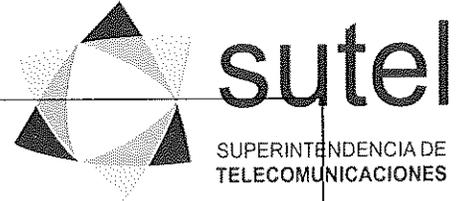


Nº 14152



**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 029-2012**

**A LAS OCHO Y TREINTA MINUTOS DEL 10 DE MAYO DEL 2012**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

Nº 14153

10 DE MAYO DEL 2012

SESIÓN EXTRAORDINARIA NO. 029-2012

Acta de la sesión extraordinaria número veintinueve, celebrada en la sala de sesiones del Consejo en la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las ocho y treinta minutos del diez de mayo del 2012.

Preside el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente a.i. del Consejo y asisten los señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez.

Asimismo, se deja constancia de la participación del señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Mercedes Valle Pacheco, Asesora Legal del Consejo, Cinthya Arias Leitón, Directora a. i. de la Dirección General de Mercados, Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo, Eduardo Castellón Ruiz, Profesional Comunicación y Contraloría de Servicios, Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, Mario Campos Ramírez, Director a. i. de la Dirección General de Operaciones, Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, Alexander Herrera Céspedes, Profesional Área de Tecnologías de Información, Oscar Benavides Argüello, Profesional Jefe de FONATEL y Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad.

Finalmente se deja constancia de que el señor Rodolfo González López, Represente de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, no estuvo presente en esta sesión por impedírsele la atención de varios asuntos relacionados con sus funciones.

## ARTÍCULO 1

### I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el orden del día de esta sesión, de conformidad con el detalle que se indica a continuación:

### CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES CONVOCATORIA

#### Sesión extraordinaria N° 029-2012

De conformidad con el artículo 68 de la Ley N°7593, el artículo 49 de la Ley N°6227 y la resolución RCS-399-2010 adoptada mediante el acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones N°006-044-2010 del 20 de agosto del 2010; la Presidencia del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ha dispuesto convocar al Pleno del Consejo para celebrar la siguiente sesión del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

Fecha: 10 de mayo del 2012  
Hora: 8:30 AM  
Lugar: Sala de sesiones del Consejo  
Sesión: Extraordinaria N° 029-2012

En la mencionada sesión, se tratará el siguiente Orden del Día:

**ORDEN DEL DÍA**

**I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

**II. PROPUESTAS DEL CONSEJO.**

**1. Análisis de resultados y definición de estrategias de consultoría en comunicación.**

<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Presentación consultoría en comunicación.</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Rose Mary Serrano, Eduardo Castellón.

**2. Análisis Técnico y cumplimiento documento final consultoría en archivística.**

<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>1644-SUTEL-DGO-2012.</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Alexander Herrera.

Después de conocido el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

**ACUERDO 001-021-2012**

Aprobar, con los cambios sugeridos en esta oportunidad, el orden del día de la sesión extraordinaria 029-2012.

**ARTÍCULO 2**

**II. PROPUESTAS DEL CONSEJO.**

**1. Análisis de resultados y definición de estrategias de consultoría en comunicaciones.**

Se deja constancia de que durante este tema se contó en la sala de sesiones con la presencia de los señores Gustavo Araya, Maricela Navarro y Roberto Dormond, funcionarios del Instituto Ciudadano, S. A.

10 DE MAYO DEL 2012

SESIÓN EXTRAORDINARIA NO. 029-2012

De inmediato, don Carlos Raúl somete a consideración de los señores miembros del Consejo el informe que contiene el resultado del análisis y la definición de estrategias de comunicaciones realizado por el Instituto Ciudadano, S. A.

Se recibe los Consultores de Instituto Ciudadano, a quienes el señor Presidente cede el uso de la palabra para que se refieran a este tema, de acuerdo con los términos de la Licitación Abreviada 2011- LA- 000002- SUTEL: Servicios de Asesoría en Comunicación, para realizar un Primer Taller de Trabajo para la revisión de resultados de la Investigación en Comunicación, Diagnóstico Situacional en Comunicación y el Plan Estratégico de Comunicación Institucional.

De inmediato, los señores invitados del Instituto Ciudadano, S. A. hacen referencia a lo siguiente:

**“OBJETIVO:**

- Provocar un debate y análisis al más alto nivel de la SUTEL, en donde se presenten los resultados concernientes a la Investigación en Comunicación, Diagnóstico Situacional en Comunicación y el Plan Estratégico de Comunicación Institucional realizado por Instituto Ciudadano en el periodo de febrero a mayo del 2012.

**PARTICIPACIÓN:**

1. De los consultores:
  - a. Introducción y metodología
  - b. Análisis del entorno nacional e institucional
  - c. Percepción de la SUTEL según los públicos meta (usuarios, operadores, líderes de opinión, ARESEP, MINAET, otros entes gubernamentales y Funcionarios)
  - d. Principales hallazgos de la investigación
  - e. Presentación de lineamientos estratégicos.
  
