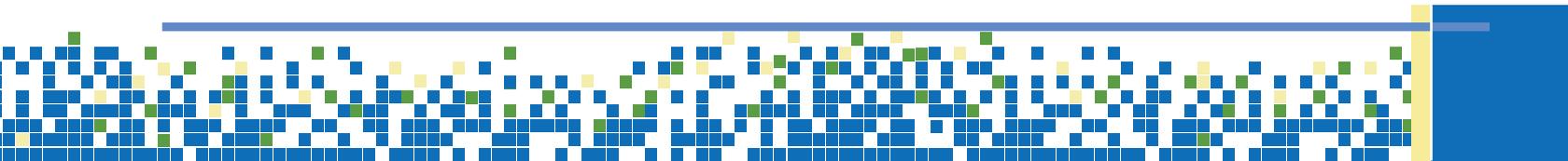




INFORME DE LABORES

2012
Costa Rica



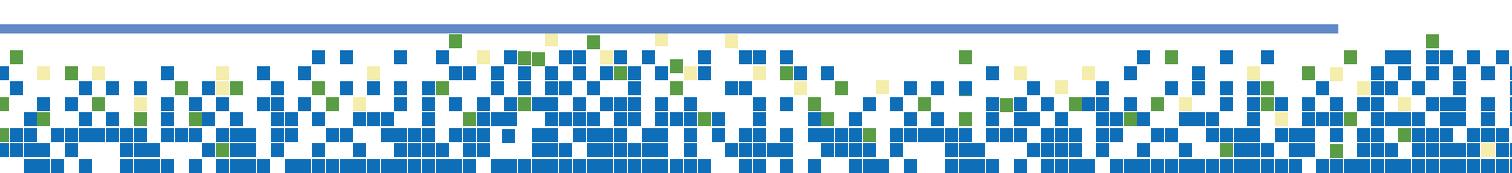


TABLA DE CONTENIDO

Oficio de Remision, N °0467-SUTEL-2013, “Informe SUTEL 2012”3

Capítulo 1:

El Consejo de la SUTEL7

 Proyecto de reforma al RIOF7

Capítulo 2:

La Superintendencia de Telecomunicaciones 11

 Dirección General de Operaciones..... 12

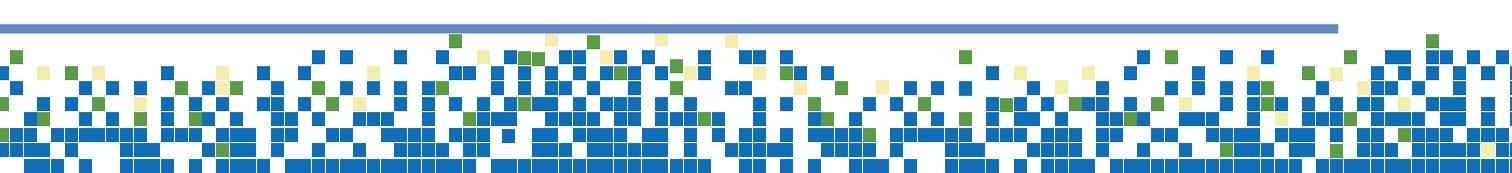
 Dirección General de Calidad y Espectro..... 18

 Dirección General de Mercados25

 Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)29

Capítulo 3:

Retrospectiva del 201233



05 de febrero del 2013

0467 -SUTEL-2013

(Al contestar refiérase a este número)

Señor

Dennis Meléndez Howell, Regulador General y Presidente

Junta Directiva

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Estimados señores:

Remisión Informe de Labores 2012

Este informe debe verse como un componente de toda la evaluación del ejercicio 2012 que la SUTEL presenta hoy, acompañado por los informes de **Evaluación del POA 2012** y de los **Estados Financieros 2012** que se encuentran en los oficios 0238-SUTEL-2013 y 0288-SUTEL-2013, remitidos a la Autoridad Reguladora con fecha 1 de febrero del 2013.

Además, este informe representa un primer acercamiento de la Superintendencia de Telecomunicaciones a una gestión institucional integral, que pudo responder a todas sus responsabilidades legales establecidas. Desde el inicio de sus operaciones en 2009 hasta la fecha, la SUTEL ha estado envuelta en un profundo y positivo desarrollo como institución pública, tal y como lo propuso un nuevo marco legal para el sector de telecomunicaciones, profundamente reformado con las leyes N° 8642 y 8660 aprobadas en el 2008. Gracias al sólido apoyo financiero de todas las empresas reguladas del sector y de otras entidades públicas, en particular la Junta Directiva y la Auditoría Interna de la ARESEP y la Contraloría General de la República, la SUTEL logro consolidarse operativamente en el 2012 y quedar establecida como entidad pública profesional y eficiente. Sin embargo, por ser una institución nueva dentro de un sector de rápida evolución tecnológica, con competencias muy extensas y no siempre claramente delimitada, de otras entidades públicas, aún queda mucho camino por recorrer y muchos retos por afrontar para lograr un nivel de excelencia en la administración pública.

Desde consolidar la organización administrativa propia hasta proyectos de gran impacto para la regulación del sector, la gestión de la SUTEL siempre ha procurado la transparencia, la búsqueda de soluciones ágiles pero siempre amparadas en la legalidad y sustentadas por una alta ética. Hoy la Superintendencia se caracteriza por una administración que parte del conocimiento de sus profesionales que enfrentan el reto de comprender modelos de negocio en cambio constante y, que le permite visualizar los riesgos y tomar decisiones. Los valores y la identificación marcan la pauta de los funcionarios que han ingresado a la SUTEL, pero ahora el reto consiste en mantener ese ánimo alto y fortalecer funciones estratégicas como las de Recursos Humanos que pudieran definir oportunidades de mejora. No obstante, la formalización de los procesos y el finalizar las contrataciones de personal son vitales para el desarrollo futuro. El grado de complejidad y velocidad de cambio del sector de las telecomunicaciones y particularidad de las variadas competencias legales asignadas a SUTEL así lo amerita.



En ese contexto, y teniendo conocimiento de los importantes montos presupuestarios con que cuenta la institución, es imperante fortalecer todas aquellas medidas que conduzcan a una gestión que pueda anticiparse a cambios en el complejo ecosistema de las telecomunicaciones y reaccionar proactivamente hacia ellos, en busca de las mejores oportunidades para desarrollar y retener a los profesionales mejor calificados y motivados del sector de las telecomunicaciones. En el 2012 por primera vez la SUTEL ha podido ofrecer a todos nuestros colaboradores todas las condiciones necesarias para un desempeño excelente, que en los años anteriores no siempre estuvieron garantizadas, sin que por ello dejaran ellos de dar su mejor esfuerzo. Todos los logros de la SUTEL en el 2012 se deben al esfuerzo incansable de sus funcionarios y su espíritu de grupo. El Consejo les agradece por el apoyo y reconoce su compromiso con el bienestar de todos los costarricenses a través del desarrollo de las telecomunicaciones.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez
Presidente del Consejo SUTEL
Superintendencia de Telecomunicaciones –SUTEL–

INFORME DE LABORES 2012

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) por las reformas introducidas a la estructura de la ARESEP a través de la Ley N° 8660 del 2008, y cuenta con personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL). Corresponde a SUTEL regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello se rige por todas disposiciones legales y reglamentarias del Sector de las Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2009- 2014 y las políticas sectoriales dictadas para tal fin.

Obligaciones de la SUTEL

Basado en imperativo de aplicar principios de transparencia e independencia de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, la SUTEL debe cumplir con las siguientes obligaciones establecidas por Ley:

1. Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones en concordancia con el PNDT, la LGT, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.
2. Administrar el FONATEL y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal.
3. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
4. Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
5. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
6. Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.
7. Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.
8. 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.

- 
-
-
9. Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.
 10. Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
 11. Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

1. El Consejo de la SUTEL

La SUTEL está dirigida por un Consejo integrado por tres miembros propietarios con dedicación absoluta al cargo y quienes responden patrimonialmente por sus decisiones. Nuestra gestión está marcada por un compromiso serio y objetivo que pretende garantizar la aplicación del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones en forma proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria.

En enero del 2009, se integra el Consejo de la SUTEL, con tres (3) miembros propietarios y un (1) suplente. De acuerdo con el Transitorio V de la Ley 8660, tales nombramientos se realizarían por plazos de tres (3) años, cuatro (4) años y cinco (5) años, vencidos tales plazos los subsecuentes se harán por el plazo de ley, que corresponde a cinco (5) años, los cuales ejercerán sus cargos a tiempo completo y con dedicación exclusiva y podrán ser reelegidos por una sola vez. El primer nombramiento en vencer en enero del 2012, fue el de la Ing. Maryleana Méndez Jiménez, quien participó en el nuevo concurso público que abrió la ARESEP para llenar la vacante, siendo reelecta por la Junta Directiva de ARESEP, mediante Acuerdo 06-01-2012, del acta ordinaria 1-2012, celebrada el 11 de enero del 2012 y ratificada por la Asamblea Legislativa, según consta en el Acta Ordinario de Plenario Legislativo N°141, del 14 de febrero de 2012. Posteriormente, el señor Miley presentó la renuncia al cargo de Miembro del Consejo ante la Junta Directiva de la ARESEP a partir del 4 de noviembre del 2012. No podemos dejar de reconocer en este informe, el aporte y agradecimiento al Ing. George Miley Rojas, quien fungió como miembro propietario del Consejo. La Junta Directiva de ARESEP por su parte inició el concurso público para elegir el nuevo miembro propietario, que deberá integrarse una vez que sea ratificado por la Asamblea Legislativa.

