

**San José, Viernes 02 Febrero 2018.**

**Informe Final de Gestión.**

**Gilbert Camacho Mora, Cédula 1-0599-0316.**

**Miembro Propietario del Consejo.**

**Superintendencia de Telecomunicaciones, SUTEL.**

Srs. Miembros de Junta Directiva.  
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos.  
S.O.

Muy Estimados Srs y Sras.

Me dirijo a ustedes con todo respeto y consideración, en cumplimiento de la Directriz de la Contraloría General de la República R.CO.61 de las doce horas del veinticuatro junio del dos mil cinco, publicada en La Gaceta del 07 de Julio de 2015, la cual es conforme al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, la cual establece que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del Ente u Órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.

Como es de su conocimiento, fui nombrado por esta Junta Directiva como Miembro Propietario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), ejerciendo mi cargo desde el 04 de Febrero de 2013 hasta el 04 de Febrero de 2018, todo de conformidad con lo establecido en la Ley No. 7593 y sus reformas y demás legislación conexas.

Ha sido un honor profesional, servir en esta Institución a lo largo de estos 5 años, ser parte de la gran transformación del Sector de Telecomunicaciones de Costa Rica, el cual, con su dinamismo y disrupción tecnológica ha contribuido enormemente al desarrollo económico, social y ambiental de Costa Rica.

Asumí el rol de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en los periodos: 2015-2016 y 2017-2018, promoviendo junto con mis compañeros; los proyectos de Acceso y Servicio Universal con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones, se promovió el proceso de revisión de los diversos mercados de telecomunicaciones, se garantizó la transparencia del proceso de licitación de Espectro Radioeléctrico, resultando ser exitoso, con ello se estará avanzando en el cumplimiento de la política pública y el propósito de contribuir a mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios finales.

Deseo realizar un reconocimiento a las áreas sustantivas de SUTEL, que aportan su conocimiento y trabajo profesional apoyando al Consejo en la ejecución de los proyectos para brindar seguridad jurídica a la industria. Muestra de ello, es la promoción de nueva normativa, como los reglamentos de infraestructura y el de protección al usuario final.

Con el esfuerzo de toda la Institución, hemos posicionando a SUTEL como referente en temas regulatorios a nivel internacional, apoyamos y promovimos la capacitación técnica y pasantías regulatorias de los funcionarios de SUTEL, con la convicción de que el recurso humano es nuestro mayor activo.

Agradezco profundamente a los compañeros del Consejo, a los Directores y Asesores, a todos los funcionarios de SUTEL, a las Autoridades de la ARESEP, al MICITT como Rector del Sector Telecomunicaciones y a las diferentes organizaciones del Sector, que han colaborado ampliamente al desarrollo del Sector de Telecomunicaciones y han sabido apoyar las decisiones que como Ente Regulador se han dictado, con el único objetivo de contribuir al desarrollo económico y social de nuestro país.

Concluyo mi gestión con la convicción de haber actuado siempre con honestidad, transparencia, basado en normas técnicas y siguiendo siempre el ordenamiento jurídico del sector de las telecomunicaciones, la legislación nacional y mis mejores valores personales y sentido de lo correcto.

De seguido se encontrará el informe final de gestión.

### 1. Funciones principales de SUTEL y su Consejo.

A partir del Artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, se puede encontrar las obligaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), las funciones establecidas para su Consejo, así como las obligaciones de los Operadores y Proveedores de Telecomunicaciones, lo cual se amplía en la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642 del 09 de Junio de 2008.

En forma gráfica podemos establecer el entorno en el cual se ubica la SUTEL como Regulador, dentro del Modelo actual del Sector de Telecomunicaciones:



Las principales funciones de SUTEL de acuerdo a la normativa vigente son:

1. Regulador de precios, tarifas y calidad en la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones. Para ello, ejerce una regulación ex ante y ex post de la calidad del servicio en las redes (fijo, móvil, datos). Además, fija y fiscaliza tarifas máximas en los servicios de telecomunicaciones, hasta que se constate que haya competencia efectiva.
2. Autoridad Sectorial de Competencia. Es esencial permitir el acceso a facilidades esenciales y el uso de recursos escasos, donde esto sea técnicamente factible. Además, en materia económica, debe regularse que no existan conductas que eviten la sana competencia, para poder cumplir con la promoción del desarrollo de mercados e infraestructura y así lograr que los mercados alcancen la Competencia Efectiva en beneficio de los consumidores.
3. Promotor de los derechos de los usuarios. Corresponde velar por el cumplimiento del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que establece obligaciones a los operadores y a los usuarios, aplicando criterios de proporcionalidad y gradualidad.
4. Gestión del espectro radioeléctrico. Para ello se realizan tareas de control, administración y gestión del uso eficiente del espectro radioeléctrico, con el apoyo de estudios periódicos de campo y simulaciones virtuales. También se realizan informes de campo sobre

interferencias perjudiciales entre operadores y se atienden las solicitudes de informes técnicos y asesoría al Poder Ejecutivo, en la figura de la rectoría del sector de Telecomunicaciones, Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

5. Servicio y Acceso Universal. Para ello tiene funciones de administrador del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) que le permite ejecutar la política pública establecida por el Poder Ejecutivo para el Sector de Telecomunicaciones, así definidas en la Agenda Digital y Agenda de Solidaridad Digital del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones tal y como se establece en la Ley General de Telecomunicaciones (LGT).

El Consejo de la SUTEL, está integrado por 3 Miembros Propietarios y un Suplente y sus funciones se establecen el artículo 73 de la Ley No. 7593, siendo su jerarca la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (en adelante ARESEP).

## **2. Indicadores del Sector Telecomunicaciones en Costa Rica.**

A partir de los Indicadores gestionados por SUTEL desde hace varios años, se puede concluir que el Sector de Telecomunicaciones de Costa Rica, continúa presentando un comportamiento dinámico en el país. En el Registro Nacional de Telecomunicaciones, se tienen registrados 135 Operadores de Telecomunicaciones, más de 11500 personas laboran para el Sector, los ingresos alcanzaron un total de ₡394,956.00 millones en los primeros seis meses del año 2017, lo que representa un aumento del 4% con respecto al mismo período de 2016, lo cual muestra la importancia de dicho Sector para el desarrollo económico y social del país. SUTEL continuará gestionando las Estadísticas del Sector, ampliando sus indicadores a las estadísticas de impacto de los proyectos de Acceso y Servicio Universal gestionados con FONATEL, con el fin de que sirvan de insumo para la planificación y regulación del Sector.

