

Informe de Labores

2016



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Tabla de contenido

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA	6
LAS DIRECCIONES GENERALES	8
Dirección General de Operaciones	8
Tecnologías de Información.....	8
Presupuesto, Planificación y Control Interno	9
Recursos Humanos.....	10
Finanzas	11
Gestión Documental.....	11
Proveeduría y Servicios Generales	12
Dirección General de Calidad	12
Unidad Administrativa de Calidad de Redes.....	13
Otros proyectos que se ejecutaron para el 2016.....	15
Unidad Administrativa de Espectro Radioeléctrico.....	16
Acciones e Impacto en el seguimiento de otros proyectos	20
Dirección General de Mercados	21
Acceso e Interconexión	21
Autorizaciones, ampliaciones y ceses.....	21
Numeración	21
Contratos de Uso Compartido y Acceso e Interconexión.....	23
Intervenciones de Uso Compartido y Acceso e Interconexión	23
Proyecto Sistema de Información Georreferenciada de infraestructura	23
Análisis Económico	24
Calidad de la información estadística.....	25
Índice de precios de los servicios de telecomunicaciones	26
Autoridad Sectorial de Competencia	28
Procedimientos sancionatorios.....	28
Proceso incorporación de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).....	29
Proyecto definición de mercados relevantes.....	30
Prácticas monopolísticas.....	33
Concentraciones.....	33

Regulación al mercado	34
Actualización de los cargos de interconexión móvil	34
Desarrollo de una metodología para el cálculo de precios para acceso a postería e infraestructura esencial	34
Avances en materia de contabilidad regulatoria	35
Fijación de tarifa 911	35
Factor de ajuste por eficiencia de la industria	36
Inicio del plan piloto del comparador de precios y tarifas	36
Dirección General de FONATEL	37
Resultados de la ejecución de los Programas, 2016	37
Estrategia para la atención de los territorios indígenas	40
Programa 4. Espacios Públicos Conectados	41
Principales resultados de la evaluación del programa	43
Programa 2: Hogares Conectados (PHC), Resultados	45
Evaluación del programa (fase 1)	45
El programa en el contexto internacional	46
Programa 3: Centros Públicos Conectados	46
Programa 4: Espacios Públicos Conectados	47
Programa 5: Red de banda ancha solidaria	48
Limitaciones en la ejecución:	48
Resultados financieros de la administración de FONATEL al cierre del 2016	50
Hacia adelante: Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) 2017	52
CONCLUSIONES	54
RETOS REGULATORIOS	55
Descripción de puestos por área de trabajo, cantidad de funcionarios y salario por categoría	58
ANEXOS	58
Estados financieros de SUTEL, al 31 de diciembre 2016	84
Procesos de contrataciones iniciadas y adjudicadas	88
(SUTEL, 2016)	88
Resumen sobre el avance de los proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) 2016, al 30 de diciembre.	95
Procesos Judiciales abiertos	97
Lista de viajes al exterior de los miembros del Consejo y Directores Generales	104

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP que “regula, aplica, vigila y controla el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones”¹, en un mercado dinámico, de constantes cambios tecnológicos.

La política regulatoria promovida por esta Superintendencia ha sido exitosa, sin embargo, el reto para promover un mercado en competencia que ofrezca a los usuarios servicios de calidad a precios asequibles, en una tarea de todos los días.

Para el cumplimiento de las metas trazadas para el año 2016, ha sido necesaria una planificación estratégica, con una estructura organizacional que responde a la visión y misión institucional y las mejores prácticas internacionales.

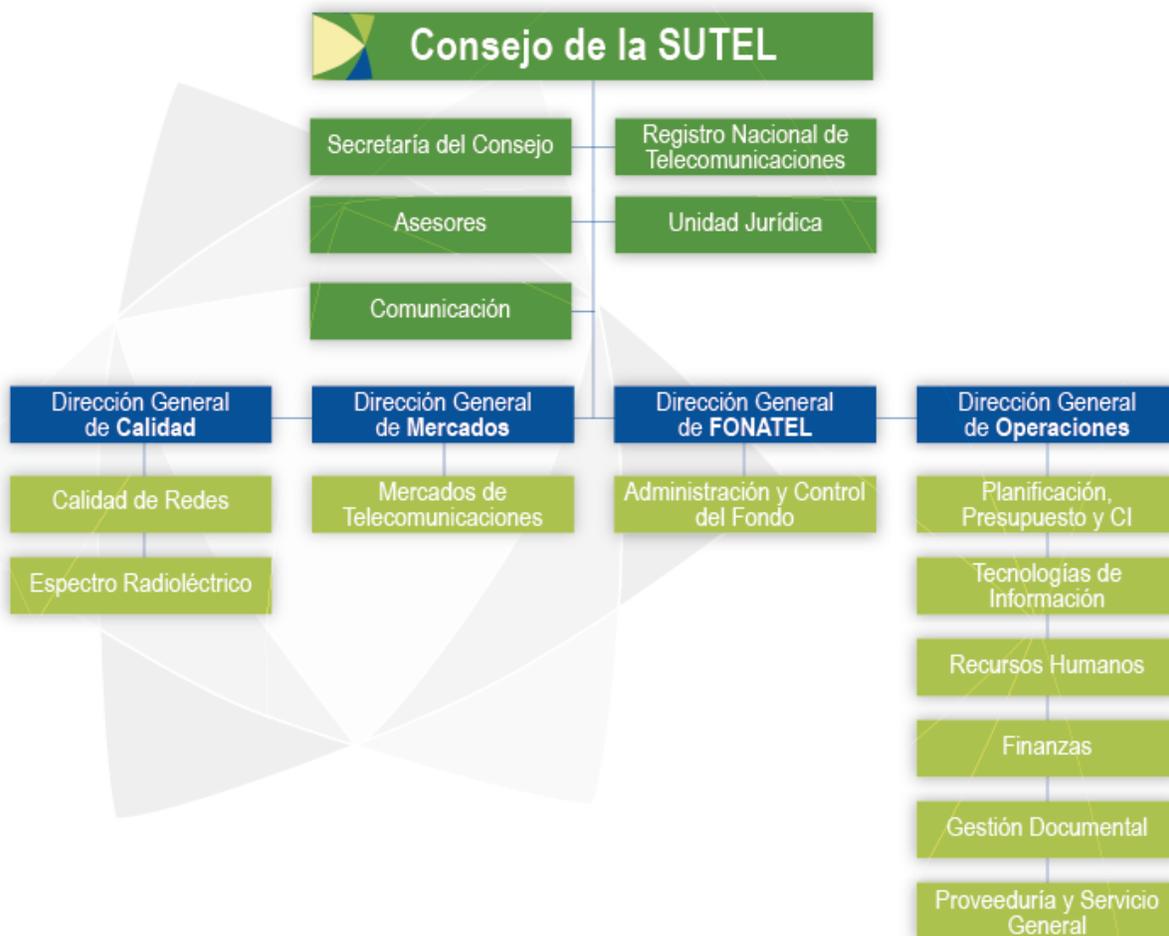
De acuerdo con la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones y Ley N°7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la SUTEL cumple funciones de:

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.
3. Defensor 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. Regulador 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 pública² en la materia, así definidas en la Agenda Digital y Agenda de Solidaridad Digital del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021.

Estas funciones se ejecutan con el apoyo de la siguiente estructura organizacional.

¹ Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus reformas, Ley N°7593. Artículo 59.- Superintendencia de Telecomunicaciones.

² Según la Ley 8660, artículo 39, corresponde al Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) formular la política pública mediante el dictado del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) y velar por su ejecución.



Es importante destacar la cooperación en materia de formación y capacitación técnica que ofrece la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (CNMC) y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (SETSI) con la Entidad Pública Empresarial³ (RED.es) de España a la SUTEL. Para este programa concursaron varios funcionarios, dos de ellos fueron seleccionados en el 2016, como beneficiarios del Programa de Excelencia Regulatoria de España.

Por otro lado, la SUTEL ha promovido la actualización de la normativa reglamentaria e impulsa nuevos reglamentos. Tal y como se detalla a continuación:

Modificaciones a reglamentos vigentes

³ Red.es; es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR), que desarrolla programas dirigidos a beneficiar al máximo las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

- **Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.** Mediante Acuerdo 06-04-2017 de la ARESEP se aprueba el reglamento, según oficio 92- SJD-2017, del 07 febrero de 2017 y está en trámite de publicación.
- **Reglamento de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.** El trámite de aprobación inició en el año 2015 y la última acción que se registra, consta en el oficio 251-DGAJR-2017/7679-2017 del 10 de marzo de 2017, donde se remiten las observaciones realizadas por la Dirección Jurídica de la ARESEP al Consejo de SUTEL para su valoración.
- **Reglamento del Régimen de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad.** El Consejo de la SUTEL remitió a la Junta Directiva de la ARESEP, la propuesta del Reglamento para su trámite de aprobación en el año 2016. Una vez recibido en la ARESEP, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria planteó mejoras en la propuesta.
Mediante oficio 742-SJD-2016/140699 del 1 de noviembre de 2016, la Secretaría de la Junta Directiva de la ARESEP, le notifica al Consejo de la SUTEL el acuerdo N° 02-55-2016, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP le instruye al Consejo de la SUTEL, entre otras cosas proceder a publicar la convocatoria a audiencia pública, la cual se realizó el 16 de diciembre⁴. La audiencia se realizó y corresponde a la SUTEL analizar las observaciones y remitir un informe a la Junta Directiva de la ARESEP.

Reglamentos Nuevos

- **Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Internas de Telecomunicaciones.** El borrador de reglamento fue puesto en consulta pública por 10 días por parte de la SUTEL. Después de ese proceso se presentó a la Junta Directiva de la ARESEP para su trámite de aprobación (en mayo de 2015), donde se envió a consulta pública 2 veces.
Al finalizar el 2016 el texto estaba en análisis de la SUTEL, quien debe remitir sus observaciones a la ARESEP para el trámite final.
- **Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones.** El borrador de reglamento fue puesto en consulta pública por 10 días por parte de la SUTEL. Después de ese proceso se presentó a la Junta Directiva de la ARESEP para su trámite de aprobación (en mayo de 2015), donde se envió a consulta pública 2 veces.
Al finalizar el 2016 el texto estaba en análisis de la SUTEL, quien debe remitir sus observaciones a la ARESEP para el trámite final.
- **Reglamento para la Formulación, Cobro y Liquidación del Canon de Regulación.** El borrador fue remitido en el mes de abril de 2016 a la Junta Directiva de la ARESEP, esta lo envió a la Dirección de Estrategia y Evaluación mediante memorándum 404-SJD-2016/125804 para emisión de criterio de dicha dependencia.

⁴ La convocatoria para la audiencia pública a efectuarse el viernes 16 de diciembre de 2016, fue publicada en el diario oficial la Gaceta N° 221 del 17 de noviembre del 2016.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA

Para el cumplimiento de sus obligaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) cuenta con una estructura administrativa del más alto nivel profesional. El Consejo⁵ es el jerarca superior de la organización y le corresponde tomar las decisiones en última instancia, salvo los recursos que se presenten contra las resoluciones que dicte el órgano regulador en temas de tarifas, cánones, tasas y contribuciones, así como en materia laboral: creación de plazas, esquemas de remuneración, obligaciones y derechos de los funcionarios.

En esta dirección, el Consejo de la SUTEL mediante Acuerdo 021-052-2016 del 21 de setiembre de 2016, sometió a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de la ARESEP⁶ la propuesta del “Plan Estratégico Institucional SUTEL 2016-2020” (PEI).

Este Plan Estratégico es el marco orientador a seguir por el periodo 2016-2020, con el objetivo de generar valor público para el beneficio de los ciudadanos y el respeto del ejercicio de sus derechos. De acuerdo con los siguientes objetivos estratégicos:

- **Objetivo Estratégico 1:** Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.
- **Objetivo Estratégico 2:** Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- **Objetivo Estratégico 3:** Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.
- **Objetivo Estratégico 4:** Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.
- **Objetivo Estratégico 5:** Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, contratación y financiera); sustentado en la calidad de servicios y en tecnologías de información.

Con este marco de referencia los órganos internos trabajan en el cumplimiento de nuestras funciones y la ejecución de los proyectos institucionales aprobados para el año 2016.

El Consejo de la Sutel cuenta con el apoyo directo de una Secretaría del Consejo, la Unidad Jurídica, la Unidad de Comunicación, El Registro Nacional de Telecomunicaciones y el Equipo de Asesores. Desde aquí se ha logrado consolidar una participación activa y constructiva, hemos logrado reconocimiento y construido con otros entes públicos y organizaciones nacionales e internacionales en favor del sector de las Telecomunicaciones.

Entre los foros internacionales donde se tuvo una participación destacada tenemos:

⁵ El Consejo de la SUTEL está integrado por tres Miembros Propietarios: Ing. Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez Presidente, Ing. Gilbert Camacho Mora e Ing. Maryleana Méndez Jiménez y un Miembro Suplente: Ing. Jaime Herrera Santiesteban.

⁶ Aprobación en Junta Directiva ARESEP, mediante Acuerdo 03-51-2016 de la Sesión 51-2016 celebrada el 26 de setiembre de 2016.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), participación, apoyo y seguimiento en el proceso de adhesión de Costa Rica a este Foro, en el Comité de Competencia, en calidad de Autoridad Sectorial de Competencia. También en el Comité de Economía Digital, como órgano asesor del MICITT, ministerio rector en la materia y directamente en el Comité de Reguladores Económicos.
- Participación en la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
- Participación en la Plenaria Anual del Foro Latinoamericanos de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) y Grupo de Trabajo de Competencia Económica. También damos seguimiento en la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA).



Participación en el Grupo de Trabajo de Competencia Económica de REGULATEL.

La Superintendencia brindó asesoría técnica en el año 2016 a:

- Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) en procesos de negociación de Tratados Comerciales para el capítulo de telecomunicaciones

LAS DIRECCIONES GENERALES

Para el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley, la Superintendencia de Telecomunicaciones cuenta con el apoyo de las Direcciones Generales de: Operaciones, Calidad, Mercados y Fonatel. A continuación, se aporta un resumen de los logros alcanzados en el año 2016.

Dirección General de Operaciones

Corresponde a la Dirección General de Operaciones (DGO), administrar y gestionar los procesos administrativos y financieros que sirven de apoyo a los demás procesos de la Sutel. Esta dirección depende directamente del Consejo y está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- Tecnologías de Información.
- Recursos Humanos.
- Finanzas.
- Gestión Documental.
- Proveeduría y Servicios Generales.

En el cumplimiento de las diversas tareas asignadas a esta Dirección, podemos citar entre los resultados más relevantes, los siguientes:

Tecnologías de Información

La unidad de Tecnologías de Información lideró en el 2016 los siguientes proyectos:

1. Elaboración y aprobación por parte del Consejo de 13 procedimientos (esto incluye diagrama de flujo, formularios, registros y/o instructivos); trabajados con el formato ISO. Importante indicar que estos procedimientos permitieron crear nuevos controles para mejorar el funcionamiento de la unidad de Tecnología de Información (TI).
2. En cuanto a la Auditoría Interna, por parte de la ARESEP se implementó el uso de la herramienta de seguimiento de recomendaciones a través de la Web.
3. Soporte para la implementación en producción del Sistema de Información de Telecomunicaciones (SITEL) con los operadores. Además, de la elaboración de la documentación técnica del sistema.
4. Ampliación de la contratación de la solución de Infraestructura de servidores y servicios administrados con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH): Se incluye una solución de almacenamiento de mayor capacidad y actualizada.
5. Capacitación, levantamiento y modelado de procesos y trámites utilizado el estándar BPMN2.0 y requerimientos funcionales de la plataforma institucional: Se definen 49 procesos, 27 subprocesos y 28 requerimientos funcionales.

6. En temas de actualización de la infraestructura, se logró la actualización de plataforma virtual a versión 6.0; actualización de evaluación de mercado para la definición del Cartel Interoperabilidad (SUTEL DIGITAL).
7. Solución de seguridad de Red: Implementación de ésta solución actualizó la seguridad en la red de la SUTEL, brindando un "Firewall" de nueva generación y una solución de control de acceso a la red.
8. Ampliación de enlaces de internet: Se contratan 3 enlaces de 12mbps aumentando en total la conexión en 8mbps de la institución. Además, se adquirió el direccionamiento IPV6 y publicación del sitio web de SUTEL en ésta versión.

En materia de **Presupuesto, Planificación y Control Interno** planificación institucional se programó la ejecución de los siguientes proyectos y acciones en el año:

1. El proceso de elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) inició en 2015 y culminó el 2016 con la aprobación del documento final por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 027-050-2016, del 07 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante el acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre de 2016.
2. En conjunto con el área de TI se inició la automatización del proceso de administración de proyectos que integran el Plan Operativo Institucional (POI) y el seguimiento correspondiente.
3. El seguimiento de las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República (CGR) y la Auditoría Interna que han sido atendidas con prioridad, incluyendo las resultantes del DFOE-IFR-IF-07-2015 "Informe sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de telecomunicaciones", tal como el "Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos en el Canon de regulación de las telecomunicaciones"
4. La CGR ha hecho dos verificaciones de campo y por medio de los oficios DFOE-SD-1466 del 07 de setiembre y DFOE-SD-2254 del 21 de diciembre, se dieron por cumplidas las siguientes disposiciones:
 - 4.1 Emitir una directriz para que los recursos superavitarios generados en cada periodo que no se ajusten al principio de servicio al costo, sean reconocidos a los operadores regulados de previo a la presentación del proyecto del canon de regulación.
 - 4.1 Dictar los lineamientos que orienten la elaboración de los informes de rendición de cuentas que debe presentar la Superintendencia sobre el uso de los recursos del canon de regulación que al menos considere el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon, así como los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el periodo, fecha de publicación del informe y que dicho informe sea publicado por los medios que corresponde
 - 4.1 Instruir a todas las instancias de la Superintendencia que gestionan proyectos, que remitan a la Gerencia General de Operaciones (sic) información sobre todos los proyectos que se ejecuten durante el período, de manera que se detalle

información sobre: proyectos planificados no ejecutados en el periodo, proyectos cuyos procedimientos de contratación administrativa resultaron infructuosos, proyectos que no se ejecutaron en su totalidad en los plazos estimados y proyectos compuestos por diferentes etapas.

4.1 Establecer un procedimiento para que se incorpore en futuras propuestas del canon de regulación, en la sección de proyectos, un apartado que haga referencia a la metodología empleada para estimar el monto de cada uno de los proyectos.

4.1 Establecer el registro detallado de todos los proyectos a efectuar durante cada periodo anual a cubrir con el canon de regulación con base en la información remitida por todas las instancias conforme a lo expuesto en la disposición 4.5.

5. El proceso de Control interno fue revisado en su totalidad para determinar mejoras en la gestión tales como:

- Actualización del marco orientador.
- Conformación de un universo de riesgos a nivel institucional.
- Actualización de las matrices de valoración de riesgos ajustadas a la Sutel.

Recursos Humanos

La unidad de Recursos Humanos llevó adelante los siguientes proyectos y acciones:

1. Comisión Institucional de Teletrabajo Sutel-Aresep, encargados de revisar las políticas, procedimientos, herramientas de control “Plantilla de Medición”, y el formulario de “Solicitud de Teletrabajo” para la respectiva implementación del Teletrabajo. A finales de octubre se realizaron charlas informativas para dar a conocer a todos los funcionarios los aspectos más relevantes de la modalidad de teletrabajo.
2. Actividades de la Comisión de Salud Ocupacional realizadas durante el año:
 - Señalización según recomendaciones de Auditoría Interna.
 - Compra de Desfibrilador Semiautomático
 - Arnés de Seguridad
 - Chalecos para brigadistas
 - Equipo de comunicación para la brigada
 - Planes de Evacuación y Emergencia
3. Campañas de información brindadas al personal:
 - Protocolo de respuesta en caso de alarma y evacuación
 - Ergonomía-Consejos para el uso del Monitor
 - Manejo de residuos orgánicos en el comedor
 - Prevención de cáncer de seno

Destaca también, el seguimiento y verificación del Plan de Capacitación que impulsan cada Dirección General para el desarrollo de habilidades y conocimiento de las telecomunicaciones en el personal de la organización. Sin duda, la mejora continua en los procesos de gestión, orientados al logro de resultados que redunde en una gestión eficiente y eficaz, con el apoyo de

las tecnologías de información, es la base para seguir siendo la autoridad técnica que requiere el sector de las telecomunicaciones en el país.

Finanzas

Con el compromiso de la Unidad de Finanzas, se alcanzó cumplir con los siguientes proyectos y acciones en el 2016:

1. A partir de enero del 2016 se inicia con la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), lo que indica que los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones son elaborados bajo esta normativa internacional.
2. En el mes de mayo del 2016 se sometió a aprobación del Consejo la propuesta del “Reglamento para la formulación, cobro y liquidación del Canon de regulación”, mediante acuerdo 013-025-2016 el cual fue remitido a la Junta Directiva de la Aresep para su aprobación. El esfuerzo en la gestión de cobro del canon de regulación para el año 2016 se mantiene en un 99,69%.
3. Se presentó ante la Contraloría General de la República en tiempo y forma los datos de ejecución presupuestaria para cada trimestre, mediante el Sistema de Planes y Presupuestos. Los ingresos se ejecutaron en un 107%, incrementando un 6% en comparación al 2015 y los egresos presentaron una ejecución del 85%, incrementando en un 4% al compararse con el 2015.
4. En el mes de abril mediante acuerdo del Consejo 023-023-2016 se aprobó la metodología de Costos de la Sutel, en cumplimiento con la disposición 4.1 del “Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados por el canon de regulación de las telecomunicaciones” oficio 17475 de la CGR.
5. Mediante el acuerdo 019-073-2016 del 14 de diciembre de 2016, el Consejo aprobó los lineamientos para la implementación de la Metodología de costos en la Sutel a partir de enero 2017. Se elaboró el “Formulario para registro de tiempo invertido en centros funcionales”, para ser utilizado por los funcionarios que se indican en los lineamientos aprobados por el Consejo, se realizaron las parametrizaciones requeridas en el sistema administrativo financiero para el control y seguimiento de costos.
6. Se elaboró el procedimiento “Gestión de activos, propiedad, planta y equipo” con las actividades que se deben realizar en la Sutel para una buena gestión de activos, estos conforme lo indicado en el nuevo “Reglamento de propiedad planta y equipo” publicado en la Gaceta en el mes de febrero.
7. Mediante la contratación 2016LA-000002-SUTEL se llevó a cabo la Auditoría externa financiera para el periodo 2015 por parte del Despacho Lara Eduarte S.A, para los estados financieros de Sutel y del Fondo Nacional de Telecomunicaciones brindando una opinión limpia la cual refleja que los estados financieros cumplen con la normativa aplicable y que reflejan razonablemente la situación financiera de la Institución.

Gestión Documental

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

En cuanto a la unidad de Gestión Documental, los proyectos y acciones en el 2016 a destacar son los siguientes:

1. Se entregó para revisión el borrador del cartel de elaboración del Plan Estratégico en Documentación e Información para ejecutar en 2017.
2. Se adquirió un deshumidificador para contribuir a la adecuada conservación de la documentación y además se reorganizó la distribución de áreas (depósito, trabajo y consulta) en el archivo.
3. Se levantaron los requerimientos para mejorar el rendimiento y maximizar la función del gestor documental, los cuales se entregaron a Tecnologías de Información el cual los tramitará bajo una contratación específica para el 2017.
4. Se realizaron 1882 aperturas de expedientes nuevos para los diferentes trámites que se llevan a cabo en la institución, principalmente para reclamaciones, solicitudes de permiso para uso del espectro, funciones ordinarias y gestión del conocimiento, entre otras.
5. Se remitieron a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos del Archivo Nacional las 9 Tablas de Plazo de Conservación restantes, con lo cual SUTEL cuenta con el 100% de sus tablas debidamente aprobadas.

Proveeduría y Servicios Generales

La unidad de Proveeduría y Servicios Generales, ejecutó los siguientes proyectos y acciones dirigidas principalmente a dar apoyo a las áreas sustantiva:

1. Implementación de la plataforma de adquisiciones Mer-link
2. Se tramitaron donaciones de activos en desuso.
3. Se planteó solución solidaria para el uso de espacios de parqueo.

Dirección General de Calidad

La Dirección General de Calidad (DGC) y las unidades administrativas que la conforman, ejecutan acciones tendientes a garantizar que los derechos de los usuarios sean respetados por los operadores y proveedores, así como también velan para que los servicios de telecomunicaciones disponibles al público cuenten con precios asequibles para los usuarios. Para ello, se realizan estudios técnicos programados y se efectúa la atención y resolución de reclamaciones.

Asimismo, a esta Dirección le corresponde administrar y controlar el uso eficiente del Espectro Radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, en conjunto con la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.

Este informe rinde cuentas sobre las actividades y logros lideradas por la Dirección General de Calidad (DGC) y las unidades administrativas que la conforman, durante el periodo 2016.

Para el cumplimiento de las metas propuestas, se ha requerido de la dedicación, esfuerzo y empeño continuo de todos los que forman parte de DGC en SUTEL y sin duda, las acciones ejecutadas han logrado un impacto positivo para el sector de las telecomunicaciones.

Unidad Administrativa de Calidad de Redes

La Unidad de Calidad de Redes es responsable de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, le corresponde tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642.

Durante el año 2016, la DGC continuó con su proceso de fiscalización de la calidad de los servicios brindada por los operadores y proveedores de los diferentes servicios de Telecomunicaciones. Para el cumplimiento de su plan de trabajo, detallado en el oficio número 0932-SUTEL-DGC-2016 y recibido por el Consejo mediante acuerdo 024-003-2016 del 20 de enero del 2016, la Unidad Administrativa de Calidad de Redes realizó proyectos del Plan Operativo Institucional y de su gestión ordinaria. El detalle de cada uno de estos proyectos se presenta a continuación:

Tabla 1. Proyectos POI 2016 de la Unidad Administrativa de Calidad de Redes

Proyecto	Descripción	Resultados alcanzados	Porcentaje de avance
Q-1 Verificación del Cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red	La cláusula 11.3 del Adenda N°1 a los Contratos de Concesión C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, suscritos por las empresas Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y Claro CR Telecomunicaciones, S.A., con el Poder Ejecutivo, dispuso un plazo máximo de 8 meses (ampliable a un mes) para la evaluación del Plan de Desarrollo de Red. De acuerdo con lo indicado mediante oficios MICITT-OF-DVMT-205-2015 y MICITT-OF-DVMT-206-	<ol style="list-style-type: none"> Evaluación del 99,2% del total de poblados programados. Evaluación del 100% de rutas nacionales.	99,6% ⁷

⁷ A la fecha de corte inicial en la cual se hizo el Informe de labores se tenía un porcentaje de avance del 93%, sin embargo, en el periodo completo del año 2016 se logró completar un 100% de la meta de medición establecida.