De entre los miembros del Consejo 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. Durante el periodo por el que se rinde este informe 2012, el Master Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez funge como Presidente del Consejo de la SUTEL, teniendo que ejercer la representación judicial y extrajudicial de la superintendencia y ejercer funciones 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.

Proyecto de reforma al RIOF

De acuerdo al proceso de mejora continua después de casi cuatro años de haberse constituido la SUTEL fue necesario revisar su estructura organizacional, dada la conveniencia de realizar una evaluación empírica de desempeño y sobre todo porque el primer diseño no consideró procesos que posteriormente fueron necesarios implementar. Este cambio surge de forma reactiva como respuesta a una coyuntura externa e interna determinada, de madurez del sector regulado, del incremento de la demanda y diversidad de servicios de la SUTEL, y la activación de numerosos nuevos procesos y necesidades no previstas anteriormente; todo

lo cual responde a un cambio anticipatorio, de manera tal que se busca adelantarse a situaciones contextuales del entorno y del interior de la organización, que se proyecta en un futuro cercano. El cambio propuesto comprende:

1. Cambios en las relaciones de la organización con su entorno (otros entes públicos de obligada coordinación, operadores de redes y proveedores de servicios, los mercados en general, usuarios finales, protección de bienes demaniales y recursos escasos, clientes, nuevas tecnologías y la necesidad de innovación e inversión, sociedad de la información y del conocimiento, medios, actores sociales, etc.);
2. Readecuación de grupos y equipos;
3. Ajustes en las relaciones de poder, liderazgo;
4. Cambios en la gestión de los recursos ajustándolos a nuevas realidades;
5. Mejora continua;
6. Cambios parciales en los procesos y sistemas;
7. Cambios en las estructuras y en los diseños organizacionales;
8. Cambios en la gestión de recursos humanos (de gestión tradicional a gestión por competencias)
9. Introducción de nuevas formas de aprendizaje en la organización;
10. Cambios en la gestión de los recursos tecnológicos y de la innovación;
11. Cambios en la gestión de conocimiento trascendiendo la mera gestión documental o de información.
12. Cambios en la cultura organizacional.

Con este objetivo el Consejo procedió a instruir y encomendar a distintas áreas y a su asesoría, realizar un estudio que revisara todas las funciones de las distintas unidades administrativas, bajo criterios de mejora en redacción (clarificación y precisión), procesos internos y contraste con la práctica, aprendizajes, mejora continua, evitar traslapes, y verificar que no falte ni sobre ninguna función y que contemple todos los procesos internos. También se pretendía ajustar las funciones y relación del Consejo con los otros órganos de la ARESEP de acuerdo a lo indicado por la Procuraduría General de la República, especialmente el dictamen C-126-2010 en cuanto a la creación de plazas como función de administración activa de la SUTEL y la emisión de políticas y normas en materia de organización y relación de servicio o estatutaria que le corresponde a la Junta Directiva.

Dentro de este contexto y revisión de procesos y estructura organizacional, el Consejo tomo –entre otras- las siguientes acciones:

1. Contratación de la firma consultora Ernst & Young para realizar un estudio de métodos, medición de cargas, y determinación de trabajadores, valorar los procesos y la capacidad instalada para brindar los servicios oportunamente y para una adecuada creación del valor público (Contratación Directa 2012CD-000006-SUTEL).¹
2. Ampliación de la contratación con Ernst & Young (oficios 2271-SUTEL-DGO-2012 y 3097-SUTEL-DGO2012); para (i) evaluar la estructura organizacional actual de acuerdo a los resultados del estudio de cargas de trabajo; (ii) organizar perfiles, procedimientos y competencias; (iii) Rediseñar estructuras de las nuevas áreas, cargas de trabajo relacionadas con un benchmarking; (iv) estimar la cantidad óptima de personal basándose en los hallazgos obtenidos en las fases anteriores.
3. Encomendar a la Asesoría del Consejo y a la Dirección General de Operaciones realizar un análisis integral institucional sobre la documentación e información y proceder a elaborar una estructura de información; lo cual quedó documentado en el “árbol de información institucional”, para así visualizar en un solo documento, los procesos institucionales y dejar la base para una posterior documentación de los mismos, proyectando a largo plazo la utilización de la metodología ISO.
4. Realización de talleres y reuniones con todos los niveles gerenciales institucionales y asesores para analizar los datos y la información obtenida, y formular las bases de la propuesta de modificación de la organización de la SUTEL.
5. Encomendar a la Asesoría del Consejo y la Dirección General de Operaciones, la redacción final para discusión del “Estudio de RIOF y propuesta de modificaciones”, para documentar el análisis y la justificación como etapa final de la propuesta a presentar ante la Junta Directiva.
6. Taller del Grupo Dando Consultores sobre “Habilidades Gerenciales”, mediante el cual como técnica de casos se examinó el Estudio y propuesta de modificaciones del RIOF, para evaluar los cambios propuestos y eventualmente conciliar el clima organizacional que se busca.

1 Para los efectos de dicha contratación se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un estudio de Métodos y medir los tiempos de trabajo en los procesos de la gestión pública en la SUTEL. El estudio de métodos es el registro y examen crítico sistemático de los métodos existentes y proyectados de llevar a cabo un trabajo, como medio de idear y aplicar métodos sencillos y eficaces y de reducir costos. La medición del trabajo es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según la norma de ejecución preestablecida.
- Identificar los productos, procesos, etapas o fases y tareas que requiere SUTEL en cada dependencia. Hacer el análisis de la organización o estructura de la Institución acorde con la normativa vigente
- Determinar tiempos estándar para medir todas las tareas o trabajos de las distintas dependencias de la SUTEL y el total de la Institución
- Establecer la dimensión óptima de cada una de las dependencias de la SUTEL y la SUTEL como un todo, en función de su carga de trabajo.
- Elaborar la motivación y el fundamento (técnico, legal, económico, etc.) necesario para fundamentar un acuerdo o acto administrativo cuyo contenido sea la modificación de la jornada laboral de la SUTEL de 40 a 48 horas y su fin la mejor gestión institucional, la más eficiente y eficaz en términos de resultados y al menor costo.

Finalmente, mediante acuerdo 006-075-2012, de la sesión 075-2012, celebrada el 5 de diciembre de 2012, el Conejo aprueba el documento “Estudio y propuesta de modificación de la organización y funciones de la SUTEL”, remitido mediante oficio 1321-SUTEL-SCS-2012, a la Junta Directiva como propuesta para su consideración y trámite a fin de realizar las modificaciones al RIOF solicitadas. Dicho documento es el resultado del proceso de revisión y modificación del RIOF en cuanto a la SUTEL, bajo una metodológicamente en la cual se levantaron y validaron los procesos internos y luego se validaron con las dimensiones de creación de valor de la SUTEL; ofreciendo así una propuesta de modificación tanto de la estructura organizativa como de funciones, con especial atención en los procesos estratégicos en adición a los procesos sustantivos y los de apoyo, como parte de una política de calidad.

En resumen la propuesta incluye: (i) mejoras en la redacción de funciones; (ii) inclusión de nuevas funciones para precisar y delinear mejor el actuar de las distintas unidades administrativas; (iii) creación de la unidad de Asesores del Consejo; (iv) delinear claro de la Unidad Jurídica en relación con la Asesoría del Consejo y fortalecimiento de la gestión integral de los procedimientos sancionatorios; (v) traspaso de la unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones a cargo del Consejo; (vi) delinear claro entre las actividad de regulación (acceso a mercado, recursos, habilitaciones, interconexión) y la actividad de defensa de la competencia; (vii) claridad de las funciones vinculadas al régimen de protección al usuario como actividad aparte del régimen de prestación y calidad de servicios; (viii) identificación clara de los productos y servicios suministrados por cada unidad administrativa entendidos bajo un enfoque de creación de valor público; (ix) fortalecimiento de los procesos estratégicos institucionales con específicas atribuciones en determinadas unidades administrativas; (x) inclusión de nuevas funciones en las áreas de Gestión Documental y Tecnologías de la Información, con miras a procesos verdaderamente de Gestión de Conocimiento y creación de valor interno; (xi) flexibilidad de las Direcciones Generales para gestionar el recurso humano y la creación de sus equipos de trabajo dependiendo de las necesidades coyunturales (gestión por procesos); (xii) precisión en la redefinición de funciones del Consejo respecto de las relaciones con la Junta Directiva, para incorporar lo dispuesto por la Procuraduría General de la República.