Las datos estadísticos indican que el sector de telecomunicaciones es dinámico y genera desarrollo de manera transversal a la economía del país. A continuación, se presentan los principales indicadores:

1. Los ingresos del sector de telecomunicaciones continúan en crecimiento, al I semestre del 2017 se contabilizan 394,956.00 millones de colones generados como ingresos del sector telecomunicaciones, se registra un incremento del 4 % en comparación al I semestre del 2016.
2. El porcentaje de mujeres que labora en el sector aumentó en un 1%.
3. En telefonía fija, el servicio por VoIP muestra un crecimiento del 18% en la cantidad de usuarios, ganado terreno con respecto a la telefonía tradicional básica, que registra un descenso del 3%.
4. Los ingresos generados por el servicio VoIP continúan creciendo, aunque a un ritmo más leve de lo que lo hicieron durante el año 2016.
5. La cantidad de usuarios que usan la telefonía móvil sigue en aumento, más de 8.7 millones de usuarios al I Semestre 2017. El servicio creció un 11% con respecto al mismo período de 2016.
6. El servicio prepago sigue siendo la modalidad más usada por los costarricenses, 77% de los servicios celulares, para un 23% en Postpago.
7. El ICE es el operador de telefonía móvil que cuenta con más usuarios en voz e Internet (52%), Telefónica con un 25% y Claro con un 22%.
8. Los ingresos generados por Internet móvil aumentaron 11% durante el I semestre de 2017 con respecto al mismo período de 2016.
9. La cantidad de usuarios del servicio de televisión por suscripción aumentó en un 3% con respecto al período similar del año anterior.

### **Ingresos del sector telecomunicaciones.**

- En el I semestre de 2017 los ingresos alcanzaron un total ¢394,956.00 millones, lo que significa un incremento del 4% con respecto al mismo período del año anterior.
- Las redes móviles generan el 71% de los ingresos totales del sector de telecomunicaciones.
- Los usuarios continúan utilizando la telefonía móvil para acceder a Internet y cada vez es menos el uso de teléfono móvil para voz y mensajería de texto.

### **Fuerza laboral.**

- La cantidad de personas laborando en el sector de telecomunicaciones descendió. En el I semestre de 2017 se obtuvo un 2% menos con respecto al mismo período de 2016.
- Las razones que podrían explicar este decrecimiento son:
  1. Los Operadores contratan personal en temporadas como navidad y fin de año, en las que generan estrategias comerciales para colocar la mayor cantidad de soluciones tecnológicas, aprovechando las vacaciones y demás actividades de la época.
  2. Un porcentaje alto de esta fuerza laboral en su mayoría son ejecutivos de ventas, que sólo se contratan temporalmente.
- El porcentaje de mujeres que labora en el sector aumentó en un 1%.

### **Inversión.**

- La inversión en el sector de telecomunicación disminuyó en el I semestre de 2017 en un 11% respecto del mismo período del año anterior.
- Las razones sobre este descenso podrían ser:
  1. Existe una tendencia cíclica natural de la inversión registrada en el sector de telecomunicaciones, que evidencia una menor inversión en el I semestre del año respecto al segundo. Esto con base en el análisis del comportamiento semestral de los últimos 3 años.
  2. Es lógico esperar niveles más bajos de inversión en un mercado que ha llegado a cierto nivel de madurez, en cuanto a despliegue de redes e infraestructura.
  3. Por otro lado, los cambios tecnológicos que implican inversiones en el sector son cada vez más eficientes, haciendo que la inversión requerida sea menor.
  4. En junio 2017 se licitaron 70Mhz de Espectro Radioeléctrico para uso de telecomunicaciones móviles, se espera que los Operadores Claro y Telefónica, realicen las inversiones necesarias durante el año 2018, con base en dicho espectro para incrementar su cobertura nacional, con Redes 4.0, 4.5 y tecnología LTE.

### **Telefonía fija:**

- Los usuarios de telefonía fija son cada vez menos, según el comportamiento registrado al I semestre de 2017.
- Sin embargo, la telefonía por VoIP cuenta con mayor cantidad de usuarios, siendo un mercado que está ganando terreno con respecto a la telefonía tradicional básica.
- Los ingresos de la telefonía fija descendieron un 10%.

- Los ingresos generados por el servicio VoIP continúan creciendo, aunque a un ritmo más leve de lo que lo hicieron durante el año 2016 (2% en el I semestre de 2017, frente a incrementos del 5% en períodos anteriores de 2016).
- El tráfico de la telefonía fija descendió durante el I semestre de 2017 (13% con respecto al mismo período de 2016).
- El tráfico por telefonía VoIP disminuyó, pese a un mayor número de usuarios que hacen uso del servicio. Esto quizás pueda deberse a la utilización de aplicaciones por parte de los usuarios para comunicarse por medio de la voz (Over the Top)

#### **Telefonía móvil:**

- La cantidad de usuarios que usan la telefonía móvil sigue en aumento. El servicio aumentó un 11% en el I semestre de 2017 con respecto al mismo período de 2016.
- El crecimiento en la cantidad de usuarios prepago fue del 9% y en postpago del 20%. Sin embargo, el prepago sigue siendo el servicio más usado por los costarricenses (77%).
- El ICE es el operador de telefonía móvil que más usuarios registra con un 51,7%. No obstante, la participación de mercado descendió en un 3% con respecto al I semestre de 2016.
- Cada usuario le genera al operador en promedio ₡3.360 por mes por servicios de voz y mensajería móvil.
- Las modalidades prepago y postpago se distribuyen prácticamente en proporciones similares en cuanto a tráfico en el servicio de telefonía móvil.

#### **Acceso a internet.**

- El ICE capta un 38,8% de los usuarios en el servicio de acceso a Internet por medio de red fija (xDSL), mientras que al resto de los usuarios los atienden los tres principales operadores de cable coaxial (Tigo, Cabletica y Telecable).
- El ICE también cuenta con la mayor cantidad de usuarios en Internet móvil (42,8), en tanto que Claro y Telefónica se dividen el restante 56%.
- Los ingresos generados por Internet móvil aumentaron durante el I semestre de 2017. El crecimiento fue de ₡11.390 millones.
- El tráfico en el servicio de Internet móvil también aumentó en un 60% durante el I semestre de 2017 con respecto al mismo período del año anterior.

#### **Televisión por suscripción.**

- La cantidad de usuarios del servicio de televisión por suscripción aumentó durante el I semestre de 2017 en un 3% con respecto al período similar del año anterior. El total de suscripciones fue de 827.804 en este servicio.
- El servicio de suscripción por cable es el que más usuarios tiene (67%) seguido del satelital (31%) y el IP y multipunto (2%).

Como se observa, se concluye que el mercado de telecomunicaciones continúa su dinamismo y aporte al desarrollo económico y social para el país.

De seguido se muestra una tabla con el resumen de los Indicadores del Sector de Telecomunicaciones, actualizados al primer semestre del 2017.