2015, a partir del día 12 de junio del 2016, la SUTEL inició el proceso de aceptación de las redes de los operadores móviles entrantes.

Para atenderlo se efectuó el concurso 2016LA-000006-SUTEL, que fue declarado infructuoso en la publicación de la Gaceta N° 124 del 28 de junio del 2016. La declaración de infructuoso fue apelada ante la Contraloría General de la República, obteniendo la resolución de la apelación el día 30 de agosto del 2016 mediante documento R-DCA-719-2016.

Ante la imposibilidad de emitir un nuevo concurso por limitación de tiempo, la DGC solicitó autorización para utilizar la móvil de espectro BFB-673, tal y como se indica en los oficios 06343-SUTEL-DGC-2016 y 08968-SUTEL-DGC-2016.

Q-2

Sistema de Monitoreo de Calidad del Servicio

Consiste en contratar el arrendamiento operativo de un sistema distribuido de medición y recopilación de datos de la calidad de los servicios de telecomunicaciones (QoS) a nivel nacional, que permita el registro continuo de esta información, durante un período mínimo de 5 años. Ello con el fin de efectuar análisis estadísticos del desempeño de los servicios que permitan comparar e informar sobre la QoS que los distintos operadores de redes fijas y móviles brindan a los usuarios

1. Adjudicación emitida por el 100% Consejo mediante acuerdo N° 020-56-2016.
2. Contrato firmado el día 29 de noviembre del 2016.

Expediente remitido para refrendo mediante oficio 09029-SUTEL-CS-2016 el día 1 de diciembre del 2016.

finales, así como el establecimiento de tendencias y evolución de los servicios de telecomunicaciones en el país.

Los principales elementos del sistema son 288 sondas de medición para servicios móviles y 241 sondas de medición para servicios fijos, así como 2 servidores de medición y pruebas, así como servidores de gestión y servidor WEB.

La DGC para la consecución de los objetivos estratégicos y en el cumplimiento de sus obligaciones ejecuta los proyectos que a continuación se enumeran, señalándose el porcentaje de cumplimiento.

- QO-1 Encuesta percepción de Calidad, concluido al 100%.
- QO-2 Campaña en medios de comunicación para empoderamiento del usuario, concluido al 100%.

Otros proyectos que se ejecutaron para el 2016

- QO-3 Informe anual del 2015 de evaluación de calidad móvil (incluye Internet móvil), concluido al 100%.
- QO-4 Medición nacional de la calidad de los servicios móviles (ICE, Claro, Telefónica), con un porcentaje final del 100%.
- QO-5 Mediciones del 70% de las solicitudes de interferencia de Operadores Móviles, con un porcentaje de avance del 84,6% para las atendidas y del 23,1% para las cerradas.
- QO-6 Informes semestrales de desempeño del servicio de internet móvil (incluyendo 3G y LTE), con un porcentaje de avance del 60%.
- QO-8 Mediciones de campo utilizando el equipo Cellex y evaluando el desempeño de los servicios de Internet de los funcionarios de la DGC, concluido al 100%.
- QO-9 Informes de accesibilidad y tasación telefonía e Internet móvil prepago, con un porcentaje de avance del 90%.
- QO-10 Puesta en operación del sistema de monitoreo de la atención de Averías, con un porcentaje de avance del 90%.
- QO-11 Atender el 100% de las solicitudes de homologación, concluido al 100%.

- QO-12 Parte 1: Revisión del proceso de venta de servicios de telecomunicaciones, incluyendo homologación de terminales e información a los usuarios finales, con un porcentaje de avance del 60%. Parte 2: Monitoreo de centros de atención al cliente, concluido al 100%.
- QO-13 Atender el 70% de las solicitudes de homologación de contratos, concluido al 100%.
- QO-14 Mejoramiento y flexibilización de los procesos de la Conciliación y Facilitación, con un porcentaje de avance del 95%.
- QO-15 Resolver el 60% de las reclamaciones del 2016, con un avance del 68,33%.
- QO-16 Resolver el 100% de las reclamaciones del 2013, 80% del 2014, y 60% del 2015, concluido al 100%.
- QO-17 Reforzar la información disponible en el centro de llamadas institucional, concluido al 100%.
- QS-1 Adquisición de reportes de herramientas colaborativas de Calidad en línea, concluido al 100%.
- QS-2 Actualización y desarrollo de la plataforma de registro prepago, con un porcentaje de avance del 30%.
- QS-3 Implementación de mejoras al aplicativo WEB de homologación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con un porcentaje de avance del 20%.
- QS-4 Adquisición de software de información geográfica, concluido al 100%.
- Desarrollo móvil (WEB APP) e implementación de mejoras y rediseño del sistema de mapas de indicadores de calidad de los servicios móviles de la SUTEL, con un porcentaje de avance del 20%.
- Revisión del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, concluido al 100%.
- Propuesta del nuevo Reglamento de Protección y Calidad del Servicio, concluido al 100%.

Unidad Administrativa de Espectro Radioeléctrico

La Unidad Administrativa de Espectro de la DGC realiza las tareas operativas requeridas para la gestión, administración y control del espectro radioeléctrico. En cumplimiento de lo anterior, lo cual se encuentra dispuesto en el numeral 2 del artículo 42, del Reglamento Interno de

Organización y Funciones (RIOF), sobre las funciones de la DGC en materia de espectro radioeléctrico, durante el año 2016 las áreas funcionales de Gestión del Espectro y de Administración y Control del Espectro realizaron múltiples esfuerzos para cumplir con los objetivos de esta Dirección, establecidos en el oficio 00392-SUTEL-DGC-2016 del 15 de enero del 2016.

De acuerdo con lo indicado, se procede a detallar el trabajo realizado para el año 2016:

Tabla 2. Proyectos POI 2016 de la Unidad Administrativa de Espectro

Proyecto	Descripción	Resultados alcanzados	Porcentaje de avance
E-1 Definición de parámetros técnicos por banda/servicio del PNAF	<p>Realizar un estudio basado en normas internacionales, principalmente en recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), sobre los parámetros técnicos de los principales servicios radioeléctricos.</p> <p>Asimismo, se implementarán los procedimientos de medición para poder llevar a cabo un monitoreo eficiente del espectro radioeléctrico.</p>	<p>En un primer concurso la licitación se declaró infructuosa mediante publicación en La Gaceta N° 127 y conforme al art. 86 del RLCA, ya que no se presentó ningún oferente interesado.</p> <p>Se realizó un nuevo concurso mediante oficio 05491-SUTEL-DGC-2016 del 4 de agosto de 2016 para la Licitación Abreviada 2016LA-000017-SUTEL. Se recibió una única oferta el 19 de setiembre de 2016 por parte de la empresa Convertel CR S.A. la cual fue revisada y adjudicada mediante oficio 07165-SUTEL-DGO-2016 del 26 de setiembre del 2016.</p> <p>El 14 de noviembre de 2016 se emitió la Orden de Inicio de la licitación.</p> <p>A la fecha, se han recibido los productos conforme el cronograma de la licitación.</p>	65%

<p>E-2</p> <p>Análisis de la metodología y automatización del Canon de Reserva de Espectro</p>	<p>Generación, publicación y ratificación de la nueva resolución para el cálculo del canon de reserva de espectro y la herramienta para la automatización de ese cálculo</p>	<p>Se publicó y ratificó la nueva resolución para el cálculo del canon de reserva de espectro derogando la anterior.</p> <p>El proceso de creación de la herramienta automática de cálculo de canon se encuentra en ejecución, se recibieron los entregables y se están realizando las pruebas de verificación y aceptación del sistema.</p> <p>90%</p>
<p>E-3-2015</p> <p>Estudio de espectro para eventuales procesos licitatorios</p>	<p>Determinar el costo por MHz en diferentes bandas de espectro y el mecanismo adecuado para su licitación.</p>	<p>Se recibieron los entregables a satisfacción. Mediante oficio 4765-SUTEL-DGC-2016 se presentaron al Consejo los principales resultados.</p> <p>Los insumos recibidos de esta contratación son parte esencial de la Licitación Pública Internacional 2016LI-000002-SUTEL, principalmente para la determinación del precio base del espectro, el método de subasta a implementar y las reglas iniciales de la misma.</p> <p>100%</p>
<p>E-3-2016</p> <p>Contratación para adquirir servicios de una herramienta de software y organización logística para llevar a cabo una licitación a través del método de</p>	<p>Se procedió a la contratación de una empresa que elaborara una herramienta de software para llevar a cabo la licitación por medio del método de subasta de reloj de bloques de espectro en las bandas de 1800 MHz y 1900/2100 MHz, para el desarrollo de sistemas de Telecomunicaciones Móviles Internacionales.</p> <p>Adicionalmente, la empresa se encargará de coordinar la</p>	<p>Mediante oficio 7753-SUTEL-DGO-2016 se procedió con la adjudicación de la Licitación 2016LA-000013-SUTEL a favor del Consorcio INNOVATIVE AUCTIONS LIMITED-LEX LUTHOR S.A.</p> <p>En fecha 5 de diciembre del 2016, la empresa adjudicataria entregó el primer entregable correspondiente a la <i>“Revisión y Optimización de las Reglas de la Subasta de Espectro”</i>, el cual fue</p> <p>60%</p>

subasta de reloj sobre bloques de espectro en las bandas de 1800 MHz y 1900/2100 MHz

(Licitación Abreviada 2016LA-000013-SUTEL)

logística del evento del día en el que se lleve a cabo la ejecución de la subasta de espectro radioeléctrico.

aprobado mediante SUTEL-DGC-2 diciembre del 2015.

En fecha 9 de diciembre del 2015 se realizó el adjudicatario formal del servicio del proyecto con el nombre "Configuración de Software" aprobado mediante SUTEL-DGC-2 diciembre del 2015.

Para alcanzar los objetivos fijados durante este año de Informe, la unidad Administrativa de Espectro realizó proyectos adicionales, tales como:

- EO-1 Atender el 70% de las solicitudes recibidas al 2015 sobre uso de espectro en banda angosta y aeronáutica, concluido al 100%.
- EO-2 Atender el 100% de las solicitudes de radioaficionados asociados con el decreto de excepción de pruebas, concluido al 100%.
- EO-3 Atender el 70% de las denuncias de interferencias y uso ilegal de espectro recibidas al 2015, concluido al 100%.
- EO-4 Recomendar a Poder Ejecutivo la actualización del PNAF en función de los cambios del RR de la UIT por la CMR-15, concluido al 100%.
- EO-5 Depuración de expedientes para el cierre por caducidad, finalización de trámite o falta de interés, con un avance del 50%.
- EO-6 Continuar con los esfuerzos de contacto de los usuarios del espectro para la depuración de la base de datos, concluido al 100%.
- EO-7 Estudio sobre tendencias en el uso eficiente del espectro radioeléctrico (White-spaces, reducción de interferencias, WIFI AH, DECT), concluido al 100%.
- EO-8 Mediciones de ocupación de espectro a nivel nacional en 170 sitios, concluido al 100%.
- EO-10 Realizar mediciones continuas para contar con históricos de los principales servicios que hacen uso del espectro radioeléctrico, concluido al 100%.

- EO-11 Atender el 90% de las solicitudes de concesiones directas para enlaces punto a punto y sistemas satelitales, con un avance del 75%.
- EO-12 Dar continuidad al trámite de coordinación fronteriza con Panamá en el uso de espectro radioeléctrico, con un avance del 70%.
- EO-13 Calibración de los equipos de medición de espectro radioeléctrico, concluido al 100%.
- ES-1 Procesamiento de datos de mediciones y control de asignaciones (Proyecto BI), concluido al 100%.
- ES-2 Funcionalidad de reporte de asignaciones de frecuencias a la UIT, concluido al 100%.
- ES-3 Adquisición de software de información geográfica, concluido al 100%.

Acciones e Impacto en el seguimiento de otros proyectos

- La Unidad administrativa de Calidad de Redes continuó con sus labores de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y servicios de telecomunicaciones, así como de resolver las reclamaciones interpuestas por los usuarios reclamantes, mientras que la Unidad administrativa de Espectro continuó con sus labores de gestión, administración y control del espectro radioeléctrico. Para ello se llevaron a cabo un total de 26 proyectos para el área de Calidad de Redes y 19 para el área de Espectro, complementando el alcance de las evaluaciones con respecto a los periodos anteriores.
- Mediante los reportes de la aplicación OpenSignal, la SUTEL cuenta con una herramienta complementaria para determinar la calidad de servicio, que mide de forma directa, desde los terminales de los usuarios, la información sobre la calidad de los servicios móviles desde la perspectiva de la experiencia del usuario.
- El Sistema de monitoreo de Calidad del servicio, además de ser uno de los proyectos de mayor impacto en la evaluación de la calidad de los servicios, constituye una de las mejores prácticas internacionales respecto de la evaluación de la calidad. A partir de su implementación en el año 2017 y durante los siguientes 5 años, se podrá recopilar información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y analizar el desempeño de los servicios que brindan los operadores y proveedores en el país.
- La DGC realizó los análisis respectivos, presentó las recomendaciones atinentes y formuló el cartel para la Licitación Pública Internacional 2016LI-000002-SUTEL, correspondiente a la *“Concesión para el uso y explotación de espectro radioeléctrico para la prestación de*

servicios de telecomunicaciones mediante la implementación de sistemas IMT”, la cual fue publicada en el diario oficial La Gaceta N° 237 del 09 de diciembre de 2016. Cabe señalar que en dicha licitación fueron aplicados los insumos del “Estudio de espectro para eventuales procesos licitatorios”, presentado por el consultor TMG y de la empresa Innovative Auctions sobre las reglas de proceso de licitación.

- En busca de la mejora del proceso del cálculo del canon de reserva de espectro, se publicó y ratificó la nueva resolución sobre este particular y se encuentra en proceso la adquisición de la herramienta automática para la ejecución de dicho cálculo.

Dirección General de Mercados

Los principales procesos que están bajo la responsabilidad de la Dirección General de Mercados (DGM) son: el 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.

Proceso de certificación bajo la Norma ISO 9001:2015. Por el impacto de este proyecto se hace especial mención. Como parte de los esfuerzos desarrollados en el 2016, la DGM en su compromiso por mejorar el nivel de eficiencia, dio continuidad al proyecto de Certificación. Para lo cual se formuló y documentó los procedimientos operativos.

Con la aprobación del Consejo de los procesos, la DGM dio el paso final para implementar un Sistema de Gestión de Calidad y su estructura de administración. Este esfuerzo culmina exitosamente con la obtención de la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2015 emitida por el ente certificador INTECO, el apoyo de la firma Deloitte y el compromiso de los funcionarios que conformar el equipo de esta dirección.

Acceso e Interconexión

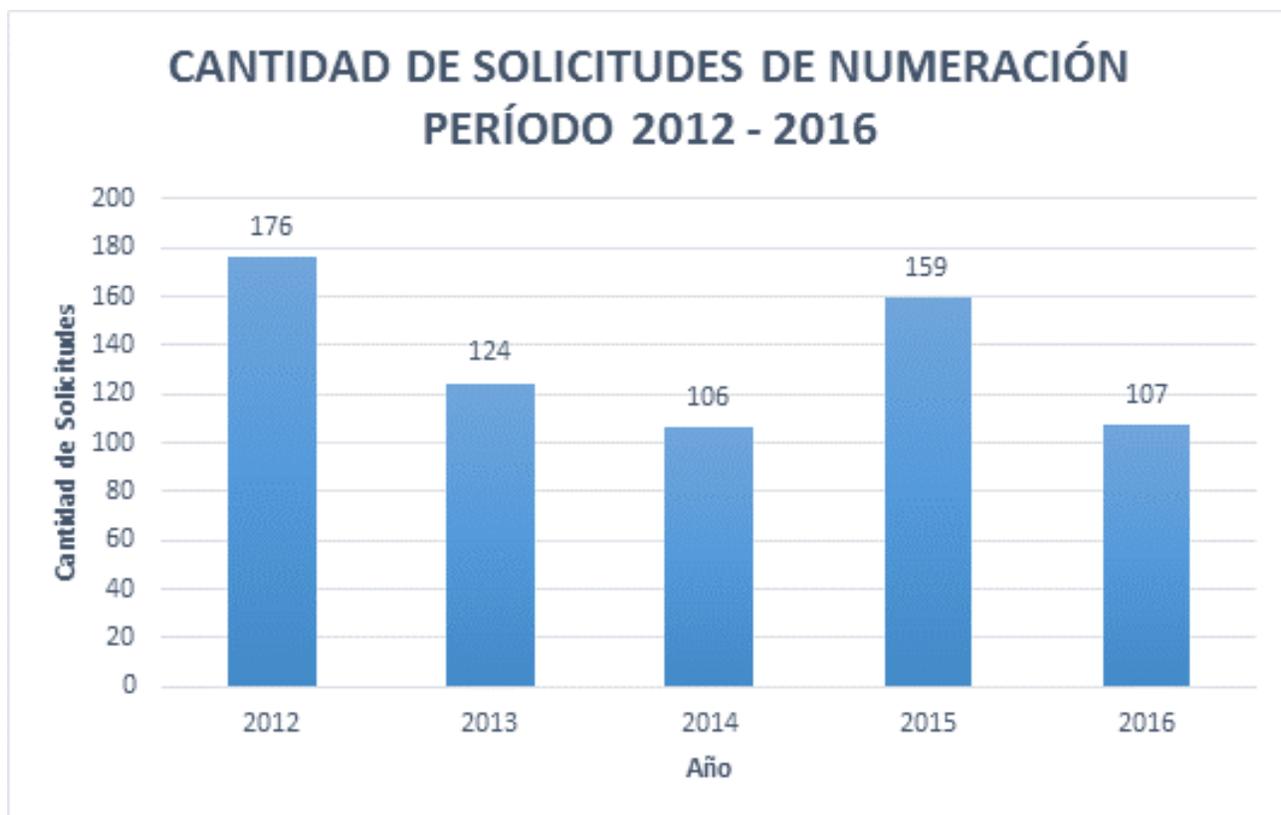
Autorizaciones, ampliaciones y ceses

La Dirección General de Mercados para del año 2016 tramitó un total de 15 solicitudes asociadas a estos procedimientos, de los cuales, 7 corresponden a solicitudes de autorización, 6 corresponden a solicitudes de ampliación y 2 corresponden a solicitudes de cese de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Numeración

Conforme el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET (PNN), y en cumplimiento de las obligaciones asignadas a la Superintendencia de Telecomunicaciones en este año se tramitó un total de 107 solicitudes de asignación de recurso numérico, tanto de numeración para servicios (servicios de cobro revertido automático, servicios de contenido, servicios de llamadas masivas, y numeración SMS y MMS), como de ampliación de numeración para la identificación de clientes finales y asignaciones de recurso numérico por primera vez.

En la Figura se muestran los trámites que se han atendido desde que se lleva registro en el procedimiento de asignación del recurso numérico.



Asimismo, en el marco del Proceso de Mejora Regulatoria Institucional, se seleccionó el procedimiento de asignación de recurso numérico que se encuentra establecido en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013, emitidas por el Consejo de la Sutel, y se determinó la necesidad de unificar las diferentes resoluciones en aras de una mayor eficiencia y claridad del procedimiento establecido para la asignación del recurso numérico a operadores y proveedores, que fue puesto en consulta pública, de acuerdo con el acuerdo 013-001-2016 del Consejo de esta Superintendencia.

De forma paralela a la propuesta de simplificación y unificación del procedimiento de asignación de recurso numérico, la Dirección en conjunto con personal del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), iniciamos un proceso de revisión y actualización del Plan Nacional de Numeración (PNN), Decreto Ejecutivo 35187-MINAET, con el fin de evaluar, entre

otros, la inclusión de la numeración 0800, utilizada para servicios de cobro revertido internacional, así como otras posibles mejoras. Dicha propuesta de actualización se encuentra actualmente en estudio por parte del Poder Ejecutivo, para su posterior emisión.

Contratos de Uso Compartido y Acceso e Interconexión

En relación con el proceso de revisión de contratos suscritos entre operadores tanto en temas relacionados al uso compartido de infraestructura, como en aquellos relacionados con el acceso e interconexión de las redes de telecomunicaciones, que se inscriben en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, tenemos que para el año 2016, la DGM tramitó la inscripción de un total de 10 acuerdos relacionados con el acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, entre diversos operadores, así como un total de 5 acuerdos relacionados con el uso compartido de Infraestructura que sirve de soporte para el despliegue de redes de telecomunicaciones.

Intervenciones de Uso Compartido y Acceso e Interconexión

Durante el año 2016 ingresaron 3 nuevas gestiones de intervención de uso compartido. Asimismo, se cerraron 10 procedimientos de intervención que por su complejidad no se habían logrado cerrar, quedan en trámite 4 procedimientos activos.

A lo largo del año se llevó a cabo una serie de labores pertinentes a resolver los casos de postería, entre ellas se realizaron solicitudes de información, prevenciones e informes dirigidos a resolver los casos pendientes. Asimismo, se llevaron a cabo reuniones con las partes involucradas y visitas e inspecciones de campo, con el objetivo de llegar a finiquitar los procedimientos pendientes.

Los procedimientos de inspecciones resultaron exitosos, por lo que se logró resolver los problemas técnicos, mediante cambios de ruta o instalación de nueva infraestructura, así como resolver sus disputas contractuales.

En el año 2016, se han gestionado, en total 14 solicitudes de intervención de este tipo, de las cuales únicamente se encuentran en trámite 2 gestiones. Asimismo, se encuentran suspendidas por parte de los interesados 2 gestiones, esto debido a que se encuentran en renegociaciones, respecto a los temas en los que no han logrado acuerdo.

En lo que respecta a los casos de intervención relacionados al acceso e interconexión para favorecer la disponibilidad de los servicios en el territorio nacional y una mayor diversidad de oferentes, tenemos que para el 2016 ingresaron 3 nuevas gestiones, siendo que se logró dar cierre a 2 de estos procedimientos de intervención, quedando en trámite únicamente 2 procedimientos activos. Resolver estas disputas constituye un elemento fundamental para el impulso de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

Proyecto Sistema de Información Georreferenciada de infraestructura

El proyecto del Sistema de Información Geo-referenciada de infraestructura está en fase de diseño del cartel y definición del modelo de contratación con el objetivo de poder disponer de

una plataforma de información que aprovechara tanto los recursos tecnológicos, como la experiencia del personal, en materia de análisis geográfico de información.

Mediante esta plataforma se quiere ofrecer valor tanto a usuarios internos en la Sutel, como a los operadores, proveedores de servicios y los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, tendrán a su disposición información útil y actualizada para su consideración en cuanto a ampliación o mejora de cobertura de sus redes; los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibirán mayor claridad y transparencia respecto a la cobertura de las redes alámbricas de telecomunicaciones y todos los funcionarios de la Sutel dispondrán de una plataforma de fácil acceso y alta confiabilidad para la obtención de información georreferenciada que sirva como insumo para la toma de decisiones regulatorias.

De forma específica, la plataforma permitirá interactuar con información georreferenciada, parametrizada a partir de elementos tales como, tipo de infraestructura, titular, altura, extensión, ocupación, materiales constructivos, cantidad de operadores presentes, ubicación política y física, etc.

Este año se delimitó el alcance del proyecto a la adquisición, instalación e integración de la plataforma con el software actualmente instalado en la Sutel. El año siguiente se continuará con las siguientes faces hasta concretar el proyecto.

Análisis Económico

Esta área se encarga de realizar el análisis y seguimiento del mercado de las telecomunicaciones, mediante la recopilación sistemática de indicadores del sector. Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL). Durante el 2016 la labor de esta área de trabajo se centró en lograr el cierre de este proyecto de carácter institucional que servirá de base para la adecuada sistematización y utilización de las bases de datos del sector.

El proyecto de indicadores SITEL consiste en una plataforma conformada por un aplicativo WEB y una solución de Inteligencia de Negocios, mismo que accede el usuario autorizado por parte de la SUTEL a través del link: sitel.sutel.go.cr

SITEL permite capturar y construir los indicadores del mercado de telecomunicaciones de manera automatizada, así como, ofrecer a sus usuarios plantillas estandarizadas de captura de la información, facilitando así el proceso de recopilación, creación de reportes, análisis de los datos y toma de decisiones oportunas y eficientes.

El sistema está en la capacidad de funcionar en línea el módulo de la Dirección General de Mercados, en donde existe una relación entre el operador o proveedor, los servicios autorizados mediante el título habilitante, los indicadores relacionados a los diferentes servicios y todos los detalles de agrupación. Esta herramienta cuenta con reglas de validación para que el operador pueda incluir diferentes datos, ya sean estos de texto o numéricos que cumplan con una serie de características que garanticen su consistencia.

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

Al implementar esta herramienta la institución y público en general tendrá varias ventajas. Entre las principales se encuentran:

- Contar con información oportuna y eficiente
- Mejora la calidad de los datos (reglas de validación reducen de manera automatizada los errores de registro y consistencia más comunes)
- Escalabilidad del sistema para requerimientos del sector e institucionales
- Poseer una Base de Datos para realizar estudios analíticos oportunos, así como otros estudios descriptivos y de pronósticos
- Análisis del mercado y calidad del servicio en tiempo real
- Apoyar la eventual realización de estudios del impacto en el sector de telecomunicaciones

Es importante destacar que para poder lanzar el sistema a etapa operativa final, se ha requerido mantener por un período de al menos seis meses, un proceso paralelo de recopilación y procesamiento de los datos. Para esto se han considerado los períodos de reporte del III y IV trimestre 2106, con el fin de tener la certeza de que las salidas de información, reportes y consultas contienen datos de calidad. Posteriormente, se dará acceso a usuarios internos con diferentes perfiles para el acceso a la información.