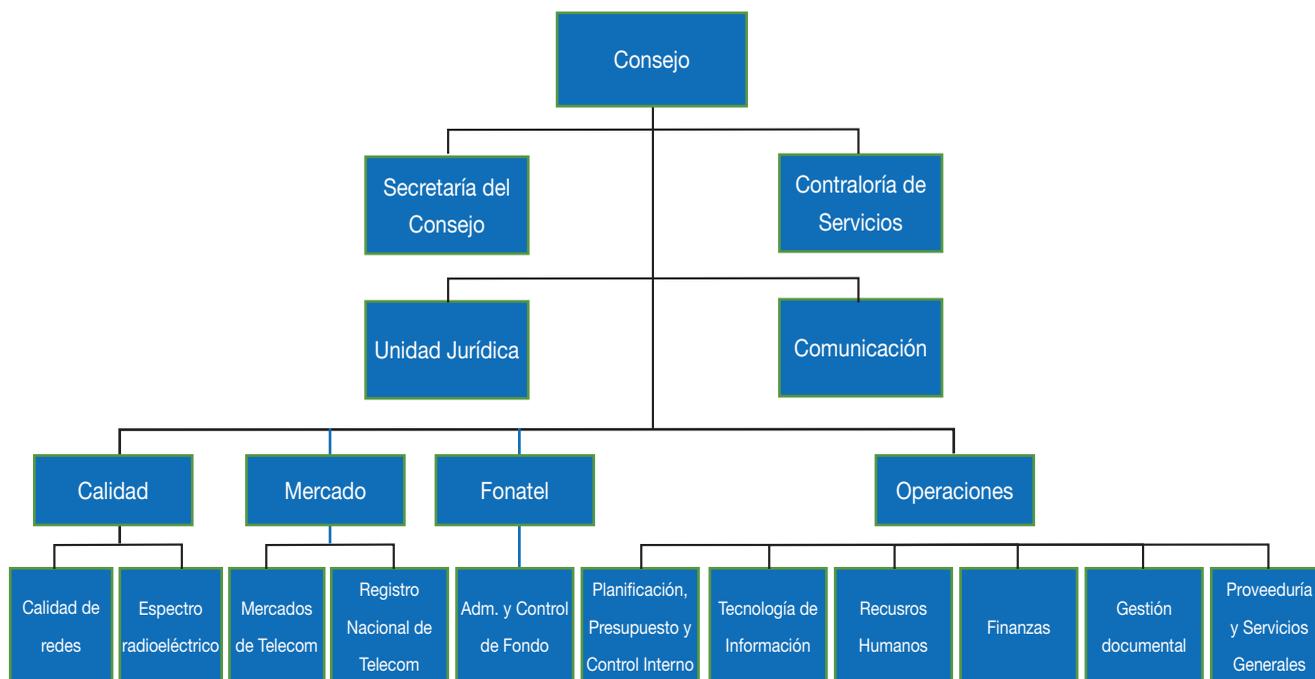
2. La Superintendencia de Telecomunicaciones

Para el cumplimiento de sus funciones, la SUTEL cuenta con una estructura organizativa de cuatro (4) Direcciones Generales, a saber:

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

Las Direcciones Generales son áreas de apoyo al Consejo de la Superintendencia, que tiene como función el brindar servicios especializados, estudios técnicos, formular recomendaciones técnicas y ejecutar las gestiones necesarias para que dicho Consejo resuelva con fundamento técnico los asuntos propios de su competencia, en apego a los reglamentos y conforme con el ordenamiento jurídico.

GRAFICO N° 1
ORGANIGRAMA



El mayor logro de desarrollo interno de la SUTEL durante el 2012 fue consolidar el cuadro de los Directores Generales de todas las Direcciones, a través de un enorme esfuerzo interno de búsqueda, evaluación y contratación de excelentes profesionales. De tal manera por primera vez se cuenta con una clara separación de labores, obligaciones y responsabilidades entre el Consejo y las Direcciones Generales de la Superintendencia, tal y como está establecido en el marco legal que nos rige.

2.1 Dirección General de Operaciones

La Dirección General de Operaciones, según se indica en el artículo 34 del “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados”, es la responsable de administrar y gestionar los procesos administrativos que sirven de apoyo a los demás procesos de la SUTEL, dependiendo directamente del Consejo y conformada por las unidades administrativas de:

- Planificación, Presupuesto y control Interno
- Tecnologías de información
- Recursos humanos
- Gestión documental
- Proveeduría y servicios generales

La DGO es responsable de:

- Ejercer la dirección de las áreas 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.
- Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios brindados por los departamentos a su cargo al resto de la organización.
- Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este artículo.
- Facilitar el diseño y la mejora continua de los procesos y los procedimientos institucionales.
- Coordinar el diseño y la implementación de los procesos de organización, reorganización y transformación administrativa.
- Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la SUTEL.

Por lo anterior, para garantizar que dichas funciones sean realizadas de la manera más efectiva y con base en las nuevas plazas contratadas y la modificación de tareas del personal.

Principales proyectos de la División General de Operaciones y otros logros en el 2012

● Recursos Humanos

Cabe señalar que en cuanto a Recursos Humanos el área ha sido fundamental en la consecución del personal, esto por cuanto al realizar la consolidación de las áreas coadyuvantes para ello se han publicado 23 concursos de trabajo en empleo.com, 6 de las mismas con un apoyo de publicaciones en un medio escrito, para lo cual se ha contado con el periódico La Nación con enlace a la base empresarial antes citada. A la fecha contamos con una base de reclutamiento de aproximadamente 4000 oferentes que han dejado su currículum y con ello se pueden realizar contrataciones en un corto periodo con mayor agilidad.

Se ha realizado en el proceso de reclutamiento, selección la contratación de 25 puestos en plaza fija con personal externo y se ha promovido 4 procesos internos. Como se detalla en el siguiente cuadro:

Dependencia	Cantidad de personal		Contrataciones 2012
	2011	2012	
Consejo	15	17	3
Operaciones		16	6
Mercados	15	18	6
Calidad	19	30	7
FONATEL	1	3	3
Total:	50	84	25

Como todo proceso de contratación se debe hacer capacitaciones y fomentar conocimiento en cada uno de los funcionarios que participan en sus procesos para ello se realizaron cerca de 75 procesos de capacitación locales y en el exterior, y se para hacer difusión de dicho conocimiento se realizaron 4 presentaciones a los funcionarios de las capacitaciones realizadas en el extranjero con una amplia participación de los temas a los cuales los compañeros asistieron.

En cuanto a las capacitaciones se lleva de la mano las representaciones de funcionarios a nivel internacional en este tema se procesaron 18 representaciones internacionales para distintos funcionarios y miembros del consejo.

En respuesta a problemas de estacionamiento y otras situaciones aunadas al trabajo, se aplicó la modalidad de teletrabajo para ello 23 colaboradores presentaron su solicitud a trabajos específicos para laborarlos de esta forma.

● Tecnología de la Información

En el área de Tecnologías de Información, la prioridad fue ejecutar los proyectos adjudicados a finales del año 2011 y primer trimestre del año 2012, para brindar sostenibilidad al proceso del traslado de las funciones administrativas-financieras de la ARESEP a la SUTEL con mayor fluidez y centrándose en mejorar la calidad de servicio a lo interno.

ERP-SOIN

Por esta razón, el sistema ERP-SOIN encuentra en operación y es la base de todas las transacciones que se han venido realizando en la parte contable, para este mes se presentó ante el Consejo el cierre a Diciembre, lo que confirma que toda la base de contabilidad se encuentra actualizada.

A este momento el módulo de nómina (planillas) está en operación y de igual forma se operaron las planillas especiales, como lo son: pagos de aguinaldo y salario escolar debidamente que fueron aplicadas de forma exitosa, así como, las vacaciones generales de final de año.

Se ha ido actualizando la base de datos del personal y ésta se encuentra en un 70% de avance cerrando este el mes de Enero las fichas electrónicas que posee el sistema.

Se solicitó a finales de Diciembre una reunión con los personeros de SOIN para realizar atender la posibilidad de un módulo para llevar el control de las 48 horas esto con el fin de ligarlo al ERP y poder llevar el control de las actividades y las evaluaciones pertinentes.

A este momento la inversión en el sistema es de \$294.000.00 distribuido de la siguiente manera \$196.000.00 en Licenciamiento y software y \$98.000.00 en la ampliación del proyecto. El mantenimiento para este software corre a partir del 2014

FELINO

Otro de los sistemas que se encuentra en funcionamiento es FELINO este sistema se consideró para llevar las actas del Consejo y documentos generados para las sesiones. Dicho sistema está entró en operación formal en el mes de Enero, se tomó un recurso extra del mismo Consejo para darle en cierta medida mayor operatividad ya que en la actualidad la Secretaría de Consejo está iniciando la incorporación de las actas en el sistema, y se está iniciando a incorporar cerca de 300 actas (detalles históricos) para ello se tomó un recurso adicional que cooperará con la inclusión de este histórico.

Luego se debe instalar las licencias en los miembros del Consejo, y los Directores Generales para que se pueda darle operatividad y funcionalidad al sistema; hasta este momento la inversión del software es de \$20.000.00 distribuidos de la siguiente manera \$12.000.00 por implementación, \$6.000.00 por ampliación y \$2.000.00 por Licenciamiento anual. El mantenimiento de dicho software corre a partir de este año.

CHIRplus

Con este sistema se busca ampliar la capacidad de usuarios concurrentes mediante la adquisición de licencias para el software denominado CHIRplus BC, utilizado para la predicción de cobertura de sistemas de radiofrecuencia que empleen transmisiones analógicas, digitales, redes de telefonía móvil y prestación de servicios inalámbricos, y demás sistemas definidos en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), Decreto Ejecutivo.

Actualmente la Dirección General de Calidad cuenta con dos herramientas de LStelcom, denominadas CHIRplus FX y CHIRplus BC, las cuales están en real funcionamiento.

El estado del CHIRplus FX, el cual es utilizado para enlaces fijos en frecuencias por arriba de 1 GHz (enlaces microondas y satelitales) es el siguiente:

Cuenta con 3 licencias para la atención de enlaces microondas (usuarios concurrentes).

- Cuenta con 1 licencia para la atención de enlaces satelitales.
- Se utiliza para el análisis de factibilidad e interferencias de enlaces nuevos respecto a los existentes.
- Hay más de 3800 enlaces microondas registrados, y más de 110 enlaces satelitales registrados en la herramienta.
- La base de datos está actualizada y debidamente respaldada.
- Actualmente contiene información de los operadores ICE, Claro y Telefónica.