2. De los participantes: (A manera de conclusiones)
  - a. La crisis de credibilidad institucional que impera en el país, no alcanza a la SUTEL, por lo contrario se le reconoce como TRANSPARENTE y TECNICA, su materia es compleja e importante, pero poco accesible para el gran público.
  - b. SUTEL cuenta con un equipo joven y comprometido, hay poca experiencia en la Administración Pública y falta mucho trabajo en equipo que marque el liderazgo requerido. Todavía debe desarrollarse capacidad administrativa y completar los equipos de trabajo.

**CONCLUSIONES:**

- a. SUTEL es una institución nueva y desconocida por los costarricenses, sin embargo los Operadores, las instituciones públicas con las que se relaciona y los líderes de opinión si les reconocen como un órgano técnico importante, pero con limitaciones y dificultades para la integración del equipo de trabajo y una necesidad de identificar al Consejo como un solo cuerpo colegiado.
- b. Se reconoce que para el desarrollo de una estrategia efectiva de comunicación a lo externo de la organización, se hace necesario y urgente empezar por estructurar y reformular aspectos internos, no solo de comunicación sino también de aspectos más generales. La meta es consolidar una estrategia de comunicación integral y completa. Existe una valiosa oportunidad para SUTEL como si fuera un “libro en blanco” en el

10 DE MAYO DEL 2012

SESIÓN EXTRAORDINARIA NO. 029-2012

- que deben escribirse mensajes claros y sencillos, dependiendo del público meta a que se quiera dirigir.
- c. Debe establecerse vínculos y vasos comunicantes que acerquen la institución al USUARIOS FINAL, y demás públicos. Esto puede hacerse por fases y de acuerdo con los recursos que se dispongan.
  - d. Se requiere de un rediseño organizacional, por lo que no conviene hacer oferta o promover servicios que no se está en capacidad de atender
  - e. Debe dársele un espacio a cada una de las áreas institucionales por igual (Mercados, Calidad y Fonatel)."

Los resultados obtenidos en este Taller, serán sometidos a consideración en un segundo taller con funcionarios institucionales y se incorporarán en el informe final de la Consultoría, de acuerdo con los términos de referencia del cartel correspondiente.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 002-029-2012**

Dar por realizado el taller impartido por el Instituto Ciudadano, S. A. sobre el análisis de resultados y definición de estrategias de consultoría en comunicaciones.

#### **2. Análisis Técnico y cumplimiento documento final consultoría en archivística.**

Para el análisis del presente tema estuvieron presentes en la sala de sesiones los señores Bernard Zonzinsky y Homer Hidalgo, funcionarios de la firma Aplicom.

Asimismo, ingresaron a la sala los funcionarios Natalia Coghi Ulloa, Alba Nidia Rodríguez Varela, Christopher Fonseca Salazar y Jolene Knorr Briceño.

A continuación el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, los documentos que se detallan a continuación:

1. Oficio 1644-SUTEL-DGOO-2012, del 4 de mayo del 2012, mediante el cual el señor Alexander Herrera Céspedes, Coordinador del Área de Tecnologías de Información, remite un análisis técnico y aspectos de cumplimiento al documento final de la Consultoría en Archivística en la ejecución de la Licitación Abreviada N 2011LA-000003-SUTEL.
2. Informe de consultoría en archivística de la "Contratación Directa 2011LA-000003- SUTEL", cuyo ingreso se registra según NI-1586 y NI-1632.

De inmediato el señor Bernard Zonzinsky brindó una explicación de las labores que realiza la empresa que representa en la parte de gestión documental para empresas importantes de Costa Rica, utilizando, entre otros, el software Laserfiche y el hardware Fujitsu para la correcta automatización de procesos y digitalización de documentos.

10 DE MAYO DEL 2012

SESIÓN EXTRAORDINARIA NO. 029-2012

Se refiere a los requisitos del cartel del contratación y señala que dentro de los objetivos está la recomendación de mejores prácticas, la definición de la estructura orgánica-funcional, definición de índices para los expedientes y tipos documentales, definición de las tablas de plazos, recomendaciones de infraestructura y sobre la normativa de la separación de la ARESEP.

Asimismo se refiere la creación de la Unidad de gestión documental y archivo en la Superintendencia de Telecomunicaciones y los procesos a ejecutar por la Unidad de Gestión Documental. Brinda, además, una explicación de lo que debería ser el organigrama de esa Unidad y las diferentes labores que debe llevar a cabo cada una de las partes que la componen.

Por otra parte, se refirió a las mejores prácticas de la organización del archivo (funciones archivísticas), el manejo de la información confidencial, la administración del expediente, la estructura orgánica funcional tanto para el archivo físico como digital.

Hizo mención al modelo del plan de clasificación de SUTEL, índices propuestos por expediente y documentos para casos especiales de atención de usuario (AU) y otros trámites (OT) y ampos.