Sistema de Gestión de Telecomunicaciones (SIGETEL): Se trata de una herramienta de consulta de indicadores del sector de telecomunicaciones, que consiste en una tabla dinámica alimentada por una base de datos que recopila todos los indicadores históricos a nivel de operador desde el IV trimestre de 2010 hasta el segundo trimestre 2016. Estos indicadores incluyen temas como ingreso, tráfico, suscripciones y precios.

La consulta permite interactuar entre servicios y/o operadores con datos transversales o longitudinales, además contiene gráficos interactivos acoplados a la consulta realizada, para que el usuario disponga de una visualización sencilla de comprender y analizar. Y ofrece una serie de ventajas al usuario y un adecuado tratamiento a la información y datos confidenciales.

A corto plazo se realizará un proyecto en donde el usuario externo pueda consultar los datos no confidenciales vía web.

Calidad de la información estadística

El código de buenas prácticas consiste en una serie de normas y procedimientos para lograr el mejoramiento de la calidad de la información. Estas buenas prácticas incrementan la confianza de los usuarios en la información, aumenta la eficiencia en la gestión y calidad de productos generados en las actividades estadísticas y mejora la coordinación en la planificación, diseño, producción, análisis y divulgación de la información estadística.

Por medio del oficio GE-470-2015, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), nos solicitó ser parte de Sistema de Estadística Nacional (SEN), y al ser miembro del SEN, esta

Superintendencia se comprometió a cumplir con el código de buenas prácticas, a su vez el INEC se compromete a acompañar a la institución en el proceso de mejora continua en la generación de estadísticas.

El Área de Análisis Económico realiza periódicamente talleres con los operadores y proveedores para explicar la metodología para enviar la información estadística con estándares de calidad, basados en las buenas prácticas.

Según el Sistema de Estadístico Nacional (SEN), a diciembre del 2016, la SUTEL se encuentra en el rango del 40 al 60% de cumplimiento de los principios evaluados. Para el 2017 estamos comprometidos con el INEC que nos acompañará con un plan de mejoramiento, junto con otras instituciones, tales como: MEP, ICE, CCSS y BCR.

Clasificación de las instituciones del SEN según su porcentaje de principios con cumplimiento total



Índice de precios de los servicios de telecomunicaciones

El índice de precios de los servicios de telecomunicaciones. Ante el dinamismo de ofertas por parte de los operadores, es necesario monitorear la tendencia de los precios en los mercados asociados a los servicios de telecomunicaciones. Es por ello, que se inició la elaboración de un índice de precios para dar seguimiento a estos comportamientos. Inicialmente se ha definido la metodología para la elaboración del índice asociado a la telefonía móvil y paulatinamente se irán diseñando y lanzando en el 2017 los correspondientes a otros servicios.

El índice de precios de los servicios de telecomunicaciones consiste en una metodología que mediante la definición de una canasta de consumo por perfiles de usuario (definidos en cuartiles según la cantidad de llamadas u otro elemento asociado a la cantidad consumida del servicio como minutos, Kbps, etc), se valoriza mensualmente con precios de mercado y precios, y a partir de esta valorización se obtienen las variaciones porcentuales entre el mes de análisis y el mes de referencia, creando así un indicador de tendencia de precios.



En el caso de la telefonía móvil, servicio para el cual se ha iniciado el cálculo del índice, se establece la canasta representativa para tres modalidades de pago (post-pago y prepago con y sin plan) una estructura de consumo de minutos en llamadas con destino telefonía móvil, telefonía fija, velocidad de datos y consumo de datos. Esto se define para cuatro perfiles de y da origen a cuatro canastas para cada operador según la modalidad. Estas canastas se ponderan por la participación de ingresos dentro de cada operador resultando una canasta a nivel operador por modalidad; y por último cada canasta se pondera por la participación de cada operador dentro de los ingresos a nivel nacional, concluyendo con una canasta representativa de telefonía móvil que sería a la que se daría seguimiento mensual.

Esta metodología, validada en el ámbito nacional e internacional⁸ por la Dirección General de Mercados en el 2016, permite obtener canastas a nivel operador, perfil de usuario, por modalidad de pago y a su vez una canasta única a nivel nacional, por lo que los usos son múltiples según las necesidades del Consejo y de la SUTEL en general.

⁸ Por medio de la Subdivisión de Información Económica del Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (INEGI). Además, se analizaron los casos de las metodologías aplicadas por Chile, Argentina, China, España, Estados Unidos, Alemania, Holanda y otros países de la OCDE.

La metodología se aprobó en el Consejo el pasado mes de octubre y noviembre, se procedió a realizar la solicitud de información a los operadores que comercializan el servicio de telefonía móvil. No obstante, esta resolución fue apelada por dos operadores y está pendiente de resolución por parte de la Dirección Jurídica de la SUTEL.

Se tiene como meta para el año 2017, se pueda disponer de resultados oficiales y hacer público este índice e iniciar el proceso de definición del índice de precios para el servicio minorista de Roaming (servicio minorista de llamadas internacionales). Esta herramienta será una guía para la toma de decisiones al usuario final. Además, permitirá garantizar un mercado transparente, competitivo, dinámico y de amplio acceso al ciudadano, que a su vez es atractivo, justo y armónico para los operadores.

Indicadores de ciencia, tecnología e innovación. La SUTEL formará parte del proceso para la elaboración de indicadores de ciencia, tecnología e innovación, para ello participación en talleres de capacitación en coordinación con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y se atiende los requerimientos de información.

Apoyo del Área de Análisis Económico con información estadística en los procesos de mercados relevantes, fijación tarifaria por descarga de datos y cálculo del cargo de interconexión. Así como, el asesoramiento en el cálculo de estimadores estadísticos en el área de Calidad, aporte de insumos para la elaboración y revisión del cartel de la encuesta de Hogares Conectados para FONATEL, estimación de proyecciones de los ingresos para el servicio de telefonía IP para la Dirección de Operaciones, asesoría estadística al área de comunicación institucional en la revisión de los resultados de la encuesta de imagen institucional, asesoría en la estimación del tamaño de muestra para el área de calidad, provisión de información estadística a las Direcciones de Calidad y Operaciones y actualización del registro de operadores y proveedores para FONATEL.

Autoridad Sectorial de Competencia

Procedimientos sancionatorios

En esta materia, para el año 2016 se procedió a realizar varias investigaciones sobre distintas clases de infracciones establecidas en el artículo 67 de la Ley 8642. Adicionalmente, se recibieron tres denuncias por violación al ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y se resolvieron nueve casos. En general se tienen once expedientes sancionatorios en trámite.

De las investigaciones desarrolladas hay que resaltar la imposición de una sanción económica que asciende a de un millón trescientos setenta y siete mil cuatrocientos veintinueve colones con diez céntimos (1,377.429,10 colones), lo que equivale al cero coma ochenta y tres por ciento de los ingresos brutos por servicios de telecomunicaciones de la empresa obtenidos durante el año 2013, por incumplir con los mecanismos legalmente establecidos para hacer uso compartido de espacios en los postes de un tercero.

Proceso incorporación de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Desde el año 2010 Costa Rica inició un proceso de acercamiento con la OCDE, con miras a establecer una relación de colaboración que permitiera avanzar hacia una posible adhesión en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)⁹.

La OCDE y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su labor de promoción de las mejores prácticas en política de competencia y en el contexto del Foro Latinoamericano de Competencia, extendieron su colaboración para realizar un examen inter-pares del derecho y la política de competencia de Costa Rica en el año 2014, al cual nuestro país se sometió voluntariamente. Este examen inter-pares consistió en un análisis exhaustivo de la normativa de competencia y su implementación por parte de las autoridades competentes en la materia. El informe resultante titulado “*Derecho y Política de Competencia de Costa Rica*” señala varias oportunidades de mejora para la atención de esta temática en el país, no solo de cara a su eventual ingreso a esta organización sino como parte de posibles cambios para incorporar las mejores prácticas internacionales en la materia.

Con el propósito de recoger las experiencias en el país en la aplicación del derecho de la competencia y bajo la coordinación de la Segunda Vicepresidenta Señora Ana Helena Chacón y el Ministro de la Presidencia Señor Sergio Alfaro, se integró un comité técnico interinstitucional de competencia, con la participación del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) como entidad coordinadora en el proceso de adhesión de Costa Rica a la OCDE, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el Viceministerio de Telecomunicaciones y la Sutel como Autoridad Sectorial de Competencia en el Sector de Telecomunicaciones.

Paralelamente, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Ministerio de Comercio Exterior trabajaron con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y con las superintendencias del sector financiero, para la redacción de las normas relacionadas con el tratamiento de los agentes económicos de este sector.

Como resultado de ese proceso y con el acompañamiento, asesoría y retroalimentación técnica de la OCDE se redactó un ante proyecto de ley que fue socializado por parte del MEIC¹⁰, (publicado en su página web el 5 de mayo de 2016).

El documento final fue acogido por el Poder Ejecutivo y presentado como proyecto de Ley, denominado como “*Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia*”, y se tramita en la Asamblea Legislativa bajo el Expediente N°19.996.

⁹ El Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) fue designado como el órgano del Poder Ejecutivo encargado de liderar, guiar y coordinar el proceso de ingreso de Costa Rica a OCDE, según Decreto N° 37983-COMEX-MP.

¹⁰ Se recibieron observaciones de: Firmas de abogados, cámaras empresariales, el BID, ex comisionados COPROCOM, ex miembros SUTEL, la Embajada de Estados Unidos de América y la Delegación de la Unión Europea en Costa Rica, entre otros.

En el marco de este proceso la Sutel como Autoridad de Competencia participó en el equipo técnico, así como también en el documento titulado “*Accession Review of Costa Rica*”, base para la revisión de la adhesión de Costa Rica por parte del Comité de Competencia preparado por la Secretaría, a cargo de Señor Sean Ennis, Señor Pedro Caro de Sousa y Señor Paolo Benedetti.

También se tuvo una representación en la comitiva¹¹ de Costa Rica en el Comité de Competencia de ODCE (el 16 de junio 2016), en la presentación del examen para la adhesión (*Accession Review*) a efecto de responder las preguntas sobre la política y derecho de competencia de Costa Rica. En esta oportunidad se delegó la representación de la SUTEL en la Ing. Maryleana Méndez, Miembro Propietaria y el Lic. Daniel Quirós, encargado del Área de Competencia.

Como resultado de la participación de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Foro Latinoamericano y del Caribe, las reuniones del Comité de Competencia y sus Grupo de Trabajo y el Foro Global de Competencia, se cuenta con la presentación de contribuciones sobre los siguientes temas: Innovaciones disruptivas en telecomunicaciones, Discriminación de precios, Sanciones en casos de prácticas monopolísticas y, La autoridad de competencia como tomadora de decisiones en casos de concentraciones.

Proyecto definición de mercados relevantes

La revisión de la definición de mercados relevantes, análisis de grado de competencia en dichos mercados, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas. Esta facultad deviene de la Ley 7593, en el artículo 73, que establece como función del Consejo de la Sutel:

“i) Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, 7472, de 20 de diciembre de 1994, y sus reformas.”

A su vez el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones señala que:

“El Consejo de la Sutel determinará el mercado relevante sobre la base de los criterios que se describen en el artículo 14 de la Ley 7472 y de conformidad con lo establecido en los incisos b) e i) del artículo 73 de la Ley 7593, dicho Consejo determinará de oficio, una vez vigente este reglamento, mediante resolución motivada, los mercados relevantes”

En cumplimiento de la normativa la Superintendencia procedió a realizar la revisión de la definición de mercados relevantes, análisis de grado de competencia en dichos mercados, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas a dichos operadores, mediante resolución RCS-307-2009 de las 15:35 horas del 24 de setiembre del 2009.

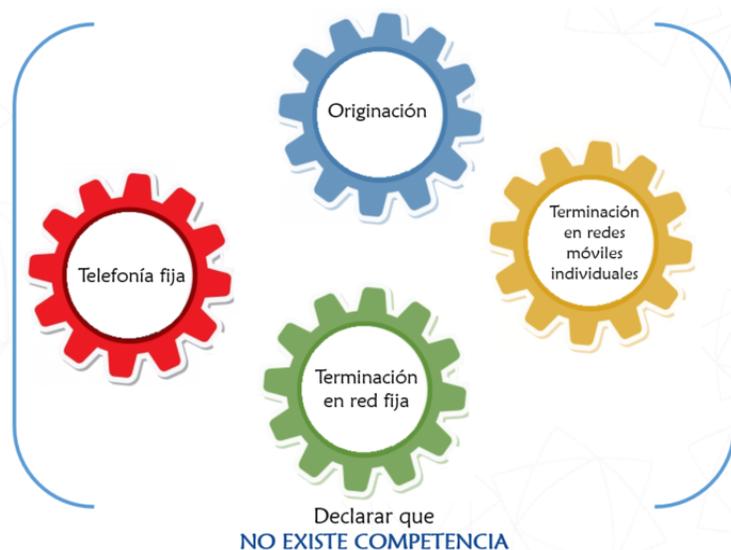
¹¹ La Comitiva estuvo integrada por: Sr. Alexander Mora, Ministro COMEX, el Sr. Welmer Ramos, Ministro MEIC, el Sr. Sergio Alfaro, Ministro de la Presidencia, la Sra. Marcela Gómez, Presidente de la COPROCOM.

Para realizar dicho estudio la DGM se basó en la “Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en los Mercados de Telecomunicaciones” emitida por el Consejo de la Sutel mediante RCS-082-2015 de las 12:50 horas el 13 de mayo del 2015, la cual fue publicada el 1ero de junio del 2015 en el Alcance Digital 39 de La Gaceta 104.

Después de un amplio proceso de consulta pública, el Consejo de la SUTEL acordó declarar en competencia los mercados: Telefonía internacional, Internet fija, Roaming internacional y Tránsito de telecomunicaciones.



Además, declarar que no existen condiciones ni competencia en los mercados: Telefonía fija, Originación, Terminación en la red fija del ICE y Terminación en las redes móviles individuales, debido a que dichos mercados cuentan con operadores importantes, por lo que debe establecerseles obligaciones específicas.



Como parte de las medidas regulatoria que conlleva dicha declaratoria, se determinó como operadores importantes según mercado, de la siguiente manera:

Mercado	Operador
Telefonía fija	ICE
Originación	ICE
Terminación en la red fija del ICE	ICE
Terminación en las redes móviles individuales	ICE, Claro, Telefónica

Los cuales deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Hacer pública la información que SUTEL solicite, de manera suficiente, clara, completa y precisa.
- Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos.
- Abstenerse de realizar prácticas monopolísticas según lo que señala el régimen sectorial de competencia correspondiente o la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.

Finalmente, declarar que se mantienen regulados bajo las condiciones actuales y mientras se resuelve, dado que es necesario se amplíe el Informe técnico sobre esos mercados con una serie de elementos adicionales que aportaron los operadores de telecomunicaciones durante la consulta pública, en los mercados de: Telecomunicaciones móviles, Acceso y Originación en una red móvil y Desagregación de bucle.



Adicionalmente el Consejo de la Superintendencia resolvió realizar los estudios respectivos de los mercados: Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades, Servicios de redes privadas virtuales (VPN) y Servicios de acceso e interconexión para redes convergentes o de conmutación de paquetes.

Prácticas monopolísticas

En el 2016 se recibieron tres denuncias nuevas por prácticas monopolísticas y en el transcurso del año se resolvieron siete expedientes asociados a este tipo de prácticas anticompetitivas. La mayoría son investigaciones por prácticas monopolísticas relativas en la modalidad de negativa de trato, estrechamiento de márgenes y precios predatorios; sin embargo, se resolvieron dos prácticas absolutas en la modalidad de licitación colusoria.

La tramitación de estos procedimientos ha requerido la profundización del conocimiento del equipo de trabajo y la coordinación con autoridades de otros países para compartir experiencias y allegar información útil a los expedientes.

Concentraciones

La Ley 8642 en su numeral 56 dispone que de previo a realizar una concentración, los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben solicitar la autorización a la Sutel, quien a su vez no va autorizar las que resulten en una adquisición de poder sustancial o incremento de la posibilidad de ejercer poder sustancial en el mercado relevante, que faciliten la coordinación expresa o tácita entre operadores o proveedores, o produzcan resultados adversos para los usuarios finales.

En el 2016 ingresó una solicitud de autorización de concentración y en el año se resolvieron en total dos solicitudes de esta naturaleza. Al respecto, hay que precisar que el año pasado la Sutel se declaró incompetente para conocer las solicitudes de autorización de concentración de

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

servicios de radiodifusión sonora y televisiva que no tuvieran por objeto u efecto los mercados de telecomunicaciones. No obstante, con el fin de no dejar sin analizar el impacto de este tipo de operaciones, la Comisión para Promover la Competencia, el Viceministerio de Telecomunicaciones y la Sutel determinó la forma en la cual se iban atender estas solicitudes.

Esta dirección ha apoyado a otras áreas para el cumplimiento de sus labores. Asimismo, ha colaborado con la UJ en la atención de varios procesos judiciales (recursos de amparo, amparos de legalidad, procesos ordinarios de conocimiento, etc.)

Regulación al mercado

Actualización de los cargos de interconexión móvil

Los cargos de interconexión móvil forman parte de la oferta de interconexión por referencia del ICE. Estos fueron determinados en el año 2010 en la resolución del Consejo N° 496-2010, siendo que cuando se actualiza la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR) en el año 2014 aún no se había concluido el desarrollo del modelo integral de la red móvil, por lo que en la resolución N° RCS-059-2014 (resolución que aprueba y actualiza la nueva OIR) se dejó supeditado el cambio en el cargo de interconexión a la finalización del modelo.

Por otra parte, dado que este cargo es de relevante importancia para incentivar la competencia en el mercado, el Consejo mediante el acuerdo N° 006-052-2016 solicitó a la Dirección revisar los cargos de interconexión móvil utilizando como base el modelo integral de la red móvil que para esa fecha ya había sido concluido.

Es así que durante la última parte del año 2016 la DGM llevó a cabo la actualización del cargo mediante la implementación del modelo integral de costos para la red móvil, el cual estima los costos de todos los servicios que se brindan por esta red. Este modelo se realiza con base en la metodología de costos incrementales promedio de largo plazo (LRIC), aprobada mediante la resolución N° RCS-137-2010.

El modelo actualizado llevó a una estimación en los cargos de terminación móvil más bajos que los que a la fecha existían, favoreciéndose así al mercado ya que pues con la baja aprobada los operadores pueden ofrecer mejores ofertas con tarifas más bajas, beneficiando de esta forma a los usuarios finales de los servicios y promoviendo así la competencia en el mercado de móvil.

Desarrollo de una metodología para el cálculo de precios para acceso a postiería e infraestructura esencial

Los cargos de acceso a postiería son de especial importancia por cuanto esta infraestructura fue declarada como recurso escaso en la Ley General de Telecomunicaciones, además de ser una instalación esencial necesaria para brindar servicios de telecomunicaciones.

Para el año 2016 se realiza una revisión de la metodología existente, utilizando para ello insumos recopilados en campo, así como información proporcionada por los dueños de esta infraestructura y usuarios de la misma. Entre las principales diferencias respecto de la

metodología anterior están en la parte técnica ingenieril, básicamente en el espacio que utilizan las redes de telecomunicaciones en los postes. Esta área pasó de representar el 42,68% de un poste a un 23%. Para determinar este espacio se contó con un estudio de campo e información de las empresas dueñas de infraestructura.

Al cierre de este informe se analizarán las observaciones técnicas y económicas a la propuesta por parte de los operadores en el proceso de consulta pública, por lo que está pendiente su resolución final.

Avances en materia de contabilidad regulatoria

Esta es una herramienta que permite fiscalizar contable y financieramente a los operadores que tienen esta obligación, lográndose una base de datos completa, confiable y organizada de todas las variables relevantes de las actividades reguladas, en especial lo relativo a los costos de la provisión del servicio, con el fin de evitar subsidios cruzados, entre otros.

Esta obligación recae en el operador declarado como importante, tal es el caso del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Para el año 2016 se avanzó en la primera fase¹², solicitándole al ICE aportar: la Integración de las bases de datos, desarrollo del SAP, reestructuración de los procesos y los centros de negocio, mapeo de costos, desarrollo de un modelo basado en actividades, generación de reportes y cronograma para el cumplimiento de lo solicitado en la RCS-187-2014, y sobre cualquier otro tema que estimará conveniente referirse.

Si bien esta fase no ha concluido¹³, se estima iniciar la segunda etapa con aquellos reportes y estudios que no se vean afectados por el Proyecto de Activos. Concluir con éxito este proceso y avanzar en la implementación del ICE de la contabilidad regulatoria e iniciar el proceso con otros operadores declarados como importantes, es un proceso en desarrollo.

Fijación de tarifa 911

Esta fijación se realiza con base en el procedimiento tarifario establecido en el artículo 36 de la Ley N° 7593. Para el 2016 la audiencia pública se realizará el día 15 de diciembre del presente año, fecha a partir de la cual corresponderá a la DGM analizar las oposiciones que se reciban para la emisión de un informe final al Consejo de la SUTEL.

En relación con la tarifa del Sistema de Emergencias 911 se consideró necesario establecer una serie de directrices y formatos que permitieran a la Dirección General de Mercados analizar mejor la información que debe presentar esta institución año con año, e introducir al proceso estándares de eficiencia que permitan así cumplir con lo establecido en el artículo 7 de la ley 7566.

¹² Consiste en un Manual Interno de Contabilidad de Costos y la Metodología para la aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada establecido en la resolución RCS-187-2014

¹³ La primera fase de la implementación del sistema no ha finalizado por estar pendientes los reportes de activos.

De esta forma se presentó un informe técnico para valoración del Consejo, en el cual se detalló el formato y pautas a seguir para la presentación de la información que deberá entregar el Sistema de Emergencias 9-1-1 como requisitos de admisibilidad para resolver las solicitudes tarifarias.

Dado lo anterior, el Consejo emitió la resolución N°155-2016 el 3 de agosto del 2016, mediante acuerdo 008-042-2016, mediante la cual se aprueban los requisitos que debe cumplir el Sistema 9-1-1 cada vez que solicite la revisión de la tarifa.

Factor de ajuste por eficiencia de la industria

El factor de ajuste por eficiencia de la industria corresponde a una variable que forma parte de la actual metodología de fijación tarifaria establecida en el Reglamento de Tarifas, la cual corresponde a precios topes. Dicho factor permite actualizar los precios topes de los servicios regulados.

Conceptualmente, el factor de eficiencia o productividad de la industria corresponde a las ganancias de eficiencia que las empresas deben de trasladar a los usuarios a través de menores precios.

Actualmente la DGM trabaja en la estimación del factor de productividad y superada esta fase, se procederá con el proceso para la actualización de las tarifas de los servicios regulados.

Inicio del plan piloto del comparador de precios y tarifas

Este sistema tiene como objetivo satisfacer la necesidad de brindar al usuario una plataforma que centralice la información tarifaria de los planes, los paquetes y las promociones. Es necesario empoderar al usuario final y brindarle apoyo para la toma de decisiones de compra de los servicios de telecomunicaciones, así como validar las tarifas con que se facturan los servicios adquiridos.

Para el diseño de una herramienta que permita alcanzar ese objetivo, se realizó una investigación en los países que cuentan con sistemas similares, analizándose un total de cuatro países (Colombia, México, Perú y Chile) e intercambiando información y experiencias con ellos.

El siguiente paso será iniciar con un plan piloto de recolección de información, previo al desarrollo del sistema por lo que ya se solicitó a los operadores de telecomunicaciones remitir información sobre los servicios que prestan a los usuarios finales.

Esta herramienta es de suma importancia para el Regulador pues es uno de los mecanismos que puede emplear para disminuir las asimetrías de información existentes entre los operadores y los usuarios de los servicios, ello con el objetivo de permitir a estos últimos disponer de forma sencilla de la información necesaria para adquirir los servicios. Asimismo, los usuarios podrán consultar sobre las tarifas y verificar cómo se les facturan los servicios.

En lo que respecta al cartel sobre la licitación del espectro que lidera la Dirección General de Calidad, se formó parte del equipo de trabajo para la elaboración de este y para el proceso licitatorio que se espera concluir en el primer trimestre del año 2017.

A solicitud del Consejo de la SUTEL, se presentó un informe borrador, donde se realizó un análisis exhaustivo de la red fija del ICE, en el cual se abordó la evolución de los servicios que se ofrecen en esta red y la situación financiera de esta. Lo anterior como parte de un grupo interinstitucional.

Asimismo, se formó parte del equipo para analizar los mercados relevantes, específicamente se analizaron los mercados de internet fijo, desagregación de bucle y Roaming Internacional.

Esta dirección programa para el siguiente periodo iniciar labores de abogacía de la competencia para lo que se tiene como meta realizar al menos un estudio por año, así como la publicación de la Guía de Estudios de Mercado.

Además, se finalizará la revisión de los 3 mercados relevantes pendientes, continuar con el proceso de apoyo en la incorporación a la OECD, el seguimiento y actualización del registro de operadores y proveedores activos, el seguimiento y control al Sistema de Gestión de la Calidad, la incorporación al set de indicadores del sector, otras mediciones relevantes en la actualidad para un mejor seguimiento de la economía digital como un todo, de la demanda de servicios y sus características y del uso de las TIC's en el país, la incorporación de todos los operadores en el sistema de reportes de indicadores por medio del SITEL y consolidar el SIGITEL.

Dirección General de FONATEL

A la Dirección General de FONATEL (DGF), le corresponde administrar y gestionar los proyectos y programas con cargo al fondo. Así como hacer efectivo el cumplimiento de los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad. Además, evaluar el impacto de los proyectos ejecutados y coordinar con otras organizaciones según el requerimiento de cada uno.

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con una estructura organizativa racional y sostenible presupuestariamente. Este esquema de organización se complementa con recursos y servicios internos comunes que sumados no pueden superar el límite establecido por Ley General de Telecomunicaciones que establece que los costos de administración de FONATEL no deben superar el 1% de los recursos del Fondo.

Además, se cuenta para la gestión de los proyectos y programas con cargo a FONATEL con un Fideicomiso con el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR).