Referente al CHIRplus BC, el cual es utilizado para los sistemas de radiofrecuencia por debajo de 1 GHz, el estado es el siguiente:

- Cuenta con 3 licencias para su debida utilización (usuarios concurrentes).
- Se utiliza para los análisis de factibilidad, interferencia y propagación de servicios de radiofrecuencia (radio, TV, ptt, etc.).
- La base de datos contiene más de 400 puntos de irradiación (radiodifusión y radio comunicación en banda angosta).
- Se está trabajando en la incorporación de datos de permisionarios y concesionarios actuales. Se incorporan más de 10 puntos de irradiación por semana.

Hasta este momento la inversión del software es de \$372.000.00 distribuidos de la siguiente manera \$172.000.00 por la primera licencia, \$200.000.00 por las dos licencias adicionales. El mantenimiento de dicho software corre a partir de este año.

GESTOR DOCUMENTAL

En el Área Gestión Documental, en la Dirección General de Operaciones se debía contar con servicios digitales para la regulación de sus operadores asegurando de esta manera la eficiencia, igualdad y continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura e información, así como mejores alternativas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Actualmente el Gestor Documental está por iniciar su funcionamiento como sistema en los próximos días, en la actualidad se terminó de incluir la digitalización y por asuntos internos se retrasó la revisión de los procesos (trazabilidad de la información) y las nomenclaturas.

Cabe mencionar que para el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) no se han dado los lineamientos de la interfaz operativa entre el RNT y el Área de Gestión Documental, deben definirse los roles y responsabilidades de cada una de las áreas así como debe de igual forma debe valorarse el procedimiento y llegar a un acuerdo.

Hasta este momento la inversión del software es de \$258.000.00 distribuidos de la siguiente manera \$22.000.00 por digitalización del MINAET, \$20.000.00 por ampliación de la digitalización,, \$198.000.00 por las licencias y Software, \$18.000.00 por licencias adicionales. El mantenimiento de dicho software corre a partir del próximo año.

● **Gestión Documental**

Uno de los trabajos muy de la mano del Sistema Gestor Documental es el área de Gestión Documental quien ha realizado una labor de actualización y digitalización de documentos. Con ello podemos destacar lo siguiente:

- Traslado de todos los expedientes físicos de ARESEP a SUTEL.
- Elaboración y aprobación por el Consejo el “Plan estratégico para la Gestión de la información y documentación 2012-2016”
- Elaboración de un procedimiento general para la “Gestión de Información” y presentación al Consejo Directivo para la consideración respectiva.
- Elaboración de un “Procedimiento de Notificaciones” producto del cual se generó a nivel institucional el “Reglamento de Notificaciones y comunicaciones de la SUTEL por medios electrónicos”
- Depuración de la base de datos de regulados.
- A pesar de existir a nivel institucional controles para tener una lista detallada de los regulados, estas estaban aisladas y sin normalización, en este sentido se trabajó directamente con la fuente de expedientes depurando, nombres, cédulas, direcciones, medios de contacto, etc., que permitiera contar con una fuente única oficial. Aunado a esto se creó la “Instrucción de Trabajo para la Actualización de dicha Base” y a partir de ella TI creo el “Modelo de Datos de Regulados”, el cual permitirá la interactividad de sistemas institucionales.
- Dado a que se inició la generación de procedimientos a nivel institucional sin una normalización se vio la necesidad de crear uno con base en la Norma ISO que sirviera de guía “Procedimiento para elaboración de procedimientos del sistema de gestión de la SUTEL”, mismo que fue presentado y aprobado por el Consejo.
- Se acondicionó el espacio del archivo para poder contar con una sala de consulta y ubicar a personal dentro del archivo. Así mismo se doto de mayor cantidad de anaqueles para el resguardo de expedientes y uno específico para la ubicación de información digital.

- Se realizó una contratación para custodia de información de la extinta “Oficina de Control de Radios”, la cual permitió contar con mayor espacio en el archivo.
- Se ha digitalizado e indizado un total de 96.508 imágenes adicionales a la realizada inicialmente por 300.000.
- En total se tramitaron al 3 de diciembre 14.787 documentos los cuales se procesaron de acuerdo al ciclo documental (incluidos en sistemas, distribuirlos, foliarlos y archivados en cada uno de los expedientes o ampos).

● Otros logros

En cuanto al plano estratégico, cuando se compara por cada eje estratégico (que se han mantenido desde el plan anterior), puede observarse que el 2012 tiene un nivel de avance mucho mayor que cualquiera de los anteriores. Queda la salvedad del objetivo 3, donde se encuentran los proyectos de espectro radioeléctrico, que debido a la ausencia de pago del canon por parte del ICE y RACSA, fueron pospuestos hasta el año próximo.

Durante el 2012, se han realizado avances importantes en materia de control interno. Entre los más significativos están la aprobación del Marco Orientador de Control Interno, con lo cual se estandarizan el Sistema Específico de Valoración de Riesgo y las políticas en la materia. Como parte de esta importante labor y en pro de asegurar los procesos para asumir las actividades realizadas en su momento por la Aresep, se realizó un taller de capacitación del que salieron los resultados de la autoevaluación de control interno y un primer acercamiento al SEVRI.

Cabe señalar que la Contraloría General de la República ha realizado hasta ahora, dos informes que involucran directamente a la SUTEL. Por la magnitud de las disposiciones y la coordinación necesaria para realizarlo, ambos se mantienen vigentes pero en proceso. Las disposiciones se han atendido en tiempo y forma, para todas ellas existe un cronograma de cumplimiento en el marco de cada informe.

Por otra parte la Auditoría Interna, ha estado al pendiente de la SUTEL desde sus inicios. Sus planes, incluyen la supervisión de las funciones de la institución de forma integral. No obstante, durante el 2012, el plan de la Auditoría abarcó muchos temas más de la Superintendencia, a saber:

- En el aspecto de Presupuesto, se realizaron de 4 Presupuestos Extraordinarios, todos aprobados en su totalidad y sin observaciones por la Contraloría General de la República; lo siguiente es un resumen de lo incorporado en cada presupuesto extraordinario:
 - Incorporación del Presupuesto para Espectro Radioeléctrico (Ext. 01-2012).
 - Recursos para la consolidación del Fideicomiso de FONATEL con el Banco Nacional de Costa Rica (Ext. 02-2012)
 - Dotación de contenido presupuestario a los Proyectos del PAO, por medio de la incorporación de recursos de vi gencias anteriores (Ext. 03-2012)
 - Aplicación de un crédito por devolución en los Cánones de Regulación de Telecomunicaciones (Ext. 04-2012).

- Elaboración del Proyecto de Cánones de Espectro y Regulación de las Telecomunicaciones, para el periodo 2013; confección de 8 modificaciones presupuestarias y finalmente la elaboración del Proyecto de Presupuesto 2013 para Telecomunicaciones, Espectro Radioeléctrico y el FONATEL.

En el área de Finanzas, se procedió al mandato legal de registro de los estados financieros por fuente de financiamiento, para encaminar a la institución a la contabilidad por costos mucho de esto reflejado en el ERP para su funcionamiento, entre otros:

- Creación del catálogo contable de SUTEL, basado en el de la Contabilidad Nacional.
- Facturación y cobro del canon de regulación, con una recaudación del 99.70%
- Depuración de base de datos de Contribución parafiscal a FONATEL y canon de reserva de espectro, para determinar los contribuyentes pendientes de pago.
- Coordinación con la Dirección de Recaudación del Ministerio de Hacienda, referente a canon de reserva de espectro y contribución parafiscal a FONATEL.
- Contratación y atención de consultas de la auditoría externa de FONTEL, la cual brindó un informe con opinión limpia sobre los estados financieros de FONATEL a diciembre 2011.

2.2 Dirección General de Calidad y Espectro

La Dirección General de Calidad es responsable de garantizar que los derechos de los usuarios sean respetados por los operadores y velar que los servicios de telecomunicaciones que se ofrecen al público en general se brinden con la calidad de servicio pactada. Para ello, evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, realiza estudios técnicos programados, así como aquellos relacionados con la atención y resolución de reclamaciones.

Asimismo, le corresponde administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.

Por lo anterior, para garantizar que dichas funciones sean realizadas de la manera más efectiva, la Dirección General de Calidad, en adelante DGC, se encuentra conformada por dos áreas:

1. Área de Calidad de Redes.
2. Área de Espectro Radioeléctrico.

Cabe destacar que durante el año 2012 la DGC realizó múltiples esfuerzos para cumplir con las disposiciones establecidas dentro del RIOF y cualquier otra acción delegada por el Consejo de la SUTEL.

A continuación, se presenta un resumen de las tareas realizadas por la DGC durante el año anterior, de conformidad con las funciones establecidas en el RIOF para cada una de las áreas que la conforman.



No obstante, es importante señalar que se brinda mayor detalle de dichas tareas en el informe de labores correspondiente al año 2012 de esta Dirección, con número de oficio 5170-SUTEL-DGC-2012 de fecha 14 de diciembre de 2012, aprobado mediante acuerdo 010-077-2012 del Consejo de la SUTEL, de la sesión ordinaria N° 077-2012 del 19 de diciembre de 2012.

