



INFORME DE LABORES

2013

Costa Rica

INFORME DE LABORES

2013

Costa Rica





Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Obligaciones	3
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SUTEL	8
2.1. EL CONSEJO	8
3. DIRECCIONES GENERALES	9
3.1 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD	10
3.1.1 Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro:	14
3.1.2 Lanzamiento portal WEB Mapas SUTEL – Cobertura:	15
3.1.3 Evaluación de los operadores de telefonía móvil:	15
3.1.4 Homologación de terminales móviles y en bandas de uso libre:	15
3.1.5 Atención de Reclamaciones y denuncias:	16
3.1.6 Implementación del proceso de mediación y conciliación de conflictos:	16
3.1.7 Asesoría técnica:	16
3.1.8 Solicitudes de permiso de uso de frecuencias:	17
3.1.9 Permisos de radioaficionados:	17
3.1.10 Canon de reserva del espectro:	17
3.1.11 Portabilidad numérica:	17
3.2 DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS	18
3.2.1 Proyectos relacionados con el Plan Operativo Anual (PAO) 2013:	19
3.2.2 En el Área de Competencia	20
3.2.3 Área de acceso e interconexión	22
3.2.4 Área de mercados y análisis económico	26
3.2.5 Registro Nacional de Telecomunicaciones	29
3.3 FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)	29
3.3.1 Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL	31
3.3.2 Proyectos en Desarrollo	33
3.3.3 Gestión del Plan de Proyectos y Programas	34
3.3.4 Coordinación de Iniciativas del Acuerdo Social Digital	36
3.3.5 Control de Ingresos y Gestión de Cobro.	37
3.3.6 Rendición de Cuentas.	38
3.3.7 Actualización de Acciones Estratégicas para la Administración de FONATEL para el año 2014	39
4. DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES	41
5. CONCLUSIONES	45



1. INTRODUCCIÓN

La SUTEL es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP y le corresponde regular, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones de manera independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, creada mediante la modificación de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

La institución esta a cargo de un Consejo, integrado por tres miembros propietarios y un suplente. En el 2013 el Consejo estuvo integrado por: Ing. Maryleana Méndez, quien preside el órgano, el Ing. Gilberth Camacho y el Master Carlos Raúl Gutiérrez y como suplente el Ing. Walther Herrera, los dos últimos concluyeron periodo de nombramiento el pasado 5 de enero del 2014 y las sustituciones estan en proceso de nombramiento por parte de la ARESEP y ratificación de la Asamblea Legislativa, de acuerdo con el procedimiento determinado por ley

1.1 Obligaciones

Para cumplir con las tareas encomendadas, el Consejo debe regirse por los principios de transparencia e independencia de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Las obligaciones establecidas por Ley son:

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.

La gestión institucional se apoya en las áreas sustantivas que se llevan a cabo a través de las direcciones generales de Mercados, Calidad y Espectro, y Servicio y Acceso Universal (Fonatel).

El joven proceso de gestación de esta entidad gubernamental ha permitido implementar procesos de selección de personal exitosos, que tienen como resultado la contratación de profesionales altamente calificados. En cuanto a la gestión ordinaria que se realiza, es claro que estamos en proceso de consolidación y mejora, lo que pretende garantizar una eficiente prestación de los servicios tanto para los regulados, como para los usuarios finales de telecomunicaciones.

Es compromiso del Regulador el estar en capacidad de garantizarle al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, recibir un servicio de calidad, continuo, de mayor y mejor cobertura, con mejores alternativas en la prestación del servicio y la garantía de su privacidad y confidencialidad en las comunicaciones.

Para el año 2013 el Consejo centró su gestión en el fortalecimiento de la gestión institucional y el fortalecimiento del marco regulatorio. Pues es claro para el Consejo de la SUTEL que las telecomunicaciones y las TIC's potencia la competitividad y el desarrollo del país en todas las actividades productivas.

La administración de la Superintendencia se financia a través de tres fuentes de financiamiento: Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, Canon de Reserva del Espectro y contribución Parafiscal para FONATEL.

En el año 2013 los ingresos en miles de colones para cada una de estas fuentes ha sido la siguiente:

Canon Regulación Telecomunicaciones	¢ 6.637.315,63
Canon Reserva del Espectro	¢ 1.150.918,28
Contribución Parafiscal De Fonatel	¢ 9.751.311,76

En cuanto a los egresos realizados por la Superintendencia, financiados con los ingresos indicados anteriormente, se tiene el siguiente detalle en miles de colones, para cada una de las partidas presupuestarias definidas por la Contraloría General de la República:

Remuneraciones	¢ 2.782.189,5
Servicios	¢ 2.053.729,8
Materiales y Suministros	¢ 29.543,3
Bienes Duraderos	¢ 815.404,3
Transferencias Corrientes	¢ 89.559,3
Transferencias de Capital al fideicomiso FONATEL	¢ 9.825.706,5

El crecimiento del mercados de las telecomunicaciones ha crecido en forma significativa, según el Informe Estadístico del Sector de Telecomunicaciones 2010- 2012, tenemos 167 empresas autorizadas para prestar servicios y hay 89 operando. El crecimiento de los ingresos del sector entre el 2010 y el 2012 alcanzó el 140% y representa el 2.4% del PIB. Estos son datos que muestran un sector dinámico y productivo que se ha logrado desarrollar en apenas 5 años.

Si bien es cierto, corresponde al Poder Ejecutivo la asignación del espectro radioeléctrico a terceros, para su administración y corresponde a la SUTEL administrar y controlar su uso eficiente. Con el propósito de lograr ese cometido de ley, hemos incluido en la programación del 2013 la ejecución de un proyecto que dará como resultado la implementación del Sistema Nacional de Monitoreo de Espectro (SNME). La ejecución del SNME esta en fase de implementación e instalación de equipo y para el próximo año tendremos los primeros resultados. Sin duda ésta será una herramienta que nos permitirá adoptar políticas regulatorias para mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Hemos visto una explosión de servicios y multiples operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Quisá la telefonía móvil es el servicio que más ha permeado a la sociedad, pues pasó del 69% en el 2010 a alcanzar una penetración del 116% en el 2012.

Sin duda, el desarrollo del mercado ahora lo podemos analizar mediante la emisión de un instrumento que hemos puesto a disposición pública, y que se seguirá publicando cada año, como es el Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2010 – 2012.

En cumplimiento, del deber de proteger los derechos de los usuarios, logramos implementar en el 100% un mecanismo que garantiza al usuario final de las telecomunicaciones a mantener el número telefónico sin menoscabo de la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando decida cambiar de proveedor, este mecanismo conocido con “portabilidad numérica” representa un hito fundamental en pro del titular del número telefónico, sin que para él represente un cargo adicional.

En materia tarifaria hemos logrado avanzar. Tenemos que, el operador del Estado hoy cuenta con una tarifa para los servicios fijos, fijada mediante un nuevo modelo tarifario. De igual manera hemos procedido con la tarifa de internet móvil por descarga en la modalidad de prepago y continuaremos en esta dirección el siguiente año.

La ejecución de proyectos a cargo de Fonatel ha significado un reto importante, pues hay restricción de ley sobre el límite en el gasto administrativo y la justificación que impone la tasa parafiscal como mecanismo de financiamiento de beneficio individualizable, que lo hace complejo. Sin embargo, podemos afirmar que en el 2013 la SUTEL logra superar esas limitaciones y desarrolla con éxito la consolidación de una estructura básica de administración que soporta la planificación, el diseño, la concursabilidad, la ejecución de los proyectos y su fiscalización. Este año hemos adjudicado 7 proyectos de despliegue de infraestructura que proveerán los servicios de telecomunicaciones a las comunidades y a los centros de servicio públicos. Los primeros dos proyectos se ubican en La Roxana de Guápiles y Pacuarito de Siquirres en la provincia de Limón y se encuentran en etapa de ejecución, y los otros cinco proyectos se ubicarán en los cantones de Sarapiquí, Guatuso, Upala, Los Chiles y San Carlos y se encuentran en proceso de firma de contrato para iniciar su ejecución.

En cuanto el fortalecimiento institucional, tenemos la entrada en operación al 100% del gestor documental, lo que permite la asignación y el seguimiento de toda solicitud ingresada. Esta herramienta le ha significado a SUTEL el premio internacional “Run Smarter 2013” otorgado por la empresa Laserfiche, como el mejor proyecto de gestión documental del sector público a nivel mundial. La implementación de dicha herramienta ha logrado un impacto en la consulta de expedientes de manera física a manera digital, pasando de una consulta física de 3.738 expedientes físicos en el año 2012, a una consulta de solo 100 expedientes físicos en el año 2013

Seguimos apostando por una rigurosa selección del personal y la promoción de la capacitación y actualización, pues la industria es muy dinámica y novedosa. Hemos mejorado los procesos internos e impulsado otros nuevos. Estamos en la última etapa para que se

dicte por parte de la Junta Directiva de la ARESEP el Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) que será implementado a través de una herramienta tecnológica en diseño.

Para el 2014 estaremos presentando ante la Junta Directiva de ARESEP propuestas para:

- Proponer modificaciones a los reglamentos de: Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad, y Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios.
- Proponer un nuevo reglamento que norme el proceso de desarrollo de despliegue de infraestructura de redes.
- Abordar integralmente el tema de recursos humano, especialmente en cuanto la jornada laboral y el reforzamiento de personal para atender nuevas obligaciones.

Comprometidos con los valores institucionales de transparencia, independencia, compromiso, eficiencia y solidaridad trabajamos para ofrecer los mejores servicios a nuestros regulados y garantizar el respeto a los derechos de los usuarios de sus servicios. Seguimos trabajando para superar las metas del 2014.