Resultados de la ejecución de los Programas, 2016

El énfasis en la administración de FONATEL ha sido consolidar y ejecutar proyectos de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad para reducir la brecha digital. El plan 2012 – 2022 ha permitido que, durante el 2016, se ejecuten importantes acciones y se concreten proyectos.

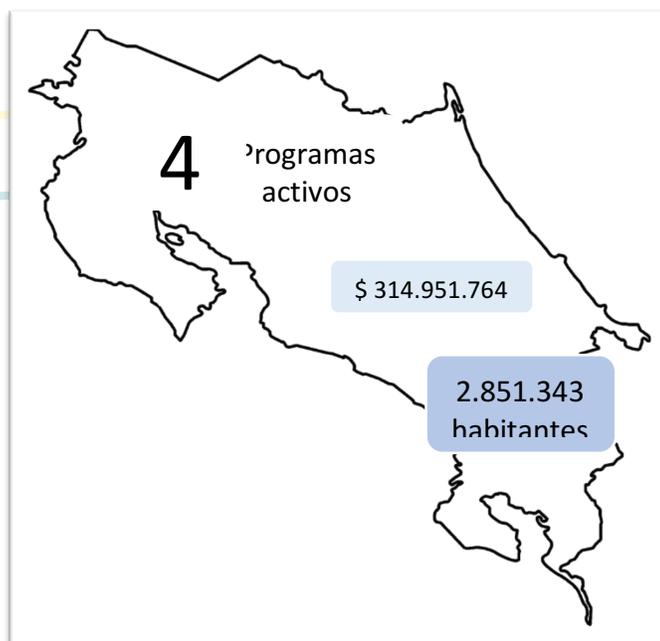


Ilustración 1. Mapa de Costa Rica y Programas

El Plan de Programas y Proyectos consta de 5 programas, de los cuales, al cierre del 2016, hay 4 activos:

El Programa Comunidades Conectadas posee 5 proyectos en la zona norte, 6 en la zona sur, 8 en la zona del caribe y 7 en la zona del pacífico central y la región chorotega (en concurso público). Los proyectos del GAM extendido se encuentran en etapa de formulación, como se verá más adelante en detalle.

El programa Hogares Conectados se lanzó en junio de 2016, contando a final del año con más 12.000 hogares beneficiados y el Programa Centros Públicos Conectados se concursó y adjudicó el primer proyecto durante este mismo periodo, para dotar a las instituciones beneficiarias, con 9.800 computadoras y tabletas. En total 26 proyectos y 4 programas para dar cumplimiento a los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

El Programa 4: Espacios Públicos Conectados, fue instruido al Fideicomiso para su ejecución y gestión por medio de una nueva Unidad de gestión. El proyecto está en etapa de formulación, y el primer concurso iniciará en el primer semestre del 2017.

Este portafolio busca generar el máximo impacto posible, con proyectos de alcance nacional que se están desarrollando de forma paralela y complementaria. Cada uno está destinado a garantizar el fomento del acceso y servicio a las telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable, a los habitantes del

país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos, dotar de servicios de telecomunicaciones a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos y en general, reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

Los 4 programas y los 26 proyectos, benefician a los habitantes del país, distribuidos de la siguiente forma.

Tabla 1. Datos de los programas y proyectos del Fondo Nacional de las Telecomunicaciones

Programa 1: Comunidades Conectadas (activo)	
Cantidad de habitantes, uso efectivo de los servicios	– 61.475
Cantidad de centros educativos conectados	– 430, en zonas rurales
Cantidad de proyectos	– 26
Inversión proyectada	– \$ 121.571.550
Programa 2: Hogares Conectados (activo)	
Cantidad de distritos beneficiados (cobertura)	– 228 (47% de los distritos)
Hogares conectados (internet fijo + computadora)	– 13.179 (equivalente a 50.080 personas)
Distribución: 35% San José, 19% Alajuela, 17% Guanacaste, 12% Puntarenas, 6% Limón, 6% Cartago, 4% Heredia	
Hogares conectados con personas con discapacidad	– 251 hogares
Cantidad de proyectos	– 1
Inversión proyectada	– \$ 127.476.214
Programa 3: Centros Públicos Conectados (activo)	
Cantidad de dispositivos	– 16.000
Cantidad de instituciones beneficiarias	– 4 (MEP, Micitt, Cen Cinai, CCSS)
Cantidad de proyectos	– 1
Inversión proyectada	– \$ 20.000.000
Programa 4: Espacios Públicos Conectados (activo)	

Cantidad de distritos incluidos en formulación (zonas 1)	– 196 distritos
Cantidad de zonas especiales en formulación (zonas 2) centros cívicos para la paz)	– 29 (22 estaciones de tren y 7 centros cívicos para la paz)
Cantidad de proyectos	– 1
Inversión proyectada	– \$ 32.904.000

En la siguiente ilustración se muestra un resumen de los resultados del avance logrado a la fecha. El impacto de estos programas y proyectos y los cambios en los hogares y las zonas ya se comienzan a visualizar en indicadores de nivel nacional, tal es el caso de la penetración de acceso a internet, uso, y los resultados en el Índice de Pobreza Multidimensional, que se explicará más adelante.

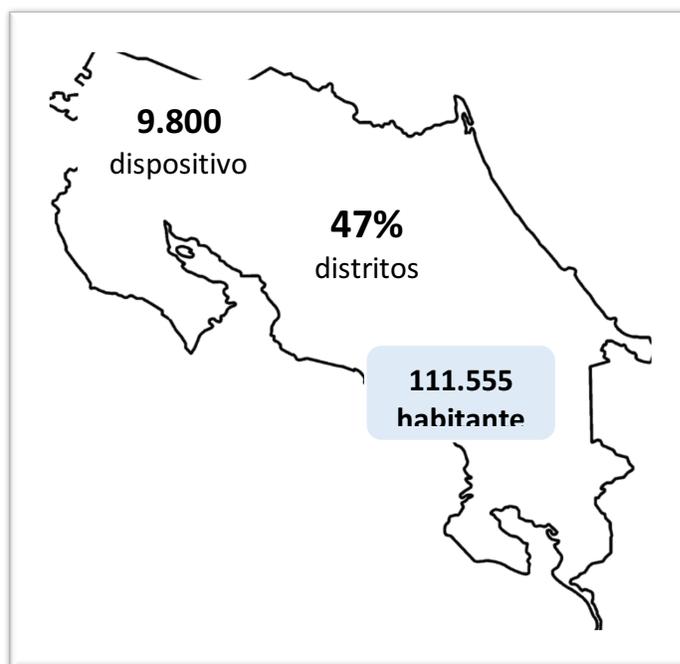


Ilustración 2. Mapa de Costa Rica y datos totales de los programas y proyectos

Estrategia para la atención de los territorios indígenas

La Estrategia para la atención de los 24 territorios indígenas del país tuvo avances importantes en el 2016. Se planificó en fases, cada una de ellas con la definición del estado y el producto específico. Los resultados al cierre del 2016 de la estrategia, que permitirá la atención de los territorios indígenas (habitantes y centros de prestación) durante el 2017 y años siguientes se muestran en la ilustración siguiente. A la fecha 12 territorios (50% de los territorios a nivel nacional) han manifestado por acuerdo de las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI) acoger al Programa 1, Comunidades Conectadas que

permitirá llevar los servicios de banda ancha a los habitantes y además el servicio a los centros de prestación de servicio público.

Estrategia para la atención de los Territorios indígenas, un imperativo de inclusión, equidad, ejercicio de derechos y desarrollo

Territorios con Acuerdo de las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI)

1. Matambú
2. Ujarrás
3. Rey Curré
4. Conte Burica
5. Alto Chirripó
6. Térraba
7. Guaymí de Osa – Alto Laguna
8. Cabecar de Bajo Chirripó,
9. Cabecar de Tajín
10. Nairi Awari
11. Kékoldi
12. Cabecar Talamanca

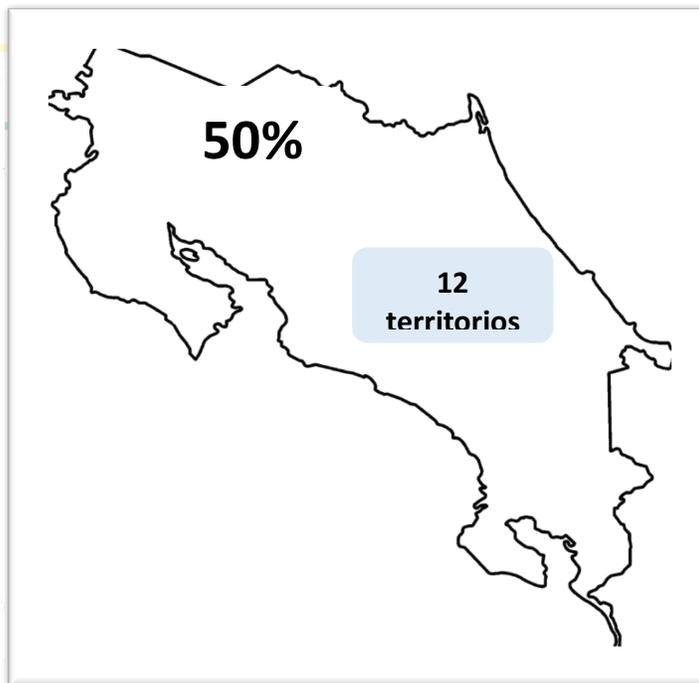


Ilustración 3. Mapa de Costa Rica porcentaje de ADIs con Acuerdo

Programa 4. Espacios Públicos Conectados

El Programa 4, Espacios Públicos Conectados, se logró durante el 2016 instruir al Fideicomiso la orden de desarrollo del programa e iniciar la contratación de una tercera Unidad Ejecutora especializada para la gestión del Programa y procurar realizar el primer proyecto durante el 2017.

Además, se visitaron 62 municipalidades para comunicar el proyecto en el periodo de setiembre a diciembre y se recibieron 16 acuerdos de los Concejos Municipales. La Dirección General de FONATEL, para avanzar y tener resultados en el mediano plazo, dirigirá la formulación y el clausulado del primer cartel, que será puesto en consulta a los operadores en el primer semestre del 2017. Se logró además tener avances con el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (Incofer) (estaciones de tren), el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (Icoder) (parque y plazas deportivas, otros espacios) y el Ministerio de Justicia y Paz (centros cívicos), para incluir sus espacios.

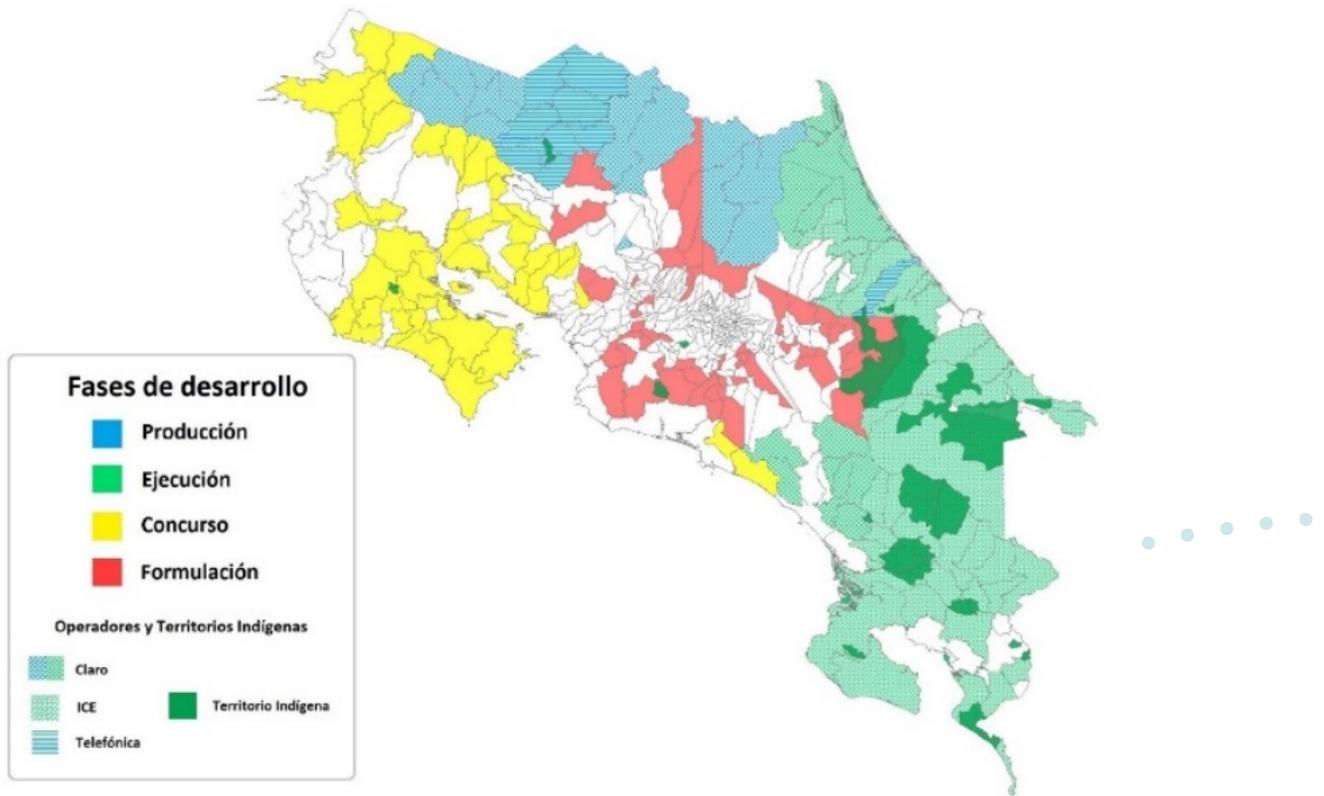


Estado de situación y avances de los Programas y Proyectos, 2016: Programa 1: Programa Comunidades Conectadas

Este Programa pretende dotar al país de una red nacional de banda ancha de acceso gratuito a internet en espacios públicos. Como plan inicial, se tiene pensado cubrir 196 distritos y 72 cantones a nivel nacional, además las 22 estaciones de tren y los 7 centros cívicos, entre otros espacios públicos formarán parte de la red de espacios públicos con acceso a internet.

El programa inició en el 2012 con su primer proyecto, y a la fecha, se suman ya 24 a nivel nacional, con resultados efectivos, tal como se verá más adelante en esta misma sección en los resultados del Sistema de Monitoreo y Evaluación de los Programas y Proyectos.

En la ilustración puede apreciarse el alcance del programa a nivel nacional, y la etapa en que cada uno se concentra.



Los proyectos de la zona sur a cargo del ICE, se espera que se reciban por el Fideicomiso durante el primer trimestre del 2017, para dar paso a la fase de producción. Los proyectos de la zona del Caribe se encuentran en etapa de ejecución y se espera que para finales del 2017 se inicie la etapa de recepción. En concurso, hasta el 3 de marzo de 2017 se encuentran los proyectos de la zona Pacífico Central y Chorotega.

En la zona de la Gran Área Metropolitana (GAM) (extendida) se están realizando los estudios de línea base y técnicos que permitirán la formulación de los proyectos y los concursos de los proyectos se estarán poniendo a disposición de los operadores en el segundo semestre del 2017. Con este grado de avance, el programa alcanzará su impacto nacional en las zonas y distritos prioritarios. En total 184 distritos a nivel nacional y cerca de 1 millón de habitantes en las zonas de influencia de las redes de telecomunicaciones y más de 2 mil centros de prestación de servicios públicos concertados, principalmente centros educativos de zonas rurales.

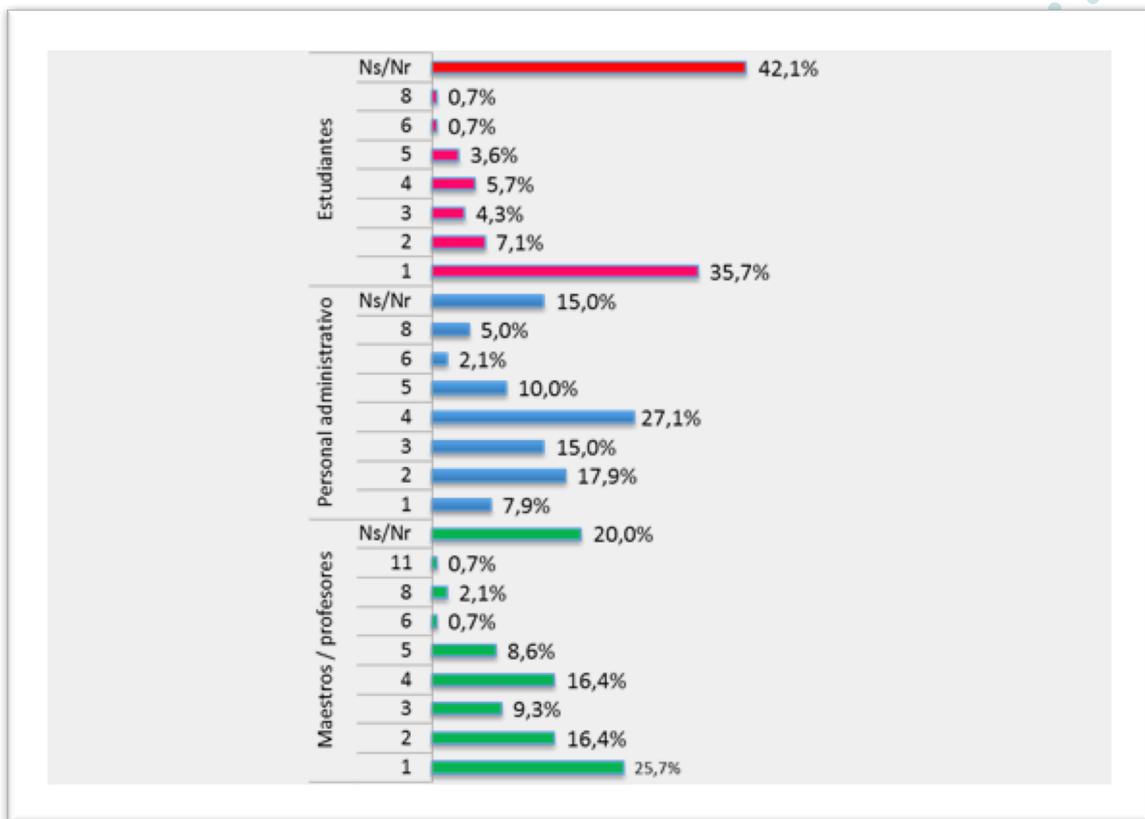
Principales resultados de la evaluación del programa

De la aplicación de procesos del Sistema de Monitoreo y Evaluación del Servicio Universal en Costa Rica para el Programa 1, se obtuvo los siguientes resultados:

- Sobre las actividades que los habitantes están dando a los servicios de internet, las familias realizan principalmente alguna de estas actividades y en los porcentajes indicados.

- Sobre las principales actividades que realizan los habitantes a los servicios de telecomunicaciones los resultados son: Poseen cuenta correo electrónico 79% (titular), Descargar música por internet 37%, Realizar algún tipo de actividad empresarial 58%, Tienen cuentas en redes sociales 74%, Realizan trámites bancarios en línea 63%, Actividades relacionadas con estudio 47%, Trámites institucionales 37%.
- También se evaluaron los resultados en los centros de prestación de servicio público, mayoritariamente en las escuelas y colegios, los resultados obtenidos sobre el uso de los servicios son los siguientes: Revisar el correo: 19% maestros, 22% personal administrativo, 4% estudiantes, Actividades relacionadas con estudio: 17% maestros, 17% personal administrativo, 4% estudiantes, Estudio 7% maestros, 6% personal administrativo, 27% estudiantes.

Se deseaba conocer también el tiempo dedicado a navegar en internet y se consultó ¿Cuántas horas al día utilizan el servicio de internet? Las respuestas fueron



Finalmente, un dato destacado sobre la efectividad de la llegada del acceso del internet a estos centros educativos de zonas rurales, versa sobre la percepción que posee principalmente el director (entrevistado) del impacto en la una mejora en el funcionamiento de la institución. El 63.1% de las respuestas indica que después de la llegada del internet, si se percibe un “mejor desarrollo”

Programa 2: Hogares Conectados (PHC), Resultados

Durante el 2016 se dio el lanzamiento de este programa, con una primera base de datos suministrada por el Instituto Mixto de Ayuda Social de 15 mil hogares. Para este programa, se cuenta con la participación de 7 operadores (ICE, Coopelesca, Coopesantos, Coopeguanacaste, Cabletica, Telecable y Tigo), que cubren diversas zonas del país y ofrecen las prestaciones contempladas por el programa: Acceso a Internet de 2 Mbps/768 kbps y una computadora para uso productivo de dicho acceso.

Durante el 2017 se espera avanzar con la segunda fase del programa, incorporando más hogares y más operadores, en procura de cumplir con las metas fijadas, e impactar una mayor cantidad de hogares. El programa atenderá beneficiarios nuevos durante sus primeros 3 años, y tiene contemplado ofrecer sus beneficios durante 3 años a cada hogar, por lo que tendrá una duración total de 6 años.

Evaluación del programa (fase 1)

Durante el 2016, la Dirección General de FONATEL procedió a monitorear y evaluar la fase 1 del programa y así conocer el funcionamiento, operativo, calidad y uso de las prestaciones provistas por el Programa Hogares Conectados. El estudio se hizo por medio de una encuesta de percepción y una prueba etnográfica. La encuesta de percepción fue aplicada del 12 al 28 de setiembre del 2016 a un total de 440 hogares; 320 de forma telefónica y 80 en entrevistas casa a casa. La selección de esta muestra se realizó de forma aleatoria, a partir del total de hogares suscritos al PHC a la fecha de corte (3.813) y considerando la cantidad mínima de hogares para obtener resultados estadísticamente significativos.

Como se puede apreciar, más del 50% de los hogares entrevistados corresponden a zonas de la periferia de nuestro país. El margen de error de la encuesta es de $\pm 4,6\%$.

A continuación, se resumen los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta:

- El 62,5% de los hogares reporta más de 12 años de vivir en la misma región:
- 39,4% en casa independiente, apartamento y condominio,
- 16% en precario y tugurio,
- 1,1% en cuarterías.
- El programa presenta una Jefatura femenina en el 95,9% de los jefes de hogar,
- El 77,1% se encuentran entre los 30 y 49 años de edad,
- El 70% los miembros de los hogares son menores de 29 años (mujeres y hombres solteros que estudian y sin ingresos propios),
- El 96,6% de los hogares considera que el precio que paga está acorde al ingreso que recibe, y por lo tanto les es accesible.

Un aspecto importante es el uso que se le da a las prestaciones del PHC, en este caso los resultados del acceso a banda ancha están siendo para estudio, en este caso el titular lo usa en el 42,9% del tiempo, los hijos en un 55,1% y otros familiares en el 49%.

Además, el 91,2% de los titulares afirman que comparten la computadora, principalmente con los hijos (64,4%) y el 52,8% indican que no hacen mayor uso porque no saben utilizarla, lo que demuestra la necesidad de hacer mayores esfuerzos en capacitación y alfabetización digital y esto se profundiza cuando se indica que el 59,9% de los hogares no cuenta con capacitación en informática.

Sobre la calidad, el 83,3% califica de “muy buena” a “excelente” la calidad del internet. Un elemento importante del programa es la computadora y para ello se identifican riesgos asociados, entre ellos pérdida, extravío, robo, hurto. En la evaluación a la fecha es menester resaltar que el riesgo por pérdida de equipo en general (robos, venta, hurto, pérdida) ha sido muy bajo.

La tasa de morosidad, lo que podría representar una pérdida del equipo, hoy es de: Baja por morosidad 1,34%, reclamo de seguros por pérdida de dispositivos 2 casos. Estos resultados, demuestran riesgos controlables y muy por debajo de lo esperado.

Los resultados anteriores pueden explicarse por medio del modelo conceptual diseñado para el programa y los criterios de selección de la población objetivo, y que producen los datos de la evaluación de la fase 1 del programa, a saber: 71,7% jefatura femenina entre los 30 y 49 años de edad, 64% indica que decidió formar parte del programa por “Mejor oportunidad para estudio” y el 91,2% comparte la computadora de los miembros del hogar, principalmente con sus hijos, quienes se encuentra estudiando, el 60% de los hogares indica conocer los deberes y responsabilidades como parte del Programa y el 96,6% considera que el precio que paga por el programa está acorde al ingreso que usted recibe (asequibilidad de banda ancha en hogares vulnerables).

La combinación de estos resultados demuestra empoderamiento de los hogares con el programa, muy estrechamente vinculados a la oportunidad de mejorar la calidad de vida y asociados a temas de educación y desarrollo.

El programa cumple a la fecha con la base conceptual diseñada para reducir la brecha digital en los menos favorecidos, y lograr incluirlas a su vez a la sociedad de la información y el conocimiento, por lo que es necesario resaltar que la jefatura del hogar en su mayoría es femenina y representa 95,9% de los jefes de hogar, el 77,1% se encuentran entre los 30 y 49 años de edad, están en el programa porque el 96,6% considera que el precio que paga por el programa está acorde al ingreso que recibe (asequibilidad de banda ancha en hogares vulnerables) y la aspiración se fundamenta en que el 64% decidió formar parte del programa por “una mejor oportunidad para estudio”

El programa en el contexto internacional.

Este programa además de haber sido premiado internacionalmente por la UIT, es caso de estudio de la Comisión de Banda Ancha de las Naciones Unidas y el Grupo de Trabajo de Generación de Demanda.

Programa 3: Centros Públicos Conectados

En atención a lo dispuesto en la LGT, No. 8642 y en la política pública, el Consejo de Sutel, mediante el Acuerdo 003-052-2013 del 19 de setiembre de 2013, admitió para evaluación el desarrollo de un

Programa con cargo a Fonatel para dotar de equipamiento a los Centros de Prestación de Servicios Públicos que se designen, incluyendo Centros Educativos Públicos, Centros Comunitarios Inteligentes y CEN-CINAI. Se ha previsto entregar con este programa un total de 40 mil equipos terminales para acceso a Internet de Banda Ancha.

Con el propósito de avanzar en la implementación de este programa, se suscribió, con fecha 9 de setiembre de 2013, un Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Educación Pública (MEP) y la Sutel, para el equipamiento de Centros Educativos Públicos en Proyectos con cargo al fondo. Un Convenio de Cooperación similar se suscribió con el MICITT, con fecha 25 de marzo de 2014, para el equipamiento de Centros Comunitarios Inteligentes.