Área de Calidad de Redes:

El área de Calidad de Redes es responsable de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos e instalaciones. 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. Para tal efecto se encuentra conformada por dos unidades administrativas, denominadas Estudios de Evaluación de la Calidad y Reclamaciones y Controversias.

Es importante señalar que en el año 2012 se registró un incremento en la totalidad de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como un aumento en la diversidad de servicios que éstos prestan y los clientes atendidos. Por lo tanto aumento el número de gestiones que el área de Calidad de Redes le corresponde atender.

Para ejemplificar lo indicado anteriormente, se puede mencionar que en el año 2009 la SUTEL autorizó 49 empresas y para el año 2012 se autorizaron 112. Por lo tanto, se espera que la cantidad de operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones siga incrementando considerablemente con el paso del tiempo.

Dado que de conformidad con los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, es obligación de la SUTEL fiscalizar el cumplimiento de los parámetros de calidad de todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, se dispuso que de forma trimestral las empresas remitieran a la SUTEL los datos correspondientes a todos los indicadores de calidad dispuestos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. Dicha información es revisada y procesada para llevar un control de los datos aportados.

Por otra parte, los servicios de telefonía móvil fueron evaluados en el año 2012 tanto para el operador incumbente (Kolbi, ICE) y los Operadores Móviles Virtuales (OMV) Tuyo Móvil y Full Móvil, como para los nuevos operadores entrantes conocidos por sus marcas comerciales Movistar (Telefónica de Costa Rica TC S.A.) y Claro (Claro CR Telecomunicaciones S.A.).

Asimismo, se evaluaron los parámetros de calidad a nivel nacional para el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro). Mediante las giras programadas se abarcó gran parte del territorio nacional y se planteó como uno de los objetivos del área, realizar una medición más extensa de la calidad del servicio de telefonía móvil a nivel nacional en comparación con las realizadas en periodos anteriores por parte de esta Dirección.

Actualmente se ha completado la evaluación de ciento treinta (130) poblados y rutas, de un total de ciento sesenta y ocho (168) por evaluar, cuyo producto culminará con la publicación WEB de los resultados obtenidos.

También se evaluó en diversos puntos del territorio nacional el servicio de transferencia de datos móviles a nivel local e internacional para el operador ICE (marca registrada kolbi). La evaluación se realizó en los sitios con mayor incidencia de quejas por fallas en la calidad del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles brindado por el operador anteriormente indicado, así como en sitios que se consideran de alto interés (por su densidad de población).

Mediante oficio 1924-SUTEL-DGC-2012 se presentó el informe con los resultados obtenidos de dicha evaluación, los cuales reflejan un incumplimiento crítico para los parámetros correspondientes al desempeño de la velocidad de transferencia de datos local e internacional respecto a la velocidad contratada, así como para el parámetro de pérdidas de paquetes a nivel local e internacional.

Lo anterior por cuanto, el parámetro de desempeño de transferencia de datos a nivel local e internacional debe cumplir con alcanzar como mínimo un umbral equivalente a un 80% de la velocidad contratada, por lo tanto, si la velocidad medida no es igual o superior al 80% de la velocidad contratada su cumplimiento será inferior al 100%. Los resultados reflejan que la velocidad medida a nivel local e internacional alcanzó si acaso un 25,5% de la velocidad contratada, por lo tanto se traduce en un incumplimiento crítico equivalente a un 0,000%.

Asimismo sucede con el análisis del parámetro de pérdida de paquetes a nivel local e internacional, cuyos resultados deben ser iguales o inferiores a un 5% de pérdidas. El cumplimiento se calcula con base a dicho umbral, por lo tanto, pérdidas de paquetes iguales o inferiores a un 5% se traducen en un cumplimiento de un 100%. Sin embargo, siendo que para las evaluaciones realizadas, las pérdidas superaron un 9% para ambos casos, es que los cumplimientos no superaron un 10%.

Sobre el tema del derecho de los usuarios de obtener compensaciones por la interrupción de sus servicios, se destaca que se han evaluado más de 500 reportes de averías que han significado la compensación a los usuarios por un monto aproximado de \$1,6 millones de dólares.

Además, en el presente periodo se realizaron cuatro evaluaciones generales de la interoperabilidad entre los servicios (y numeración) de los distintos operadores y proveedores, incluyendo servicios fijos y móviles (prepago y postpago), telefonía IP, números especiales y centros de telegestión, a partir de los cuales se han determinado serios incumplimientos con respecto al acceso al Plan Nacional de Numeración.

En relación con el tema de homologación de terminales móviles y de banda libre, el año anterior, se consolidó el proceso de homologación y en la actualidad se cuenta con un total de más de 3,3 millones de terminales debidamente homologados (IMEI's) y registrados en las bases de datos de esta Superintendencia.

Cabe destacar que se promovió el acuerdo entre los operadores y proveedores de telefonía móvil con la GSMA para propiciar el cumplimiento del artículo 56 inciso f) del RPUF, sobre el intercambio de bases de datos de terminales robados y extraviados. Asimismo, con la colaboración del área de comunicaciones de la SUTEL, se ha concientizado a los usuarios en medios de difusión nacional.

El incremento de operadores, proveedores y usuarios en el mercado ha generado un aumento significativo en las reclamaciones recibidas en la SUTEL (46%). En este sentido, se han realizado diversos esfuerzos para promover procedimientos para la resolución alternativa de quejas, situación que ha permitido un incremento de un 66% en la resolución de reclamaciones.

Las principales razones para reclamos de los usuarios son deficiencias en el servicio de Internet móvil, problemas de cobertura y problemas en la facturación de sus servicios. Cabe señalar, que temas como roaming, mensajería de contenido y servicios de acceso a Internet fijos también figuran como motivos importantes.

Es importante mencionar que se ha implementado un procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la LGT, el cual ha sido aplicado a más de diez empresas de servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, se han atendido en tiempo las diferentes gestiones presentadas por otras instituciones del Estado, como lo son procesos contenciosos administrativos, amparos de legalidad, Sala IV y gestiones de la Defensoría de los Habitantes.

Área de Espectro Radioeléctrico:

Los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 y sus reformas, establecen las obligaciones fundamentales de la SUTEL, así como las funciones del Consejo de la SUTEL, por tanto le corresponde administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. También corresponde a la SUTEL velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, así como 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.

Lo anterior, por cuanto es objetivo de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), Ley N° 8642, asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico y demás recursos escasos.

En adelante se detallan las tareas realizadas por el área de Espectro Radioeléctrico, de conformidad con las funciones establecidas en el RIOF:

En el año 2012 se realizaron los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones para 857 enlaces microondas, y para 9 solicitudes de enlaces satelitales. Es importante indicar, que a finales del citado año se atendieron todas las solicitudes de enlaces microondas y solamente quedo pendiente de resolver un estudio técnico sobre la solicitud de enlaces satelitales, que actualmente se encuentra en trámite por falta de información del solicitante.

Asimismo, se realizaron los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias no comerciales y oficiales. En este sentido, se atendieron 175 solicitudes, de las cuales se recomendaron otorgar 143 permisos, denegar 7 y archivar 25. Dichas solicitudes fueron remitidas al Viceministerio de

Telecomunicaciones para la continuación del trámite correspondiente, el cual culmina en la emisión de un Acuerdo Ejecutivo o con el archivo de la solicitud, según corresponda.

Por otra parte, en el 2012 se adquirieron las herramientas tecnológicas llamadas CHIRplus FX (versión 1.1.0.62) y CHIRplus BC (versión 5.8.0), ambas de la empresa LSTelcom, que le han permitido a esta Dirección mantener actualizada una base de datos relacionada con la ocupación y disponibilidad de frecuencias del espectro radioeléctrico, lo cual será de gran utilidad para el Sistema de Monitoreo de Espectro que esta Superintendencia desea implementar.

Es importante indicar que se han realizado estudios técnicos, considerando las mejores prácticas mundiales para el uso eficiente del espectro radioeléctrico, en aspectos relacionados con el recurso requerido para servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (en adelante IMT), bandas de asignación no exclusiva, mejores prácticas para enlaces microondas, entre otras.

En relación con lo anterior, se han recomendado las canalizaciones para servicios IMT en la banda de 700 MHz, 900 MHz, 2300 MHz, 2600 MHz y 3500 MHz, con el fin de promover el inicio de los procedimientos licitatorios para la puesta a disposición del recurso escaso requerido para la prestación de estos servicios.

También, se realizó un estudio nacional de monitoreo y ocupación del espectro para bandas IMT y de radiodifusión, a partir del cual, se determinó el estado actual y posible concentración del espectro en manos de unos pocos concesionarios.

Asimismo, a partir del trabajo conjunto realizado con el personal del Viceministerio de Telecomunicaciones y esta Dirección, como meta de ambas instancias respecto a la priorización de modificaciones al PNAF, se propuso ajustar dicho plan de forma congruente con las directrices de la Contraloría General de la República.

Cabe destacar que se elaboraron los informes requeridos para la formulación de las consultas a la Procuraduría General de la República, con el fin de contar con un pronunciamiento y el respectivo criterio jurídico para efectos de la atención de trámites pendientes y cumplimiento de las funciones establecidas por la legislación vigente a esta Superintendencia.

También es importante señalar que durante el año 2012 se resolvieron alrededor de 450 consultas sobre el canon de reserva del espectro. En atención a dichas consultas se generaron más de 590 respuestas vía correo electrónico y se crearon 315 formularios D-110.