2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SUTEL

2.1. EL CONSEJO

La SUTEL está dirigida por un Consejo integrado por tres miembros propietarios. Para el cumplimiento de sus funciones, el Consejo cuenta con Asesores especializados y unidades administrativas de apoyo:

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

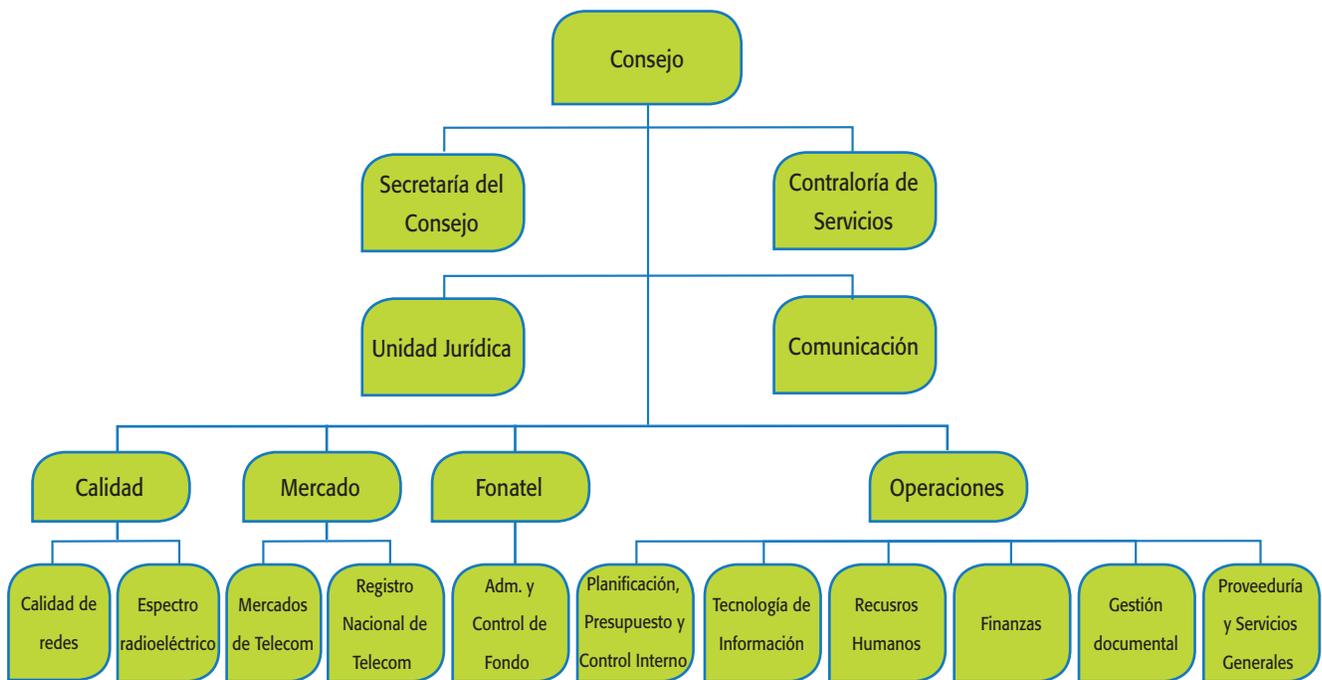
3. DIRECCIONES GENERALES

La SUTEL cuenta con cuatro (4) Direcciones Generales, a saber:

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

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

GRAFICO N° 1: ORGANIGRAMA



3.1 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

La Dirección General de Calidad es el área responsable de realizar estudios técnicos y de emitir recomendaciones, según el artículo 42 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

Esta Dirección vela por que los derechos de los usuarios sean respetados por los operadores y proveedores, asimismo fiscaliza para que los servicios de telecomunicaciones se brinden con la calidad de servicio, de acuerdo con los reglamentos establecidos. Para ello, realiza pruebas técnicas programadas y resuelve las reclamaciones, también coadyuva en la administración y control del uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, y la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales. Esta Dirección conforma el área de Calidad de Redes y el área de Espectro Radioeléctrico. Cabe destacar que el área de Calidad de Redes es responsable de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones. También tramita e investiga las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642. Por otra parte, el área de Espectro Radioeléctrico realiza las tareas operativas requeridas para la gestión, administración y control del espectro radioeléctrico.

- **Proyectos del Plan Operativo Anual (POA) del año 2013 ejecutados por la Dirección General de Calidad**

La Dirección General de Calidad realizó múltiples esfuerzos para cumplir con los proyectos establecidos en el POA 2013. La Dirección logró culminar con éxito gran parte de los proyectos y avanzar el resto del plan.

A continuación se presenta la información correspondiente de los proyectos a cargo de esta dirección incluidos en el POA 2013:

Código	Proyecto	Descripción	Objetivo	Meta	Porcentaje de avance	Área responsable
Q-2	Implementación de la entidad de referencia para el tratamiento de la portabilidad numérica en Costa Rica	Se requiere de una entidad que funcione como un data center de gran escala y maneje la base de datos de portabilidad numérica (NPDB) con altísima disponibilidad, seguridad, redundancia, integridad y continuidad	Implementación de la portabilidad numérica (la Adjudicación se pretende realizar 2012)	Consultoría en Servicios de ingeniería para la implementación	100%	Calidad de Redes
Q3	Proyecto para prevenir la generación de comunicaciones no solicitadas	La aplicación web contratada debe estar disponible al público en general y debe permitirle, de manera segura, a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones registrar, des-registrar y consultar los números telefónicos para los cuales, dichos usuarios requieran la restricción de la recepción de comunicaciones con fines de venta directa	Contar con una aplicación web que permita el registro, almacenamiento y gestión de la información asociada con los números telefónicos para los cuales, los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones desean restringir la recepción de comunicaciones no solicitadas, de conformidad con las regulaciones dispuestas en el Capítulo II, de la Ley No. 8642, y específicamente lo dispuesto en el artículo 44 de ese cuerpo legal.	Desarrollo de una herramienta WEB	100%	Calidad de Redes
Q4	Adquisición de los equipos de evaluación de la calidad (Aplicación web)	Equipos especializados para cumplir con la evaluación de los distintos parámetros y estándares de calidad de conformidad con el artículo 73 inciso k) de la Ley 7593	Verificar la Calidad de los servicios de acuerdo con las mejores prácticas de la industria.	Equipo	100%	Calidad de Redes
Q5	Evaluación de los niveles de calidad en los servicios móviles	Contratación de un grupo consultor para evaluar la calidad de los servicios móviles en zonas determinadas	Verificar el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red de los operadores entrantes para el 2013	Servicios de Ingeniería	100%	Calidad de Redes

Código	Proyecto	Descripción	Objetivo	Meta	Porcentaje de avance	Área responsable
Q6	Adquisición del equipo de verificación del plano de control Interfaz Aire	Al existir más operadores y tecnologías de acceso inalámbrico, se hace necesario contar con equipo de medición de interfaz aire del plano de control	Mejorar los tiempos de atención de quejas	Equipo	100%	Calidad de Redes
Q9	Sistema de Gestión y seguimiento de expedientes de homologación	Sistema de Gestión que permita llevar un mejor control y seguimiento de los expedientes			100%	Calidad de Redes
Q11	Evaluación de los indicadores de eficiencia en los centros de atención de los operadores	Realizar mediciones de eficiencia de todos los centros de atención y medios de contrato de los proveedores de servicio	Medir la eficiencia en los centros de atención y telegestión.	Servicios Profesionales de Ingeniería y atención al cliente	100%	Calidad de Redes
Q-12	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME)	Arrendamiento operativo del equipo de gestión y monitoreo del espectro para el 2013	Detección de interferencias y uso de frecuencias ilegales	Licitación Internacional del SNGME	70%	Espectro Radioeléctrico
		Adquisición de sitios e infraestructura del sistema de gestión y monitoreo de espectro	Contar con los sitios de medición para la detección de interferencias y uso de frecuencias ilegales	Adquisición de los sitios de la Licitación Internacional del SNGME		
Q-13	Contratación de Servicios Profesionales para inspección de construcciones civiles para sitios de Monitoreo de Espectro fijos	Servicios profesionales para inspección de construcciones civiles de las estaciones de monitoreo del espectro radioeléctrico	Realizar inspección civil y eléctrica según especificaciones de construcción.	Servicios profesionales de ingeniería	75%	Espectro Radioeléctrico

Código	Proyecto	Descripción	Objetivo	Meta	Porcentaje de avance	Área responsable
Q-14	Registro y depuración de información para la base de datos para el Sistema de Monitoreo del Espectro	Contar con el apoyo profesional para el registro y depuración de la información de la totalidad de usuarios del espectro para ser cargados en las bases de datos del Sistema de Monitoreo del Espectro	Registro del Sistema de Monitoreo del Espectro	Sistema de información	100%	Espectro Radioeléctrico
Q-16	Evaluar la ocupación de las bandas IMT y radiodifusión FM, AM, TV a nivel nacional	Sistema portátil para realizar mediciones del espectro radioeléctrico, corresponde a un analizador de espectros con rotor, antena y software de control	Contar con equipo portátil para realizar mediciones del espectro radioeléctrico	Adquisición de activos	100%	Espectro Radioeléctrico
		Mediciones de IMT y radiodifusión FM, AM, TV a nivel nacional	Evaluación de la ocupación del espectro en las bandas IMT y radiodifusión FM, AM, TV a nivel nacional	Servicios profesionales de ingeniería		
Q-18	Definición de especificaciones técnicas y condiciones de medición para los distintos servicios que emplean el espectro radioeléctrico	Definición de las especificaciones técnicas para cada uno de los servicios dispuestos en el PNAF para la emisión de dictámenes técnicos y evaluación en campo por parte de la SUTEL	Especificaciones técnicas y condiciones de medición para los servicios brindados a través del espectro	Servicios profesionales de ingeniería	50%	Espectro Radioeléctrico