Resumen de indicadores sobre el desempeño del sector de telecomunicaciones costarricense					
2013- I Semestre 2017					
Indicador	2013	2014	2015	2016	JUNIO 2017
<b>Datos agregados del sector</b>					
Ingreso total (millones de colones)**	542814	677875	712083	774858	394956
Ingreso total/PIB (porcentaje)	2.21%	2.54%	2.53%	2.58%	1.22%
Inversión total/PIB (porcentaje)	1.00%	0.92%	0.90%	0.67%	0.25%
Recurso humano empleado total	10442	11001.5	11426	11885	11525
Recurso humano empleado total/Población económicamente activa total	0.47%	0.48%	0.50%	0.54%	0.51%
<b>Telefonía fija</b>					
Suscripciones totales	968,459.00	881,217.00	859,514.00	849,826.00	843,148.00
Suscripciones totales/100 habitantes	20.55%	18.46%	17.79%	17.38%	17.04%
Suscripciones totales/100 viviendas	71.84%	62.98%	59.85%	58.00%	56.36%
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional	936,035.00	839,968.00	804,468.00	779,972.00	767,115.00
Suscripciones totales Vo IP	32,424.00	41,249.00	55,046.00	69,854.00	76,033.00
Cantidad total de teléfonos públicos	13,145.00	8,188.00	5,726.00	4,731.00	4,768.00
<b>Telefonía móvil</b>					
Suscripciones totales	7,059,470.75	7,020,412.00	7,535,599.00	8,330,664.00	8,745,594.00
Suscripciones Prepago	5,831,878.11	5,598,911.00	5,951,337.00	6,468,693.00	6,743,300.00
Suscripciones Postpago	1,227,592.63	1,421,501.00	1,584,262.00	1,861,971.00	2,002,294.00
Suscripciones totales/100 habitantes	149.78%	147.08%	155.94%	170.35%	176.77%
Suscripciones prepago/Total suscripciones	82.61%	79.75%	78.98%	77.65%	77.11%
Suscripciones postpago/Total suscripciones	17.39%	20.25%	21.02%	22.35%	22.89%
<b>Transferencia de datos</b>					
Suscripciones totales acceso a Internet	4,028,302.07	4,806,217.00	5,420,554.00	5,884,320.00	6,213,821.00
Suscripciones totales acceso de Internet fijo-inalámbrico	474,433.00	503,347.00	545,813.00	625,466.00	685,070.00
Suscripciones totales acceso a Internet fijo-inalámbrico	10,450.00	12,493.00	12,843.00	10,621.00	9,197.00
Suscripciones totales acceso a Internet móvil	3,543,419.07	4,290,377.00	4,861,898.00	5,248,233.00	5,519,554.00
Prepago	2,705,935.00	3,173,234.00	3,530,595.00	3,713,061.00	1,624,117.00
Postpago	771,304.00	1,044,167.00	1,246,812.00	1,437,600.00	3,782,213.00
Datacard	66,180.00	72,976.00	84,346.00	97,522.00	113,186.00
WiMax móvil			145.00	50.00	38.00
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 habitantes	10.29%	10.81%	11.56%	13.01%	14.03%
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 viviendas	35.97%	36.86%	38.90%	43.41%	46.41%
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/100 habitantes	75.18%	89.89%	100.61%	107.32%	111.56%
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/suscripciones totales telefonía móvil	49.82%	61.11%	64.52%	63.00%	63.11%
Cantidad total conexiones de líneas dedicadas	16,375.00	16,286.00	14,093.00	16,032.00	18,486.00
<b>Televisión por suscripción</b>					
Suscripciones totales	641,041.98	732,546.00	797,229.74	821,575.00	827,804.00
Suscripciones totales/100 habitantes	13.60%	15.35%	16.50%	16.80%	16.73%
Suscripciones totales/100 viviendas	47.55%	52.35%	55.51%	56.07%	55.33%
<b>Indicadores de referencia</b>					
Población total	4,713,168.00	4,773,130.00	4,832,234.00	4,890,379.00	4,947,490.00
Producto interno bruto a precios básicos. (Millones de colones corrientes)	24,606,875	26,675,006	28,098,969	30,048,726	32,506,356
Total de viviendas	1,348,036.00	1,399,271.00	1,436,120.00	1,465,259.00	1,496,053.00
<b>Ingreso Telefonía Fija</b>					
	80,530,539,913.61	92,279,913,356.85	86,313,561,448.37	87,501,056,790.60	40,388,467,473.00
<b>Ingreso Telefonía Móvil (Sin Internet Móvil)</b>					
	293,196,791,538.32	366,142,596,150.53	358,376,798,788.45	347,713,289,449.65	176,317,083,317.72
<b>Ingreso Transferencia de Datos</b>					
	169,086,363,096.42	219,452,029,437.87	267,392,159,945.50	339,643,398,005.38	178,250,239,622.04
<b>Ingreso Televisión por Suscripción</b>					
	103,802,371,302.76	124,445,859,920.99	134,849,970,658.35	140,530,000,000.00	64,621,445,769.00
<b>Total</b>	<b>542,813,694,548.35</b>	<b>677,874,538,945.25</b>	<b>712,082,520,182.32</b>	<b>774,857,744,245.64</b>	<b>394,955,790,412.76</b>
<b>Inversión Anual en el Sector de Telecomunicaciones (Miles de Millones Colones)</b>					
	<b>215,051.63</b>	<b>244,927.11</b>	<b>254,087.11</b>	<b>201,181.57</b>	<b>80,710.49</b>

Notas:

\* Información corresponde hasta Junio 2017

\*\* Estas cifras no incluyen el ingreso asociado al servicio de televisión por suscripción.

Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, INEC y BCCR

### **3. DGM: Mercados de Telecomunicaciones.**

Una de las funciones medulares de la Superintendencia de Telecomunicaciones es el promover la competencia en los diversos mercados de telecomunicaciones y analizar las condiciones del mercado, con el fin de evitar prácticas monopolísticas y promover los diversos mercados al estado de competencia efectiva, logrando de ésta manera los beneficios de la competencia para los usuarios finales.

Los principales procesos que están bajo la responsabilidad de la DGM son: acceso a facilidades esenciales y recursos escasos, acceso e Interconexión, autorizaciones y ampliaciones, tarifas, seguimiento y análisis del mercado, contabilidad regulatoria, prácticas monopolísticas, sancionatorio y concentraciones. Cada uno de ellos se encuentra descrito por medio de procedimientos operativos y revisten de gran importancia por cuanto permiten dar seguimiento oportuno a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo las relaciones que éstos establecen entre ellos (contratos de acceso e interconexión, asignación de numeración, acatamiento de la normativa de competencia); monitorear el desempeño del mercado (estadísticas del sector y precios) y sobre esa base proponer importantes decisiones regulatorias que promuevan cada vez más un mercado más competitivo.

#### **Área de Competencia.**

El Consejo de SUTEL durante el año 2017, tomó la decisión de reforzar al Grupo de Competencia, dentro de la Dirección General de Mercados, todo con el fin de incrementar sus capacidades de evaluación de los mercados e identificar y declarar el estado de competencia efectiva en algunos de los mercados.

Del análisis de Mercados Relevantes realizado, se determinó en diciembre 2016 que los siguientes mercados **no** están en Competencia Efectiva:

- Telefonía Fija.
- Originación.
- Terminación en Red Fija.
- Terminación en Redes Móviles Individuales.

