuenta con normativa específica que regula el teletrabajo, una robusta infraestructura tecnológica para que el teletrabajo opere eficientemente, herramientas colaborativas como por ejemplo: central telefónica de voz sobre IP, chat institucional con posibilidad de llamadas y videoconferencias y en su mayoría el personal cuenta con firma digital.

En la tabla 1 se incluyen los procesos vitales que conforman la cadena de valor de la Institución, según los procesos de las intendencias de regulación de los servicios públicos y la atención de los usuarios.

Tabla 1
Procesos vitales de la cadena de valor

Proceso	Dependencia Responsable
Regulación económica de los servicios públicos	Intendencias, Dirección General de Atención al usuario, Centro Desarrollo Regulación
Fiscalización de la calidad de los servicios	Intendencias
Atención a consultas y no conformidades	Intendencias, Dirección General de Atención al usuario
Atención a procesos judiciales	Intendencias
Administración de audiencias públicas, consultas públicas, atención a procesos administrativos	Dirección General de Atención al usuario
Consejería a usuarios, Información y promoción de la participación del usuario	Dirección General de Atención al usuario

En la tabla 2 se enumeran los procesos vitales de administración superior

Tabla 2
Procesos vitales de administración superior

Proceso	Dependencia Responsable
Comunicación externa e interna	Departamento de comunicación institucional
Atención de procedimientos del Despacho del Regulador General	Despacho del Regulador General
Análisis y toma de decisiones de orden superior. Administración sesiones Junta Directiva y seguimiento de acuerdos	Junta Directiva, Despacho del Regulador General, Secretaría de Junta Directiva
Levantamiento de actas de Junta Directiva	Secretaría de Junta Directiva
Atención a procesos judiciales, atención a consultas jurídicas, atención a recursos administrativos	Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria

En la tabla 3 se detallan los procesos vitales que son parte de la operación de la Institución.

Tabla 3

Procesos vitales de la operación de la Institución

Proceso	Dependencia Responsable
Seguridad y Salud ocupacional	Dirección de Recursos Humanos
Suministros de servicios generales	Departamento de Servicios Generales
Contratación administrativa	Departamento de Proveduría, Dirección General de Operaciones
Servicios al personal, Sistemas de compensación	Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Finanzas
Gestión Documental	Departamento de Gestión Documental
Presupuesto institucional, Contabilidad	Dirección de Finanzas
Gestión de Egresos, Gestión de cobros e ingresos	Dirección de Finanzas
Tareas técnicas y jurídicas	Dirección General de Operaciones
Gestión de la operación de TI	Dirección de tecnologías de información

Para cada uno de estos procesos se tiene listo el Plan de Continuidad a saber:

- Equipo de recuperación: Conformado por los coordinadores de proceso y su equipo de trabajo
- Personal crítico identificado: Se cuenta con el personal primario y secundario en caso de incapacidad por Covid-19
- Procedimientos de recuperación: Una guía paso a paso de cómo recuperar el proceso en caso de activación del plan de continuidad.

Además, en paralelo a los procesos críticos y el Plan de Continuidad de Negocio se dispone del Plan de Continuidad de Tecnologías de información y la recuperación ante desastres, que darán soporte a los procesos de negocio.

4. En cuanto al inciso c) de este artículo 2, debemos indicar que de conformidad con lo establecido por el Ministerio de Salud en el documento Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19) se han implementado las siguientes medidas:

- Se reforzaron los protocolos de limpieza en la Institución en general y se dio énfasis en la limpieza frecuente de agarraderas, perillas y otros elementos de uso común. El personal de limpieza utiliza guantes durante la realización de sus tareas.
- Se adquirió alcohol antiséptico para colocarlo en áreas de uso común.
- Se comunicó la disposición de utilizar solo la mitad del espacio del comedor, dos personas en una mesa de cuatro.
- Se elaboró un plan de comunicación con mensajes relacionados sobre cómo prevenir el COVID-19.
- Se motiva al personal a cumplir con los 1,80 metros de distancia de otras personas.
- Los servicios médicos de empresa visitaron diferentes dependencias de la Institución para informar sobre esta enfermedad y los métodos de prevención.
- Se colocaron afiches en áreas comunes y diferentes dependencias para informar sobre el protocolo de lavado de manos, tos y estornudo y forma correcta de saludarse.
- Se le brindó capacitación y se entregó un kit con equipo de protección personal y alcohol antiséptico, al personal que debe realizar inspecciones de campo.
- Se suspendieron temporalmente audiencias, consejerías y otro tipo de reuniones debido a que no se podía garantizar el 50% del aforo y condiciones de higiene solicitadas por el Ministerio de Salud.
- Se elaboró el protocolo para caso sospechoso de COVID-19 y se comunicó a todo el personal.

Cordialmente,

DESPACHO DEL REGULADOR GENERAL

Roberto Jiménez Gómez
Regulador General

C: Junta Directiva
Xinia Herrera Durán, Reguladora General Adjunta