El MEP, el MICITT y el Ministerio de Salud remitieron a la SUTEL las características y las cantidades del equipamiento que se propondría proveer; con base en esta información y la aprobación del perfil del Programa definido por el Consejo de la Sutel, se ha continuado con su implementación, mediante la realización del concurso respectivo.

Luego de recibir los insumos de las instituciones beneficiadas se publicó el cartel del concurso público 009-2015 el 30 de octubre del 2015, el cual cerró el plazo de recepción de ofertas el pasado 18 de marzo de 2016; esta contratación, contaba con la opción de presentar una mejora en las ofertas, la cual venció el 01 de abril 2016.

La adjudicación del concurso se dio agosto de 2016; sin embargo, se recibieron apelaciones a la adjudicación, la cual llevo un proceso que se extendió hasta octubre de 2016, mediante el cual la CGR dejó en firme dicha adjudicación.

Programa 4: Espacios Públicos Conectados

El Programa de Espacios Públicos Conectados, consiste en la creación de una red nacional de banda ancha en espacios de acceso comunitario a internet en distritos seleccionados según su densidad poblacional, condición socioeconómica, ubicación geográfica, interés educativo, cultural y turístico cuyo principal objetivo es complementar los servicios que ofrecen los programas 1 y 2, en ciudades con poblaciones importantes y que en algunos casos, no están dentro del área de atención del programa 1, facilitando así el acceso a internet a los habitantes en estos espacios públicos (plaza, parques, polideportivos, entre otros espacios).

El servicio permitirá el acceso a Internet inalámbrico por medio de tecnología Wi-Fi, en estos espacios públicos, a todos los habitantes que hagan uso o circulen por ellos.

La provisión del servicio será en condiciones de calidad definidas, y aplicando los controles necesarios, que aseguren una aprovechamiento seguro y adecuado a los beneficiarios.

Se pretende además que los gobiernos locales aprovechen la infraestructura desplegada por el programa, para desarrollar otros proyectos propios asociados al servicio a los ciudadanos y fomentar ciudades inteligentes

La metodología de selección de las zonas a intervenir da cuenta a la fecha de 196 distritos en 72 cantones. Además, las estaciones de tren, los Centros Cívicos para la Paz, el Parque la Sabana, el Parque de la Paz, entre otros espacios públicos como el Paseo de los Turistas, Puerto Caldera, Puerto

Golfito, Parque Vargas, Parque de las Esferas y otros más. Dura el 2016 se ha trabajado en la conceptualización del programa, y en la definición de los principales objetivos específicos.

Programa 5: Red de banda ancha solidaria

El programa iniciará con el diagnóstico sobre la necesidad (pre factibilidad) de la intervención de FONATEL en la conformación de una potencial de nacional.

Durante el 2017 se avanzará con el diagnóstico y a diciembre de 2017 se espera tener los primeros resultados. Durante el primer trimestre del 2018 se espera tomar la decisión del avance a las siguientes fases.

Limitaciones en la ejecución:

Los resultados y logros, así como el avance a la fecha está compuesto de una vocación por la ejecución son solidaridad, pero existen un número importante de limitaciones que han impedido un accionar más rápido para ejecutar, que se han tenido que gestionar, principalmente con las instituciones del estado.

Los procesos de contratación, apelaciones y recursos, trámite de permisos ante la Setena, expropiaciones, tierras para la instalación de infraestructura con información posesoria han sido aspectos que han limitado un avance más expedito en el Programa Comunidades Conectadas y en otros casos, detenido un proyecto o reducido su alcance.

En el caso del Programa Hogares Conectados el riesgo identificado en la etapa de formulación se materializó; las fuentes de información de calidad para identificar hogares poseen una mediana calidad, además las capacidades de instalaciones de banda ancha fija, provisión de equipos en el país, han sido limitaciones.

El Programa 3, Centros Públicos Equipados, requirió más de dos años en la entrega de los requerimientos de las instituciones sobre dispositivos, además el establecimiento de convenios.

Otras limitaciones de los programas y proyectos son:

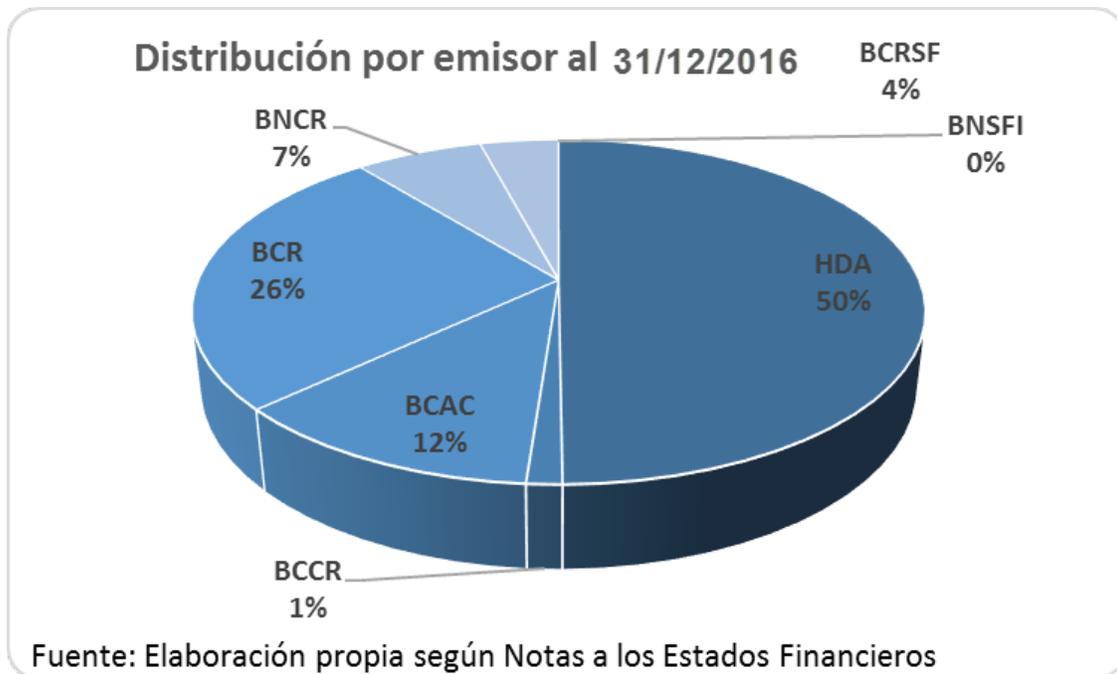
- El desarrollo de capacidades digitales y el acompañamiento en los centros de prestación de servicio público donde llegan los servicios del Programa 1, y que los beneficiarios de esas instituciones usen y aprovechen las prestaciones, no ha contado con el desarrollo complementario suficiente.

- Los servicios de telecomunicaciones, anchos de banda y velocidades en los proyectos que se ejecutan están alineados a las definiciones de política pública, lo que limita las prestaciones de diferentes servicios (ej.: banda ancha fija, móvil).
- Las prestaciones del Programa 2, Hogares Conectados se proveen en las áreas geográficas en las que los operadores registrados para ejecutarlo proveen el acceso al servicio de Internet con las capacidades solicitadas.
- Los operadores poseen proyectos de inversión en el país con orientación comercial que limita las capacidades y dedicación de equipos de trabajo para la ejecución de los proyectos de servicio universal en las zonas rurales
- Las instituciones públicas beneficiarias deberán de proporcionar la seguridad a la infraestructura física para los equipos instalados y la provisión de los servicios.
- El avance de la ejecución del portafolio (5 programas concurrentes con los proyectos) requieren de la eficiencia operativa de la Dirección de FONATEL, dado que existe una limitación legal que restringe la inversión de administración. El tener esta limitación legal restringe el grado de avance e incremento en el volumen de proyectos para reducir la brecha digital.
- El grado de preparación del Estado para la Economía Digital es un aspecto importante a considerar, dado que es necesario que las instituciones incrementen sus capacidades, competencias e infraestructura para adoptar mejor y poder potencializar los servicios de banda ancha, y las nuevas tecnologías. Modelos de gestión, pedagógicos, plataformas y contenidos, podría ser algunas oportunidades de mejora como elementos de demanda de banda ancha.
- Las interacciones, acciones de relaciones y comunicación del Fondo con actores públicos y privados es una variable con oportunidades de mejora permanente que requieren importantes dosis de administración del tiempo. El alcance del Fondo con diferentes grupos de interés, público, privado, organizaciones, sociedad civil, grupos vulnerables, entes de control y medios de comunicación, entre otros, requiere de una gestión importante y permanente.
- La coordinación y articulación requiere de un proceso de madurez que siempre deben ser mejorado. La oportunidad de estos procesos y la frecuencia, limita los acuerdos y consensos y limita la toma de decisiones. La claridad de este modelo costarricense de independencia de roles entre las metas y prioridades y la administración de FONATEL (administración, definición y ejecución de los proyectos) sigue siendo un factor que requiere concretarse en proceso efectivos de coordinación.
- La brecha digital presenta varias aristas y distancias en el acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las TICs, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano. La norma actual podría presentar limitaciones en las acciones del fondo de manera integral para incidir en la brecha digital (telecomunicaciones y TICs).

Resultados financieros de la administración de FONATEL al cierre del 2016

Los recursos de Fonatel, se administran en el Fideicomiso con el BNCR. Al cierre del 2016 el Patrimonio total del fondo asciende a \$294 millones de dólares. Este está compuesto en un 60% por moneda en dólares producto de los aportes de las primeras concesiones de espectro y en un 40% por moneda nacional, como resultado de los aportes de la contribución especial parafiscal.

Distribución de las inversiones del fondo por emisor



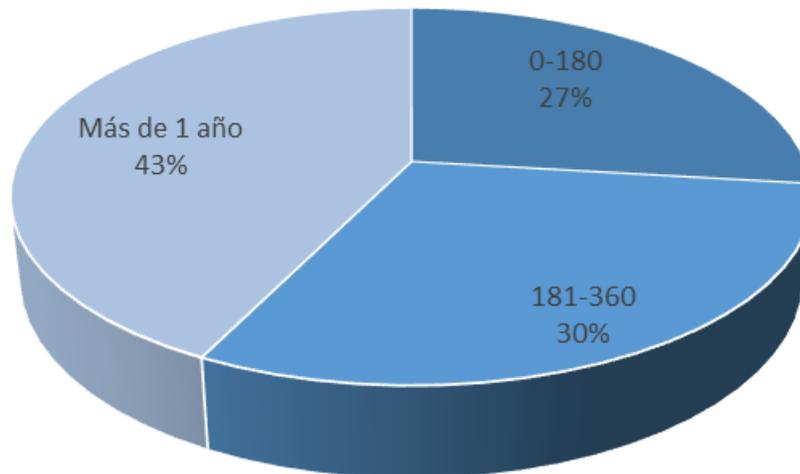
Las inversiones del patrimonio bajo los principios de ley de alta liquidez y bajo riesgo se concentran en títulos del Ministerio de Hacienda principalmente (50%).

En la gráfica siguiente puede apreciarse con detalle la distribución de las inversiones del fondo.

El fondo, debe realizar una función de calzar las inversiones (plazos) con el flujo multianual de recursos de los programas y proyectos, de manera que siempre existan recursos suficientes para hacer frente a las erogaciones de los proyectos y otros egresos comprometidos en el momento que se requieran. Los plazos de las inversiones del fondo.

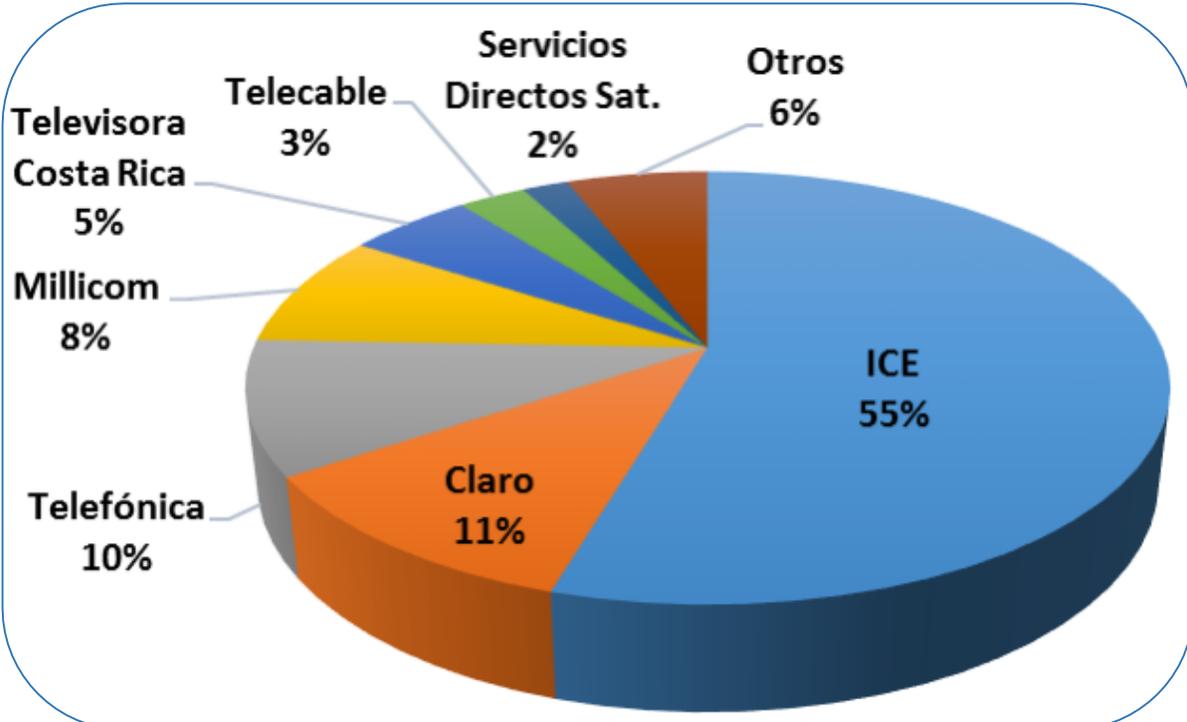
Distribución de las inversiones del fondo vencimiento

Composición por vencimiento al 31/12/2016



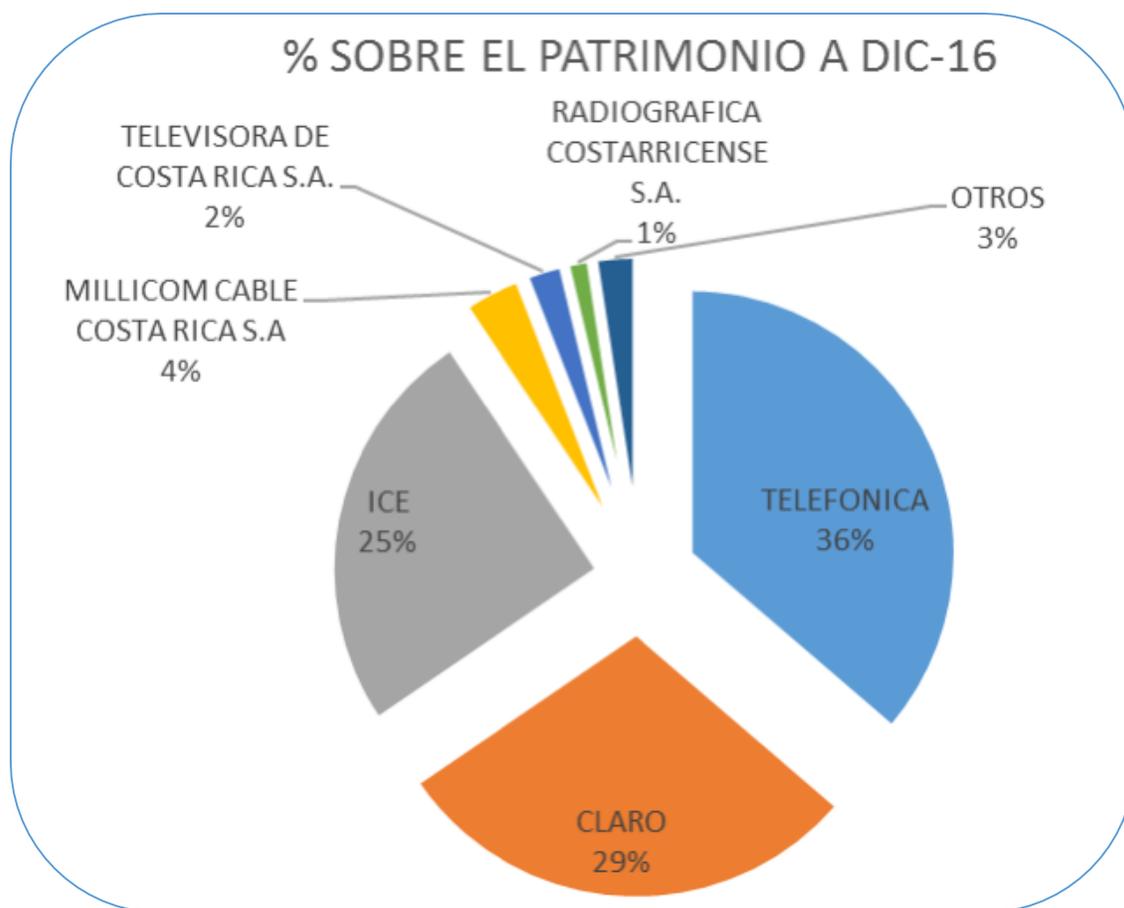
Fuente: Elaboración propia según Notas a los Estados Financieros

Distribución de los aportes de los operadores al Patrimonio del fondo (solo contribución especial parafiscal)



La Dirección procedió a realizar el cierre de las labores relacionadas con el proceso de recaudación de ingresos. En el gráfico, se observan los principales contribuyentes quienes aportaron el 94% de la recaudación durante el año 2016 (¢11.688 millones).

Distribución de los aportes de los operadores al Patrimonio Total del fondo (todas las fuentes de ingresos)



La composición del fondo, tal como se indicó, está distribuida en 60% en dólares y 40% en colones. La distribución total del fondo por operador, por tanto; se observa en el gráfico siguiente, donde los 3 principales operadores son: Telefónica 34%, Claro, 27% y el ICE con 24%.

Hacia adelante: Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) 2017

Durante el 2016 se aprobó el PAPyP, que permite dar continuidad y sostenibilidad al plan 2012 – 2022.

La administración del portafolio de programas responde a los objetivos fundamentales del servicio universal, a los principios que orientan las inversiones del fondo en el reglamento y alineados a las metas y prioridades de Política Pública.



En la ilustración se puede apreciar los diferentes programas, con la intención clara de vincular unos con otros, de manera que uno potencie al siguiente, generando un círculo virtuoso, donde el 100% de los recursos están comprometidos para su ejecución.

Se aspira el año 2022 por medio de la inversión del fondo el incremento de la cobertura y uso productivo de los servicios de telecomunicaciones y contar con banda ancha a niveles equiparables a los países de renta media de la OCDE, en porcentaje de hogares conectados y ancho de banda promedio, en la población con necesidades sociales especiales y en las zonas geográficas de baja rentabilidad financiera; para reducir la brecha digital, generar mayores oportunidades de desarrollo económico y para mejorar las condiciones y calidad de vida.

Presupuesto. Para continuar con los programas actuales y las responsabilidades contractuales, así como para la ejecución de los programas nuevos, se presupuestó para el 2017 USD \$35.305.865 de dólares.

Dichos proyectos se han planificado de manera plurianual, una vez contratados, se debe de garantizar la sostenibilidad, por lo que la proyección de inversión es de \$314.951.764.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se destacan como principales logros institucionales los siguientes:

- La promoción de la mejora regulatoria y actualización de la normativa reglamentaria.
- La implementación del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL) como herramienta de apoyo para la toma de decisiones.
- Incorporación de nuevos instrumentos de apoyo en la promoción de los derechos de los usuarios, tales como: las encuestas para evaluar la percepción y grado de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, que evidenciaron la necesidad de promover la competencia en términos de la calidad del servicio y el empoderamiento del usuario final.
- Cumplimiento efectivo a las disposiciones de la Contraloría General de la República, tanto administrativas como aquellas en las que se debía presentar una Propuesta de Manual de Gestión del Espectro Radioeléctrico para Costa Rica, así como en la emisión de 167 dictámenes técnicos sobre la recomendación de adecuación de títulos habilitantes de distintos concesionarios y 12 informes complementarios sobre temas técnicos y jurídicos relacionados con los dictámenes técnicos de adecuación.
- Se atendieron de manera efectiva las gestiones de solicitud de permisos experimentales de televisión digital y solicitudes de traslado de los emplazamientos de concesionarios vigentes de radiodifusión en el Volcán Irazú, en coordinación con el Viceministerio de Telecomunicaciones del MICITT.
- Entrada en operación de la quinta estación en la provincia de Puntarenas del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro, que permite ampliar la cantidad de puntos de medición referentes a la ocupación del espectro radioeléctrico en diferentes períodos de tiempo.
- El establecimiento con la Rectoría de Telecomunicaciones de mecanismos de coordinación e intercambio de información para los proyectos con cargo a Fonatel y el alineamiento de estos proyectos con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Desarrollo y aplicación de las mejores prácticas en materia de competencia. También se promovió el desarrollo de capacidades, habilidades y experiencia del personal que atiende la materia. Se fortaleció a lo interno de la Sutel la función de Autoridad Sectorial de

Competencia. Adicionalmente, se asignó personal a cargo del Consejo para que se atienda directamente el proceso de adhesión a OCDE dentro del Comité de competencia.

RETOS REGULATORIOS

En la línea del cumplimiento de los objetivos estratégicos, esta Superintendencia identifica los siguientes retos a superar.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Conocer más al usuario, sus hábitos y características de consumo y ofrecerle información oportuna
- Desarrollar una plataforma tecnológica que centralice la información de precios vigentes, planes, paquetes y promociones de los servicios de telecomunicaciones.

ACCESO Y SERVICIO UNIVERSAL

- Continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de coordinación con las autoridades gubernamentales y superar de manera oportuna los trámites y solicitudes de los Operadores adjudicatarios de los proyectos con cargo de SUTEL-FONATEL (SETENA-Municipalidades- IDER y otros) y alcanzar una mayor ejecución presupuestaria.
- Ampliar la cobertura de los proyectos en ejecución y lograr un mayor impacto en los grupos beneficiarios, para ello se promueve el uso y apropiación de las TICs, se motiva a las instituciones del Estado beneficiarias para que impulsen encadenamientos en procura de una economía digital inclusiva.
- Impulsar el Programa Hogares Conectados. Concursar y adjudicar el Programa Centros Públicos Equipados. Ampliar cobertura a los territorios indígenas. Planificación del Proyecto Espacios Públicos Conectados. Evaluar el impacto en los proyectos ejecutados de manera que el acceso al internet de banda ancha sea integral, productivo y seguro.
- Promover la reducción de la brecha digital y garantizar mayor igualdad de oportunidades, en el marco de la Conferencia Internacional “América accesible IV: Información y Comunicación para TODOS”; que reunirá a expertos de América y el mundo, buscando soluciones digitales para poblaciones prioritarias (discapacidad, adultos mayores y población indígena). Noviembre 2017

CALIDAD DEL SERVICIO

- Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones e innovación tecnológica mediante estudios que permitan promover nuevos concursos de frecuencias del espectro radioeléctrico, en bandas que permitan mejor cobertura y capacidad. Esta acción además, promueve competencia, protege los derechos del usuario y garantiza una asignación objetiva y transparente del espectro radioeléctrico

- Ir a la vanguardia regional en los niveles de calidad de Red. El análisis de los resultados que arroje el Sistema de Monitoreo de Calidad del Servicio nos dará la base técnica para adoptar las medidas correctivas que garanticen al usuario final, una mejora significativa en su experiencia

COMPETENCIA

- Impulsar la aprobación del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes públicas de telecomunicaciones y facilitar la aplicación de la Metodología para el cálculo de precios para acceso a postería e infraestructura esencial
- Concluir el proceso de Contabilidad Regulatoria con el ICE y avanzar en la implementación con otros operadores declarados como importantes en el marco del proceso de mercados relevantes
- Continuar el proceso de revisión de la definición de mercados relevantes, dar seguimiento a la imposición de obligaciones impuesta y monitorear el mercado, para corregir las distorsiones que se detecten
- Fortalecer el Informe de Indicadores del Sector, incluyendo nuevas variables para dar seguimiento a la economía digital (demanda de servicios y sus características, uso de las TIC's.), culminar el proyecto del Sistema Integrado de Información en Telecomunicaciones (SIGITEL)

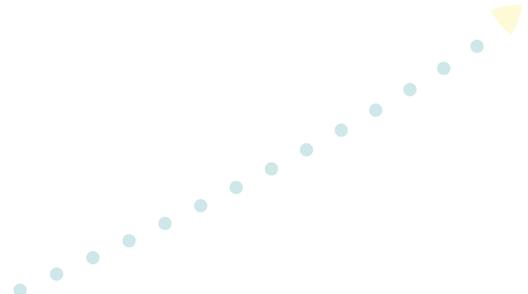
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- Atender con prioridad los procesos judiciales (15) en los que SUTEL es parte demandada (13 contenciosos administrativos y 2 laborales) y apoyar con recursos internos a la Unidad Jurídica en la atención, planificación y estrategia jurídica adecuada.
- Fortalecer la organización impulsando acciones hacia la mejora continua en los procesos de gestión, orientados al logro de resultados que redunde en una gestión eficiente y eficaz, con el apoyo de las tecnologías de información.
- Consolidar a la SUTEL como "Autoridad Sectorial de Competencia", mediante el apoyo y seguimiento en el proceso de trámite y aprobación del proyecto "Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia", Expediente N°19.996, en la Asamblea Legislativa que pretende modernizar nuestro marco jurídico en materia de procedimiento y régimen sancionatorio de competencia, acuerde con las mejores prácticas internacionales.

OTROS RETOS

- Así como culminar el proceso de adjudicación de la Licitación Pública Espectro Radioeléctrico
- Concluir el análisis de los Mercados Relevantes.

De esta manera damos cumplimiento a las obligaciones que por Ley corresponden a esta Superintendencia.