Ante los problemas de morosidad del pago del canon, a través de oficio 3207-SUTEL-DGC-2012 se indicó al Viceministerio de Telecomunicaciones lo dispuesto en la legislación actual, a fin de que se proceda con el trámite de revocación y extinción de los títulos habilitantes de los concesionarios morosos del canon de reserva del espectro.

Por otra parte, se han realizado los términos de referencia, especificaciones técnicas y seguimiento a los proyectos de adquisición de equipos necesarios para efectuar mediciones y sistemas requeridos para la ejecución de labores y proyectos de la Dirección de conformidad con lo establecido en el POA para el año 2012.

En acatamiento a los principios de transparencia y no discriminación, la SUTEL y el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) destinaron un total de 38 sesiones de trabajo al proceso de elaboración y revisión del pliego de condiciones correspondiente al proceso de selección N°001-SUTEL-2012 de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN) en Costa Rica.

Como parte del proceso de selección seguido por la SUTEL y los miembros del CTPN, el día 9 de noviembre del presente año se realizó el acto de apertura de las ofertas presentadas por los interesados en participar en dicho proceso. Durante el citado acto de apertura, se recibieron ofertas por parte de las empresas: en el orden en el que se presentaron- Telcordia Technologies, Inc., el Consorcio Cesa-Porting, Informática El Corte Inglés y Teletech D.O.O. Actualmente la DGC de la SUTEL y el CTPN se encuentra en el período de análisis de las ofertas presentadas para lo cual dispondrán de un mes calendario.

Se espera que una vez implementada, la portabilidad numérica se convertirá en un instrumento que permitirá dinamizar el mercado dada su incidencia en la promoción de competencia, disminuyendo costos y brindando beneficios a los usuarios, que además de mantener su número al cambiar entre operadores, también podrán acceder a las mejoras en los planes, disminución de tarifas, y diferenciación de calidad producto de la portabilidad numérica.

De conformidad con las potestades y obligaciones de este ente regulador y en congruencia con lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y las disposiciones de la Contraloría General de la República contenidas en el oficio DFOE-IFR-0375, esta Dirección realizó las acciones necesarias para que esta Superintendencia cuente con un Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro. Actualmente se está estudiando la oferta recibida para la Licitación Pública Internacional 2012LI-000001-SUTEL “Contratación de Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro”, con el propósito de contar con el sistema funcionando para el siguiente periodo 2013.

Logros de la DGC en el 2012:

En relación con las tareas realizadas por ambas áreas de la DGC descritas anteriormente, entre los resultados más importantes a resaltar se encuentran los siguientes:

1. Se facilitó el proceso de selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN) y se logró la participación de 4 empresas líderes en el mercado que presentaron oferta para constituirse en la ERPN en Costa Rica en el 2013 y en cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
2. Se promovió el cumplimiento de lo establecido en la Legislación costarricense en cuanto a lo dispuesto en el artículo 56 inciso f) del Reglamento sobre Protección al Usuario Final por medio del acuerdo firmado con la GSMA. Por medio de este proceso Costa Rica se convirtió en el primer país de América en conectar a todos sus operadores a la base de datos de terminales robados de la GSMA.
3. Se incrementó en un 70% la atención de reclamaciones respecto a las tramitadas en el periodo anterior, para un total de trescientos setenta y tres (373) expedientes atendidos y archivados.

4. Se adquirió una aplicación web, realizada por la empresa Addax Software Development S.A., que permite al público en general la comparación de la calidad de servicio ofrecido por los operadores y proveedores del servicio de telefonía móvil, con base en mediciones efectuadas por esta Superintendencia en todo el territorio nacional. Actualmente, el proyecto se encuentra en la etapa implementación y aceptación.
5. Con la colaboración del área de comunicaciones de la SUTEL, se informó y promovió en medios escritos y redes sociales, acerca de los beneficios de adquirir terminales móviles homologados y el procedimiento para reportar terminales robados.
6. Se realizó la primera evaluación Nacional de Calidad de Servicio de Internet móvil.
7. Se efectuaron evaluaciones de la interoperabilidad entre el recurso numérico otorgado a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
8. Se evaluó de forma simultánea la calidad del servicio brindado por los tres operadores de servicios móviles a nivel nacional (Instituto Costarricense de Electricidad, Telefónica de Costa Rica TC S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A.), ampliando así los alcances de informes de periodos anteriores.
9. Se elaboró y desarrolló el proceso de Licitación Pública Internacional para la adquisición del Sistema Nacional de Gestión de Monitoreo de Espectro.
10. Se recomendó la modificación al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), para el establecimiento de las canalizaciones del espectro para la prestación de los servicios IMT de conformidad con las mejores prácticas internacionales.
11. Se efectuó un estudio de monitoreo y ocupación de espectro de las bandas de los servicios IMT y de radiodifusión con alcance nacional.
12. Se conformó un equipo de trabajo entre el personal del Viceministerio de Telecomunicaciones y personal de SUTEL que ha permitido darle seguimiento a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la Republica y el establecimiento de acuerdos indispensables para el uso eficiente del espectro.
13. En atención a las recomendaciones planteadas por Auditoría Interna de la ARESEP mediante el informe 004-CO-2012 y de acuerdo al compromiso que adquirió la SUTEL a través del oficio 2690-SUTEL-2012, en este año se oficializaron 11 procedimientos de la Dirección General de la Calidad.
14. Durante el periodo 2012, la DGC atendió el 60% de la documentación que ingresa a la institución, y ha generado el 74% de los oficios de la SUTEL.

La DGC ya se prepara para enfrentar los retos del siguiente año, por ello mediante oficio 1330-SUTEL-SCS-2012 del 12 de diciembre del 2012, ha remitido ante el Consejo de la SUTEL una propuesta de Plan de Trabajo para el periodo 2013, así consta el acuerdo 009-075-2012.

Finalmente, cabe destacar que en el oficio 5170-SUTEL-DGC-2012 de fecha 14 de diciembre de 2012, correspondiente al Informe de Labores de la DGC del año 2012 y aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-077-2012, se brinda mayor detalle de las labores realizadas por esta órgano auxiliar del Consejo de la Superintendencia.

2.3 Dirección General de Mercados

La Dirección General de Mercados (DGM) es responsable de proponer al Consejo la definición de los mercados relevantes, establecer los procesos para definir tarifas tope y aplicar las metodologías correspondientes para las fijaciones tarifarias. También 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. En cumplimiento de sus funciones realiza un monitoreo constante del mercado para determinar cuándo el mercado entra en competencia o deja de estarlo, desarrolla estudios para asignación de frecuencias y da insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro.

Las áreas de trabajo son las siguientes:

- Área de Competencia
- Área de Acceso e Interconexión
- Área de Análisis Económico
- Registro Nacional de Telecomunicaciones

Para cada área se presenta un resumen de las tareas más destacadas del año 2012, de conformidad con las funciones establecidas en el RIOF. Esta Dirección tiene grandes retos y oportunidades de mejora, entre ellas, se hace necesaria la especialización del personal y el apoyo de más recurso humano, que permita agilizar los procesos y mejorar los tiempos de respuesta.

● Logros a destacar en el 2012:

Entre los resultados más importantes a resaltar se encuentran los siguientes:

Prácticas monopolísticas y solicitudes de concentración. Se resolvió 6 solicitudes de concentración, de las cuales 2 fueron presentadas en el 2011 y las restantes corresponden a este año, quedando solo un caso en proceso de trámite. En materia de prácticas monopolísticas tenemos 3 casos del 2011, e igual cantidad de este año, y logró resolver 1 caso.

Análisis de Competencia del Mercado. En esta materia los esfuerzos de la DGM se han enfocado en llevar a cabo el análisis necesario para la revisión de los mercados relevantes de telecomunicaciones, los cuales fueron inicialmente establecidos mediante resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-307-2009 de las 15:35 horas del 24 de setiembre de 2009.

Las acciones desarrolladas se han enfocado en el establecimiento de los lineamientos para la definición y análisis de estos mercados. Se realizó la verificación de los posibles costos y plazos de ejecución para la contratación de una firma consultora que generara éstos

productos. Se procedió a realizar un estudio de mercado y se alcanzó recibir 5 propuestas para ello: Universidad de Costa Rica a través del Instituto de Investigaciones Económicas (IICE), Universidad Nacional a través del Centro Internacional de Política Económica (CINPE) y de las empresas internacionales Blue Note, Price Waterhouse Coopers (PWC) y Análisis Mason. Estos insumos fueron la base para que a finales del año se pudiera dictar la orden de inicio para iniciar la contratación de servicios profesionales para la elaboración de una metodología y manual para la definición y análisis de mercados relevantes (6 mercados según se indica) y la elaboración de una propuesta de definición y análisis del nivel de competencia en cada uno de los mercados relevantes.

Área de acceso e interconexión.

Postes: De los 33 casos existentes, 7 fueron cerrados en el 2012 (4 planteados en el 2009, 2 planteados en el 2010 y 1 planteado en el 2012) y 25 se mantienen en proceso o abiertos ante la existencia de una medida cautelar de por medio. Es importante mencionar que 18 de los 33 casos corresponden a gestiones planteadas entre el 2009 y 2010 a la SUTEL (5 del 2009 y 13 del 2010), mientras que solo 11 fueron gestionados en el 2011 y solo 4 corresponden a gestiones presentadas recientemente ante la SUTEL.