Para el cumplimiento de las obligaciones asignadas fue necesario ejecutar otros proyectos, tales como:

- **Consultoría para la realización de un estudio técnico y de mercado, del espectro radioeléctrico para el desarrollo de sistemas de Telecomunicaciones Móviles Internacionales en Costa Rica:**
- Por instrucción del Poder Ejecutivo, mediante solicitud del señor Ministro del Ministerio de Ciencia, Energía y Telecomunicaciones, oficio DM-231-MICITT-2013 de 08 de mayo de 2013, esta Superintendencia realizó un estudio técnico y de mercados para valorar la factibilidad de realizar una nueva licitación de espectro IMT (incluida la valoración del espectro), por lo que se continuará con este proceso hasta dar respuesta.
- **Adquisición de software para la ingeniería del espectro que cubre el rango de frecuencias desde LF a EHF (9 kHz a 600 GHz) para todos los servicios de radiocomunicaciones.**
- Con el fin de dotar a la institución de herramientas adecuadas para una mejor gestión en la administración, control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como obtener mejores resultados en las inspecciones, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales, se gestionó la adquisición de un software que permita la realización de predicciones de cobertura para los servicios de sistemas de radiofrecuencia, análisis de interferencia para los diferentes tipos de servicios (punto - punto y punto – multi-punto, fijos, móviles). Para el próximo año la SUTEL contará con esta herramienta que será capaz de determinar la factibilidad de la colocación de una estación o un enlace en una ubicación geográfica específica, mediante la elaboración de análisis de propagación e interferencia utilizando las características técnicas de los dispositivos de radiofrecuencia (RF) y antenas utilizadas.

3.1.1

Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro:

El proyecto del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro enfrenta atrasos en la ejecución principalmente por la incertidumbre generada con el pago del canon de reserva del espectro radioeléctrico, la adquisición de terrenos e infraestructura del sistema y retraso en la preparación de los avalúos de los terrenos. La implementación de este proyecto estará concluida el próximo año.

3.1.2

Lanzamiento portal WEB Mapas SUTEL – Cobertura:

La Superintendencia adquirió una aplicación Portal WEB, que permite la publicación de mapas de cobertura de los operadores móviles autorizados. Esta herramienta compara los valores de calidad de telefonía móvil visualizados mediante mapas (vía Internet).

Esta aplicación tiene relevancia en tanto el usuario dispone de la información necesaria para tomar una decisión de compra que convenga a sus necesidades y damos cumplimiento al artículo 138 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicio, el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, y el artículo 80 inciso h) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593.

3.1.3

Evaluación de los operadores de telefonía móvil:

Con el fin de verificar la calidad del servicio brindado por los operadores móviles la Dirección evaluó las redes de telefonía móvil del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro). Las evaluaciones realizadas a nivel nacional incluyeron tanto los poblados y carreteras incluidas en el período 2012, así como nuevas zonas del Gran Área Metropolitana (GAM), y poblados y carreteras cubiertas por los polígonos de cobertura reportadas por los operadores. Los resultados de estas evaluaciones nos permitieron actualizar la base de datos e informar al usuario.

3.1.4

Homologación de terminales móviles y en bandas de uso libre:

Se homologaron 306 modelos de terminales, para un total de 945 terminales homologados entre los periodos 2010 a 2013. Cabe destacar, que durante el presente periodo 2013 se han realizado mejoras en el procedimiento de homologación de terminales móviles, incorporando nuevas pruebas de evaluación de calidad para la nueva tecnología celular LTE (Long Term Evolution). Además se observa un incremento significativo en la cantidad de solicitudes y certificados tramitados durante el año 2013 en comparación con las tramitadas en años anteriores, para un total acumulado de 651 modelos de terminales de banda libre homologados a la fecha.

3.1.5

Atención de Reclamaciones y denuncias:

Para el años 2013 la SUTEL recibió un promedio de 39 reclamaciones por mes, cifra que supera el comportamiento del 2012. Los arreglos conciliatorios son eficientes, sin embargo en muchos casos debe iniciarse los procedimientos administrativos correspondientes con todas las implicaciones y costos que representan para la administración. En el año 2013 se cerraron 462 expedientes, de los cuales el 54% corresponde a casos presentados en ese mismo año, el 32% corresponde a casos de reclamaciones preentadas en el 2012, el 13% del 2011 y un 1% del 2010. Quedando pendientes de resolución solo un 1.5% de reclamaciones del 2010, un 14.6% del 2011, un 33% del 2012 y un 58.9% del 2013.

El servicio de telecomunicaciones en el que se presenta un mayor número de reclamaciones por parte del usuario final es sobre el servicio de telefonía móvil, pues éste alcanza un cincuenta y nueve por ciento del total de reclamaciones (59%), seguido del servicio de Internet móvil (16%). Según nuestras bases de datos, se registra que el 75% de las reclamaciones ingresadas el año 2013.

3.1.6

Implementación del proceso de mediación y conciliación de conflictos:

La implementación de procesos conciliatorios para la resolución de reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de telecomunicaciones, tiene por objetivo, el promover un mecanismo alternativo para la resolución de quejas y controversias surgidas entre los usuarios finales y los operadores y proveedores. Lo anterior, sin perjuicio de que esta figura transaccional, de igual forma puede ser utilizada para resolver controversias surgidas entre los mismos operadores y proveedores de servicios, o entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y dichos operadores y proveedores. Dicho proceso permitió para en el año 2013 lograr 45 arreglos conciliaciones de aproximadamente 55 procesos de conciliación abiertos.

En materia de espectro radioeléctrico, se llevaron a cabo las siguientes tareas:

3.1.7

Asesoría técnica:

El Consejo recomendó varias modificaciones al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), con el fin de garantizar la correcta canalización del espectro, el desarrollo de servicios IMT, así como la planificación para la asignación del espectro (CAE), de conformidad

con las mejores prácticas internacionales. Asimismo, se realizaron varias reuniones con el Viceministerio de Telecomunicaciones para la atención de los temas en estudio y pendientes de resolución. Sobre las atribuciones y planes de frecuencias con base en la experiencia internacional y el conocimiento adquirido por la Unidad Administrativa de Espectro, se han realizado estudios especializados para analizar la forma más adecuada de asignar el espectro y de realizar la comprobación técnica.

3.1.8

Solicitudes de permiso de uso de frecuencias:

Se atendieron un total de 828 solicitudes de asignación de espectro mediante la emisión de dictámenes técnicos de recomendación al Poder Ejecutivo, entre ellas se contemplan los permisos de uso de frecuencia para radiocomunicación privada, permisos para radioaficionados, permisos temporales de uso de frecuencias, permisos de portación (aeronaves y embarcaciones), así como criterios técnicos sobre concesiones directas para enlaces microondas y enlaces satelitales.

3.1.9

Permisos de radioaficionados:

Se realizó la primera convocatoria para la realización del examen teórico para la obtención de un permiso de banda ciudadana y radioaficionado. En este sentido, se aplicaron 29 exámenes, todos aprobados, sobre los cuales se elaboró el dictamen técnico respectivo recomendando el otorgamiento del permiso a los interesados.

3.1.10

Canon de reserva del espectro:

Se aplicó la metodología de cálculo del canon de reserva del espectro y los demás procedimientos asociados a este cobro para el financiamiento del periodo 2013. Adicionalmente, se realizaron reuniones e informes sobre los estados de pago de los concesionarios del espectro para proceder conforme el ordenamiento jurídico y las disposiciones de la CGR.

3.1.11

Portabilidad numérica:

La implementación de la portabilidad numérica ha sido una realidad y nos satisfase mucho por garantizar un derecho que corresponde por ley a los usuarios finales, según el artículo 45 inciso 17 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.

Este es el resultado de un proceso de más de 2 años de trabajo por parte de esta Superintendencia, que incluyó entre otros pasos, la selección del esquema "All Call Query", la definición de los principios regulatorios, la conformación del Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN), la selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN), la atención de múltiples recursos interpuestos en la vía administrativa, la defensa del proceso en el Tribunal Contencioso Administrativo, el proceso de difusión al público en general respecto al ejercicio del derecho y los pasos respectivos, así como la armonización de intereses de los distintos operadores y proveedores que permitieran la implementación del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN) y con ello el inicio del ejercicio del derecho de los usuarios en la fecha prevista.

3.2 DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

La Dirección General de Mercados (DGM) proponer al Consejo la definición de los mercados relevantes, tarifas tope 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. En cumplimiento de sus funciones, realiza un monitoreo constante 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. También es la responsable de vigilar el cumplimiento del régimen de acceso e interconexión, elabora recomendaciones sobre la asignación y control de los recursos de numeración y el otorgamiento de autorizaciones a nuevos operadores. Entre sus responsabilidades está operar el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), instruyendo el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones y llevando el registro correspondiente, de acuerdo con las resoluciones que emite el Consejo en esta materia.

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.

Las áreas de trabajo son las siguientes:

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

A continuación se presenta un resumen de las tareas más destacadas del año 2012, de conformidad con las funciones establecidas en el RIOF.

3.2.1

Proyectos relacionados con el Plan Operativo Anual (PAO) 2013

Durante el 2013 la Dirección General de Mercados (DGM) estuvo a su cargo 9 proyectos concretos que formaron parte del Plan Anual Operativo 2013 de la SUTEL. Estos proyectos fueron relacionados de manera estrecha con los objetivos estratégicos de la organización, para lo que se canalizaron recursos humanos y financieros y así cumplir satisfactoriamente. También se suman otros proyectos que ya son parte de las labores cotidianas de la Dirección.

El cumplimiento y las acciones sobre estos nueve proyectos, se presenta en la tabla adjunta.