Descripción de puestos por área de trabajo, cantidad de funcionarios y salario por categoría

Consejo de la Sutel.

La Sutel está a cargo de un Consejo integrado por tres miembros propietarios. De entre sus miembros le corresponde al presidente la representación judicial y extrajudicial de la superintendencia; para lo cual tendrá facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma; así como ejercer las facultades de organización y coordinación del funcionamiento del órgano que le asigne el Consejo.

Funciones del Consejo de la Sutel.

De conformidad con el artículo 73 de la Ley N° 7593 al Consejo de la Sutel le corresponde las siguientes funciones:

1. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política.
2. Imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique.
3. Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.
4. Otorgar las autorizaciones, así como realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique.
5. Administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.
6. Resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco regulatorio de las telecomunicaciones y que puedan sobrevenir entre los distintos operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como entre operadores y entre proveedores.

7. Establecer y administrar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, garantizando la disposición al público de la información relativa a los procedimientos aplicables a la interconexión, con un proveedor importante y sus acuerdos de interconexión u ofertas de interconexión de referencia, la información relativa a los títulos habilitantes, sus términos y condiciones, así como los procedimientos requeridos a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

8. Convocar a audiencia, conforme al procedimiento ordenado en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996, en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y la aprobación o modificación de cánones, tasas y contribuciones.

9. Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472, de 20 de diciembre de 1994, y sus reformas.

10. Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.

11. Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento.

12. Requerir a los operadores y proveedores la información sobre el monto de sus ingresos brutos correspondientes a la operación de redes públicas de telecomunicaciones o de la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

13. Ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental.

14. Acreditar peritos y árbitros, en materia de telecomunicaciones.

15. Aplicar el régimen disciplinario al personal de la Sutel.

16. Homologar los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, según las competencias establecidas por ley.

17. Informar al Ministro Rector de Telecomunicaciones, para lo que corresponda, de presuntas violaciones a la legislación ambiental vigente, por parte de los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

18. Someter, a la aprobación de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, las estrategias del órgano, los planes anuales operativos, los estados financieros y las normas generales de organización de la Sutel.

19. Elaborar las normas técnicas, con la consulta de la Autoridad Reguladora y proponerlas al Poder Ejecutivo, para su aprobación.
20. Fijar las tarifas de telecomunicaciones, de conformidad con lo que dicte la ley y los reglamentos técnicos atinentes.
21. Establecer las obligaciones y definir y ejecutar los proyectos referidos en el artículo 36 de la Ley N° 8642, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y lo establecido en el artículo 33 de esa ley.
22. Constituir los fideicomisos que sean necesarios para administrar los recursos financieros del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel).
23. Asignar los recursos de Fonatel de acuerdo con el Plan nacional de telecomunicaciones para financiar las obligaciones y los proyectos de acceso universal, y de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley N° 8642 y lo que reglamentariamente se establezca.
24. Disminuir o eliminar, mediante resolución fundada, el financiamiento a los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, cuando concurren algunas de las situaciones establecidas en el artículo 37 de la Ley N° 8642.
25. Indemnizar los daños y perjuicios provocados al operador o proveedor que ejecute recursos del Fonatel, en los casos en que proceda, según lo señalado en el artículo 37 de la Ley N° 8642.
26. Fijar anualmente la contribución especial parafiscal a que se refiere el artículo 39 de la Ley N° 8642.
27. Presentar a la Contraloría General de la República, al Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y, a la Asamblea Legislativa los informes señalados en el artículo 40 de la Ley N° 8642.
28. Imponer las obligaciones a los operadores y proveedores que establece el artículo 75 de la Ley N° 7593.
29. Imponer, modificar, confirmar y revocar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado de un procedimiento administrativo sancionatorio o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, así como la integridad de instalaciones, redes, equipos y aparatos, de conformidad con lo señalado en el artículo 66 de la Ley N° 8642.
30. Contratar anualmente la auditoría externa de la que será objeto el Fonatel, según lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley N° 8642.
31. Corregir y sancionar, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

32. Imponer a los proveedores de servicios de información las obligaciones a que se refiere el primer párrafo del artículo 51 de la Ley N° 8642, cuando se determine que esto se requiere para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.

33. Autorizar las concentraciones a que se refiere el artículo 56 de la Ley N° 8642.

34. Asegurar que el acceso e interconexión sea provisto en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables transparentes, proporcionadas al uso pretendido.

35. Interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión.

36. Conocer y resolver los recursos de apelación presentados contra los actos finales de sus áreas auxiliares.

Unidades de apoyo del Consejo de la Sutel.

El Consejo tendrá como áreas de apoyo a su gestión las siguientes unidades administrativas:

- Secretaría de Consejo.
- Unidad Jurídica.
- Contraloría de Servicios.
- Comunicación.

El superior jerárquico inmediato de estas unidades administrativas será el Consejo.

Secretaría del Consejo de la Sutel.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuenta con el apoyo de una Secretaría que está a cargo de un Secretario con las siguientes funciones básicas:

1. Asistir al Presidente en la elaboración de las agendas de asuntos por tratar en las sesiones y todo lo que este solicite.
2. Comunicar las convocatorias a los miembros del Consejo a solicitud del presidente.
3. Recopilar, ordenar y proporcionar a los miembros del Consejo la documentación necesaria para analizar los asuntos incluidos en la agenda.
4. Encauzar y solicitar la asistencia técnica que requieran los miembros del Consejo.
5. Asistir a sesiones del Consejo, registrarlas y documentarlas.
6. Velar por la reproducción fiel de las mociones, comentarios y acuerdos adoptados en las sesiones del Consejo.

7. Redactar las actas, acuerdos y resoluciones de las sesiones del Consejo.
8. Llevar el control de todos y cada uno de los asuntos que el Consejo resuelvan.
9. Extender las certificaciones referentes a actos o actuaciones del Consejo.
10. Comunicar oportunamente los acuerdos y demás actos del Consejo.
11. Asesorar a los miembros del Consejo en la consistencia de sus acuerdos con respecto a actos anteriores.
12. Llevar el control de los acuerdos tomados por el Consejo y comunicarle periódicamente el estado de cumplimiento.
13. Codificar y archivar los documentos conocidos, tramitados o producidos en cada sesión.
14. Garantizar y custodiar que los libros de actas se encuentren debidamente legalizados y que su contenido sea fidedigno a los acuerdos adoptados.
15. Brindar información oportuna y exacta a todas las unidades de la institución y a las empresas reguladas y usuarios que lo requieran o sea necesario sobre los asuntos que el Consejo resuelva.
16. Llevar el control del estado de los recursos administrativos y los incidentes de nulidad o de suspensión de actos administrativos que se presenten ante el Consejo.
17. Atender consultas verbales y escritas que le presenten las otras dependencias de la Institución, los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, y público en general, relativas al trámite de los asuntos sometidos al conocimiento del Consejo.
18. Crear y mantener actualizado un sistema de registro y consulta pública de los asuntos tramitados en el Consejo.
19. Apoyar a la Coordinación Jurídica del Consejo en el desarrollo y la actualización de la normativa técnica propia de las competencias de la Sutel.
20. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

Unidad Jurídica del Consejo de la Sutel.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuenta con el apoyo de una Coordinación jurídica como una unidad administrativa que está especializada en lo jurídico con autoridad, dirección y responsabilidad para elaborar, sistematizar y difundir los criterios u opiniones necesarios para interpretar y aplicar el ordenamiento jurídico que sean requeridos para el funcionamiento de Superintendencia y el fiel cumplimiento de sus fines y funciones e implementar, divulgar, controlar y ejecutar estrategias, políticas, lineamientos y normas en

materia de telecomunicaciones. La Unidad Jurídica coordina el área jurídica de las distintas Direcciones Generales y otras unidades auxiliares, Está a cargo de un Coordinador con las siguientes funciones básicas:

1. Formular y proponer las políticas, sobre aspectos jurídicos y legales de la Sutel, así como las normas de carácter legal y acciones judiciales necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Ejercer y/o supervisar el patrocinio de los procesos judiciales, los procedimientos administrativos en los que sea parte de la Sutel.
3. Emitir, sistematizar y difundir criterios y opiniones a fin de homogenizar las interpretaciones y aplicaciones del ordenamiento jurídico, de manera tal que se asegure la consistencia del criterio técnico jurídico de la Sutel.
4. Coordinar la asesoría jurídica de cada una de las Direcciones Generales.
5. Colaborar y coordinar la asesoría jurídica en cada una de las Direcciones Generales de la Sutel, especialmente en cuanto a:
 - a. La Interpretación, concordancia y divulgación de las normas legales de interés para la gestión institucional que se publiquen, debiendo resolver las consultas correspondientes.
 - b. La aplicación de la normativa, lineamientos y procedimientos establecidos del régimen sancionatorio de telecomunicaciones, para la determinación de infracciones y la imposición de sanciones según corresponda.
6. Asesorar e informar oportunamente sobre asuntos jurídicos y sus implicaciones en el desarrollo de las funciones de las diferentes dependencias y del Consejo de la Sutel.
7. Elaborar y/o asesorar en la formulación de proyectos de normas legales, convenios, contratos y otros documentos afines.
8. Preparar, revisar, mantener y compilar los instrumentos normativos de la Sutel y ARESEP, incluyendo normas generales, circulares, instrucciones, directivas y memorandos administrativos.
9. Coordinar la implementación de las disposiciones dadas por el Consejo y su presidente, en lo atinente a sus funciones.
10. Llevar el archivo vigente y mantener bases de datos con la normativa y regulación vigente y establecer mecanismos ágiles y eficientes para sistematizar la jurisprudencia judicial y administrativa que incida en la actividad de la Sutel.
11. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

12. Emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos de apelación que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.
13. Coordinar la contratación de trámites notariales y registrales.
14. Coordinar con el área respectiva la atención de Recursos de Amparo.
15. Apoyar los procedimientos de compra y de operaciones de la Sutel en sus diferentes etapas.

Unidad de Comunicación de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Consejo de la Sutel y tiene las siguientes funciones:

1. Diseñar y coordinar una estrategia de comunicación de la institución la cual debe incluir los aspectos de relaciones públicas de cara a los medios.
2. Asesorar al Consejo de la Sutel y al resto de la organización en sus acciones de comunicación interna y externa.
3. Formular y proponer los programas de comunicación de la Sutel.
4. Coordinar y difundir estudios e investigaciones sobre temas generados por la Sutel.
5. Administrar la información del sitio Web de la Sutel.
6. Publicar en internet la información de la Sutel que, conforme al ordenamiento jurídico, deba ser de conocimiento público.
7. Registrar, analizar y procesar la información que difunden los medios en referencia a las actividades y entornos de la superintendencia y circularla entre las Direcciones del mismo.
8. Proponer el diseño y elaboración de carteles, folletos, audiovisuales, videos promocionales, y en general los elementos tendientes a difundir las actividades de la Sutel.
9. Apoyar en la logística para la realización de eventos, giras de trabajo y campañas promocionales que lleve a cabo la Sutel.
10. Reseñar y conservar las memorias visuales de los eventos donde participe la Sutel.
11. Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por los superiores.

Naturaleza y estructura de las Direcciones Generales de la Sutel.

La Superintendencia de Telecomunicaciones contará con las siguientes Direcciones Generales:

- Dirección General de Calidad.

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

- Dirección General de Mercados.
- Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
- Dirección General de Operaciones.

Las Direcciones Generales son áreas auxiliares del Consejo de la Sutel que le brindan servicios especializados en la realización de estudios técnicos, así como, la formulación de recomendaciones técnicas y en general en la ejecución de las gestiones que sean necesarias para que dicho Consejo adopte la resolución final y realice la conducta debida en los asuntos propios de su competencia establecidos en el artículo 20 de este reglamento y conforme con el ordenamiento jurídico.

Las Direcciones Generales dependerán directamente del Consejo de la Sutel y tendrán a su cargo las unidades administrativas definidas en este reglamento. Tendrán bajo su responsabilidad directa las funciones que se indican en los siguientes apartados, así como aquellas funciones propias de su ámbito de competencia contenidas en los planes y reglamentos técnicos atinentes y las que adicionalmente les asignen el Consejo de la Sutel.

Funciones de las Direcciones Generales de la Sutel.

Todas las Direcciones Generales que conforman la Sutel tendrán las siguientes funciones:

1. Ejercer la dirección de las unidades administrativas que tienen a su cargo para que se cumplan en tiempo los acuerdos del Consejo de la Sutel y se desarrollen eficientemente las funciones específicas que le están definidas en este reglamento.
2. Tomar las medidas necesarias para que se ejecuten los acuerdos tomados por el Consejo de la Sutel.
3. Dictar las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este reglamento.
4. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios que brindan sus unidades administrativas al resto de la organización.
5. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

Dirección General de Calidad.

Es responsable de ejercer la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio. Tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá contar con los servicios que prestan las áreas de apoyo de la Autoridad Reguladora. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que la resolución de quejas requiera. Monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo. Depende directamente del Consejo. Está conformada por dos unidades administrativas en materia de Calidad de Redes y en materia de Espectro Radioeléctrico.

Funciones de la Dirección General de Calidad.

Son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. En materia de Calidad de Redes:

- a) Analizar la información que los operadores remitan a la Sutel referida a los riesgos identificables en la seguridad de la red. En el caso de que se requieran tomar medidas para mitigar dichos riesgos, informará y recomendará al Consejo, las acciones y medidas a tomar, según corresponda.
- b) Velar para que los operadores y proveedores ofrezcan acceso a los usuarios finales con discapacidad a los servicios regulados en la Ley N° 8642 en condiciones no discriminatorias, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de dicha ley.
- c) Analizar la comunicación de los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, sobre los medios disponibles y los tiempos ofrecidos de atención de las reclamaciones que presenten los usuarios finales por violación a lo dispuesto en el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de dicha ley.
- d) Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642.
- e) Establecer las disposiciones para que se corrijan las anomalías determinadas en el procedimiento administrativo de reclamación de violación de derechos de los usuarios y cuando en derecho corresponda, ordenar resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.
- f) Recomendar al Consejo de la Sutel la interposición de denuncias ante el Ministerio Público por las responsabilidades penales que se desprendan de las reclamaciones presentadas ante la Sutel.
- g) Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- h) Inspeccionar y evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones. De igual manera, corresponderá inspeccionar y evaluar las redes de radiodifusión y televisión cuando estas sirvan de soporte para ofrecer servicios de telecomunicaciones.
- i) Efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley N° 7593.

2. En materia de Espectro Radioeléctrico:

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

- a) Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
- b) Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- c) Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
- d) Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
- e) Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- f) Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- g) Mantener actualizado un sistema de información geográfico con los componentes de las redes inalámbricas para un óptimo aprovechamiento de las frecuencias.
- h) Construir y mantener un sistema de información geográfico (GIS) con la información sobre las concesiones y permisos otorgados por el MINAET, con sus respectivos, rangos de frecuencias, potencias, posición geográfica de emplazamientos, características de radiación, coberturas, cantidad de estaciones, uso autorizado, entre otros aspectos esenciales para llevar el respectivo control de radiaciones e interferencias.
- i) Consultar al sistema de información geográfico para verificar la factibilidad de brindar nuevas concesiones, permisos para la instalación de nuevos emplazamientos, modificaciones en las condiciones de propagación de las señales, modificaciones en las redes inalámbricas, en función de los rangos de frecuencia en estudio, la posición geográfica y el diseño de red propuesto.
- j) Realizar la homologación de equipos inalámbricos, la elaboración de los requisitos que se deberán presentar con las solicitudes de homologación, realizar los estudios para la evaluación de los posibles laboratorios de homologación para su designación por parte del Consejo de la Sutel, verificar los resultados de las pruebas técnicas a los equipos y recomendar o no su homologación.
- k) Realizar las evaluaciones sobre la seguridad de las emisiones radioeléctricas, mediante estudios de intensidad de campos electromagnéticos con el fin de que no se rebasen niveles que pongan en riesgo la salud del público en general.

l) Mantener actualizada una base de datos con la normativa internacional vigente relacionada con la Unión Internacional de Telecomunicaciones sección Radiocomunicaciones (UIT-R), el Instituto de Ingenieros Electricistas y Electrónicos (IEEE), el Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI), el Instituto Nacional Americano de Estándares (ANSI), la Asociación de Industrias Electrónicas (EIA), la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), la Comisión Internacional de Protección contra Radiaciones No-Ionizantes (ICNIRP) y demás normativa aplicable al sector.

m) Analizar las tendencias mundiales sobre el cambio en la atribución del espectro radioeléctrico en aspectos tales como bandas que se designarán para IMT, nuevas bandas de uso libre propuestas, avances en el desarrollo de servicios WiMAX, nuevas tecnologías como LTE, entre otras.

n) Con base en la normativa internacional vigente, aplicar las canalizaciones para las diferentes bandas de frecuencias procurando el uso eficiente del espectro para asegurar el máximo desempeño por Hertz.

o) Atender consultas del público en general sobre las bandas disponibles, los concesionarios actuales, los procesos de concesión en curso y demás aspectos sobre el registro de las telecomunicaciones.

p) Utilizar equipos especializados para la realización de identificación de interferencias, control y monitoreo del espectro y mantener actualizado el sistema de información asociado a éstos equipos.

q) Realizar los términos de referencia y especificaciones técnicas de los equipos que se deben adquirir para asegurar la correcta verificación y monitoreo del espectro.

r) Mantener actualizado un sistema relacionado con la ocupación y disponibilidad de frecuencias del espectro radioeléctrico.

s) Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.

t) Mantener actualizado el registro nacional de telecomunicaciones en lo que se refiere a concesiones de frecuencias.

u) Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.

v) Proveer los insumos necesarios para la actualización del canon de reserva del espectro.

w) Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

Dirección General de Mercados.

Es responsable de proponer al Consejo de la Sutel, la definición de los mercados relevantes, establecer los procesos para definir tarifas topes y aplicar las metodologías correspondientes para las fijaciones tarifarias. Recibe, tramita y recomienda sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado.

Hace un monitoreo constante del mercado para determinar cuándo el mercado entra en competencia o deja de estarlo. Desarrollar estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro. Instruye el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones que expide el Consejo. Depende directamente del Consejo. **(Artículo modificado por acuerdo de Junta Directiva número 5 de sesión ordinaria 49-2014 realizada el 21 de agosto de 2014. Publicado en La Gaceta 164 del 27-08-2014).**

Dirección General de Mercados.

Son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. En materia de Mercados de Telecomunicaciones:

- a) Tramitar y recomendar al Consejo de la Sutel las fijaciones tarifarias del servicio telefónico básico tradicional y sus redes, de conformidad con lo señalado en el artículo 28 de la Ley N° 8642.
- b) Promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones.
- c) Analizar el grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.
- d) Determinar cuándo las operaciones o los actos que se ejecuten o celebren fuera del país, por parte de los operadores o proveedores, pueden afectar la competencia efectiva en el mercado nacional.
- e) Evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.
- f) Preparar de oficio o por denuncia, los estudios técnicos necesarios para que el Consejo pueda conocer de las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- g) Intercambiar información con las autoridades reguladoras de telecomunicaciones de otras jurisdicciones.
- h) Establecer los parámetros de confidencialidad a las personas que, producto del intercambio de información, tengan conocimiento de la información generada.

- i) Tomar en cuenta en sus análisis, el criterio de la Comisión para Promover la Competencia que sea aportado dentro del procedimiento.
- j) Solicitar a la Comisión para Promover la Competencia los criterios técnicos correspondientes, de previo a que se resuelva sobre la procedencia o no del procedimiento y de dictar la resolución final.
- k) Desarrollar e implementar los mecanismos e instrumentos necesarios para vigilar la conducta y actuaciones de los operadores y proveedores en relación con el régimen de acceso e interconexión y recomendar al Consejo sobre las interpretaciones de los acuerdos de acceso e interconexión y las acciones y medidas para asegurar que el acceso e interconexión sea provisto en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables transparentes, proporcionadas al uso.
- l) Recibir la notificación de los operadores cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
- m) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- n) Emitir criterio sobre expropiación forzosa o la imposición de servidumbres que le solicite el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.
- o) Aprobar los contratos de acceso a la capacidad de cables submarinos.
- p) Suplir los criterios técnicos al Poder Ejecutivo para que autorice la ruta de cada cable submarino.
- q) Proponer las razones para apartarse de los criterios de la Comisión para Promover la Competencia.
- r) Recibir y tramitar las solicitudes de autorización de concentración, de los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- s) Recomendar si la concentración es necesaria para alcanzar economías de escala desarrollar eficiencias o para evitar la salida, en perjuicio de los usuarios, de un operador o proveedor, y cualquier otra circunstancia prevista reglamentariamente.
- t) Solicitar y conocer el criterio técnico de la Comisión para Promover la Competencia de previo a emitir su recomendación al Consejo.
- u) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima.

v) Realizar los estudios necesarios para determinar la necesidad y factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.

w) Instruir el procedimiento de concurso público para que el Poder Ejecutivo otorgue las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

x) Recibir las ofertas en el concurso público de otorgamiento de concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

y) Evaluar las ofertas elegibles como acto preparatorio para que el Consejo recomiende al Poder Ejecutivo si procede o no la adjudicación de frecuencias.

z) Instruir el procedimiento para que el Poder Ejecutivo otorgue directamente la concesión de frecuencias para la operación de redes privadas y de las que no requieran asignación exclusiva para su óptima utilización.

aa) Hacer constar en el Registro Nacional de Telecomunicaciones los servicios que brindan los operadores de redes públicas y de los proveedores de servicios disponibles al público, según éstos lo hayan informado.

ab) Recibir la información de los operadores y proveedores cuando amplíen la oferta de servicios que prestan.

ac) Requerir la información adicional, aclaraciones o ajustes necesarios para verificar que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en la ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.

ad) Instruir los procedimientos de otorgamiento de autorizaciones."

(Artículo modificado por acuerdo de Junta Directiva número 5 de sesión ordinaria 49-2014 realizada el 21 de agosto de 2014. Publicado en La Gaceta 164 del 27-08-2014).

Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Es responsable de inscribir los actos indicados en el artículo 80 de la Ley 7593. Depende directamente del Consejo.

El Registro Nacional de Telecomunicaciones tiene las siguientes funciones:

a) Definir los actos y hechos inscribibles en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

b) Establecer las características y movimientos de cada uno de las inscripciones.

c) Velar por el establecimiento, actualización y renovación de los sistemas de información que soportan el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

d) Desarrollar los estudios registrales necesarios para sustentar los procesos de las áreas que conforman la Sutel.

e) Emitir las certificaciones de los actos y hechos registrados.

f) Establecer los procesos de verificación de cumplimiento de las condiciones esenciales para el registro y los respectivos sistemas de control interno.

g) Recibir, solicitar, procesar y generar la información estadística que requieran las áreas que conforman la Sutel para el cumplimiento de sus funciones."

(Artículo modificado por acuerdo de Junta Directiva número 5 de sesión ordinaria 49-2014 realizada el 21 de agosto de 2014. Publicado en La Gaceta 164 del 27-08-2014).

Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

Es responsable de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de esos proyectos y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias.

Depende directamente del Consejo. Está conformada además por una unidad administrativa en materia de Administración y Control del Fondo.

Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

En materia de administración y control del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. Garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca.

2. Administrar los recursos de Fonatel.

3. Establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado.

4. Acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados.

5. Establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos de Fonatel.

6. Tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel, para la auditoría interna de la Autoridad Reguladora.

7. Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

8. Elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley.

Dirección General de Operaciones.

Es responsable de administrar y gestionar los procesos administrativos que sirven de apoyo a los demás procesos de la Sutel. Depende directamente del Consejo. Está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- Tecnologías de Información.
- Recursos Humanos.
- Finanzas.
- Gestión Documental.
- Proveduría y Servicios Generales.

Funciones de la Dirección General de Operaciones.

Tiene las siguientes funciones:

1. Ejercer la dirección de los departamentos a su cargo, para que su accionar contribuya al desarrollo de la regulación en el mejor interés de los usuarios de los servicios al público, así como para que cumplan en tiempo con las instrucciones del Consejo de la Sutel así como con las solicitudes de las demás dependencias de la institución.
2. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios brindados por los departamentos a su cargo al resto de la organización.
3. Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este artículo.
4. Facilitar el diseño y la mejora continua de los procesos y los procedimientos institucionales.
5. Coordinar el diseño y la implementación de los procesos de organización, reorganización y transformación administrativa.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

Planificación

Esta encargada de asistir técnicamente en la preparación de planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo, así como asesorar y coordinar el análisis de procedimientos y el establecimiento de normas para los trabajos de investigación, a fin de dar cumplimiento a la misión, objetivos, políticas y estrategias institucionales.

Funciones:

1. Recomendar políticas y estrategias y proponer al Consejo de la Sutel prioridades de acción, factores de éxito y criterios de medición verificables que aseguren el logro de los objetivos y resultados propuestos en los planes institucionales.
2. Asistir técnicamente a los Programas de Investigación.
3. Asesorar y coordinar el proceso de preparación de los planes de largo y mediano plazos, el Plan Operativo y el Presupuesto Anual, con criterios de eficiencia, productividad y calidad, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de la Sutel, en procura de la sostenibilidad y el desarrollo integral de Sutel.
4. Elaborar y proponer instrumentos técnico-administrativos para normar las actividades.
5. Definir y aplicar procesos de seguimiento y control que propicien el cumplimiento de los planes de trabajo.
6. Asesorar a Dirección General de Operaciones en lo relativo a la aprobación los proyectos de investigación.
7. Asistir técnicamente en la programación y presupuestación.
8. Preparar cualquier programa o proyecto especial de investigación que Sutel requiera formular e implementar para responder a situaciones estratégicas o coyunturales y que no fueron contemplados en los Programas de Investigación.
9. Conocer la situación en cuanto al desarrollo de actividades, utilización de recursos y logro de objetivos y metas contemplados en los planes, programas y proyectos que ejecute la Sutel.
10. Establecer un sistema de recolección y análisis de información en relación a la generación, transferencia y adopción de tecnología que sirvan a Dirección General de Operaciones.
11. Preparar y enviar a la Dirección General de Operaciones informes cuatrimestrales y anuales.
12. Realizar el seguimiento y la evaluación de los planes estratégicos y operativos institucionales.