Y se declararon en Competencia Efectiva, los mercados:

- Internet Fija.
- Telefonía Internacional.
- Tránsito de Telecomunicaciones.
- Roaming Internacional.

Además, en el año 2017 se declararon los siguientes mercados en Competencia Efectiva:

- Desagregación de bucle.
- Servicio minorista de telecomunicaciones móviles, como aquel que incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones móviles, el servicio de llamadas con origen en una ubicación móvil y destino nacional, el servicio de mensajería corta con origen en una ubicación móvil y con destino nacional y el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.

Asimismo, en el año 2017 se continuó con el análisis y estudio de los mercados mayoristas de servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades y servicios de redes privadas virtuales

Al declarar en Competencia Efectiva en dichos mercados se espera que los Operadores ofrezcan más y mejores ofertas comerciales e incrementen su calidad de servicio, SUTEL seguirá

monitoreando las condiciones del mercado y regulando los aspectos de calidad de redes, todo a la luz del Artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones “Precios y Tarifas”.

Además, en Enero 2018, se publicó en La Gaceta No.14 del Jueves 25 de Enero de 2018, la consulta pública relativa a la “*Propuesta de definición del mercado del servicio mayorista de acceso y originación móvil, análisis del grado de competencia en dicho mercado*”, con el fin de recibir las opiniones de Operadores, Usuarios, Cámaras y otros al respecto.

Por otro lado, con relación a Infraestructura, en el año 2017 se logró la aprobación y publicación del **Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones** y se está en proceso de aprobación del **Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Internas de Telecomunicaciones**, todo luego de un proceso de Consulta Pública en el cual se han recibido contribuciones de Operadores, Proveedores y Grupos de Usuarios del Sector Telecomunicaciones.

Con relación al Área de Competencia, se ha dado el seguimiento a la incorporación de Costa Rica en OCDE, apoyando a los Ministerios de Economía Industria y Comercio, Ministerio de la Presidencia y de Comercio Exterior, en la atención de consultas de los especialistas de la OCDE, preparación de documentos y respuestas técnicas, participación y apoyo en reuniones como “Network of Economic Regulators” y la participación en el Comité Técnico de Competencia; al que se le asignó la elaboración de una propuesta de proyecto de Ley en la materia, que finalmente fue presentado a la Asamblea Legislativa, denominándosele como: Proyecto de Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia, paso indispensable para la incorporación de Costa Rica en la OCDE en esta materia.

#### **Autorizaciones, ampliaciones y ceses.**

La Dirección General de Mercados (DGM), con base en lo que establece el artículo 44 incisos aa), ab) y ad) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), gestiona los procedimientos asociados a las solicitudes de autorización y ampliación de título habilitante para brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, así como los ceses de prestación de servicios de telecomunicaciones y las solicitudes de certificación de locales de café internet libre de pornografía y contenidos nocivos.

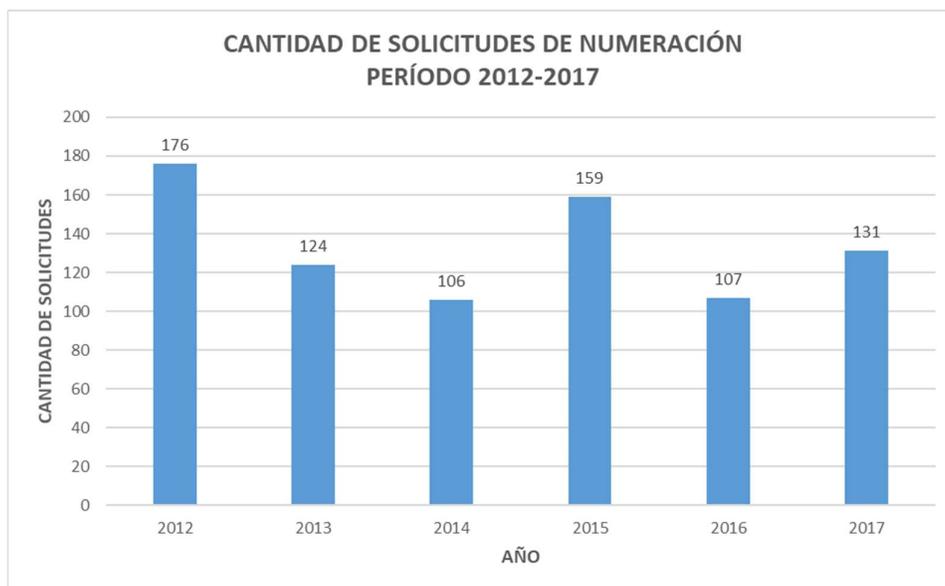
En cumplimiento de lo indicado anteriormente, la DGM en el transcurso del año 2017 tramitó un total de 21 solicitudes asociadas a los procedimientos supracitados, superando en 6 solicitudes a las tramitadas en el año 2016. Asimismo, las solicitudes para el año 2018, se distribuyen de la siguiente manera: 9 corresponden a solicitudes de autorización, 4 corresponden a solicitudes de ampliación de servicios o de zonas de cobertura y 9 corresponden a solicitudes de cese o renuncia de prestación de servicios de telecomunicaciones.

#### **Numeración.**

El Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET (PNN) establece como una de las obligaciones a la Superintendencia de Telecomunicaciones, el gestionar los recursos numéricos. Entre estas funciones figuran el controlar y comprobar el uso eficiente del recurso numérico; atender las solicitudes de asignación de recurso numérico; mantener un registro actualizado de la asignación del recurso numérico; monitorear y auditar la utilización de la numeración asignada y asignar los códigos de preselección de operador o proveedor.

Es así como atendiendo a ese mandato, en el año 2017, se recibieron un total de 131 solicitudes de asignación de recurso numérico, entre las que figuran tanto trámites de numeración para servicios (servicios de cobro revertido nacional, e internacional, servicios de contenido, servicios de llamadas masivas, y numeración SMS y MMS), como de ampliación de numeración, de identificación de clientes finales y de asignaciones de recurso numérico por primera vez.

En la Figura siguiente se muestra la evolución anual de estos trámites desde el año 2012 cuando se inició con el registro de asignación del recurso numérico a través de un procedimiento específico.



**Fuente: SUTEL 2018**

Por otro lado, la Sutel, a través de la Dirección General de Mercados y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), concluyeron el proceso de revisión integral del PNN, Decreto Ejecutivo 35187-MINAET. La propuesta se sometió a Consulta Pública, y una vez concluido el plazo establecido, se procedió con la revisión de las observaciones planteadas por las diferentes partes interesadas. Actualmente esta reforma se encuentra en análisis por parte del Poder Ejecutivo, para su posterior emisión.

