

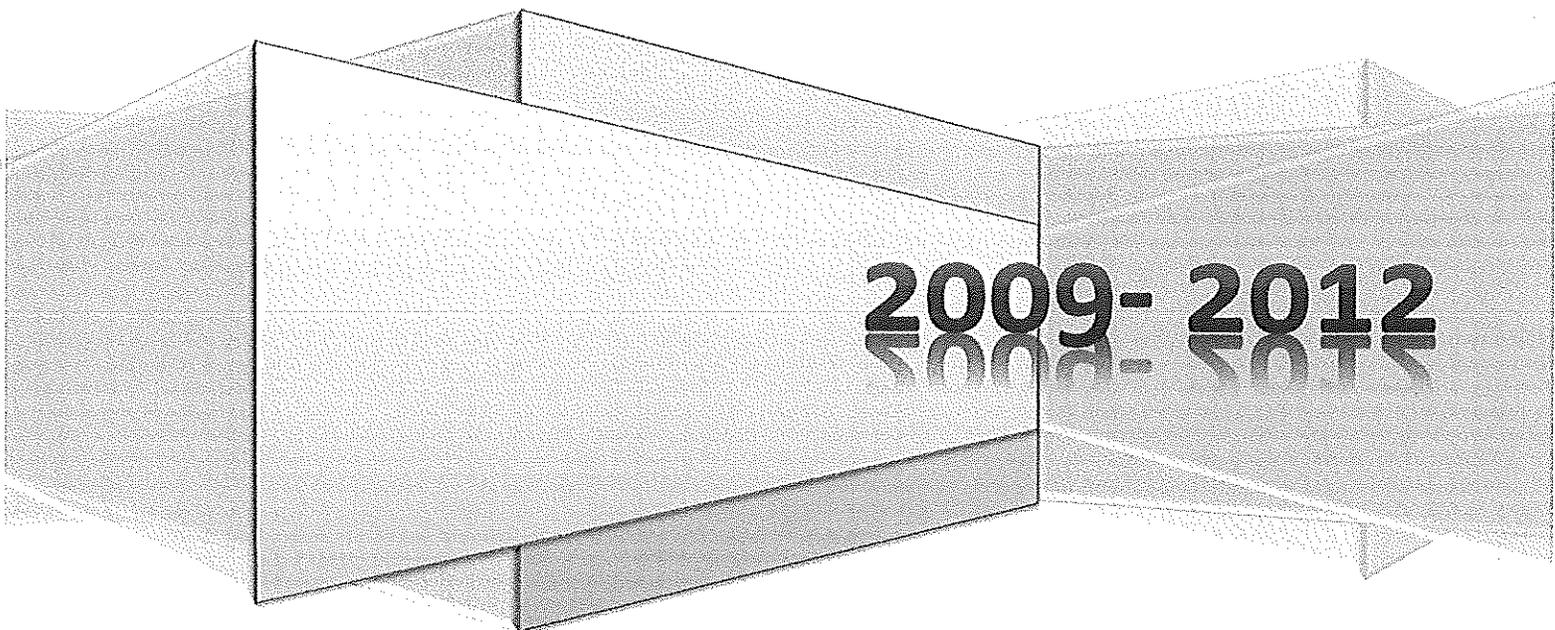
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Informe Labores

Tres años de Gestión Pública

Maryleana Méndez Jiménez



| | |
|---|----|
| Contenido | |
| PRESENTACIÓN | 2 |
| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES | 4 |
| Funciones..... | 4 |
| Obligaciones | 4 |
| DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA..... | 5 |
| Funciones..... | 5 |
| PRINCIPALES LOGROS EN MI GESTION COMO PRESIDENTA DEL CONSEJO DE LA SUTEL | 6 |
| EN MATERIA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | 6 |
| Plan Estratégico Institucional | 6 |
| Marco Estratégico..... | 6 |
| Organización Administrativa | 7 |
| Funcionamiento del Consejo. | 9 |
| EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | 11 |
| LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD..... | 11 |
| Evaluación de la Calidad | 11 |
| EN MATERIA DE MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES..... | 17 |
| LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS..... | 17 |
| Autorización y Habilitación de Operadores..... | 17 |
| Monitoreo y Seguimiento de las Operaciones Desplegadas por los Operadores | 18 |
| EN MATERIA DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES..... | 22 |
| DIRECCION GENERAL DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | 22 |
| Situación financiera | 22 |
| Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas | 24 |
| Proyectos prioritarios del Poder Ejecutivo: Agenda Social Digital | 25 |
| EN MATERIA ADMINISTRATIVA DE SUTEL..... | 26 |
| LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES..... | 26 |
| EN MATERIA DE COORDINACION INTERNACIONAL | 27 |
| Representación Internacional de SUTEL..... | 27 |
| CONCLUSIONES..... | 28 |

PRESENTACIÓN

Al concluir el periodo para el cual fui nombrada como miembro propietaria del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), considero fundamental presentar un informe sobre la gestión realizada. Cabe señalar que de marzo del 2011 al 26 de enero del 2012 he asumido la Presidencia de este órgano y por ello hago énfasis en los resultados obtenidos en este periodo.