13. Dar seguimiento a los proyectos de ley y a los temas relacionados con la regulación de los servicios públicos que se discutan en la Asamblea Legislativa y que estén vinculados con el quehacer de la Sutel.

14. Participar en representación de la Sutel en el Sistema Nacional de Planificación conforme a la normativa que al respecto establezca el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

Presupuesto:

Es encargada de coordinar, dirigir y elaborar la formulación del Presupuesto, así como su análisis y evaluación, de acuerdo con las orientaciones emanadas de la Dirección General de Operaciones.

Funciones:

Son funciones de la Sección de Presupuesto, las siguientes:

1. Coordinar, asesorar y programar la elaboración del presupuesto anual.
2. Distribuir en los diferentes planes y actividades del Presupuesto Programa los recursos humanos, materiales y financieros, de acuerdo con las directrices emanadas de la Dirección General de Operaciones.
3. Calcular y propiciar los costos de los planes operativos y de desarrollo de la Sutel a fin de que se pueda garantizar su ejecución.
4. Elaborar los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, y los proyectos anuales de cánones a objeto de garantizar el logro de las metas propuestas en los diferentes programas y actividades de los planes respectivos.
5. Evaluar la ejecución financiera en relación con la programación presupuestaria de la Sutel y elaborar los informes respectivos.
6. Efectuar las modificaciones presupuestarias requeridas en atención a los traslados de partidas y la incorporación de recursos ordinarios en el año correspondiente.
7. Realizar análisis de la ejecución presupuestaria para determinar la necesidad de efectuar traslados de partidas.
8. Proponer los ajustes presupuestarios a fin de corregir las desviaciones presentadas durante cada trimestre.
9. Asesorar a las diferentes dependencias de la Sutel en aspectos relacionados con la materia presupuestaria.

10. Recibir de las dependencias correspondientes los datos referentes a la ejecución de las metas físicas y presupuestarias de los programas presupuestarios de la Sutel y mantenerlos actualizados.

11. Mantener comunicación permanente con la Sección de Ejecución Presupuestaria de la Unidad de Finanzas a fin de coordinar las acciones pertinentes.

12. Generar los informes de la evolución del presupuesto institucional.

13. Las demás que le sean asignadas por los reglamentos y autoridades competentes.

Control Interno:

Es la encargada de coordinar las actividades de formulación, ejecución y evaluación de los procesos de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), de acuerdo al artículo 17 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y del transitorio único del Manual de Normas Generales de Control Interno, que facilite el proceso de r ndici n de cuentas y las Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República.

Funciones:

1. Formular las metodologías para la autoevaluación del proceso de control interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI) y remitirla para su aprobación.

2. Fomentar en la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.

3. Mantener informados a los j rarcas acerca del estado del control interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.

4. Crear y facilitar los instrumentos necesarios para que las dependencias emitan información clara, oportuna y confiable que faciliten la toma de decisiones de los j rarcas y titulares subordinados.

5. Capacitar y asesorar a los titulares subordinados y enlaces de unidad, sobre la aplicación de la metodología para la autoevaluación del sistema de control interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).

6. Coordinar las etapas de formulación, seguimiento y evaluación del informe estratégico de control interno.

7. Revisar y recomendar los ajustes necesarios para actualizar el Sistema de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) que posibiliten el mejoramiento en la prestación de los servicios.

8. Emitir y actualizar los lineamientos técnicos para la elaboración de los informes tanto de la Auto-evaluación de Control Interno como del Sistema Específico de Valoración de Riesgos.

9. Elaborar y aplicar los planes de contingencia, en caso de que el Control Interno y los factores de riesgo sean desfavorables e inseguros para el patrimonio de la Institución.

10. Verificar que se implementen las medidas correctivas recomendadas para la Auto Evaluación de Control Interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo.

11. Servir como secretaría técnica de las comisiones de Control Interno y Evaluación de Riesgos con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la aplicación adecuada de la normativa que se ha emitido al respecto.

12. Coordinar el diseño y evaluar la ejecución del sistema de gestión del riesgo institucional, así como proponer al Consejo de la Sutel y a los directores generales según corresponda, los requerimientos del sistema interno de rendición de cuentas y administración del riesgo.

13. Adicionalmente todas aquellas funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Unidad de Tecnologías de Información de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar la elaboración del Plan Estratégico de tecnología de la Información y velar por el desarrollo e implementación respectiva.

2. Centralizar los requerimientos de equipos informáticos y de telecomunicaciones de cada una de las unidades orgánicas; proponer y asesorar técnicamente su adquisición.

3. Elaborar el conjunto de estándares, normas y procedimientos en materia de tecnologías de información y comunicación para la adquisición, el uso y administración de los bienes y servicios informáticos, debiendo proponerla al Director General de Operaciones para su aprobación.

4. Administrar, asignar, distribuir y mantener los equipos de procesamiento de datos.

5. Administrar técnicamente el portal electrónico de la Sutel.

6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Unidad de Recursos Humanos de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

1. Promover una cultura institucional alineada con los principios que guían la regulación de los servicios al público.
2. Representar a la administración en las comisiones de salud ocupacional, valores y riesgos del trabajo.
3. Implementar los planes y programas preventivos y correctivos en cuanto al ambiente físico, de seguridad e higiene ocupacional, psicológica, fisioterapéutica, de administración del riesgo laboral que se requiere para el adecuado desempeño de los funcionarios.
4. Promover y resguardar que las relaciones obrero-patronales se den de manera armónica y apegada a la normativa interna y externa vigente.
5. Desarrollar una estrategia de formación de los recursos humanos de la institución.
6. Ejecutar los procesos sustantivos que son propios de la gestión de recursos humanos, tales como lo son el reclutamiento y selección, clasificación de puestos, valoración salarial, elaboración de propuestas de fijación salarial y administración de los sistemas de incentivos al desempeño.
7. Elaborar propuestas de creación o diseño de modalidades de trabajo e instrumentos técnicos necesarios para ejecutar los procesos de gestión de recursos humanos.
8. Mantener un diagnóstico actualizado de los requerimientos de desarrollo de capacidades de los funcionarios, con el propósito de orientar el diseño de los planes de capacitación, asesoría externa, asistencia técnica externa y contratación de estudios.
9. Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia, según ha sido definida en este artículo.
10. Planear, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los trámites y registros salariales y los movimientos del personal.
11. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Unidad de Finanzas de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones.

1. Implementar, divulgar, controlar y ejecutar los objetivos, políticas, estrategias, lineamientos y normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales.
2. Llevar la contabilidad patrimonial y presupuestaria en conformidad a las normas vigentes de los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, las modificaciones presupuestarias, los presupuestos anuales, los proyectos anuales de cánones, los estados financieros, la

liquidación presupuestaria y otros, que garanticen una gestión financiera transparente y útil para la toma de decisiones.

3. Confeccionar el balance presupuestario y patrimonial de la Sutel, proporcionando los estados e informes contables y presupuestarios que se requieran.

4. Brindar información actualizada, oportuna y confiable, acerca de la situación económica financiera de la institución y sobre los resultados de operación, de ejecución presupuestaria, de cobro de cánones y demás ingresos institucionales.

5. Mantener actualizado el valor de los activos y pasivos de la Sutel.

6. Digital de manera oportuna la ejecución presupuestaria en el Sistema Integrado de Planes y Presupuestos (SIPP).

7. Realizar los análisis, estudios e investigaciones que se requieran para la debida fiscalización de los recursos financieros.

8. Controlar los ingresos y egresos en conformidad con las normas presupuestarias vigentes.

9. Mantener el registro y control de todos los documentos que den origen a obligaciones de carácter financiero de la Sutel con terceros.

10. Colaborar con la en la elaboración del proyecto de presupuesto anual.

11. Recaudar los cánones y otros ingresos de la Sutel.

12. Confeccionar y custodiar los fondos recaudados, las especies valoradas y demás valores.

13. Recibir y conservar toda clase de instrumentos de garantía, extendidos a favor de la Sutel.

14. Efectuar el pago de las obligaciones de la Sutel.

15. Depositar en las cuentas corrientes autorizadas del banco respectivo los fondos recaudados.

16. Suspender la entrega de fondos a funcionarios que no han rendido cuenta de giros anteriores.

17. Efectuar la rendición mensual de cuentas bancarias, con los ajustes y conciliaciones bancarias.

18. Diseñar, implementar y mantener un archivo con los documentos que ingresan y salen de la Tesorería.

19. Presentar rendiciones de cuenta a las entidades, por fondos entregados y destinados a fines específicos.

20. Preparar informes periódicos en materias de inversiones.

21. Planear, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los trámites y registros salariales y los movimientos del personal.

22. Efectuar los trámites respectivos para la donación y desecho de activos de la Institución, conforme a las disposiciones de la Ley N° 6106, Ley N° 8034 y demás disposiciones y política interna sobre la materia.

23. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Unidad de Gestión Documental de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Administración y control de la documentación que ingresa a la Sutel.
2. Diseñar una estrategia institucional de gestión de documentos y velar por su ejecución.
3. Administrar el archivo institucional conforme la normativa técnica vigente.
4. Brindar un servicio de información eficiente y oportuna a clientes internos y externos.
5. Emitir certificaciones para los tribunales y usuarios internos y externos.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Proveer de bienes y servicios de acuerdo con la ley de contratación administrativa y la normativa vigente en la institución de manera eficiente, oportuna y suficiente, los insumos que demande la operación de la Institución.
2. Brindar un servicio expedito y de alta calidad a los clientes de la institución un trato apropiado y con celeridad a nuestros proveedores.
3. Elaborar los planes anuales de compras, en coordinación con las demás áreas de la institución y proponerlo al Director General de Operaciones.
4. Instruir los procesos de contratación administrativa, siendo su deber llevar el control de la presentación y vigencia de las garantías presentadas.
5. Llevar a cabo las evaluaciones operativas e inventarios de la bodega de la Sutel.

6. Elaborar, divulgar e implantar, las políticas y los lineamientos en materia de Servicios Generales a nivel institucional.
7. Velar por el adecuado funcionamiento del área de transportes, servicios de reproducción, mensajería, mantenimiento, vigilancia y aseo para que brinde un servicio de calidad y oportuno conforme a los recursos disponibles.
8. Velar por el adecuado cumplimiento y calidad de los contratos continuados, concerniente a los servicios adquiridos por la Institución para las áreas de servicio y apoyo de su competencia.
9. Efectuar los trámites para la adquisición de líneas de seguros para la protección de los activos fijos, conforme a las políticas dictadas por la Administración en resguardo de los mismos y mantener el control correspondiente.
10. Ejercer una adecuada administración de la red de voz y llevar control del tráfico de llamadas entrantes y salientes a través de la central telefónica y procurar un eficiente enrutamiento y atención de las llamadas que se reciban.
11. Mantener actualizado los registros correspondientes en el SIAC.
12. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

REGULACIÓN - Dic 2016					
Área	Categoría	N° Funcionarios	S. Global	N° Funcionarios	S. Componentes
Consejo	Miembro Consejo SUTEL	3	5,375,500.00		
Consejo	Asesor Técnico Superintendente 3	1	3,565,500.00		
Consejo	Asesor Económico			1	3,406,852.43
Consejo	Asesor Técnico Superintendente 2	2	3,024,952.00		
Consejo	Asesor Técnico Superintendente 1	1	2,258,500.00		

Consejo	Profesion al Jefe	3	2,210,650.00		
Consejo	Profesion al 5	5	1,864,375.00		
Consejo	Profesion al 2	3	1,421,675.00		
Consejo	Secretaria Ejecutiva	3	636,416.00	1	1,097,448.15
Dirección Gen. de Calidad	Director General	1	3,912,000.00		
Dirección Gen. de Calidad	Director			1	3,250,279.84
Dirección Gen. de Calidad	Profesion al Jefe	1	2,210,650.00		
Dirección Gen. de Calidad	Profesion al 5	5	1,864,375.00	1	2,528,703.87
Dirección Gen. de Calidad	Profesion al 4			1	2,414,447.62
Dirección Gen. de Calidad	Profesion al 2	10	1,421,675.00		
Dirección Gen. de Calidad	Gestor Técnico	5	590,900.00	1	1,136,449.86
Dirección Gen. de Mercados	Director General	1	3,912,000.00		
Dirección Gen. de Mercados	Profesion al Jefe	1	2,210,650.00		
Dirección Gen. de Mercados	Profesion al 5	14	1,864,375.00	1	2,695,432.89
Dirección Gen. de Mercados	Profesion al 2	10	1,421,675.00		

Dirección Gen. de Operaciones	Director General	1	3,912,000.00		
Dirección Gen. de Operaciones	Profesional Jefe	6	2,210,650.00		
Dirección Gen. de Operaciones	Profesional 5	8	1,864,375.00		
Dirección Gen. de Operaciones	Profesional 2	9	1,421,675.00		
Dirección Gen. de Operaciones	Gestor de Apoyo 3	2	549,575.00		
Dirección Gen. de Operaciones	Secretaria 2	1	516,325.00	1	713,148.45
Dirección Gen. de Operaciones	Gestor de Apoyo 1	3	494,950.00	1	457,132.40
FONATEL - Dic 2016					
Área	Categoría	Nº Funcionarios	S. Global	Nº Funcionarios	S. Componentes
FONATEL	Director General	1	3,912,000.00		
FONATEL	Profesional Jefe	1	2,210,650.00		
FONATEL	Profesional 5	4	1,864,375.00		
FONATEL	Profesional 2	1	1,421,675.00		

ESPECTRO - Dic 2016					
Área	Categoría	Nº Funcionarios	S. Global	Nº Funcionarios	S. Componentes
Espectro	Profesional Jefe	1	2,210,650.00		
Espectro	Profesional 5	8	1,864,375.00		
Espectro	Profesional 2	7	1,421,675.00		
Espectro	Profesional 1	1	1,198,900.00		
Espectro	Gestor Técnico	1	590,900.00		

Estado de financiera

Estados financieros de SUTEL, al 31 de diciembre 2016 situación

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

Al 31 de diciembre 2016

Grupos Conceptuales según fuente de financiamiento

Expresado en miles de colones, Costa Rica

	Notas	Regulación Acumulado Dic-16		Espectro Acumulado Dic-16		Fonatel Acumulado Dic-16		SUTEL Totales Dic-16	
ACTIVO									
Activo Corriente		4,243,056	78.29%	863,634	46.66%	3,597,535	2.18%	8,704,224	5.06%
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	345,848	6.38%	322,256	17.41%	94,962	0.06%	763,066	0.44%
Inversiones a corto plazo	4	3,825,978	70.60%	533,353	28.82%	404,457	0.25%	4,763,788	2.77%
Cuentas a cobrar a corto plazo	5	8,295	0.15%	251	0.01%	3,094,759	1.88%	3,103,304	1.80%
Inventarios	6	5,858	0.11%	-	0.00%	-	0.00%	5,858	0.00%
Otros activos a corto plazo	7	57,077	1.05%	7,774	0.42%	3,357	0.00%	68,208	0.04%
Activo No Corriente		1,176,382	21.71%	986,978	53.34%	161,313,846	97.82%	163,477,205	94.94%
Cuentas a cobrar a largo plazo	8	53,687	0.99%	278	0.02%	-	0.00%	53,965	0.03%
Bienes no concesionados	9	1,122,695	20.72%	986,699	53.32%	7,818	0.00%	2,117,212	1.23%
Inversiones patrimoniales	10	-	0.00%	-	0.00%	161,306,029	97.81%	161,306,029	93.68%
TOTAL ACTIVO		5,419,437	100.00%	1,850,611	100.00%	164,911,381	100.00%	172,181,429	100.00%
TOTAL ACTIVOS		5,419,437	100.00%	1,850,611	100.00%	164,911,381	100.00%	172,181,429	100.00%
PASIVO									
Pasivo Corriente		1,334,031	24.62%	78,409	4.23%	39,331	0.02%	1,451,771	0.84%
Deudas a corto plazo	11	387,696	7.16%	54,389	2.94%	27,893	0.01%	469,978	0.27%
Fondos de terceros y en garantía	12	99,338	1.83%	-	0.00%	-	0.00%	99,338	0.06%
Provisiones y reservas técnicas a corto	13	846,997	15.63%	24,019	1.29%	11,438	0.01%	882,455	0.51%
TOTAL PASIVO		1,334,031	24.62%	78,409	4.23%	39,331	0.02%	1,451,771	0.84%
PATRIMONIO									
Patrimonio Neto Público		4,609,221	85.05%	1,909,388	103.18%	146,386,378	88.77%	152,904,987	88.80%
Capital inicial	15	185,748	3.43%	-	0.00%	-	0.00%	185,748	0.11%
Transferencias y donaciones de capital	16	470	0.01%	-	0.00%	-	0.00%	470	0.00%
Reservas	17	-	0.00%	-	0.00%	143,496,903	87.02%	143,496,903	83.34%
Resultados acumulados	18	4,423,003	81.61%	1,909,388	103.18%	2,889,475	1.75%	9,221,866	5.36%
TOTAL PATRIMONIO		4,609,221	85.05%	1,909,388	103.18%	146,386,378	88.77%	152,904,987	88.80%
AHORRO DEL PERIODO	19	-	-9.67%	-	-7.41%	18,485,672	11.21%	17,824,672	10.35%
TOTAL PASIVO, PATRIMONIO y AHORRO		5,419,437	100.00%	1,850,611	100.00%	164,911,381	100.00%	172,181,429	100.00%

Estado de rendimiento financiero

Al 31 de diciembre 2016

Grupos Conceptuales según fuente de financiamiento

Expresado en miles de colones, Costa Rica

Notas	Regulación		Espectro		Fonatel		SUTEL		
	Acumulado	Dic-16	Acumulado	Dic-16	Acumulado	Dic-16	Totales	Dic-16	
INGRESO									
Contribuciones sociales	20	-	0.00%	-	0.00%	12,424,147	63.30%	12,424,147	44.60%
Contribuciones sociales diversas		-	0.00%	-	0.00%	12,424,147	63.30%	12,424,147	44.60%
Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tribu	21	7,573	0.12%	29,889	1.40%	11,496	0.10%	48,959	0.20%
Multas y sanciones administrativas		7,573	0.12%	29,889	1.40%	11,496	0.10%	48,959	0.20%
Ingresos y resultados positivos por ventas	22	6,034,264	98.46%	2,008,784	95.70%	-	0.00%	8,043,048	28.90%
Ventas de bienes y servicios		1,264	0.02%	-	0.00%	-	0.00%	1,264	0.00%
Derechos administrativos		6,033,000	98.44%	2,008,784	95.70%	-	0.00%	8,041,784	28.90%
Ingresos de la propiedad	23	71,990	1.17%	57,920	2.80%	6,440	0.00%	136,350	0.50%
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo		71,990	1.17%	38,030	1.80%	3,592	0.00%	113,613	0.40%
Alquileres y derechos sobre bienes		-	0.00%	19,890	1.00%	-	0.00%	19,890	0.10%
Otros ingresos de la propiedad		-	0.00%	-	0.00%	2,848	0.00%	2,848	0.00%
Otros ingresos	24	14,527	0.24%	1,618	0.10%	7,178,548	36.60%	7,194,693	25.80%
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación		9,263	0.15%	1,607	0.10%	393	0.00%	11,263	0.00%
Resultados positivos de inversiones patrimoniales y participación		-	0.00%	-	0.00%	7,178,155	36.60%	7,178,155	25.80%
Otros ingresos y resultados positivos		5,263	0.09%	11	0.00%	-	0.00%	5,275	0.00%
TOTAL DE INGRESOS		6,128,354	100.00%	2,098,212	100.00%	19,620,632	100.00%	27,847,198	100.00%
EGRESOS									
Gastos de Funcionamiento		6,603,349	99.30%	2,231,881	99.80%	501,903	44.22%	9,337,133	93.20%
Gastos en personal	25	3,292,285	49.50%	569,541	25.50%	335,099	29.53%	4,196,925	41.90%
Servicios	26	2,241,401	33.70%	1,502,914	67.20%	158,433	13.96%	3,902,749	38.90%
Materiales y suministros consumidos	27	33,025	0.50%	3,580	0.20%	1,423	0.13%	38,027	0.40%
Consumo de bienes distintos de inventarios	28	399,575	6.00%	155,846	7.00%	6,948	0.61%	562,369	5.60%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	29	5,024	0.10%	-	0.00%	-	0.00%	5,024	0.10%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	30	632,039	9.50%	-	0.00%	-	0.00%	632,039	6.30%
Transferencias		19,469	0.30%	1,467	0.10%	1,609	0.14%	22,546	0.20%
Transferencias Corrientes	31	19,469	0.30%	1,467	0.10%	1,609	0.14%	22,546	0.20%
Otros Gastos		29,351	0.40%	2,049	0.10%	631,447	55.64%	662,847	6.60%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	32	1,945	0.00%	42	0.00%	16	0.00%	2,003	0.00%
Resultados negativos de inversiones patrimoniales y participación	33	-	0.00%	-	0.00%	631,083	55.60%	631,083	6.30%
Otros gastos y resultados negativos	34	27,406	0.40%	2,006	0.10%	349	0.03%	29,761	0.30%
TOTAL DE EGRESOS		6,652,169	100.00%	2,235,397	100.00%	1,134,959	100.00%	10,022,526	100.00%
AHORRO O DESAHORRO DEL PERIODO		- 523,815	-8.55%	- 137,186	-6.54%	18,485,672	94.22%	17,824,672	64.01%

Estado de cambios en el patrimonio

Del 31 de Diciembre de 2015 al 31 de

Diciembre de 2016

Expresado en miles de colones, Costa Rica

Detalle	Capital Inicial	Transferencias y Donaciones de Capital	Reservas	Ahorro ó desahorro acumulado	Ahorro o desahorro del periodo	Total Patrimonio
Saldo al 31 de Diciembre de 2015	185,748	470	131,475,558	5,814,732	12,555,307	150,031,815
Capital Inicial						-
Traslado a ahorro del periodo				12,555,307	(12,555,307)	-
Reserva para proyectos y programas (Fonatel) 2015			12,021,345	(12,021,345)		-
Ajustes a ahorro acumulado de periodo anterior				2,873,172		2,873,172
Ahorro del periodo en ejercicio	-				17,824,672	17,824,672
Saldo al 31 de Diciembre del 2016	185,748	470	143,496,903	9,221,866	17,824,672	170,729,659

TEL.: +506 4000-

FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200

Estado de flujos de efectivo
Del 31 de diciembre 2015 al 31 de diciembre 2016
Expresado en miles de colones, Costa Rica

Descripción de la Cuenta	Período
	Dic-16
Actividades de Operación	
1. Entradas de Efectivo	
Cobro de Ingresos Tributarios	12,233,541
Recibo de Contribuciones Sociales	
Venta de Bienes y Servicios	
Cobro de Derechos y Traspasos	7,999,817
Intereses, Multas y Sanciones Cobradas	10,524
Transferencias Corrientes Recibidas	1,857,363
Otros Cobros	807
Diferencias de Tipo de Cambio	10,612
Total Entrada de Efectivo	22,112,664
2. Salidas de Efectivo	-
Pago de Remuneraciones	3,580,581
Pago a Proveedores y Acreedores	5,530,105
Transferencias Corrientes Entregadas	575,171
Jubilación	-
Intereses, Comisiones y Multas	18,217
Diferencias de Tipo de Cambio	
Otros Pagos	
Total Salidas de Efectivo	9,704,074
Total Entradas / Salidas Netas Actividades de Operación	12,408,590
Actividades de Inversión	
1. Entradas de Efectivo	
Venta de Bienes Duraderos	
Venta de Valores e Inversiones	12,347,611
Otros	
Total Entradas de Efectivo	12,347,611
2. Salidas de Efectivo	
Compra de Maquinaria, Equipo y Mobiliario	130,992
Compra de Bienes	
Pago de Construcciones, Adiciones y Mejoras	
Compra de Valores e Inversiones	12,784,611
Otros	11,553,874
Total Salida de Efectivo	24,469,477
Total Entradas / Salidas Netas Actividades de Inversión	- 12,121,866
Total Entradas / Salidas Netas en Efectivo	286,724
Más: Saldo inicial de Caja	476,343
Igual: Saldo final de Caja	763,067

Procesos de contrataciones iniciadas y adjudicadas
(SUTEL, 2016)

CONTRATACIONES DIRECTAS 2016	
Numero	OBJETO
2016cd-000001-sutel	Contratación de la imprenta nacional para todas las publicaciones del año 2016
2016cd-000002-sutel	Publicación de formularios para remitir a la Sutel los indicadores del mercado, cronograma anual 2016
2016cd-000003-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Barcelona España para Maryleana Méndez Jiménez del 22 al 25 de febrero 2016.
2016cd-000004-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a usa para el sr. Glenn fallas
2016cd-000005-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Valladolid España para el sr. Andrés castro
2016cd-000006-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Barcelona España para Daniel quesada con destino a Barcelona.
2016cd-000007-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a ginebra suiza para los funcionarios rose mar serrano y Adrián Mazón del 31 de enero al 05 febrero 2016.
2016cd-000008-sutel	Publicación sobre procedimientos de asignación de numeración
2016cd-000009-sutel	Publicación sobre aviso de cobro de la contribución especial parafiscal a FONATEL a través de tribunet para lunes 8 de febrero
2016cd-000010-sutel	Publicación del aviso adjunto sobre la presentación de la declaratoria jurado reporte anual de ingresos brutos sujetos al canon de regulación
2016cd-000011-sutel	Compra de cajas de cartón para expedientes de la gestión documental
2016cd-000012-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a México para la funcionaria Laura calderón de mercados del 22 al 26 de febrero 2016
2016cd-000013-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Washington dc usa del 29 de marzo al 01 de abril 2016 para los funcionarios Gonzalo Pereira y Xinia Herrera.
2016cd-000014-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Madrid España para el señor Manuel Emilio Ruiz del 04 al 08 abril 2016.
2016cd-000015-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a san francisco para Xinia Herrera del 23 al 26 de febrero 2016
2016cd-000016-sutel	Contratación de servicios profesionales para apoyar a Fonatel en el desarrollo de la revisión del modelo de ejecución de los programas y proyectos financiados por medio del fondo
2016cd-000017-sutel	Compra de dos boletos aéreos con destino a Guatemala del 15 al 17 de marzo 2016 para las funcionarias Natalia Salazar y Ana Lucrecia segura