Tabla N° 1. Proyecto de la Dirección General de Mercados en el Plan Operativo Anual 2013

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.				
No. Obj.	Objetivo operativo	Cod. Proy	Actividad (proyecto)	TOTAL
1,9	Estandarizar las políticas de supervisión a los operadores, mediante modelos de gestión y reglamentación	M-1	Implementación del modelo de contabilidad regulatoria (contabilidad de costos separada, metodología y formato establecido)	100%
		M-9	Actualización de modelos para el análisis y establecimiento de tarifas	
		M-3	Elaboración de un reglamento que detalla las competencias y condiciones para aplicar el régimen sancionatorio definido en la Ley General de Telecomunicaciones.	
1,10	Verificar las condiciones de los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones	M-4	Revisión y modificación de los mercados relevantes del sector telecomunicaciones	65%
1,11	Controlar la eficiencia de las interconexiones entre operadores, mediante estudios de señalización	M-8	Adquisición de equipo de monitoreo para los puntos de interconexión	100%

Objetivo Estratégico 3: Hacer eficiente la gestión de la SUTEL a través de la innovación tecnológica

No. Obj.	Objetivo operativo	Cod. Proy	Actividad (proyecto)	TOTAL
3,1	Consolidar los procesos de la Dirección General de Mercados	M-6	Estandarización de los procesos de análisis de competencia en el mercado de telecomunicaciones	100%
		M-7	Definición detallada de los procesos y procedimientos en los que está involucrada la Dirección General de Mercados	
3,2	Completar el desarrollo técnico y operativo del Registro Nacional de las Telecomunicaciones	M-5	Desarrollo de un sistema automatizado para la inscripción y consulta de la información mediante asientos. Ejecución del Reglamento del RNT	62%
3,3	Desarrollar un sistema de información para el monitoreo de los indicadores de regulación	M-2	Desarrollo de un sistema de información regulatoria que permita la captura y procesamiento de información del sector para el análisis y generación de indicadores del sector de telecomunicaciones	71%

Para el cumplimiento de las obligaciones asignadas fue necesario ejecutar otros proyectos, tales como:

3.2.2 En el Área de Competencia

Las labores vinculadas con esta materia empiezan a representar una parte importante del total de acciones a cargo de la DGM.

Esto resulta más claro a partir del año 2012. En general las tareas a cargo en esta materia corresponden a denuncias por prácticas monopolísticas (absolutas o relativas) y a solicitudes de autorización de concentración. La siguiente tabla identifica la cantidad de casos recibidos en materia de competencia desde el año 2011, según estas categorías.

Tenemos que las denuncias por prácticas monopolísticas desde el 2011 al 2013 anualmente se reciben 3 casos, distinto el comportamiento en cuanto las solicitudes de autorización de concentraciones en donde tenemos que en el 2011 se presentaron 2, en el 2012 aumentaron a 7 casos y para el 2013 la cifra bajo a 4 casos.

Tabla N° 2. Total de casos recibidos en el Área de Competencia por año

Tipo	2011	2012	2013
Denuncias por prácticas monopolíticas	3	3	3
Solicitudes de autorización de concentración	2	7	4
Consultas	0	2	1

En ese mismo sentido, en el cuadro siguiente se hace un resumen de los casos cuyo análisis y resolución fue completada durante el año 2013 por parte del área de competencia.

Tabla N° 3. Casos de competencia resueltos durante el año 2013

PRÁCTICAS MONOPOLÍTICAS					
Fecha de ingreso	Denunciante	Denunciado	Descripción Denuncia	Documento Cierre	Fecha Cierre
01/12/2012	Virtualis, S.A. Intertel Worldwide, S.A. y CRM Consulting Services International, S.A.	Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Práctica monopolítica relativa	RCS-019-2013	23/01/2013
CONCENTRACIONES					
Fecha de ingreso	Parte 1	Parte 2	Descripción	Documento Cierre	Fecha Cierre
28/06/2012	Transdatelecom, S.A.	PRD Internacional, S.A.	Fusión. Compra de un 40% de las acciones.	RCS-134-2013	17/04/2013
20/05/2013	Telefónica de Costa Rica TC, S.A.	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.	Adquisición del 100% del capital accionario	Acuerdo 013-033-2013	04/07/2013
25/09/2013	Cable Arenal del Lago, S.A.	CallMyWay NY, S.A.	Autorización de concentración	Acuerdo 011-060-2013	13/11/2013

3.2.3 Área de acceso e interconexión

A lo largo del año 2013 se otorgaron un total de 8 nuevas autorizaciones para operar redes públicas de telecomunicaciones y/o prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

Tabla N° 4. Autorizaciones tramitadas durante el año 2013

Número de expediente	Operador / Proveedor	Resolución	Fecha
C0012-STT-AUT-OT-00056-2012	Cable Costa S.A.	RCS-123-2013	03/04/2013
C0649-STC-AUT-00094-2013	Conecta Developments S.A.	RCS-240-2013	07/08/2013
C0647-STC-AUT-00029-2013	Columbus Networks S.A.	RCS-136-2013	17/04/2013
S0310-STT-AUT-OT-00057-2012	Super Wireless T.D.T. S.A.	RCS-276-2013	21/10/2013
S0330-STT-AUT-OT-00139-2012	Sistemas Fratec S.A.	RCS-088-2013	27/02/2013
S0334-STT-AUT-00028-2013	Servicios Technologicos Antares S.A.	RCS-101-2013	13/03/2013
V0146-STT-AUT-OT-00141-2012	Vía Europa Costa Rica S.A.	RCS-227-2013	19/07/2013
S0338-STC-AUT-00442-2013	Servicios de Telecomunicaciones Nacionales Sertecna S.A.	RCS-215-2013	10/07/2013

Se destaca que la mayoría de solicitudes tienen como objeto la prestación de servicio de acceso a internet, transferencia de datos y Telefonía IP. En cuanto a las zonas geográficas solicitadas, por lo general los solicitantes comienzan a ofrecer sus servicios en las provincias de San José, Cartago, Alajuela y Heredia. Esto evidencia un crecimiento de la oferta de servicios de telecomunicaciones en las zonas más desarrolladas, como los cantones de Curridabat, Escazú, Cartago, San Carlos, Montes de Oca, Heredia, entre otros. Sin embargo, se han presentado caso como el de la empresa Sistemas Fratec S.A., que solicitó autorización para ofrecer servicios en los cantones de Corredores, Nandayure y Osa.

En el 2013 se recibieron 8 notificaciones de ampliación de servicios y ampliación de zonas de cobertura geográficas, principalmente hacia las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia, aunque también se presentó el caso de notificaciones de ampliación a las provincias de Puntarenas y Guanacaste, o bien a todo el territorio nacional. Por otra parte, el servicio de acceso a internet (transferencia de datos) fue el que presentó más notificaciones de ampliación, seguido de telefonía IP y acarreador de tráfico.

En general, tomando en cuenta tanto las solicitudes de una nueva autorización, como las notificaciones de ampliación de servicios, tenemos que un total de 6 empresas quisieron incluir en su oferta el servicio de acceso a Internet.

En cuanto a las solicitudes de autorización de los cafés Internet, durante el año 2013 se otorgaron un total de 10 nuevas autorizaciones.

En cuanto a acceso a facilidades esenciales (postería), por tratarse de recursos esenciales sujetos a la imposibilidad técnica y espacio del recurso, se ha reforzado el personal asignado con el propósito de atender esta problemática con prioridad. En este años, se dictó un manual de procedimientos para los casos de Uso Compartido, que incluye un tramite sumario, que pretende agilizar el proceso y garantizar la prestación de los servicios a los usuarios finales, como corresponde.

El siguiente cuadro presenta en detalle el estatus de los 24 casos existentes, de los cuales 6 han sido cerrados (3 planteados en el 2010, 2 planteados en el 2012 y 1 planteado en el 2013) 4 están en la fase de homologación del contrato de uso y acceso compartido de la postería paras redes de telecomunicaciones y 14 se mantienen en proceso o abiertos ante la existencia de una medida cautelar de por medio.

Tabla N° 5. Autorizaciones tramitadas durante el año 2013

DESGLOSE DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ACCESO A INFRAESTRUCTURA			
Expediente N°	Empresa solicitante	Empresa demandada	Situación actual
OT-027-2009	Cable Visión de Costa Rica CVCR, S.A.	CNFL	Pendiente Resolver recursos de Reposición
OT-033-2010	Grupo Publicidad e Internet Inc., S.A.	ICE	Se dictó Auto de Apertura y rechazo de solicitud de Medida Cautelar
OT-047-2010	Televisora de Costa Rica	ICE	Pendiente acuerdo entre partes, y nuevo estudio económico año 2013
OT-096-2010	FEMAROCA	JASEC	Orden de acceso, RCS-144-2012, Medida Cautelar 135-2013, pendiente solución de dos rutas
OT-123-2010	ICE	ESPH	Inicio procedimiento administrativo, RCS-156-2011
OT-143-2010	AMNET	INCOFER	Acuerdo 007-62-2010, se convocó a las partes. Falta prevención INCOFER
OT-144-2010	Televisora de CR	ESPH	ESPH responde requerimiento de información. Falta orden de acceso

DESGLOSE DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ACCESO A INFRAESTRUCTURA