Oferta de Interconexión por referencia. Durante el 2012 se realizaron diferentes informes con la finalidad de verificar el cumplimiento de instrucciones previas, giradas al operador ICE en relación a completar y ajustar la documentación e información necesaria para conocer la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR), conforme con lo que establece la legislación y los reglamentos. Este proceso ha sido lento, dado que las subsanaciones han sido parciales y en forma reitera se ha tenido que dictar prevenciones, para completar el proceso. Con la información obtenida, se prepara el borrador de resolución para elevarla ante el Consejo, una vez que se complete el proceso de modificación de tarifas de telefonía fija a usuario final, que ya ha sido convocada a audiencia.

Autorizaciones y ampliaciones de operadores. Se completó el trámite de autorización de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones para un total de nueve empresas. Otros casos se encuentran en proceso. Además, se registraron un total de 15 cafés internet autorizados.

Acuerdos y órdenes de acceso e interconexión. Se llevaron a cabo gestiones relativas a 23 acuerdos de acceso e interconexión.

Numeración e interoperabilidad de redes. Durante el 2012 se recibieron 149 gestiones relativas al tema de asignación de recursos de numeración. Al cierre del año, 16 empresas cuentan con recursos de numeración debidamente asignados. En materia de interoperabilidad de redes se atendieron solicitudes de intervención del regulador ante la imposibilidad de que se cursaran llamadas en servicios específicos entre operadores de diferentes redes. Al respecto, también se trabaja en un plan de acción para el 2013, que permitan asegurar el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración (PNN).

Seguimiento cafés internet: En seguimiento a la establecido en la Ley de Protección de la Niñez y la Adolescencia frente al contenido nocivo de internet y otros medios electrónicos

(N°8934), se procedió a solicitar a cada Municipalidad de los 81 cantones del país, el listado de empresas o personas físicas a las cuales les han otorgado patentes para brindar el servicio de café internet, al cierre del año, solo han dado respuesta 49 Municipios. De la información obtenida, tenemos preliminarmente que hay una diferencia de 211 cafés internet con patente municipal y sin autorización de SUTEL para operar, por lo que queda una tarea pendiente de verificación de datos y coordinación con los gobiernos locales para tomar las medidas necesarias.

Seguimiento a operadores y proveedores autorizados. Como medida correctiva por la falta de remisión de información por parte de las empresas autorizadas a esta Superintendencia, se instruyó para que los operadores y proveedores reporten trimestralmente los indicadores por servicio de acuerdo con los servicios de su título habilitante. Del análisis de los expedientes asociados a las empresas y la verificación de la entrega incompleta o inexistente de la información de indicadores, se llegó a detectar 35 empresas sin verificación de estatus. Los administrados han recibido de forma directa (reuniones, oficios, etc) nuestra solicitud para poder determinar cuáles servicios brinda, analizar su modelo de negocio desde una perspectiva técnica y comercial y actualizar su oferta comercial.

Procesos tarifarios. La fijación, análisis de precios y tarifas para los servicios de telecomunicaciones reguladas, deben ajustarse a lo que exige la Ley de ARESP, Ley N° 7593 y su reglamento. Este proceso lleva en promedio tres meses y medio. Cabe señalar que SUTEL compra estos servicios a la ARESEP, dado la especialización y experiencia, y en forma complementaria se completa el proceso.

Los procesos tarifarios tramitados en este año son:

- Revisión y simplificación del pliego tarifario: se eliminan del pliego tarifario 212 renglones asociados a servicios que no correspondían a servicios de telecomunicaciones.
- Fijación tarifaria del servicio de internet móvil por descarga para el servicio prepago.
- Adaptación del esquema de cobros por servicio de transferencia de llamadas a las condiciones de mercado asociadas a la operación de varios operadores y proveedores de servicios móviles.
- Determinación de la tarifa para el servicio de emergencias 911 para el año 2012.
- Determinación de la tasa requerida de retorno de capital (insumo para la determinación de otras tarifas).
- Homologación de plazos de las tarjetas 199 y 1197.
- Se cerraron 4 expedientes asociados a peticiones tarifarias y se inició el análisis de las siguientes peticiones tarifarias: Red fija. Fijación tarifaria para el servicio de emergencias 911 para el 2013.

Se inició el proceso de revisión del “Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas” y se continuó atendiendo todos los procesos recursivos y derivados del proceso de flexibilización de la banda horaria (Expediente SUTEL OT-060-2010) tramitado en el 2011.

Indicadores. Se articuló el proceso de recopilación de la información proveniente de los operadores en materia de seguimiento de mercado. Estas labores incluyeron la formalización de un cronograma para su captura periódica (publicado para conocimiento de todos los operadores) que ha servido de base para la recepción continua de información por operador y para cada servicio que cada uno de ellos tenga autorizado en su respectivo título habilitante. Esta recopilación se hace de manera trimestral con desglose mensual. La información que se recopila al amparo de este proyecto está organizada en 5 grandes áreas para cada servicio: Abonados, tráfico, ingresos, infraestructura e información general, que se recopila por empresa por servicio.

Durante el 2012 la DGM realizó labores de verificación y control de la calidad de la información presentada por los distintos operadores bajo el esquema descrito de previo, detectándose la necesidad de efectuar una serie de reuniones con algunos de ellos a fin de clarificar los conceptos de la información requerida, así como planteándose la necesidad de modificar los requerimientos de datos que se habían fijado. Se depuraron los indicadores, simplificando las definiciones y la cantidad de la información requerida; se elaboró una propuesta de nomenclatura de servicios de telecomunicación que constituye la base lógica para la organización de la información; y se diseñó una estrategia a implementarse a partir del 2013 que permita la recopilación, sistematización, análisis y publicación periódica de resultados de los indicadores del sector.

Respuesta a consultas diversas. Como consecuencia de centralizar la recopilación y sistematización de información del sector de telecomunicaciones según lo señalado en la sección anterior de este informe, la DGM ha proporcionado la información periódica para entidades como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y Regulatel. Esta labor se realiza en coordinación con la Asesoría del Consejo, designada para tal fin.

Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT): Se elaboró el procedimiento de inscripción y certificación y formularios para las certificaciones y actualizaciones de datos en dicho Registro y se inició el proceso de automatización del Registro, aprovechando nuevas herramientas de TIC.

Comisión de Coordinación para la Instalación y Ampliación de Infraestructura de Telecomunicaciones (Decreto No. 36577-MINAET). El despliegue de nueva infraestructura de telecomunicaciones inquietó a los gobiernos locales, manifestándose preocupaciones diversas, hasta llegar a la suspensión de trámites de licencias en varios casos. Dentro de las actividades de apoyo que brindamos, están 12 mediciones del campo electromagnético radiado por las antenas de telecomunicaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de los parámetros máximos definidos en el Decreto N°36324-S, que cuentan con el respectivo informe técnico. Así como, dar respuesta a 42 consultas provenientes de municipalidades, instituciones del Estado, operadores y público en general.

Consejo Consultivo de Internet. Participación en la primera reunión del Consejo Consultivo de Internet, especialmente en el grupo de Infraestructura, que se enfoca en mejoras en la red nacional, promoción de IPv6, fibra óptica y acceso.

2.4 Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)

La Dirección General de FONATEL, le corresponde la administración del fondo solidario para hacer cumplir los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad definidos en el Artículo 34 de la LGT:

- Promover el acceso a servicios de 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.
- Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
- Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, 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.
- 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.

La DGF 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. Para ello entre sus funciones, le corresponde; 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 LGT, administrar los recursos, establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado. También deben acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados, 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, entre otros.

La SUTEL ha conformado para la administración de FONATEL una estructura organizativa racional y sostenible presupuestariamente, que se apoya en servicios internos. Esta estructura está completa según planificación e integrada por un Director General, un Profesional Jefe y dos profesionales especialistas técnicos, a saber, el Director General, el Profesional Jefe, un Profesional especialista en Administración y Finanzas y el Profesional especialista en Telecomunicaciones.

La racionalidad de esta estructura organizativa para la administración del fondo responde a la limitación establecida por ley de que los costos de administración de FONATEL no deben superar el 1% de los recursos del Fondo. Esta capacidad administrativa interna se complementará con servicios comunes de la organización de SUTEL y con los recursos específicos para la gestión de los proyectos y programas de FONATEL que se conformen en el Fideicomiso constituido para este fin con el Banco Nacional de Costa Rica.

La DGF cuenta desde el 2012 con un área administrativa de apoyo y actualmente ha completado el nombramiento de todos los funcionarios previstos, incluyendo el de director. Esta dependencia tiene grandes retos y continúa con el avance y definición de los procesos administrativos y controles para el cumplimiento de sus obligaciones.

Se presenta a manera de resumen los datos actualizados sobre los recursos económicos del Fondo, el estado de organización de esta Dirección, las principales acciones y resultados del año, el Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL para el año 2013 – 2014, las acciones estratégicas en el corto plazo sobre la administración del fondo en el año 2013, los proyectos a desarrollar en el 2013 y las proyecciones para los años siguientes. El informe ampliado posee información adicional, que será remitida a las instancias correspondientes (estadísticas Relevantes sobre la cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones, Estados Financieros Auditados de FONATEL, periodo 01 de enero a 31 de diciembre de 2011, etc.)

El trámite de refrendo del Fideicomiso para la Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones fue refrendado el 22 de febrero de 2012, mediante oficio DCA-0391, por parte de la Contraloría General de la República. Superada la etapa de refrendo se procedió a la firma del Contrato con el Banco Nacional de Costa Rica, quien mediante concurso público, el año anterior había sido seleccionado para la administración del Fideicomiso, dotándose a la SUTEL, en adelante, de un instrumento de administración necesario.