También hizo una serie de comentarios sobre las tablas de plazos de conservación de documentos, la distribución física del archivo, el área administrativa, el área de atención al usuario y la separación de funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para lo cual es necesario definir las funciones en el RIOF, al tiempo que presentó un resumen del procedimiento de traslado de expedientes y las responsabilidades de SUTEL sobre esa materia.

Don Carlos Raúl Gutiérrez y don George Miley brindan sus posiciones al respecto.

Por su parte, la señora Alba Nidia Rodríguez señala que este informe es un punto de partida para el área de gestión documental y destaca cuáles son las funciones que se están llevando a cabo y que se deben de llevar antes de iniciar el proceso de la digitalización de toda la información en poder de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El Consejo resuelve dar por recibida la presentación hecha por los funcionarios de la firma Aplicom, así como el cambio de impresiones surgido sobre el particular y quedar a la espera de los avances que se vayan logrando en la labor de implementación del Gestor documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De inmediato, el señor Carlos Raúl Gutiérrez intervino para comentar que este es un asunto de mucha relevancia para la SUTEL y le parece que lo que sigue es empezar a ver la funcionalidad interna y el servicio que se deberá dar a las distintas áreas y la columna vertebral que significa para el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Se debe continuar con el cliente interno a dos niveles, uno a nivel del Área de Mercados del managment information system de todos los regulados y la cantidad de datos que se requieren y por otra parte, la visión externa del Registro Nacional de las Telecomunicaciones, pero lo que se busca es que la SUTEL pueda mantener una información pública, quién tiene la concesión, por qué se la dieron, cuánto está pagando por concepto de canon, para que la está usando, qué servicios está dando, o sea el mismo eje de compañías van a requerir mucha información registral.

Señala que en el caso del Registro Documental, según el RIOF, está bajo la figura de la Dirección General de Mercados, cuando en su concepto debería estar reportando al Consejo, pues esa área tiene que dar fe sobre documentos o actos de suma importancia en el medio.

10 DE MAYO DEL 2012

SESIÓN EXTRAORDINARIA NO. 029-2012

Le parece que este proyecto es muy importante para la SUTEL y considera que las labores a desarrollar son muchas, por lo que los equipos de trabajo deberán ampliarse para lograr los objetivos.

Por su parte, el señor George Miley Rojas hizo ver que él ha estado analizando muy tangencialmente la labor que se ha venido desarrollando sobre el particular y lo importante es que saliera este tema, para continuar con la siguiente fase del proceso y empezar a gestionar la labor del Gestor Documental, tener procesos definidos y la idea es automatizar más las funciones de la SUTEL y lograr un mayor orden de la Institución.

Por último, el señor Presidente del Consejo destacó que es importante que las Áreas de Tecnología de Información y Gestión Documental tomen estas recomendaciones como base para llevar a cabo un análisis institucional, con las áreas correspondientes, para determinar los requerimientos y necesidades de la gestión documental en la Institución.

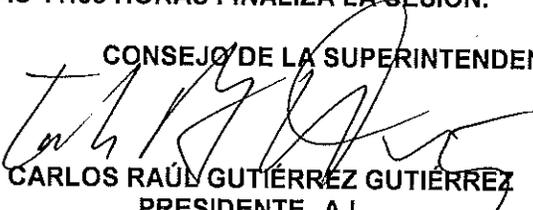
Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 003-029-2012**

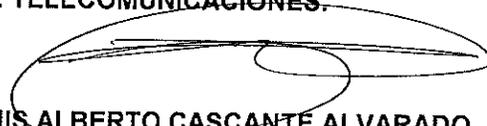
1. Dar por recibidos y aprobar los documentos que se detallan acto seguido:
  - i. Oficio 1644-SUTEL-DGOO-2012, del 4 de mayo del 2012, mediante el cual el señor Alexander Herrera Céspedes, Coordinador del Área de Tecnologías de Información, remite un análisis técnico y aspectos de cumplimiento al documento final de la Consultoría en Archivística en la ejecución de la Licitación Abreviada N 2011LA-000003-SUTEL.
  - ii. Informe de consultoría en archivística de la "Contratación Directa 2011LA-000003-SUTEL", cuyo ingreso se registra según NI-1586 y NI-1632.
2. Dar por recibida la exposición brindada por los funcionarios de la firma Aplicom, S.A. en esta oportunidad respecto a la Consultoría en Archivística que están llevando a cabo en la Superintendencia de Telecomunicaciones, así como el cambio de impresiones surgido sobre el particular.
3. Dejar establecido que las Áreas de Tecnología de Información y Gestión Documental tomarán estas recomendaciones como base para llevar a cabo un análisis institucional, con las áreas correspondientes, para determinar los requerimientos y necesidades de la gestión documental.

**A LAS 11:58 HORAS FINALIZA LA SESION.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**



**CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ**  
PRESIDENTE A.I.



**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
SECRETARIO