Expediente N°	Empresa solicitante	Empresa demandada	Situación actual
OT-007-2011	AMNET	MOPT	Prevención MOPT
OT-103-2011	Telecable Económico, TVE S.A.	JASEC	Medida Cautelar RCS-135-2013. Faltan 2 estudios técnicos.
OT-186-2011	Cable Visión de Occidente S.A.	ICE	Revisión de contrato para dictado de Orden de Acceso.
OT-046-2012	Transdatelecom S.A.	JASEC	Medida Cautelar RCS-135-2013, falta respuesta de JASEC respecto a soluciones propuestas.
OT-074-2012	Cable Visión de Costa Rica CVCR, S.A.	ESPH	No se ha presentado respuesta de aclaración por parte del solicitante
OT-148-2012	ICE	JASEC	Falta respuesta a Prevención de requerimiento de información al ICE, previo apertura
INT-1719-2013	AMNET	JASEC	Solicitud de intervención de Amnet, en estudio.
DESGLOSE DE CASOS DE HOMOLOGACIÓN DE ACUERDOS			
Expediente N°	Empresa solicitante	Empresa demandada	Situación actual
V OT-144-2012	AMNET	ICE	HOMOLOGACION DEL CONTRATO
INT-640-2013	FEMAROCA	ICE	HOMOLOGACION DEL CONTRATO
INT-672-2013	TELEVISORA DE COSTA RICA	ICE	HOMOLOGACION DEL CONTRATO
INT-1545-2013	PROMITEL	JASEC	HOMOLOGACION DEL CONTRATO
DESGLOSE DE CASOS CERRADOS EN 2013			
Expediente N°	Empresa solicitante	Empresa demandada	Situación actual
OT-048-2010	Televisora de Costa Rica	ICE	Archivado

DESGLOSE DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ACCESO A INFRAESTRUCTURA

Expediente N°	Empresa solicitante	Empresa demandada	Situación actual
OT-049-2010	AMNET	ICE	Archivado
OT-113-2010	AMNET	JASEC	Archivado y sin efecto las medidas cautelares
OT-130-2012	RACSA	JASEC	Archivado y sin efecto las medidas cautelares
OT-140-2012	PROMITEL	JASEC	Archivado
INT-99-2013	Televisora de Costa Rica	JASEC	Archivado

En cuanto a la administración de los recursos de numeración, a continuación se muestra un cuadro resumen de acuerdo al operador solicitante, e información del tipo de solicitud o consulta planteada ante la SUTEL.

Tabla N° 6. Solicitudes de numeración tramitadas durante el año 2013

Operador	Solicitudes tramitadas
American Data Networks, S.A.	1
Amnet Cable Costa Rica, S.A.	3
CallMyWay NY, S.A.	15
Central American Telecom Services, S.A.	1
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	8
Propiedades Sundince INC, S.A.	1
Instituto Costarricense de Electricidad	41
Interphone S.A.	6
Intertel, S.A.	2
Othos Telecomunicaciones, S.A.	7
PRD Internacional, S.A.	5
R&H International Telecom Services, S.A.	2

Operador	Solicitudes tramitadas
Telecable Económico TVE, S.A.	4
Telefónica de Costa Rica TC, S.A.	15
Virtualis, S.A.	1
TOTAL	112

Cabe señalar que de las 112 gestiones presentadas por los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones, la mayoría corresponden a solicitudes de numeración para servicios de cobro revertido que se prestan a través de números 800.

Tal y como lo establece el Plan Nacional de Numeración, la SUTEL debe asignar y controlar los números para usuario final, números 800, 900, 905, números cortos de contenido SMS/MMS, asignación de códigos de señalización, números MMSI para embarcaciones, así como dar trámite a las consultas y dudas que se plantean en general sobre el uso del recurso numérico; las renunciaciones de operadores y/o proveedores a los recursos de numeración que tiene asignados y otros particulares que se resuelven en torno a las necesidades de mantener un control y orden sobre la administración de los recursos de numeración.

Adicionalmente, en el 2013 se actualizó el estado en el que se encontraban 63 contratos remitidos a esta Superintendencia por parte de los distintos operadores y/o proveedores.

La DGM se abocó a solucionar algunos problemas de interoperabilidad de servicios, en particular, aclarando el esquema de transferencia de llamadas entre distintos operadores (RCS-180-2012, RCS-004-2013 y RCS-110-2013), estableciendo modificaciones necesarias al procedimiento de solicitud y asignación de recursos de numeración (RCS-239-2013) y asegurando el traslado del tráfico internacional entrante a su destino (RCS-106-2013 y RCS-169-2013), entre otros.

3.2.4 **Área de mercados y análisis económico**

Si bien el proceso de fijación tarifaria para el servicio de internet móvil por transferencia de datos en Kbyte (Expediente SUTEL GCO-TMI-ET-02-2012) para la modalidad pre pago se tramitó durante el año 2012, las repercusiones de dicho acto administrativo se presentaron durante el 2013. Durante este año, la DGM ha llevado a cabo acciones en dos vías: la primera sobre el seguimiento, apoyo y aporte de información a la Asesoría Jurídica de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) para la resolución de los recursos de apelación en alzada, y la segunda sobre la elaboración y análisis de la fijación tarifaria de internet móvil por transferencia de datos para la modalidad post pago.

El resultado del proceso es que la resolución N° RCS-295-2012 se ha mantenido incólume, y así finalizar de manera satisfactoria el proceso de fijación tarifaria.

En cuanto el proceso de fijación de la tasa de retorno del capital, éstos procesos se originaron a finales del 2012 (expediente GCO-TMI-00003-2012) y su fase de ejecución e implementación se dá en el 2013, así como el desarrollo de otras tareas importantes, a saber:

- Elaboración y presentación del informe de oposiciones a la fijación de la tasa de retorno del capital (oficio N° 0077-SUTEL-DGM-2013 del 11 de enero del presente año).
- El día 08 de febrero del 2013 mediante oficio N° 0586-SUTEL-DGM-2013 se presentó el informe que resuelve los recursos de revocatoria, y se dejan establecidos los argumentos que se tomaron en la estimación de esta tasa, para aclarar a la ARESEP los recursos de apelación.
- Mediante los oficios N° 0887-SUTEL-DGM-2013 y 0888-SUTEL-DGM-2013 la Dirección realiza los emplazamientos respectivos de los recursos de apelación en subsidio ante la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora.
- En fecha 07 de marzo del año 2013 mediante oficio N° 0922-SUTEL-DGM-2013, la Dirección General de Mercados procede a emitir el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de Administración Pública sobre la remisión de los recursos de apelación al Órgano Superior Jerárquico, en este caso a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). En dicho informe se hace un detalle pormenorizado de las justificaciones que precedieron la fijación de la tasa de retorno del capital.

El resultado de este proceso fue el aval de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora a la fijación de la tasa de retorno del capital, variable esencial para la fijación de tarifas.

Otro tema de relevancia tratado durante el 2013 fue la nueva fijación de tarifas para los servicios de telefonía fija. De conformidad con sus competencias, la DGM el 13 de febrero de 2013 mediante oficio 0673-SUTEL-DGM-2013, presentó el "Informe Técnico y de Oposiciones referente a la petición tarifaria hecha por el ICE para el servicio de telefonía fija" y como resultado de lo anterior, en fecha 07 de marzo de 2013 se notificó la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-091-2013 donde "Se resuelve petición tarifaria presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad para el servicio de telefonía fija". Pese al rechazo que se hace de la propuesta tarifaria del ICE, se determinó que existía una necesidad real del mercado de disponer de una tarifa para este servicio, dado que las condiciones del mercado habían variado sustancialmente por la apertura en el mercado de los servicios de telecomunicaciones.

El Consejo de la SUTEL, estableció que en un plazo no mayor de tres (3) meses conocería una propuesta de revisión de la tarifa del mercado del servicio de telefonía fija, consecuentemente, se iniciaron los procesos de calculo para la nueva tarifa para los servicios de telefonía fija. Mediante oficio 3400-SUTEL-DGM-2013, la DGM presentó al Consejo el “Informe sobre propuesta tarifaria para el servicio de telefonía fija”, cuerpo colegiado que mediante acuerdo número 023-035-2013 de la sesión 035-2013 del 11 de julio de 2013 acordó llevar a audiencia pública las tarifas propuestas por la Dirección y giró las instrucciones respectivas para que esto fuera llevado a cabo a la brevedad posible. La audiencia pública de Ley se celebró el día 21 de agosto del 2013, audiencia en la cual se presentaron doce oposiciones formales.

El Consejo conoció el “Informe técnico sobre oposiciones presentadas en la audiencia pública y dictó la resolución número RCS-268-2013, mediante la cual “Se estable un ajuste tarifario para el servicio de telefonía fija”. Esta fue recurrida ante la ARESEP, y se encuentra en trámite final.

Tabla N° 6. Nuevas Tarifas para el servicio de telefonía fija (RCS-268-2013)

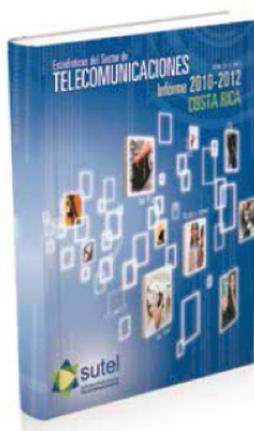
Tarifa de acceso a telefonía fija	Minuto origen nacional fijo y destino nacional fijo	Minuto origen nacional fijo y destino nacional móvil
3339 colones/línea por mes	7,6 colones/ minutos	21,9 colones/ minutos

Otra tarea es la del seguimiento y monitoreo de las promociones por parte de los operadores que se realiza desde el año 2012, por lo que los operadores deben presentar la información relativa a las promociones, para estudio de esta Superintendencia en beneficio de los usuario finales y sus derechos de consumidor.

Finalmente, hemos publicado el primer compendio de estadísticas del sector, este instrumento ha sido conceptualizado siguiendo parámetros internacionales utilizados para la medición y cuantificación. Ahora disponemos tanto para nuestro quehacer interno, como para disposición del público las cifras del 2010 al 2012 para un grupo de cinco servicios y es el resultado del trabajo desplegado desde finales del 2011, ([ver en \(http://sutel.go.cr/Ver/Contenido/reportes-deindicadores/174\)](http://sutel.go.cr/Ver/Contenido/reportes-deindicadores/174)) y tiene como finalidad, entre otros:

- Establecer mecanismos ágiles para la recopilación de la información.
- Estandarizar los conceptos y definiciones asociadas a cada indicador y servicio.
- Aclarar las fechas máximas de entrega de la información.
- Informar acerca de las implicaciones para el operador de la no entrega en tiempo y forma de la información requerida por el regulador.