### **Contratos de Uso Compartido y Acceso e Interconexión.**

A la DGM le corresponde tramitar la revisión de contratos suscritos entre operadores tanto en temas relacionados al uso compartido de infraestructura, como en temas relacionados con el acceso e interconexión de las redes de telecomunicaciones, para posteriormente, recomendar al Consejo de la Sutel su aval e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Ambos procesos se han venido rigiendo con lo establecido en el Régimen de Acceso e Interconexión que se encuentra establecido en Ley General de Telecomunicaciones. De manera específica, el artículo 60 de esta ley define varios aspectos que deben ser considerados a la hora de tratar un contrato de telecomunicaciones, el cual supone, entre otros, el análisis de las condiciones del acuerdo, la notificación a la SUTEL del inicio de las negociaciones y el caso contrario la SUTEL intervendrá para definir por medio de una orden el acceso correspondiente.

El procedimiento de análisis e inscripción de los contratos relacionados con el acceso y la interconexión de redes de telecomunicaciones se encuentra establecido en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, y ha sido utilizado de manera supletoria para los procesos relacionados con los contratos de uso compartido de infraestructura.

Para facilitar el acceso e interconexión, el Consejo de SUTEL aprobó, el “**Reglamento de uso compartido de infraestructura para de Redes Públicas de Telecomunicaciones**” el cual fue remitido a la Junta Directiva de la Aresop, quien finalmente lo aprobó y fue publicado en el Alcance No. 270 del 13 de noviembre de 2017.

Durante el año 2017, la DGM tramitó la inscripción de un total de 18 contratos de acceso e interconexión, sobrepasando la cifra del año 2016, donde se realizaron un total de 10 inscripciones. Asimismo, se tramitaron un total de 13 contratos relacionados con el proceso

asociado a contratos del uso compartido de Infraestructura, 8 contratos más que los inscritos en el 2016.

### **SITEL (aplicativo y BI)**

El sistema de indicadores de telecomunicaciones está compuesto por un aplicativo Web y una solución de inteligencia de negocios que entró en operación en setiembre del año 2016, permitió que a partir del primer trimestre del 2017 los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que están comercializando servicios ingresaran los datos en un sistema para la conformación de indicadores del sector de telecomunicaciones.

Producto de lo anterior:

- La institución cuenta con información oportuna y eficiente para uso interno y externo, tanto a nivel nacional como internacional.
- Los errores e inconsistencias de los datos suministrados por los operadores se han reducido al incorporar los datos de manera automatizada.
- Se han realizado diferentes estudios analíticos y descriptivos producto de la base de datos.
- Se ha apoyado con diferentes estudios de impacto del sector de telecomunicaciones al Consejo de la SUTEL y sus Direcciones.
- Por medio del sistema se ha tenido escalabilidad para solventar los requerimientos del sector y de la institución.

### **SIGITEL.**

Durante el segundo semestre del 2017 se inició el proyecto: plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL). Este proyecto tiene como objetivo principal brindar a las personas usuarias una plataforma web interactiva que ofrezca información de los indicadores públicos del mercado de las telecomunicaciones, con el fin de que estas personas puedan realizar consultas y generar informes que les permitan disponer de insumos necesarios para la toma de decisiones.

Para diciembre de 2017, se finalizó la elaboración del cartel de contratación para el desarrollo de la plataforma digital. Se espera que el desarrollo de la misma y su implementación finalicen en diciembre de 2018.

### **Promoción de la competencia.**

Como ya se indicó, SUTEL como autoridad sectorial de competencia continuó colaborando con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) en el proyecto de ley que se tramita en la Asamblea Legislativa bajo el expediente 19.996 titulado "Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia".

Asimismo, brindó apoyo a Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) en el proceso de adhesión con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en materia de política y derecho de la competencia.

La Sutel participó en el Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia organizado por la OCDE y el BID, que se realizó del 4 al 5 de abril en Managua Nicaragua. En dicha actividad participó de una mesa de discusión sobre "Control de fusiones en América Latina y el Caribe – Evolución y Tendencias Recientes" y realizó una contribución sobre el control de concentraciones y el mercado de telecomunicaciones.

El 21 de abril del 2017, con la participación del Sr. Benjamín Contreras, Comisionado de la Comisión Federal de Competencia (COFECE) de México, Sr. Douglas Cooper, Competition and Markets Authority (CMA) del Reino Unido y la Sra. Iratxe Gurpegui de la OCDE presentó la "Guía de Estudios de Mercado".

En ese mismo acto realizó el lanzamiento del “Estudio de mercado sobre el acceso a infraestructura común de telecomunicaciones en condominios horizontales y verticales, edificios de apartamentos, residenciales cerrados y todos aquellos inmuebles habitacionales que cuenten con instalaciones comunes necesarias para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles a los usuarios finales”.

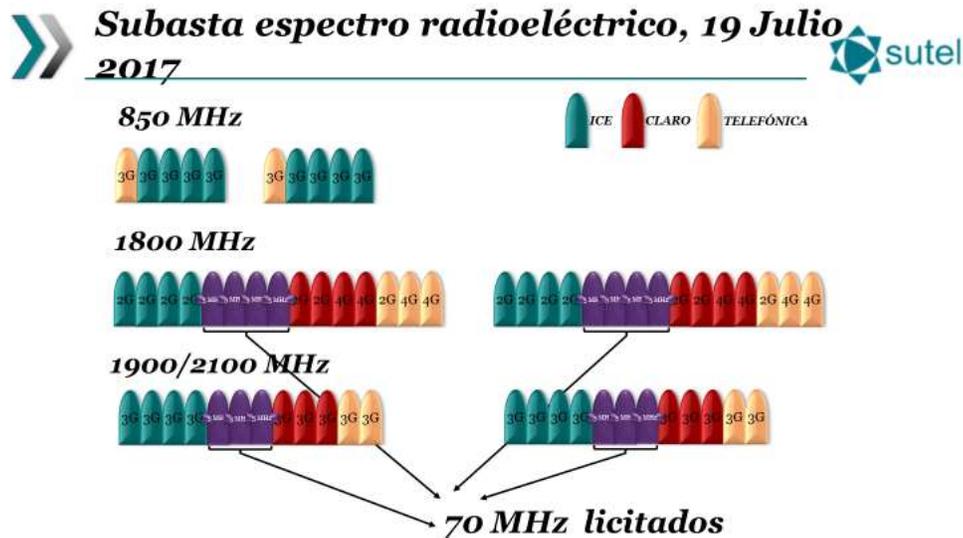
Finalmente, la Sutel con el fin de promover una cultura de competencia brindó capacitación sobre la materia a diferentes interesados.

#### 4. DGC: Calidad y Espectro.

En cuanto a Calidad y Espectro, se destaca durante el año 2017, la Licitación de Espectro Radioeléctrico de 70 Mhz para uso de servicios celulares, la cual fue completamente gestionada por SUTEL, por requerimiento del Poder Ejecutivo, con una metodología disruptiva para Costa Rica, al utilizarse una Subasta de Múltiples Rondas, donde cada Oferente podía cotizar por la cantidad de espectro que requería para mejorar la penetración, cobertura y prestación de nuevos servicios en telecomunicaciones móviles.