Al amparo del contrato del fideicomiso, en su Cláusula 8, inciso A y B, la SUTEL, mediante nota 1207-SUTEL-2012 del 29 de marzo de 2012, traslada al fideicomiso la suma de ₡89.818.765.722,22 (ochenta y nueve mil ochocientos dieciocho millones setecientos sesenta y cinco mil setecientos veintidos con 22/100) de los recursos del Fondo para conformar el patrimonio inicial del Fideicomiso. Esta suma estaba constituida en efectivo por ₡37.282.761.780,10 y en títulos valores por ₡52.536.003.942,10. Esta transferencia incluyó, además de los ingresos por la Contribución Parafiscal a FONATEL detallada más adelante en esta sección, los US\$170,000,000.00 dólares de los Estados Unidos de América, por concepto de la concesión para el uso y explotación de Espectro Radioeléctrico para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, realizada mediante la Licitación Pública 2010LI-000001-SUTEL, cuyos contratos derivados fueron refrendados por la Contraloría General de la República mediante oficio 05519 de 22 de junio de 2011.

A partir de abril de 2012, la SUTEL traslada mensualmente al Fideicomiso, como aportes a su patrimonio, todos los ingresos de FONATEL, provenientes principalmente de la Contribución Especial Parafiscal.

En consecuencia, de acuerdo a los Estados Financieros del Fideicomiso al 31 de diciembre de 2012, el patrimonio total del Fideicomiso es de ¢101.636.566.245,56 (ciento un mil seiscientos treinta y seis mil millones quinientos sesenta y seis mil doscientos cuarenta y cinco con 56/100). En el Anexo 3 se incluyen los Estados Financieros del Fideicomiso al 31 de diciembre de 2012.

En el año 2012, al 31 de diciembre, el Fondo Nacional de Telecomunicaciones ha recibido ingresos por concepto de la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL por un monto de ¢6.345.447.587,47 (seis mil trescientos cuarenta y cinco millones, quinientos ochenta y siete colones, con 47/100). Para los períodos 2010 y 2011, los ingresos por este concepto suman ¢ 6.234.366.237,69 (seis mil doscientos treinta y cuatro millones trescientos sesenta y seis mil doscientos treinta y siete con 69/100). En el siguiente cuadro se detallan los ingresos anuales percibidos por la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL a noviembre de 2012.

● Otros logros a destacar en el 2012:

En la siguiente tabla se muestran los principales hitos en el proceso de administración de planes y proyectos de FONATEL para el año 2012:

Año	Mes	Área	Evento / Actividad
2012	Enero	Proyectos	Estructura e inicialización de Plan de Proyectos
	Febrero	Fideicomiso	Refrendo Contrato de Fideicomiso por la Contraloría General de la República
	Marzo	Fideicomiso	Constitución Patrimonio Inicial de Fideicomiso
		Organización	Contratación de un Profesional Jefe de FONATEL
	Abril	Fideicomiso	Audiencia Previa Contratación de Unidad de Gestión
	Junio - Julio	Fideicomiso	Desarrollo Cartel de Contratación de Unidad de Gestión
	Agosto	Fideicomiso	Publicación Concurso para la Unidad de Gestión
		Proyectos	Aprobación del Primer Proyecto y Programa Anual
	Setiembre	Organización	Contratación de Director General y Profesional Adm.
	Octubre	Proyectos	Gira a Siquierres contacto con la comunidad
		Fideicomiso	Recei3n de ofertas Unidad de Gestión
	Noviembre	Fideicomiso	Adjudicaci3n de la Unidad de Gesti3n del Fideicomiso
		Rendici3n Cuentas	Especificaci3n del 3mbito de aplicaci3n de recursos de FONATEL el ASD (Oficio 4744)

Año	Mes	Área	Evento / Actividad
2012		FONATEL	Fijación Contribución Parafiscal 2013 y publicación del Plan Anual de Proyectos y Programas
	Diciembre	Rendición Cuentas	Presentación de Informe MINAET / Contraloría General de la República
		Fideicomiso	Conformación Unidad de Gestión de Proyectos
		Proyectos	Integración Equipo Técnico de FONATEL – Inter Gubernamental
		Proyectos	Gira a la Zona Norte (Los Chiles) Con el equipo técnico Inter Gubernamental
		Ingresos	Acuerdo procedimientos de control de Ingresos / MH
		Proyectos	Publicación Concurso de Siquirres
		Proyectos	Propuesta a MINAET – Estudio Estrategia de Sostenibilidad Cecis 2.0
		Proyectos	Inicio de estructuración de Proyectos Zona Norte y Zona Sur

Durante el 2012 el Consejo de la SUTEL aprobó el Primer Programa de FONATEL para Proveer Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas del País y para Proveer estos Servicios de Telecomunicaciones a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en estas comunidades (componente de conectividad del Acuerdo Social Digital). En el Anexo 5 se incluye una presentación descriptiva del Proyecto para poblados del cantón de Siquirres y del Primer Programa de FONATEL.

La definición de este Primer Programa de FONATEL para proveer Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas del País, consideró un conjunto de criterios que se citan a continuación: Focalización en el uso de los recursos, Provisión de acceso a servicios de telecomunicaciones a poblaciones del país que no cuentan con estos servicios en las condiciones de capacidad y calidad adecuadas, Consideración, en la priorización de las zonas y poblaciones objetivo de los proyectos y programas con cargo a FONATEL, de indicadores socioeconómicos como la Densidad Poblacional y el Índice de Desarrollo Humano, así como índices de desarrollo de la red, como las fases del Plan de Desarrollo de Red, Provisión de servicios de telecomunicaciones, como telefonía y acceso a Internet, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en estas poblaciones, tales como Centros Educativos, Centros Comunitarios Inteligentes y Centros de Atención de la Salud, Soporte, Mantenimiento y Sostenibilidad de las soluciones desarrolladas con los proyectos y programas, Ejecución multianual del Programa, Estructuración de proyectos específicos para atender las zonas y poblaciones que se identifiquen como prioritarias, Alineamiento con los objetivos fundamentales del Régimen de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad definidos en la LGT, Alineamiento con las metas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, y Transparencia en la asignación de los recursos.

3. Retrospectiva del 2012

- El mayor atraso que reporta la SUTEL en el 2012, es que a pesar de sus esfuerzos desde años anteriores sigue paralizada la implementación del sistema de monitoreo fijo y permanente del espectro, por diferencias en el proceso de fijación e interpretación legal de las obligaciones de pago del canon del espectro. Este hecho, aunado a la necesidad de la Contraloría General de la República de haber intervenido en 2012 y exigir un cronograma y metodología de readecuación de las concesiones del espectro al Ministerio responsable y la SUTEL, muestra que el proceso de apertura todavía no ha logrado reconocer la relevancia de la buena gestión del espectro, no solo por su relevante definición legal de bien demanial del estado, sino por el alto riesgo de seguir retrasando del desarrollo de la infraestructura necesaria para la incipiente sociedad de la información.
- En el 2012 por otro lado la Superintendencia de Telecomunicaciones se consolida administrativamente y puede desarrollar con recursos propios todas sus responsabilidades legales. Particularmente mediante la aprobación por parte de la Junta Directiva de ARESEP de la Dirección General de Operaciones se puede responder al dinamismo del sector. Particularmente en cuanto a la gestión interna de sus recursos tecnológicos, la integración de más y mejor personal profesional y el establecimiento de procedimientos a permitido mejorar los tiempos de respuesta y un mejor servicio al administrado, tanto operadores como usuarios.
- Finalmente, uno de los mayores logros del 2012, que sin duda va a dar fruto a futuro es que dada la consolidación de la Dirección General de FONATEL y la aprobación del Contrato del Fideicomiso por parte de la Contraloría General de la República permite avanzar en la construcción de los instrumentos de administración y control de este fondo, para la ejecución de importantes proyectos en el 2013 y 2014.. Estos proyectos deberán ser definidos sobre tres dimensiones distintas para garantizar el cumplimiento integral de los Objetivos Fundamentales de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad:

Dimensión Socio-Demográfica:

Programa de “Comunidades No conectadas o Subconectadas”: Dirigida a comunidades y centros de prestación de servicio públicos. Estos proyectos se ubican en zonas, caracterizadas por baja o nula infraestructura y con fuertes necesidades por parte de las poblaciones y centros objetivos.

Programa para la determinación de la sostenibilidad y crecimiento de los servicios: Estos proyectos se ubican en zonas donde se hace necesario el análisis riguroso, estudios técnicos que determinen la factibilidad de la ejecución de proyectos con cargo al fondo o la posible imposición de obligaciones de servicio universal, pues requieren la determinación de la frontera de rentabilidad de los servicios. Estos proyectos mantendrían el principio de acceso a la comunidad y servicio a los centros de prestación de servicios públicos, manteniendo el subsidio mientras el proyecto no alcance el equilibrio financiero.



Dimensión Solidaria:

Programa de Subsidio a la demanda: Estructuración de un programa de subsidio a la demanda para personas en situación vulnerable y de pobreza que a pesar de que en principio, tienen acceso a los servicios, requieren de un subsidio directo, preferiblemente a través del operador para la adquisición y uso de los mismos.

Dimensión de Impulso a las Redes de Nueva Generación:

Programa de Alta Demanda. Estructuración de un programa que procuraría extender la capilaridad de la Fibra óptica buscando posibles anclas de demanda para la educación e investigación que requieren altas velocidades pero la infraestructura actual desplegada no se los permite y no es atractivo para los operadores hacer estas inversiones.