En el marco de la aprobación del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (CAFTA), la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de telecomunicaciones N° 8660, y la Ley General de Telecomunicaciones N° 8660, se dicta el marco jurídico que crea el Sector de la Telecomunicaciones y libera los servicios de telecomunicaciones disponibles al público para el desarrollo de un mercado abierto a la competencia regulada, en donde coexiste el operador público.

La SUTEL a cargo de un Consejo integrado por tres miembros propietarios y un suplente para suplir las ausencias temporales, asume funciones -por primera vez- el 26 de enero de 2009, acompañados de 13 funcionarios de la Dirección de Telecomunicaciones (DITEC) que hasta ese momento fungía en la ARESEP.

Después de haberse superado la integración del nuevo órgano, quedaban muchos retos por superar: consolidar la credibilidad técnica de SUTEL y su institucionalidad, definir procesos, establecer metodologías, entregar títulos habilitantes, determinar y adquirir el equipamiento necesario, dotar de instrumentos administrativos al FONATEL, entre otros muchos, todo en procura de la provisión de servicios de calidad a precios razonables en un mercado en competencia regulada. Puede afirmarse con certeza que los resultados alcanzados son satisfactorios y demuestran la capacidad desarrollada por el equipo profesional y técnico que dará continuidad a este proceso.

El marco legal, y una visión clara del mercado por parte del Regulador ha permitido dictar y aplicar criterios técnicos que busquen la consecución de los objetivos de ley, sin generar distorsiones en el mercado y asegurando la disposición de más y mejores servicios de telecomunicaciones al usuario final.

Hemos iniciado una nueva etapa institucional e impulsado el fortalecimiento en áreas como: Dirección General de Calidad, la cual incluye la unidad de espectro radioeléctrico, Dirección General de Mercados que engloba también el Registro Nacional de Telecomunicaciones, Dirección General de Fonatel y Dirección de Operaciones. Se iniciará en el 2012 con los concursos públicos para nombrar 26 nuevas plazas y completar tanto el equipo gerencial como el equipo técnico que se requiere.

Hemos construido sobre la base de tres ejes fundamentales:

1. Fortalecimiento institucional y financiero
2. Desarrollo e implementación de los procesos propios de la regulación
3. Relaciones interinstitucionales e internacionales

A tres años en funciones hemos avanzado en esos tres ejes fundamentales y alcanzado logros significativos, sin embargo quedan retos y desafíos que permitirán consolidar este nuevo ente.

El otorgamiento de los títulos habilitantes por autorización y el concurso de frecuencias móviles fueron la cara de esta Superintendencia, siendo este último el evento más relevante que visualizó el inicio de la apertura del mercado de Telecomunicaciones a la competencia.

Fue así como bajo la instrucción del titular del espectro radioeléctrico, apoyamos, asesoramos y dictamos los criterios técnicos que se requerían para realizar el concurso de concesión de tres rangos de frecuencias en las bandas 850 Mhz, 1800 Mhz y 2100 Mhz y la obligación para los nuevos operadores a desarrollar su propia red celular por un plazo de 15 años, pudiéndose ampliarla hasta 25 años.

En un plazo de cuatro meses la Sutel remite la recomendación técnica de adjudicación al Poder Ejecutivo y ésta se concreta el 18 de enero 2011. Por su parte la Contraloría General de la República dicta su refrendo el 22 junio 2011.

Las empresas adjudicadas fueron: Azules y Platas (Telefónica) que pagó \$95 millones por la concesión de frecuencias de 850 MHz, 1800 y 2100; y Claro (América Móvil) que pagó \$75 millones por las frecuencias en las bandas de 1800 y 2100 MHz.

Estos recursos que suman un total de \$170 millones de dólares han sido destinados en forma íntegra para ser invertidos a través del FONATEL para alcanzar los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, de acuerdo con la Ley 8642. Asignar, administrar y controlar estos recursos será el segundo evento más importante de la apertura, pues se trata del rostro social que debe tener ésta y que la Superintendencia debe administrar en forma transparente, responsable y con eficiencia.