Se trató de un proceso abierto, licitándose 7 Bloques genéricos de 2x5 MHz (4 Bloques en la banda de 1800Mhz y 3 Bloques en la banda de 1900-2100 Mhz), como resultado de dicha Subasta, se asignaron 4 bloques para el Operador TELEFONICA y 3 Bloques para el Operador CLARO, por lo que el Consejo de SUTEL recomendó esta distribución al Poder Ejecutivo, quien se encargará de realizar el proceso de adjudicación, negociación y firma de contratos. El monto económico asignado fue de 43 MUSD los cuales serán utilizados para el desarrollo de los proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, de acuerdo, con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones.

Gráficamente se puede ver lo indicado:



**Fuente: Sutel 2017**

Por otro lado, durante el año 2017, se aprobó el **Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios**, RPCS, el cual actualiza los parámetros con los cuales se medirá el cumplimiento de calidad de los diversos servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

También se concluyeron 2 Proyectos muy relevantes para el monitoreo de la calidad de los servicios de telecomunicaciones:

- a) **Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas.** Con la ejecución de este proyecto, la SUTEL cuenta con información relativa a la percepción de calidad de servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios finales.
  
- b) **Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.**

Este proyecto consiste en la instalación a nivel nacional de “sondas” o equipos para evaluar la calidad de diversos servicios de telecomunicaciones, como internet fija y telecomunicaciones móviles, lo que sin duda impulsará el nivel de calidad de las redes, al hacer pública la información, por Operador, por Zona, por Servicios, por parte de SUTEL a partir del año 2018.

El proyecto tiene las siguientes prestaciones:

- 241 sondas para evaluar servicios de Internet fija
- 288 sondas para evaluar servicios de telefonía móvil e Internet móvil
- 529 sondas instaladas a lo largo del territorio nacional

Este equipo de Sondas permite evaluar los 3 operadores de servicios móviles (ICE, Claro y Telefónica) y 4 operadores de Internet fijo (Tigo, Cabletica, Telecable e ICE), en igualdad de condiciones.

Sistema recolecta datos para los indicadores de:

- Llamadas caídas
- Llamadas exitosas
- Tiempo de establecimiento de llamadas
- Calidad de voz
- Tiempo de entrega de SMS
- Retardo local
- Retardo Internacional
- Desempeño de la velocidad de descarga y envío

## **5. DGF: Acceso y Servicio Universal. FONATEL.**

En la Ley General de Telecomunicaciones, a partir del Título II, Capítulo I, se desarrolla el mandato establecido a SUTEL para el Acceso y Servicio Universal y Solidaridad, por medio del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL, el cual establece las directrices para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones para la población en estado de vulnerabilidad, indicándose que las metas y prioridades se establecen por medio del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, PNDDT, documento en el cual se establecerá una Agenda Digital para el Sector de Telecomunicaciones y una Agenda Social Digital enfocada en la población vulnerable. El PNDDT es emitido por el Poder Ejecutivo, siendo coordinado por el Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) como Ente Rector.

Es así como la SUTEL tiene un esquema completo de Programas y Proyectos de Acceso y Servicio Universal, con el fin de garantizar el acceso a las telecomunicaciones a la población vulnerable como: habitantes de las zonas del país donde el costo de la inversiones hace que el suministro de servicios por parte de los Operadores no sea financieramente rentable, personas que no tengan recursos suficientes, instituciones y personas con necesidades sociales especiales, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, centros de salud públicos, y la reducción de la brecha digital.

Como es conocido, el financiamiento para los programas y proyectos de FONATEL, se establecen en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones:

- “a) Los recursos provenientes del otorgamiento de las concesiones, cuando corresponda.*
- b) Las transferencias y donaciones que instituciones públicas o privadas realicen a favor de Fonatel.*
- c) Las multas y los intereses por mora que imponga la Sutel.*
- d) Los recursos financieros que generen los recursos propios de Fonatel.*
- e) Una contribución especial parafiscal que recaerá sobre los ingresos brutos devengados por los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, la cual será fijada, anualmente, por la Sutel de conformidad con el siguiente artículo.”*

Además, en el Artículo 35 se autoriza a SUTEL a constituir los fideicomisos, con Bancos del Sistema Bancario Nacional, para la correcta administración de los recursos. Actualmente SUTEL, mediante concurso público, ha constituido el Fideicomiso con el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) para la administración de los fondos de FONATEL, y trabaja junto al BNCR en el desarrollo y gestión de los proyectos, se han constituido 3 Unidades de Gestión para la administración específica de los proyectos.

Existe además un Comité de Vigilancia, independiente, para la fiscalización de los fondos y proyectos, además de la realización de Auditorías Externas y la promulgación de informes a la Contraloría General de la República, además de rendición de cuentas ante el Poder Ejecutivo por medio del MICITT.

Los actuales proyectos de FONATEL se pueden ver en el siguiente infograma:

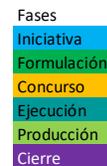


**Fuente: Sutel 2018**

Los programas indicados se encuentran en diferentes etapas de ejecución:

**Portafolio de Programas y Proyectos 2017**

Programa 1	Fases
Zona Huetar Norte	5 proyectos en producción
Zona Brunca	Pérez Zeledon - en producción Osa, Corredores, Golfito, Coto Brus y Buenos Aires - en proceso de recepción
Caribe	6 proyectos en proceso de recepción
Zona Chorotega	proyectos en fase de ejecución
Zona Pacífico Central	proyectos en fase de ejecución
Zona Central	proyectos en fase de formulación
Zonas Indígenas	proyectos en fase de concurso
Programa 2	Hogares Conectados en producción, 30.500 hogares
Programa 3	Centros Públicos Conectados en producción, 18 mil dispositivos
Programa 4	Espacios Públicos Conectados en concurso, 515 zonas digitales en el país
Programa 5	Red de Banda Ancha en iniciativa para luego entrar a la fase de formulación.



**Fuente: Sutel 2018**

Algunos hitos de estos programas se pueden visualizar en el siguiente:

**Programa Comunidades Conectadas:**

37.818 habitantes con servicio de banda ancha fija y móvil  
374 centros educativos conectados

**Hogares Conectados.**

117 mil habitantes (31,000 hogares) en condición de vulnerabilidad socio económica  
41,000 estudiantes con banda ancha y computadora en sus casas  
Impacto en la reducción de la brecha del 2,76% (con base a datos INEC)  
USD \$ 9,06 millones de dólares ejecutados a la fecha. Inversión proyectada estimada de \$120 millones

**Centros Públicos Conectados.**

Beneficio en los Cen Cinai, Sedes de EBAls de la CCSS, MEP, CECIs del Micitt.  
18 mil dispositivos de banda ancha, incluye horas de capacitación en el uso productivo de los dispositivos  
Inversión de USD \$ 16 millones en el Proyecto #1. Inversión estimada de USD \$20 millones.