2016cd-000018-sutel	Contratación de servicios profesionales en el área de ingeniería para la atención urgente de una gestión judicial
2016cd-000019-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Nicaragua para Josué Carballo del 09 al 11 de marzo 2016
2016cd-000020-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Nicaragua para Paola Bermúdez del 04 al 08 de abril 2016.
2016cd-000021-sutel	Compra de dos boletos para Gilbert Camacho para asistir al incoe, Perú y panamá
2016cd-000022-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Egipto del 11 al 14 de mayo 2016 para Manuel Emilio Ruiz.
2016cd-000023-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Guatemala del 14 al 18 marzo 2016
2016cd-000024-sutel	Publicación de Fonatel
2016cd-000025-sutel	Construcción de oficina cuarto piso
2016cd-000026-sutel	Alquiler de local para realizar actividad de aniversario Sutel
2016cd-000027-sutel	Publicaciones sobre convocatorias a audiencias públicas de la dirección general de mercados
2016cd-000028-sutel	Publicación sobre aviso de cierre por semana santa
2016cd-000029-sutel	Contratación de servicios profesionales en el área del derecho para la atención urgente de una gestión judicial
2016cd-000030-sutel	Contratación de purificador y dispensador de agua para las áreas de la Sutel
2016cd-000031-sutel	Contratación de un curso de econometría para la D.G.M.
2016cd-000032-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a México para Daniel Quirós y Gilbert Camacho
2016cd-000033-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Bogotá Colombia del 26 al 28 abril.
2016cd-000034-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a california usa para el funcionario Alberto Araya
2016cd-000035-sutel	Contratación de libro de marca para la Sutel
2016cd-000036-sutel	Alquiler de salón para la presentación del libro de estadísticas del sector de telecomunicaciones” y contratación de una persona jurídica o física para que realice a la Sutel el diseño y la impresión del documento denominado-informe 2015: estadísticas del sector de telecomunicaciones.
2016cd-000037-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a paris Francia del 13 al 17 de junio 2016

2016cd-000038-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a panamá del 23 al 27 de mayo 2016 para la funcionaria Raquel cordero
2016cd-000039-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a honduras del 24 al 26 de mayo para la funcionaria Xinia herrera
2016cd-000040-sutel	Elaboración de diagnóstico para clima organizacional
2016cd-000041-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Brasilia, Brasil para los funcionarios Laura molina y Jeffrey Salazar del 13 al 17 de junio 2016
2016cd-000042-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Cancún México del 20 al 24 de junio 2016
2016cd-000043-sutel	Contratación de una empresa especialista en el campo de la certificación de norma ISO
2016cd-000044-sutel	Compra de trituradora de papel para el área de gestión documental
2016cd-000045-sutel	Publicación de aviso de cobro parafiscal Fonatel
2016cd-000046-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Bogotá Colombia del 28 de junio al 01 de julio 2016
2016cd-000047-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Brasil del 27 de junio al 01 de julio 2016
2016cd-000048-sutel	Sistema de software stata para la D.G.M.
2016cd-000049-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Cartagena Colombia del 19 al 23 de setiembre 2016.
2016cd-000050-sutel	Compra de boleto aéreo para el sr. Domínguez juez de los EE.UU. para charla el 29 de julio 2016
2016cd-000051-sutel	Contratación de servicios de custodia de documentos
2016cd-000052-sutel	Compra de dos boletos aéreos con destino a México para los funcionarios Mauricio amador y Leonardo quesada
2016cd-000053-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a san salvador del 25 al 28 de julio 2016 para el sr Gilbert Camacho
2016cd-000054-sutel	Contratación de servicios de alimentación, hospedaje, alquiler de salón y equipo audiovisual para el curso de regulación de las telecomunicaciones Sutel-poder judicial 2016
2016cd-000055-sutel	“herramienta para la automatización de las notificaciones de los diferentes servicios radioeléctricos ante la unión internacional de las telecomunicaciones (UIT)”
2016cd-000056-sutel	Publicación sobre aviso de incorporación a la plataforma Mer link
2016cd-000057-sutel	Publicación sobre audiencia pública para pre cartel de la concesión para el uso y explotación del espectro radioeléctrico, para la prestación de

	servicios de telecomunicaciones mediante implementación del sistema IMT
2016cd-000058-sutel	“contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades de la herramienta administrativo y financiero (ERP) institucional, para la superintendencia de telecomunicaciones
2016cd-000059-sutel	Publicación sobre convocatoria a audiencia pública para exponer la propuesta sobre el reglamento de prestación y calidad de servicios
2016cd-000060-sutel	Publicación sobre ampliación de la fecha de recepción de ofertas para la licitación abreviada 2016la-000013-sutel
2016cd-000061-sutel	Compra de equipo para salud ocupacional
2016cd-000062-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Nicaragua para Xinia herrera
2016cd-000063-sutel	Publicación sobre el cobro del tercer tracto de la contribución especial parafiscal a Fonatel
2016cd-000064-sutel	Alquiler de local para realizar curso Ceabad
2016cd-000065-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Philadelphia, Estados Unidos del 26 al 29 de setiembre 2016
2016cd-000066-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Nicaragua para Xinia herrera del 27 setiembre al 01 octubre
2016cd-000067-sutel	Contratación de servicios profesionales para la verificación, reparación y calibración de los equipos de medición de la D.G.C.
2016cd-000068-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a México los días 13 y 14 de octubre 2016. Glenn Fallas y Esteban González
2016cd-000069-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Santiago de Chile. Del 28 de noviembre al 02 de diciembre.
2016cd-000070-sutel	Contratación de servicios de telefonía IP
2016cd-000071-sutel	Contratación de servicios profesionales para desarrollo e implementación de modificaciones de aplicativo web para la base de datos y sistema de consulta del RNT
2016cd-000072-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Perú para Natalia Ramírez y Esther Badilla
2016cd-000073-sutel	Publicación sobre aviso de cierre de oficinas por asueto
2016cd-000074-sutel	Compra de boleto aéreo para Harold Chaves con destino a Guatemala
2016cd-000075-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Ginebra Suiza del 04 al 07 de octubre 2016
2016cd-000076-sutel	Nuevas funcionalidades del Laserfiche

2016cd-000077-sutel	Adquisición de la plataforma de inteligencia georreferenciada Spectrum Analyst
2016cd-000078-sutel	Desarrollo móvil e implementación de mejoras y rediseño web del sistema de mapas de indicadores de calidad de servicios móviles de la Sutel
2016cd-000079-sutel	Contratación de sistema de eliminador de olores
2016cd-000080-sutel	Herramienta virtual para reclutamiento
2016cd-000081-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a panamá del 26 al 27 de octubre 2016.
2016cd-000082-sutel	Se tramita por medio de la licitación 2016la-000012-sutel
2016cd-000083-sutel	Publicación sobre publicación a audiencia pública para la fijación de la contribución especial parafiscal a Fonatel
2016cd-000084-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a san diego california estados unidos de octubre 2016
2016cd-000085-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Santiago de chile. Del 07 al 09 de noviembre 2016.
2016cd-000086-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a parís Francia, del 28 noviembre al 02 de diciembre 2016
2016cd-000087-sutel	Publicación de consulta pública propuesta metodológica para el cálculo de los precios por uso compartido de infraestructura de posterío
2016cd-000088-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a punta cana república dominicana del 29 noviembre al 02 diciembre 2016
2016cd-000089-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a Miami para el sr. Glenn fallas del 14 al 16 de noviembre 2016
2016cd-000090-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a México para el sr. Marcelo salas cascante del 28 al 30 noviembre 2016
2016cd-000091-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a buenos aires argentina del 23 al 25 noviembre 2016
2016cd-000092-sutel	Publicaciones para convocatoria a audiencia pública para la audiencia del sistema emergencias 911
2016cd-000093-sutel	Publicaciones sobre audiencia pública para modificación al reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad
2016cd-000094-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a México para Humberto pineda Fonatel
2016cd-000095-sutel	Compra de boleto aéreo con destino a salvador para Humberto Jiménez Rey DGC
2016cd-000096-sutel	Publicación sobre aviso de reconstrucción de expediente
2016cd-000097-sutel	Publicación sobre aviso de cierre de fin de año

2016cd-000098-sutel	Contratación de espacio físico para la realización de informe de labores 2016
2016cd-000099-sutel	Anuncio en la nación sobre cobro a operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
2016cd-000100-sutel	Publicación en la nación y el financiero sobre concesión para el uso y explotación del espectro radioeléctrico
2016cd-000101-sutel	Publicación sobre información a operadores del cronograma anual 2017 para el envío de información de servicios de telecomunicaciones

LICITACIONES ABREVIADAS 2016

Numero	OBJETO
2016la-000001-sutel	Contratación de los servicios profesionales para la capacitación y automatización de la herramienta de Microsoft Project server 2013 para la administración del portafolio de proyectos de la Sutel.
2016la-000002-sutel	Auditoria externa financiera
2016la-000003-sutel	Contratación de servicios de oficina para la atención de la recepción
2016la-000004-sutel	Contratación de servicios profesionales para la capacitación, levantamiento y modelado de procesos y trámites utilizando el estándar BPMN 2.0 y requerimientos funcionales de la plataforma institucional
2016la-000005-sutel	Contratación de servicios profesionales para evaluar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios para la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como de los servicios provistos a través del desarrollo de proyectos con cargo de Fonatel, y la imagen de la Sutel.
2016la-000006-sutel	Contratación de servicios profesionales para la recolección de información para la estimación de indicadores de calidad móvil”.
2016la-000007-sutel	Contratación de servicios profesionales para la definición de los parámetros técnicos y procedimientos de medición sobre los servicios radioeléctricos del PNAF y mejores prácticas para la disminución de interferencias generadas por los servicios de radiodifusión”
2016la-000008-sutel	Adquisición de programa de sistema de información geográfico con servidor de licencias
2016la-000009-sutel	Actualización de la plataforma web para registro de usuarios prepago
2016la-000010-sutel	Contratación de un sistema modular para el cálculo automático del canon de reserva del espectro radioeléctrico
2016la-000011-sutel	Elaboración de reportes de desempeño del servicio de internet móvil de costa rica basados en datos recopilados utilizando aplicaciones instaladas en los terminales móviles de los usuarios
2016la-000012-sutel	Actualización de la herramienta web para la administración de los procesos de homologación”

2016la-000013-sutel	Contratación para adquirir servicios de una herramienta de software y organización logística para llevar a cabo una licitación a través del método de subasta de reloj sobre bloques de espectro en las bandas de 1800 MHz y 1900/2100 MHz para el desarrollo de sistemas de telecomunicaciones móviles internacionales en costa rica
2016la-000014-sutel	Contratación de servicios profesionales para la realización de un benchmarking internacional, diagnóstico de comunicación interna, análisis del sitio electrónico y redes sociales, plan de comunicación estratégica institucional y entrenamiento de voceros de la superintendencia de telecomunicaciones
2016la-000015-sutel	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo de un benchmarking internacional de metodologías de cálculo para el factor de ajuste por eficiencia de la industria de telecomunicaciones en costa rica. ”
2016la-000016-sutel	Renovación de suscripciones de productos Microsoft para la superintendencia de telecomunicaciones.
2016la-000017-sutel	Contratación de servicios profesionales para la definición de los parámetros técnicos y procedimientos de medición sobre los servicios radioeléctricos del PNAF y mejores prácticas para la disminución de interferencias generadas por los servicios de radiodifusión”
2016la-000018-sutel	Este consecutivo no se utilizó.
2016la-000019-sutel	Contratación de una productora audiovisual o agencia de publicidad para la elaboración de piezas publicitarias sobre la administración, ejecución y desarrollo de los programas financiados por Fonatel, un video testimonial de las personas beneficiadas y una campaña de ciberseguridad
2016la-000020-sutel	Contratación de canales de atención de usuarios de los servicios de la Sutel
2016la-000021-sutel	Contratación de enlaces de acceso a internet para la superintendencia de telecomunicaciones”
2016la-000022-sutel	Monitoreo de medios

LICITACIONES PUBLICAS NACIONALES 2016

NUMERO	OBJETO
2016LN-000001-SUTEL	Contratación de servicios profesionales para evaluar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios para la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como de los servicios provistos a través del desarrollo de proyectos con cargo de FONATEL, y la imagen de la SUTEL.

LICITACIONES PUBLICAS INTERNACIONALES 2016

NUMERO	OBJETO
2016LI-000001-SUTEL	Arrendamiento operativo de un sistema distribuido de medición de la calidad de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional
2016LI-000002-SUTEL	Concesión para el Uso y Explotación de Espectro Radioeléctrico para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones mediante la implementación de sistemas IMT (Actualmente en Proceso de Adjudicación)

Resumen sobre el avance de los proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) 2016, al 30 de diciembre.

La SUTEL para el ejercicio 2016, estableció un total de 16 de proyectos de los cuales después de las modificaciones al Plan, quedaron 14 proyectos entre todas las direcciones: Mercados, Calidad, FONATEL, Operaciones y el Consejo.

Estos proyectos se midieron de acuerdo a las metas esperadas de este año y en todos los casos se utilizó para la evaluación los criterios expuestos anteriormente; los proyectos de Mercados y de Tecnologías de Información que se eliminaron en la modificación del POI fueron suprimidos de la evaluación.

AVANCE DEL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS

El objetivo estratégico 1, "Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de telecomunicaciones para la protección de los derechos de los usuarios, promoción de la competencia, administración del espectro y mejoramiento de la calidad del servicio", tuvo un avance promedio de 73%. Este objetivo contempla tres objetivos operativos, dos de Regulación de las Telecomunicaciones y uno de Espectro Radioeléctrico.

Avance de los objetivos estratégicos 1 y 2

AVANCE POR OBJETIVO ESPECIFICO		I-sem	II-sem
Objetivo Estratégico 1: Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de las telecomunicaciones, mediante la consolidación de los procesos internos, tanto administrativos como regulatorio		22%	73%
1.1	Dinamizar la competencia del mercado de telecomunicaciones mediante acciones que permitan un acercamiento a los actores del mercado.	12%	53%
1.2	Fortalecer las funciones regulatorias mediante la revisión y actualización de los instrumentos de regulación.	30%	100%

1.3	Evaluar las especificaciones técnicas y las condiciones de medición para los servicios brindados a través del espectro radioeléctrico en el país.	25%	67%
Objetivo Estratégico 2: Mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas		25%	100%
2.1	Lograr un mayor acercamiento al usuario de los servicios de telecomunicaciones, conociendo su percepción de la calidad y estableciendo mecanismos de comunicación con la ciudadanía	25%	100%

El objetivo “Dinamizar la competencia del mercado de telecomunicaciones mediante acciones que permitan un acercamiento a los actores del mercado”, está relacionado con las labores de la DGM para el desarrollo del mercado. En promedio, el avance sobre los proyectos es de 53%, donde destacan la metodología de medición del nivel de eficiencia en el mercado y el sistema informático para la captura y presentación de información georreferenciada de infraestructura.

Con un 100% de avance está el objetivo de “Fortalecer las funciones regulatorias mediante la revisión y actualización de los instrumentos de regulación”, en el caso de este objetivo un proyecto fue eliminado ya que la entrada del país en la OCDE ha implicado una serie de condiciones que requieren determinarse de previo. Por tanto, el proyecto relacionado con este objetivo es la verificación del Plan de Desarrollo de Red el cual tuvo que ejecutarse con recursos propios de la Dirección General de Calidad ante la declaratoria de desierto del concurso relacionado.

En cuanto al proyecto del objetivo operativo “Evaluar las especificaciones técnicas y las condiciones de medición para los servicios brindados a través del espectro radioeléctrico en el país”, en promedio el avance es de un 67%; y está relacionado con definición de parámetros técnicos por banda del PNAF, metodología y automatización del Canon de Reserva de Espectro, y estudio del espectro.

El objetivo estratégico 2, “Mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas mediante canales de información adecuados”, que se pretende lograr mediante el desarrollo del proyecto de Sistema de Monitoreo de Calidad presenta un avance de 100%; la meta de este proyecto en 2016 era la adjudicación del sistema.

Respecto a los otros tres objetivos estratégicos, en la tabla 4 se muestra su desarrollo al 30 de diciembre de 2016.

Avance de los Objetivos Estratégicos 3 y 4

AVANCE POR OBJETIVO ESPECIFICO		I-sem	II-sem
Objetivo Estratégico 3: Hacer eficiente la gestión de la SUTEL a través de la innovación tecnológica		36%	89%
3.1	Integrar los procesos y los sistemas institucionales para consolidarlos en un modelo de datos.	55%	100%
3.2	Elaborar instrumentos específicos que respondan a los criterios desarrollados en la estrategia institucional 2016-2020.	30%	100%

3.3	Fortalecer los mecanismos de control de la estructura administrativa y financiera del Fondo, para mejorar la eficiencia y la economía en las operaciones	23%	68%
Objetivo Estratégico 4: Promover el desarrollo del talento humano de la SUTEL		10%	10%
4.1	Fortalecer las áreas de conocimiento mediante plataformas de aprendizaje, que refuercen las competencias de los funcionarios y permitan la transmisión de conocimiento al resto de la institución.	10%	10%

El objetivo estratégico 3, “Hacer eficiente la gestión de la SUTEL a través de la innovación tecnológica”, ha tenido un avance de 89% en promedio. Los proyectos que se desarrollan aquí están relacionados con la auditoria de certificación ISO, el plan estratégico de gestión documental y uniformar la identidad gráfica; además de los proyectos desarrollados con metodologías de la canasta de servicio universal y la aplicación del sistema de monitoreo y evaluación de los proyectos de Fonatel.

Respecto al objetivo estratégico 4, “Promover el desarrollo del talento humano de la SUTEL”, éste tiene un avance del 10% y está relacionado con el desarrollo del centro de excelencia.

Procesos Judiciales abiertos

Nº de Expediente judicial	Nombre Actor	Motivo de la demanda	Pretensión Inicial		
			Fecha de presentación de la demanda	Monto	Avance
NATURALEZA DEL LITIGIO: PROCESOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS					
11-004964-1027-CA	Empresa de Servicios Públicos de Heredia	Nulidad del voto de la Comisión para Promover la Competencia, número 01-2011 de las	05/09/2011 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	Pendiente de resolver el recurso de casación interpuesto por el actor.

		19:45 horas del 25 de enero del 2011.			
11-005065-1027-CA	Credit Card Services S.R.L.	Nulidad de resolución que exige un contrato de acceso e interconexión.	09/09/2011 (fecha de presentación de la demanda)	\$21.627.080,00	La Sala Primera en resolución 188-F-S1-2016 de las 45:00 horas del 03/03/16 acogió parcialmente el recurso de casación y ordena a la SUTEL a pagar el daño material causado a la actora, consistente en los gastos de inversión, y los perjuicios por no haber logrado comercializar los servicios desde setiembre de 2009 y hasta la fecha de su efectivo pago, a liquidar en ejecución de sentencia. La parte actora debe presentar una ejecución de sentencia. A la fecha no se ha presentado.
13-005800-1027-CA	RACSA	Contribución de FONATEL	22/08/2013 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
13-005824-1027-CA	IBW Comunicaciones S.A.	Prestación de servicios de internet en contra del PNAF	05/12/2013 (fecha de presentación de la demanda)	¢3.849.934.574,00	En espera de la prueba pericial y a la convocatoria del juicio oral y público.
15-002681-1027-CA	Bertín Enrique Guzmán Montero y otros	Demanda relacionada con la construcción de una torre de telecomunicaciones	15/10/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	Es espera de la celebración de la audiencia preliminar.

15-005029-1027-CA	ICE	Nulidad de la sanción interpuesta por efectuar prácticas monopolísticas (Planes Chip Extremo y Chip SMS Extremo)	11/09/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	Es espera de la celebración del juicio oral y público.
15-008183-1027-CA	INFOCOM	Nulidad de la RCS-298-2014 Instrucciones Regulatorias para la atención y resolución efectiva de reclamaciones	11/09/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
15-005855-1027-CA	William Francisco Ramírez Tencio	Demanda por incumplimiento del deber de fiscalización de resolución de homologación	06/07/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	Se dictó sentencia y se declaró sin lugar la demanda.
15-008791-1027-CA	ICE	Nulidad de la RCS-253-2014 Disposiciones Regulatorias	06/10/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera de la celebración de la audiencia preliminar.

		as para la implementación de la portabilidad fija en Costa Rica			
15-007459-1027-CA	ICE	Sutel ordene de forma inmediata determine los operadores y proveedores importantes que existen actualmente en los mercados de telecomunicaciones y se impongan las obligaciones regulatorias "ex ante" que correspondan	18/08/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera de la convocatoria a la audiencia preliminar (reanudar audiencia).
16-000648-1027-CA	ICE	Proceso de conocimiento para que se declaren los daños y perjuicios ocasionados	20/01/2016 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.

		os al ICE en virtud de las resoluciones RCS-615-2009, RCS-496-2010 y RCS-059-2014			
16-004239-1027-CA	ICE	Proceso contencioso administrativo mediante el cual se solicita que se declare la nulidad parcial de la RCS-229-2015 por ocasionarle un daño económico o por no reconocimiento de pago retroactivo por el servicio de terminación de tráfico LDI.	13/05/2016 (fecha de presentación de la demanda)	¢271.293.319,35	En espera de la celebración de la audiencia preliminar.
16-003778-1027-CA	Inversiones Susín S.A.	Nulidad parcial de la RCS-307-2012 en cuanto a los montos	27/04/2016 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera de la celebración de la audiencia preliminar.

		que establece que debe cancelar como precio de arrendamiento de postes para los años 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 hasta el 4 de diciembre de 2013 y que se establezca también el área de ocupación real promedio que realiza Cable Visión			
NATURALEZA DEL LITIGIO:					
PROCESOS LABORALES					
15-000971-0166-LA	César Valverde Canossa	Reconocimiento de vacaciones en el sector público	17/07/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
15-000759-0166-LA-1	Luis Alberto Cascante Alvarado	Demanda Laboral extremos laborales	15/06/2015 (fecha de presentación de la demanda)	Inestimable	En espera de la resolución de la sentencia.

NATURALEZA DEL LITIGIO: RECURSOS DE AMPARO (Constitucional)					
16-11402-0007-CO	Jorge Jafet Montenegro Castillo	Lesión a derechos fundamentales.	24/08/2016	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-00191-0007-CO	Alexander Joaquín Porras Castillo	Lesión a derechos fundamentales.	06/01/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-1718-0007-CO	Jorge Alberto Ramírez Salas	Lesión a derechos fundamentales.	03/02/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-3438-0007-CO	William Mauricio Padilla Amador	Lesión a derechos fundamentales.	02/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-3364-0007-CO	Randall Sibaja Miranda	Lesión a derechos fundamentales.	01/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-3429-0007-CO	Mario Gerardo Redondo Poveda	Lesión a derechos fundamentales.	02/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-004068-0007-CO	Mariano Castillo Bolaños	Lesión a derechos fundamentales.	21/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-003866-0007-CO	José Andrés Torrentes Rodríguez	Lesión a derechos fundamentales.	21/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-004024-0007-CO	Alberto Murillo Zamora	Lesión a derechos fundamentales.	21/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.
17-003846-0007-CO	Óscar Andrés López Arias	Lesión a derechos fundamentales.	21/03/2017	Inestimable	En espera del dictado de la sentencia.

Lista de viajes al exterior de los miembros del Consejo y Directores Generales

Lista viajes realizados por los miembros del Consejo y las Directores Generales			
CARGO	NOMBRE DE CAPACITACION, REPRESENTACION O INVITACION	No. ACUERDO	FECHA DE APROBACION
MIEMBRO DEL CONSEJO	Programa de Alta Gerencia INCAE	007-013-2016	04/03/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Programa de Alta Gerencia INCAE	007-013-2016	04/03/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Foro Temas claves del desarrollo del ecosistema digital, celebración 50 aniversario de COMTELCA	030-018-2016	05/04/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Foro Latinoamericano de Competencia” y “Reunión del Centro Regional de Competencia de América Latina	030-019-2016	08/04/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Cumbre centroamericana de televisión digital terrestre, dividendo digital y taller over the top/XL Reunión extraordinaria de COMTELCA	011-037-2016	07/07/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Seminario de plataforma de reguladores dl sector audiovisual de Iberoamérica PRAI	013-045-2016	29/08/2016
DIRECTOR CALIDAD	Quinta conferencia anual sobre la administración del espectro en América	024-002-2016	18/01/2016
DIRECTOR CALIDAD	Dynamic Spectrum Alliance Global Summit	029-019-2016	08/04/2016
DIRECTOR CALIDAD	XXVII Reunión de comité consultivo permanente II de la CITEL y VI Congreso internacional de espectro	015-032-2016/014-032-2016	10/06/2016
DIRECTOR CALIDAD	3RD Latin América Spectrum Management Conference	008-051-2016	20/09/2016
DIRECTOR CALIDAD	Caricam	015-064-2016	07/11/2016
DIRECTOR FONATEL	Foro USAID de Desarrollo Digital para Centroamérica	016-034-2016	17/06/2016

DIRECTOR FONATEL	Seminario Américas Accesible III: Información y comunicación para todos	029-068-2016	28/11/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Escuela Iberoamericana de competencia	012-006-2016	16/02/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	16° Simposio Mundial para Reguladores (GSR)	006-013-2016	04/03/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	XIV Cumbre de alto nivel BEREC-REGULATEL el ascenso de la economía digital un enfoque regulatorio y reunión ministerial	023-028-2016	27/05/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Congreso internacional de Futurecom y Workshop de 5G Américas en el marco de Futurecom 2016	029-043-2016	18/08/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	7TH Meeting of OECD Y Foro de transformación digital	007-061-2016	25/10/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Programa Ministerial 2016 World Congress	014-058-2015	02/11/2015
MIEMBRO DEL CONSEJO	Octava edición de la escuela del sur de gobernanza	014-006-2016	16/02/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	3rd Annual Regional Regulators Forum (RRF)	032-025-2016	16/05/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	Reuniones de Competencia para la cooperación y desarrollo económico OCDE	008-024-2016	13/05/2016
MIEMBRO DEL CONSEJO	V Foro Regional de CEABAD Conectividad para todos	038-062-2016	28/10/2016



Informe de labores 2016