Figura N° 1. Estadísticas del sector telecomunicaciones. Informe 2010-2012.



3.2.5 Registro Nacional de Telecomunicaciones

Se ha desarrollado un trabajo de investigación y diagnóstico que se plasmó en el informe No. 4369-SUTEL-RNT-2012 que contiene la propuesta de Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), que una vez que fue conocido por el Consejo, fue elevada ante la Junta Directiva de la Aresep y sometida al procedimiento de audiencia pública. Esta Dirección a liderado el proceso de audiencia pública con el apoyo de la Dirección General de Atención del Usuario de la Aresep.

Asimismo, la Dirección General de Mercados ha coordinado el proyecto para la implementación del reglamento y el diseño del sistema que permita automatizar las inscripciones del RNT, para la cual, se sentaron las bases del proyecto, se definió el equipo de trabajo y los procedimientos internos requeridos, así como el alcance de la contratación de la herramienta automatizada. Cabe mencionar que durante este año, se estableció un formato para la emisión de constancias, las cuales se han emitido de forma manual, tras el estudio de cada expediente..

3.3 FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)

La Dirección General de FONATEL (DGF), le corresponde la administración del fondo solidario. Este tiene su fundamento en la LGT, y la LFMT, en donde se establece el marco jurídico dentro del cual se deben tomar las acciones para hacer efectivo el cumplimiento de los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

La DGF esta encargada de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de los mismos y coordinar con otras organizaciones según se determine. Está conformada por una unidad administrativa en materia de Administración y Control del Fondo.

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 y recomendación al 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.

Así mismo le corresponde hacer cumplir los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad definidos en el Artículo 34 de la LGT, tales como:

- 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 cuenta con un área administrativa de apoyo y actualmente ha completado el nombramiento de los cuatro plazas previstas, 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.

Con el propósito de cumplir con las funciones asignadas, se cuenta con un área de trabajo:

Área de Administración y Control del Fondo

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

3.3.1

Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL.

Se trabaja en el desarrollo de tres Programas con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), tal como se define en el Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL aprobado por el Consejo de SUTEL:

- Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas.
- Programa de Subsidio al uso de los Servicios o Tarifas Diferenciadas para Poblaciones Vulnerables.
- Programa de Equipamiento para Centros de Prestación de Servicios Públicos.

Se prevé en dicho Plan la posibilidad de desarrollar un proyecto para dotar de conectividad de Internet de banda ancha y renovación de equipos tecnológicos a las bibliotecas públicas costarricenses, del Sistema Nacional de Bibliotecas, Ministerio de Cultura.

Las estimaciones presupuestarias para la implementación de los proyectos y programas contenidos en este plan se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Programa o Proyecto	Presupuesto Total Estimado	Ejecución Prevista para el año 2014
Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas del País.	\$139.285.993	\$41.630.013
Programa de Subsidio al uso de los Servicio o Tarifas Diferenciadas para poblaciones vulnerables.	\$50.000.000 ⁽¹⁾	\$16.666.666 ⁽¹⁾
Programa de Equipamiento para Centros de Prestación de Servicios Públicos.	\$20.000.000 ⁽¹⁾	\$20.000.000 ⁽¹⁾
Proyecto para dotar de conectividad de Internet de banda ancha y renovación de equipos tecnológicos a las bibliotecas públicas	\$1.500.000	\$1.500.000
TOTAL en US\$	\$210.785.993	\$79.796.679

Notas: (1) Estimación Preliminar.

Este Presupuesto Total Estimado de los Proyectos representa aproximadamente el 92% del patrimonio total de FONATEL, al 30 de noviembre del 2013, el cual ascendía a US\$229.671.074,48, al tipo de cambio de cierre de noviembre. Para el año 2014 se estima una ejecución superior al 34% de este presupuesto total.

En el siguiente cuadro se puede apreciar un resumen estimado del presupuesto y la población beneficiada por cada programa.

Tabla 2

Plan FONATEL					
Horizonte de tiempo: Patrimonio a la fecha:		2012 - 2021 \$222,865,945			
Programas	Programa #1 Comunidades no Conectadas y Sub conectadas: incluye perfiles proyectos ASD	Programa #2: Subsidio a servi- cios de teleco- municaciones para poblaciones vulnerables	Programa #3: Soluciones tecnológicas (equipamiento): según definición ASD	Programa #4: Proyecto para Dotar de conecti- vidad de internet de banda ancha y renovación de equipos tecnoló- gicos a las biblio- otecas públicas	Total
Subsidio (millones de dólares)	\$139,285,993	\$50,000,000	\$20,000,000	\$1,500,000	\$210,785,993
Población Objetivo	500,000	600,000	40,000	nd	\$1,140,000
Plazo de ejecución en años	2012-2021	2013-2016	2013-2014	2014	2013-2021
Subsidio / población	\$279	\$83	\$500	n/a	\$862
Porcentaje del fondo	66%	24%	9%	1%	
Avance	#REF!	15%	10%	20%	
Orden de Desarrollo del Consejo	SI	NO	NO	NO	
Estrategia de relacionamiento con las poblaciones objetivo y los grupos de interés					
Control de los fondos a los contratistas, por medio de la contabilidad separada (mensualmente)					
Evaluación de Impacto de los Programas					

Notas:

Fondo: proyección del patrimonio al 31 de diciembre de 2013 = \$221 MM

Programa # 1: (\$114 MM + 15%) + (250 CECIs x \$10K c/u x 2500 personas beneficiadas) = \$ 155MM + 625.000

Programa # 2: ver documento, Propuesta de Expansión Banda Ancha. Propuesta al Consejo Abril 2013

Programa # 3: ver documento, Información del BN y Micitt.

Programa # 4: reglamento adjunto. Propuesta Consejo Abril 2013. Financiamiento: fonatel o nuevas concesiones. Definir poblac.

Estrategia de Comunicación: propuesta al Consejo enero 2013

3.3.2 Proyectos en Desarrollo

Como parte del Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas, están en desarrollo cuatro proyectos:

1. Proyecto para Comunidades del Cantón de Siquirres.
2. Proyecto para Comunidades de Roxana de Pococí.
3. Proyecto para la Atención de la Zona Norte Superior (Región Huetar Norte).
4. Proyecto para la Atención de la Zona Sur (Región Brunca).

Los proyectos de Siquirres y Roxana de Pococí, fueron adjudicados y están en ejecución. Por su parte, los concursos para el proyecto de la Zona Norte Superior (Región Huetar Norte) están en concurso, por lo que en el siguiente informe daremos detalles sobre el estado de los mismos con mayor detalle.

La Dirección lidera el proceso de formulación del Proyecto para la Atención de la Zona Sur (Región Brunca) que deberá ser conocido por el Consejo de SUTEL para su ejecución.

El estado del avance en la ejecución de los proyectos, al 30 de noviembre de 2013, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4

Proyectos FONATEL al 30-11-2013						Fases de Proyectos				Ejecución Presupuestaria de Proyectos			
Proyecto	Operador Adjudicado	Entrada Producción	% Planeado	% Real	Variación	Formulación	Concurso	Ejecución	Producción	Presupuesto Projectado	Presupuesto Real Mes	Presupuesto Real Acumulado	Presupuesto pendiente de ejecución
Proyectos Especiales													
Siquirres	TELEFONICA	feb-14	84%	62%	-22%					\$ 303.244,00	\$ -	\$ -	\$ 303.244,00
Roxana	ICE-HUAWEI	abr-14	35%	35%	0%					\$ 103.579,00	\$ -	\$ -	\$ 103.579,00
Zona Norte													
Guatuso	-	-	73%	73%	0%								\$ -
Los Chiles	-	-	73%	73%	0%								\$ -
San Carlos	-	-	73%	73%	0%								\$ -
Sarapiquí	-	-	73%	73%	0%								\$ -
Upala	-	-	73%	73%	0%								\$ -
Zona Brunca													
Por Definir	-	-	89%	84%	-5%								\$ -
Zona Atlántica													
Por Definir	-	-											\$ -
Zona Chorotega													
Por Definir	-	-											\$ -
Zona Pacifico Central													
Por Definir	-	-											\$ -
Zona Central													
Por Definir	-	-											\$ -
TOTAL										\$ 496.823,00	\$ -	\$ -	\$ 496.823,00

Fuente: Unidad de Gestión de Proyectos y Programas de FONATEL.

Para el cumplimiento de las obligaciones asignadas de administración del Fondo fue necesario ejecutar otros proyectos, tales como:

- Gestión del Plan de Proyectos y Programas (PPP 2014)
- Coordinación de Iniciativas en el Acuerdo Social Digital
- Control de Ingresos y Gestión de Cobro.
- Rendición de Cuentas.

Seguidamente se citan las principales acciones y logros en cada una de estas áreas.

3.3.3

Gestión del Plan de Proyectos y Programas.

- En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso b) del artículo 36 de la Ley general de Telecomunicaciones, No. 8642 y lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad, se publicó la actualización para el año 2014 de este Plan junto con el Informe para la Fijación de la Contribución

Especial Parafiscal a FONATEL, correspondiente al Periodo Fiscal año calendario 2013, pagadera en el 2014. Este Informe y el Plan fueron aprobados por el Consejo de SUTEL y objeto de la audiencia pública que procede dentro de este proceso de Fijación.