**Espacios Públicos Conectados:** en concurso público.

515 zonas de acceso gratuito a internet, infraestructura con capacidad de hasta 300/300 megas, alfabetización digital a las Municipalidades y a los habitantes.  
Inversión estimada de \$ 65,7 millones.

Cabe destacar que los programas y proyectos de FONATEL, están amparados mediante un Fideicomiso establecido con el Banco Nacional de Costa Rica, estos proyectos son debidamente supervisados por un Comité de Vigilancia y se ha seguido todas las directrices emanadas de la Contraloría General de la República.

Seguidamente se muestra un resumen de la estimación de ejecución para el año 2018 y la proyección para el año 2024:

Programa	Proyección al 2024 (DGF)	Estimación de ejecución 2018 (DGF)
Programa 1: Comunidades Conectadas	\$100.611.545,74	\$9.780.560,24
	\$93.325.575,00	\$13.672.964,25
Programa 2: Hogares Conectados	\$120.711.070,29	\$17.890.087,70
Programa 3: Centros Públicos Equipados	\$25.906.224,74	\$7.589.829,44
Programa 4: Espacios Públicos Conectados	\$50.951.000,00	\$935.000,00
Programa 5: Red de Banda Ancha Solidaria	\$79.163.000,00	\$0,00
<b>Total, en US\$</b>	<b>\$470.668.415,77</b>	<b>\$49.868.441,63</b>

**Fuente: Sutel 2018**

Con relación al Fideicomiso FONATEL establecido entre SUTEL y BNCR, para la gestión de los recursos, ya hay signos de que el modelo actual debe repensarse y ajustarse, con el fin de que, dada la complejidad de los proyectos, se encuentre el equilibrio necesario y las condiciones contractuales para que tanto SUTEL se garantice la correcta y adecuada ejecución de los proyectos, así como el Banco cuente con los recursos humanos y de gestión necesarios para hacer frente a los proyectos en curso.

## **6. Recursos Humanos.**

Con relación al Recurso Humano en SUTEL, debo indicar que durante los años que fungí como Miembro del Consejo, pude constatar el alto nivel de profesionalismo, valores y calidad humana del personal. La gran mayoría de los funcionarios muestran un alto nivel de compromiso por las labores de SUTEL y comprenden la importancia de la función regulatoria de la Superintendencia. No puedo omitir, que en algunos casos, tuve que proceder a corregir el comportamiento de algún funcionario, para garantizar la buena marcha de la Institución.

También debo indicar lo siguiente:

- Actualmente se cuenta con 130 Funcionarios, de los cuales 58 son mujeres y 72 son hombres.
- 90 de los funcionarios tienen menos de 40 años.
- 4 Directores Generales.
- 3 Miembros Propietarios del Consejo y 1 Suplente.

Abajo una tabla con el detalle.

Dirección	Centro Funcional	Cantidad de personal	Menores de 40 años	Femenino	Masculino	ASESOR 1	ASESOR 2	ASESOR 3	DIRECTOR GENERAL	MIEMBRO CONSEJO
Consejo	Apoyo Administrativo	1		1						
	Asesores	5	1	4	1	1	2	2		
	Comunicación	1			1					
	Consejo	3		1	2					3
	Registro Nacional de Telecomunicaciones	2	1	1	1					
	Secretaría del Consejo	4		3	1					
	Unidad Jurídica	4	3	3	1					
	<b>Total Consejo</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>
Dirección General de Calidad	Asesoría Jurídica	1	1		1					
	Calidad	1			1					
	Dirección General de Calidad	1	1		1				1	
	Espectro	1	1		1					
	Estudios de Asignación	7	7	1	6					
	Estudios Técnicos	5	5		5					
	Evaluación de Calidad	13	13	4	9					
	Quejas y Controversias	15	10	4	11					
<b>Total Dirección General de Calidad</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>35</b>				<b>1</b>		
Dirección General de Mercados	Dirección General de Mercados	1			1				1	
	Mercados	25	18	14	11					
	<b>Total Dirección General de Mercados</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>12</b>				<b>1</b>	
Dirección General de Operaciones	Dirección General de Operaciones	2			2					1
	Finanzas	6	6	4	2					
	Gestión Documental	5	3	5						
	Planificación y Control Interno	4	2	3	1					
	Proveeduría y Servicios Generales	7	4	2	5					
	Recursos Humanos	4	4	3	1					
	Tecnologías de la Información	3	2	1	2					
	<b>Total Dirección General de Operaciones</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>13</b>					<b>1</b>
Dirección General de Fonatel	Administración y Control del Fondo	8	7	4	4					
	Dirección General de Fonatel	1	1		1				1	
	<b>Total FONATEL</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>				<b>1</b>	
<b>Total general</b>		<b>130</b>	<b>90</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

**Fuente: Sutel 2018**

Como puede observarse la gran mayoría del personal es joven, 90 personas menores de 40 años, lo que representa un 69% de los funcionarios, las compañeras representan un 45% de los funcionarios totales. Lo anterior representa todo un reto para la SUTEL, pues al contar con personal joven, profesional y comprometido, debe estructurarse una política de retención de dicho personal, es necesario establecer un **Plan de Crecimiento Profesional**, que contenga una ruta de capacitación y desarrollo de destrezas técnicas y habilidades blandas acorde a las necesidades reflejadas en el Plan Estratégico Institucional de la SUTEL. Además de lo anterior, debe establecerse una verdadera **Metodología de Evaluación del Desempeño**, estableciendo objetivos al principio del año, revisándose a mitad del año y evaluándose al fin del año, dichas valuaciones deben ser consideradas al momento de promociones internas del personal.

Las recomendaciones anteriores, se emiten a la luz de la renuncia en el último año de varios profesionales de gran valía, quienes han optado por salir de la Institución hacia empresas privadas o emprendimientos personales, luego de su paso y aprendizaje en SUTEL.

## 7. Agenda Regulatoria.

El contar con una Agenda Regulatoria anual, es vital para promover la implementación de la Estrategia Regulatoria de SUTEL y permitir al Sector de Telecomunicaciones (Poder Ejecutivo, Operadores, Usuarios) conocer de antemano los procesos regulatorios que SUTEL impulsará durante el año de labores. Esta práctica es común en Reguladores de Telecomunicaciones a nivel mundial, como la CNMC de España o la CRC de Colombia.

En relación con el proceso de gestión estratégica institucional y los principios de transparencia, eficiencia, participación y planificación avanzada, así como, los objetivos de promoción de inversiones, creación de confianza y seguridad jurídica; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para el año 2018, se propuso implementar una Agenda Regulatoria, adoptando el acuerdo 008-003-2018 durante la sesión extraordinaria 003-2018 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 17 de enero del 2018.

Lo anterior considerando que mediante acuerdo 027-050-2016, de la sesión ordinaria 050-2016 celebrada el 7 de setiembre del 2016, el Consejo aprobó el primer Plan Estratégico Institucional

del periodo 2016-2020 y que en fecha 22 de setiembre de 2016, mediante acuerdo 021-052-2016 el Consejo aprobó los elementos que conforman el Plan Estratégico Institucional SUTEL 2016-2020, para la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

Por otro lado, el Consejo como alta dirección de la Superintendencia de Telecomunicaciones consideró importante disponer de instrumentos y mecanismos que permitan un proceso formal, integral e integrado para la gestión de la estrategia institucional a partir de la evolución del sector telecomunicaciones y las necesidades de los usuarios, todo con el fin de continuar con la gestión medular de la SUTEL a cargo del Consejo, en concreto en la coordinación, formulación y propuestas, para una eficaz gestión estratégica, considerando que las acciones operativas del regulador y acciones derivadas de las obligaciones de ley, igualmente contribuyen a la consecución de los objetivos de ley.

Para todo ello se requiere formular la arquitectura (diseño de los nuevos procesos de gestión); liderar los procesos clave del sistema de gestión e integrarlos para alinear esta variedad de procesos con la estrategia. Ello implica definir en primera instancia:

- a. Los ejes estratégicos y objetivos
- b. Las acciones estratégicas, proyectos, tareas e indicadores de seguimiento
- c. La metodología para su definición y construcción
- d. La definición de mecanismos de participación de los actores del sector y entorno.
- e. Definir los mecanismos para la evaluación y seguimiento, y rendición periódica de cuentas.

En ese sentido, el Consejo requiere considerar el ciclo estratégico que implica desarrollar la estrategia, planificar su ejecución, alinearla con la estructura y operativa institucional y revisar y adaptarla de manera constante, en el entendido que es un elemento vivo y por tanto cambiante considerando en especial que esta es una industria sumamente dinámica, por lo que es necesario que la SUTEL proceda con una metodología y procedimientos para definir de manera institucionalizada los Planes Estratégicos Institucionales (planificación de mediano o largo plazo), así como, una Agenda Regulatoria que establezca los proyectos y estudios que se llevarán a cabo durante el período de su formulación.

Es entonces como, la Agenda Regulatoria es un instrumento para establecer prioridades de acciones y socializarlas con el medio, que considerara la naturaleza "multistakeholder" o de múltiples partes interesadas, asociada al desarrollo, crecimiento y evolución de este sector, y los lineamientos u objetivos macro de política sectorial establecidos en la legislación nacional que a fin de cuentas constituyen la guía o declaración máxima de prioridades sobre los cuales deben girar las leyes específicas, reglamentaciones y acciones regulatorias que se adopten.

Por las razones anteriores, según el acuerdo 008-003-2018 durante la sesión extraordinaria 003-2018 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 17 de enero del 2018, se decidió conformar un Grupo de Trabajo, formado por profesionales de SUTEL y liderados por un Miembro del Consejo, con el fin de que en un plazo máximo de 2 meses se encargue de llevar a cabo dicha revisión y proponga al Consejo una Agenda Regulatoria para el año 2018. La solicitud del Consejo consiste en definir la metodología y el establecimiento del procedimiento tanto para su gestión, así como generar el contenido y crear las herramientas para la medición y seguimiento de la misma.

Por la importancia de la definición de esta Agenda Regulatoria, considero importante compartirla con el Sector de Telecomunicaciones, y así dar predictibilidad a Operadores y Usuarios del accionar de SUTEL y sus prioridades para el desarrollo de las telecomunicaciones en Costa Rica.

## 8. Recomendaciones.

- a) **Gobernanza del Consejo.** Dado que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, es por Ley un Órgano conformado por tres Miembros Propietarios (además la Ley establece la existencia de un Miembro Suplente) es de vital importancia la coordinación y diálogo permanentes entre los Miembros, con absoluta confianza, transparencia y respeto de las posiciones individuales, con el fin de facilitar las decisiones regulatorias. Con tal fin sugiero continuar con una práctica que siempre me resultó muy positiva y que mantuve en los periodos en que ejercí la Presidencia del Consejo, la cual es realizar una reunión de coordinación de los temas semanales los días Lunes por la mañana, donde se revisan las prioridades y se reparten tareas semanales entre los Miembros del Consejo. De esta manera los Miembros se coordinan entre ellos y se logra una mayor efectividad y eficacia. Por otro lado, el Presidente del Consejo, debe continuar con la sana práctica de revisar junto al Secretario del Consejo y Asesores, los temas a ser presentados en la Sesión Ordinaria semanal del Consejo de la SUTEL, con el fin de dejar en agenda únicamente los temas que cuenten con el respectivo análisis previo por parte de las Direcciones Generales y otras Unidades, además de revisar en Sesiones de Trabajo previas, los temas que por su impacto regulatorio, requieran de un tiempo adicional de análisis de los Miembros del Consejo.
- b) **Continuar con la realización anual de una Agenda Regulatoria.** Como ya se ha indicado, al establecer una Agenda Regulatoria anual, se logra dar predictibilidad a las tareas a desarrollar por el Regulador a lo largo del año, como seguimiento a su Plan Estratégico Institucional. Esta Agenda Regulatoria debe compartirse con los Operadores, Cámaras y Usuarios.
- c) **Recursos Humanos.** Como ya se ha establecido, la mayoría de los funcionarios de SUTEL, son personas menores de 40 años, profesionales comprometidos con el hacer regulatorio. Con el fin de lograr su permanencia en la Institución, es necesario establecer un Plan de Crecimiento Profesional, que contenga una ruta de capacitación y desarrollo de destrezas técnicas y habilidades blandas acorde a las necesidades reflejadas en el Plan Estratégico Institucional de la SUTEL. Además de lo anterior, debe establecerse una verdadera Metodología de Evaluación del Desempeño, estableciendo objetivos al principio del año, revisándose a mitad del año y evaluándose al fin del año, dichas evaluaciones deben ser consideradas al momento de promociones internas del personal.
- d) **Administración de Proyectos.** Con el fin de mejorar la ejecución de los Proyectos Operativos Institucionales (POI), se sugiere asignar un Profesional en Administración de Proyectos, que responda directamente al Consejo, para que trabaje con las Direcciones Generales en la formulación de los proyectos, cronogramas, presupuestos, seguimiento y reporte mensual al Consejo.
- e) **Proyectos y Programas de Acceso y Servicio Universal, FONATEL.** Con relación a los Proyectos y Programas de Acceso y Servicio Universal es necesario continuar con la debida coordinación (respetando las potestades de ley para cada Institución) con el Poder Ejecutivo (MICITT), coordinación que está debidamente indicada en la Ley General de Telecomunicaciones y el Plan Nacional de Desarrollo de la Telecomunicaciones, de tal forma que se facilite la ejecución de los proyectos con el soporte de la institucionalidad nacional. Los esfuerzos de coordinación interinstitucional y el seguimiento de las contra partidas y suministro de información con las instituciones beneficiarias de los programas y proyectos de FONATEL, es vital para la ejecución de los proyectos, en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones en estado de vulnerabilidad.

**Anexos.**

- Estados Financieros SUTEL.