- Se incorporaron en el PPP 2014 dos programas adicionales al Programa de Comunidades No Conectadas o Subconectadas: El Programa de subsidio al uso de los servicios o tarifas diferenciadas para poblaciones vulnerables y el Programa de equipamiento para centros de prestación de servicios públicos.
- Se adjudicaron, durante el periodo de cobertura de este Informe, el Proyecto para la Atención de Comunidades del Cantón de Siquirres a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A.; y el Proyecto para la Atención de Comunidades de Roxana de Pococí al Consorcio ICE-HUAWEI. Ambos proyectos están en ejecución.
- Se publicó en el Marco del Programa de Comunidades no Conectadas o Subconectadas, los concursos 005-2013, 006-2013, 007-2013, 008-2013 y 009-2013 para Proveer Acceso a Servicios de Telecomunicaciones a Comunidades de los Cantones de Guatuso, los Chiles, San Carlos, Saparapiquí y Upala de la provincia de Alajuela y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades.
- El 22 de noviembre de 2013 se realizó la apertura de ofertas. En este concurso participaron con ofertas en los 5 concursos las empresas: CLARO CR Telecomunicaciones, Consorcio ICE–HUAWEI, Consorcio eDIAY-IDNET-REICO y Telefónica de Costa Rica TC, S.A. Con el visto bueno del Consejo de SUTEL, el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) en su carácter de Fiduciario, procedió a adjudicar según el cartel. Siendo que al Fideicomiso le aplica el régimen recursivo de la Ley General de Contratación Administrativa (LGCA), han sido recurridos ante la Contraloría General de la República (CGR) y debe cumplirse con el procedimiento establecido antes de entrar a la fase de ejecución, según corresponde en buen derecho.
- Se generó y remitió al Fiduciario del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL, la Orden de Desarrollo del Proyecto para la atención de la Zona Sur (Región Brunca), dentro del Programa de Comunidades No Conectadas o Subconectadas del país.
- Se mantuvo actualizada la lista de poblados incluidos en iniciativas presentadas a FONATEL, para ser considerada en el proceso de formulación de los proyectos.
- Se atendieron y resolvieron los recursos presentados contra las resoluciones de aprobación del Instructivo para la Presentación de Iniciativas a FONATEL.
- Se efectuó la contratación del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica (UCR), para

la elaboración del diseño del Programa de subsidio específicos a servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica, para clientes o grupos de clientes en condiciones especiales de vulnerabilidad socioeconómica y condiciones especiales, a ejecutar con recursos de FONATEL.

- Se realizaron múltiples acciones de acercamiento con las Comunidades beneficiarias de los proyectos en desarrollo, con el propósito de comunicar el alcance y los beneficios esperados de los proyectos, propiciar el involucramiento y la apropiación de los servicios de telecomunicaciones para los que se proveerá acceso. Se realizaron visitas y reuniones con autoridades y vecinos de las comunidades de Siquirres, La Lidia, La Curia y Aguas Frías de la Roxana de Pococí, provincia de Limón, así como con de los cantones de Guatuso, los Chiles, San Carlos, Sarapiquí y Upala incluidas en los proyectos para la atención de la Zona Norte. Este proceso de información e involucramiento de las comunidades es fundamental para el aprovechamiento del proyecto.

3.3.4

Coordinación de Iniciativas del Acuerdo Social Digital

En el marco de coordinación del Acuerdo Social Digital (ASD), los miembros del Consejo de la SUTEL y esta Dirección, y los Ministros y Viceministros de las instituciones proponentes (representantes del Ministerio de Educación Pública (MEP), Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y del Ministerio de Salud (MS), así como de la Caja Costarricense de Seguro Social, de la Casa Presidencial y de la Fundación Omar Dengo (FOD), como asesor técnico del MEP) bajo el liderazgo del Ministro Rector (MICITT), y con la participación de la Defensoría de los Habitantes en su rol de observadores y testigo de honor, hacemos esfuerzos conjuntos para completar los proyectos prioritarios y avanzar en el diseño técnico y requerimientos necesarios para implementar esta red educativa.

Se registran seis reuniones (19 de agosto, 2 de setiembre, 7 y 28 de octubre, 26 de noviembre y 12 de diciembre) con resultados de avance significativos, tales como:

- A. Se firmó el Convenio MEP-SUTEL, según el cual el MEP se compromete a recibir el equipamiento provisto con recursos de Fonatel para los Centros Educativos beneficiados con los proyectos con cargo al Fondo.
- B. Se presentó el marco conceptual de la Red Educativa del MEP, el pasado 12 de diciembre, este contiene el primer esbozo del diseño conceptual de la Red Educativa, partiendo de la necesidad pedagógica definida por el Ministerio y sobre el cual el MEP deberá completar el diseño de la red. Para esta presentación el MEP contó con el apoyo técnico de la Fundación Omar Dengo.

- C.** Se intercambió un Borrador del Convenio MICITT-SUTEL, en términos similares al convenio suscrito con el MEP, para gobernar el equipamiento de los CECIs con cargo a FONATEL. El texto del convenio requiere algunos ajustes para adecuarlo a las condiciones de disponibilidad presupuestaria y de recurso humano del Ministerio, tal como fue manifestado por sus representantes.
- D.** Se acordó entre SUTEL y MICITT reforzar la capacidad técnica de la UG para que apoye la gestión del MICITT, y se garantice la implementación del componente de CECIs de los proyectos en desarrollo, para la atención de la Zona Norte, de acuerdo con el ASD y el PNDT.

Paralelo a esta coordinación, se da continuidad al Equipo de Trabajo Técnico Interinstitucional PNDT-ASD que es liderado por esta Dirección y que cumple un rol fundamental en el aporte de la información detallada sobre requerimientos para la formulación de los proyectos y la preparación de los carteles de los concursos públicos.

Se hace necesario, a la luz de las actividades de coordinación ejecutiva del Acuerdo Social Digital, que este Equipo de Trabajo Técnico Interinstitucional PNDT-ASD intensifique sus actividades y la realización de sesiones de trabajo técnico, con el propósito de valorar y articular los requerimientos técnicos planteados por las instituciones proponentes en el ASD y por la CCSS, particularmente en lo referente al diseño técnico de la Red Educativa que presente el MEP, tal como este ministerio ha propuesto. SUTEL reitera su recomendación de fortalecer las actividades de este Equipo de Trabajo Técnico y el ofrecimiento de contratar, con cargo a FONATEL, servicios de apoyo técnico especializado adicionales para completar y realizar la valoración integral de las propuestas y su viabilidad, en particular para la Red Educativa.

3.3.5

Control de Ingresos y Gestión de Cobro.

- A.** Se fijó la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL, correspondiente al periodo fiscal año calendario 2013, pagadera en el 2014, mediante el acuerdo Número 006-062-2014, publicado con la resolución RCS-320-2013, aparecida en el Diario Oficial La Gaceta No. 245, del 19 de diciembre de 2013.
- B.** Desarrollo y aprobación de un Procedimiento de Control de Ingresos y Gestión de Cobro por la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL (CPF).
- C.** Se conciliaron y se saldaron las diferencias entre los ingresos reportados por la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda y las transferencias realizadas por la Tesorería Nacional, por concepto de la CPF.

- D.** A partir de la información suministrada por la Dirección General de Tributación, se le notificó a esta misma Dirección, como administración tributaria de la CPF, los contribuyentes para los que no se registra la declaración y los pagos correspondientes a esta contribución.
- E.** Divulgación periódica del cobro de la Contribución Parafiscal a FONATEL, correspondiente al periodo fiscal año calendario 2012, pagadera en el 2013.
- F.** Se coordinó con la Dirección General de Tributación las labores de control de ingresos y gestión de cobro que le competen como administración tributaria de la CPF, con la asistencia técnica de la Sutel, prevista en el Artículo 10 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad, de acuerdo con las recomendaciones y disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en el Informe de la auditoría especial que realizó a FONATEL.
- G.** El 25 de octubre de 2013, en el Diario Oficial La Gaceta No. 206, se publicó la lista de operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público como contribuyentes de la Contribución Parafiscal a FONATEL. Esta lista se incluye en el Anexo 6 de este Informe.

3.3.6

Rendición de Cuentas.

- A.** Se remitió a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el primer Informe de Administración de FONATEL 2013, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 40 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT).
- B.** Se contrató la Auditoría Externa para los Estados Financieros de FONATEL del periodo fiscal 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, la cual estuvo a cargo del Despacho Carvajal y Asociados Costa Rica con un resultado satisfactorio y sin observaciones.
- C.** Se avanzó en la realización de las tareas requeridas para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Informe DFOE-IFR-IF-2-2013, correspondiente al estudio especial realizado por la Contraloría General de la República al Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

- D.** Se publicó periódicamente en la sección de FONATEL en la página de SUTEL en Internet un Informe de Transparencia con información financiera y del desarrollo de los proyectos.
- E.** Se atendieron las disposiciones y solicitudes de información generadas por la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- F.** Se han respondido las audiencias otorgadas por la Sala Constitucional en recursos de amparo relacionados con necesidades de acceso a servicios de telecomunicaciones.
- G.** Se han respondido las solicitudes de información de la Defensoría de los Habitantes de la República sobre denuncias relacionadas con necesidades de acceso a servicios de telecomunicaciones.
- H.** Se asistió a comparecencias ante la Comisiones de la Asamblea Legislativa.
- I.** Se preparó y publicó el Informe para la Fijación de la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL, correspondiente al periodo fiscal 2013, pagadera en el 2014, el cual fue objeto de la audiencia pública que procede dentro de este proceso de Fijación.

3.3.7

Actualización de Acciones Estratégicas para la Administración de FONATEL para el año 2014.

- 1.** Concluir la implementación de los proyectos para la atención de la Zona Norte (Región Huetar Norte) del Programa de Comunidades No Conectadas o Subconectadas para cubrir las zonas objetivo de todo el país.
- 2.** Completar la formulación de los proyectos dentro del Programa de Comunidades No Conectadas o Subconectadas para cubrir las zonas objetivo de todo el país.
- 3.** Implementar y poner en ejecución el Programa de Promoción del uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables.
- 4.** Realizar el desarrollo normativo y los procedimientos para implementar la forma de asignación de recursos de FONATEL por imposición de obligaciones específicas de acceso y servicio universal.
- 5.** Desarrollar y poner en práctica un modelo de evaluación de impacto de proyectos de Acceso y Servicio Universal en Telecomunicaciones.

- 6.** Optimizar el proceso de Control de Ingresos y Gestión de Cobro por la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL.
- 7.** Continuar con acciones de acercamiento con las Comunidades, para comunicar los beneficios de los proyectos, propiciar el involucramiento y la apropiación de los servicios de telecomunicaciones.
- 8.** Optimizar el proceso de Rendición de Cuentas de la administración de FONATEL.
- 9.** Fijar la contribución especial parafiscal correspondiente al periodo 2014, pagadera durante el 2015, a más tardar el 30 de noviembre de 2014.
- 10.** Preparar y actualizar las estimaciones del presupuesto requerido para el desarrollo de los Programas con cargo a FONATEL incluidos en el Plan de Proyectos y Programas aprobado. Con base en estas estimaciones, designar y asignar partidas presupuestarias específicas para cada programa en las cuentas presupuestarias del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL.
- 11.** Finalizar la preparación y publicar el Plan Maestro de FONATEL.

4. 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.

Logros a destacar:

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

- En el área de Tecnologías de Información, la prioridad fue ejecutar los proyectos adjudicados a finales del año 2012 y primer trimestre del año 2013, para dar sostenibilidad al proceso del traslado de las funciones administrativas-financieras de la ARESEP a la SUTEL.
- Se concluyó la implementación del sistema administrativo financiero conocido como ERP, adquirido para la SUTEL con el fin de automatizar los procesos de proveeduría, presupuesto, recursos humanos, tesorería y contabilidad. Actualmente se encuentra en plena operación.
- Se finalizó la implementación del Sistema de Gestión Documental, incluyendo la digitalización de los expedientes de la SUTEL, alcanzando la autonomía del manejo del archivo por parte de la SUTEL para el año 2013.
- En cuanto a la ejecución del Plan Operativo Institucional, el objetivo que se relaciona con el mercado de telecomunicaciones y la promoción de la competencia, administración del espectro y mejoramiento de la calidad del servicio, tuvo un desempeño general del 87%, en el logro de las metas asignadas. En este objetivo en particular, están la mayoría de proyectos de la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados. En el caso particular de la administración del Espectro Radioeléctrico, a pesar de las limitaciones que significó el pago parcial por parte del ICE, se maximizó el uso del presupuesto asignado a proyectos para reforzar compras de equipos, sin descuidar las metas planteadas.
- En cuanto al objetivo de mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas mediante canales de información adecuados, el avance general del objetivo es de un 95%, principalmente por la supervisión de la administración del FONATEL, además de los proyectos de comunicación que tienen impacto directo en la imagen institucional y en la proyección hacia el usuario, tales como la campaña de Portabilidad Numérica realizada.
- En general, el desempeño de la SUTEL en el año 2013 en cuanto a cumplimiento del POI ha sido de un 86%, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ARESEP-SUTEL en la metodología de evaluación.
- Durante el 2013, se han realizado avances importantes en materia de control interno. Entre los más significativos están la definición de los lineamientos institucionales, el inicio de funciones de la Comisión de Control Interno, la capacitación a todo el personal en dicha materia y finalmente la evaluación e informes a las Direcciones sobre el Sistema Específico de Valoración de Riesgo y las políticas en la materia.

- Se le ha dado seguimiento a los informes de la Contraloría General de la República que ha realizado hasta ahora. Por la magnitud de las disposiciones y la coordinación necesaria para realizarlo, las disposiciones siempre son atendidas en tiempo y forma y para todas ellas existe un cronograma de cumplimiento en el marco de cada informe.
- La Auditoria 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 2013, el plan de la Auditoria abarcó muchos temas más de la Superintendencia.
- En el aspecto de Presupuesto, se realizaron de 2 Presupuestos Extraordinarios, todos aprobados en su totalidad y sin observaciones por la Contraloría General de la República.
- Elaboración del Proyecto de Cánones de Espectro y Regulación de las Telecomunicaciones, para el periodo 2014; confección de 7 modificaciones presupuestarias y finalmente la elaboración del Proyecto de Presupuesto 2014 para Telecomunicaciones, Espectro Radioeléctrico y el FONATEL.
- En el aspecto de Recursos Humanos, se han publicado 24 ofertas de trabajo; se ha realizado en el proceso de reclutamiento, selección la contratación de 14 puestos en plaza fija con personal externo y se ha promovido 6 procesos internos.
- Se realizó todo un Plan de Desarrollo de Clima Organizacional, incluyendo evaluación y capacitación de todo el personal.
- Se invirtió un total de ¢91 millones en procesos de capacitación, tanto en modalidad presencial, como a través de plataforma de educación virtual.
- Se procesaron 24 representaciones internacionales en eventos internacionales de funcionarios y miembros del consejo
- En la modalidad de teletrabajo, 35 colaboradores han utilizado dicha modalidad de trabajo, con el respectivo ahorro en recursos institucionales y utilizando las herramientas informáticas implementadas.
- 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.
- Facturación y cobro del canon de regulación, por un monto anual ¢6.647.535 millones, con una recaudación del 99.70%.
- Coordinación con la Dirección de Recaudación del Ministerio de Hacienda, referente a la recaudación de ¢1.150.918 millones de canon de reserva de espectro

y ¢9.751.220 millones de contribución parafiscal a FONATEL, trasladando al Fideicomiso con el Banco Nacional, la suma de ¢9.825.706 millones, incluyendo intereses, multas y superávits.

- Contratación y atención de consultas de la auditoría externa de SUTEL y FONATEL, la cual brindó un informe con opinión limpia sobre los estados financieros de SUTEL y FONATEL a diciembre 2012.
- En el área de Gestión Documental, se finalizó digitalización de 450,000 mil folios iniciada en el 2012 y se implementó el uso del expediente digital a nivel interno de la SUTEL.
- Se realizó la estandarización de los procesos de la Dirección General de Operaciones, incluyendo el diseño de los macro procesos de la SUTEL.

5. CONCLUSIONES

A manera de conclusión tenemos que:

- La implementación de la portabilidad numérica en Costa Rica dio inicio el 30 de noviembre del 2013, de manera exitosa, garantizándose así el derecho de los usuarios finales de telecomunicaciones a conservar su número telefónico cuando desee cambiar de operador.
- Se realizaron estudios de alcance nacional, respecto al uso y ocupación del espectro en bandas IMT, televisión y radiodifusión sonora (FM) que servirán de base técnica para la definición de la política pública y un uso eficiente del espectro. También se realizó el estudio técnico y de mercado que permite valorar por parte del Poder Ejecutivo la factibilidad de realizar una nueva licitación de espectro IMT.
- Se atendieron mayor cantidad de gestiones por reclamaciones en la prestación de los servicios aumentándose la productividad en un 17% con respecto al año anterior, alcanzando un total de cuatrocientos sesenta y dos (462) expedientes atendidos.
- Se consolidó el proceso de evaluación de la calidad del servicio móvil para los tres operadores de red, siendo que la evaluación nacional para el período 2013 incluyó 252 poblados y 194 rutas, superando la cantidad de puntos de evaluación respecto al periodo 2012, dicha información está disponible al público y le permite esta mejor informado. También se evaluó el grado de satisfacción y percepción de la calidad del servicio móvil que los operadores ofrecen a sus usuarios.
- Se arrancó con el proceso de definición de modelos tarifarios en telefonía fija y se plantea para el siguiente año avanzar en la definición de tarifas de los servicios prestados a través de las redes móviles y a la tarifa de acceso a Internet fijo. En el primer caso el reto principal es la elaboración de un modelo integral que facilite la estimación de tarifas (mayoristas y minoristas) para todos los servicios que se brindan a través de las redes móviles. En el segundo, el objetivo es calcular la tarifa de acceso a Internet fijo, alámbrico e inalámbrico. A finales de este año se iniciaron las labores de justificación para presentar propuesta por parte del área legal y técnica que defina las bases y los pasos a seguir para dar inicio la fijación de esta tarifa. Debido a la complejidad que existe en su cálculo, las áreas legales, técnicas y económicas de la Dirección han iniciado un proceso de investigación de las posibilidades técnicas para el cálculo de dicha tarifa, de análisis de las respectivas justificaciones y su apego a la normativa existente.

- Se publicó el primer compendio de estadísticas del sector para el periodo 2010 - 2012, para un grupo de cinco servicios y se sentaron las bases de un instrumento que en adelante será indispensable para el análisis del sector.
 - Se consolidó el andamiaje administrativo que permite y permitirá ejecutar los fondos de FONATEL, principalmente el Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas del País, mediante el concurso público de los proyectos. A la fecha se ejecutan dos proyectos en las comunidades de la ..., por un monto de ..., están en concurso los proyectos de, por un monto de
 - Se coordina de manera efectiva y se da seguimiento a las propuestas del Acuerdo Social Digital y reconocemos el liderazgo del Ministro Rector Alejandro Cruz, quien ha logrado sentar a las partes en la mesa e iniciar el intercambio de requerimientos y propuestas.
 - La SUTEL fue galardonada por ..., lo que nos motiva a continuar trabajando en pro de un mayor desarrollo del sector en beneficio de los usuarios finales de las telecomunicaciones y el desarrollo productivo nacional.
- 