Para el 2012 esta superintendencia enfrenta retos importantes, tales como:

- a. Velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico en el marco de la competencia
- b. Definir y adjudicar los proyectos a desarrollar mediante los recursos de FONATEL al amparo del PNDT
- c. Adjudicar e implementar el proceso de portabilidad numérica, garantizando el derecho del usuario de mantener su número telefónico independientemente del operador que le brinde el servicio.
- d. Promover el espacio para reflexionar sobre el uso y sostenibilidad de la red de telefonía básica tradicional en su condición monopólica a cargo del operador del Estado.
- e. El fortalecimiento institucional y otros más

A tres años de haberse fundado la SUTEL y al concluir el primer periodo de un miembro del Consejo es importante presentar un informe que aporte elementos que contextualicen la institución y también que provea información sobre el avance y la consolidación del proceso para el cual fue creada.

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

La Superintendencia de Telecomunicaciones es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, cuenta con personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

Corresponde a Sutel regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello se rige por disposiciones legales, reglamentarias, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009- 2014 y las políticas sectoriales dictadas para tal fin.

Funciones

La ley establece taxativamente las funciones que corresponde desarrollar al regulador en el marco de la apertura y en un mercado en competencia de las telecomunicaciones. Si entendemos que la explotación y uso de las redes de telecomunicaciones tienen como fin último el acceso de servicios de telecomunicaciones al usuario final, es fundamental garantizar y proteger sus derechos, sobre la base de este principio corresponde a la Superintendencia fijar reglas claras, transparentes y dar trato igual para todos los operadores en el mercado de las telecomunicaciones, sin generar distorsiones.

Obligaciones

Para cumplir con esta obligación es imperativo aplicar principios de transparencia e independencia de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, según las siguientes obligaciones establecidas por Ley: "I. 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. II. Administrar el FONATEL y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal. III. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías. IV. Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. V. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. VI. 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. VII. 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. VIII. 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. IX. Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos. X. Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones. XI. Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones".

DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA

La Superintendencia de Telecomunicaciones esta a cargo de un Consejo integrado por la Ing. Maryleana Méndez Jiménez, quien Preside, el Ing. George Miley Rojas y el Dr. Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y como miembro suplente el Ing. Walther Herrera Cantillo.

Funciones

El Consejo tiene como funciones: "I. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios (asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información), II. Impone a operadores y proveedores obligaciones, III. Incentivar la inversión en el Sector, IV. Otorgar autorizaciones y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, V. Administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales. VI. Resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco regulatorio, VII. Establecer y administrar el RNT, VIII. Convocar a audiencia pública los casos de fijaciones tarifarias, reglamentos técnicos, cánones, tasas y contribuciones. IX. Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes, X. Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, XI. Establecer estándares mínimos de calidad de las redes públicas y servicios, XII. Requerirles a los operadores y proveedores la información sobre el monto de sus ingresos brutos correspondientes a la operación de redes públicas de telecomunicaciones o de la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, XIII. Ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o daños, XIV. Acreditar peritos y árbitros, XV. Aplicar el régimen disciplinario al personal, XVI. Homologar los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, XVII. Informar al ministro rector de Telecomunicaciones, de presuntas violaciones a la legislación ambiental, por parte de los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones. XVIII. Someter, a la aprobación de la Junta Directiva de la ARESEP, las estrategias del órgano, los planes anuales operativos, los estados financieros y las normas generales de organización de la Sutel, XIX. Elaborar las normas técnicas, con la consulta de la ARESEP y proponerlas al Poder Ejecutivo, para su aprobación, XX. Fijar las tarifas de telecomunicaciones, de conformidad con lo que dicte la ley. Contra las resoluciones del Consejo de la Sutel, procederá el recurso de reconsideración o de reposición.

PRINCIPALES LOGROS EN MI GESTION COMO PRESIDENTA DEL CONSEJO DE LA SUTEL

EN MATERIA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Plan Estratégico Institucional

La gestión institucional debe estar orientada al cumplimiento de objetivos institucionales y orientaciones estratégicas, es por ello que se ha desarrollado el Plan Estratégico Institucional para que en los próximos 5 años se logren desarrollar procesos de la gestión adecuados y un uso racional de los recursos disponibles.

La clara definición de la misión y visión de SUTEL, permitirá en el 2012 continuar con una gestión administrativa que se caracterice por su eficiencia, eficacia, calidad, legalidad y transparencia en la atención de sus funciones.

Marco Estratégico

La institucional a dado prioridad a la planificación estratégica y en ese marco define los principales lineamientos que permitirán orientar el quehacer de la organización durante el periodo 2012 al 2016.

Una organización debe fijar su rumbo y por ello mediante el Plan Estratégico Institucional se definió:

- a) La Misión,
- b) La Visión, y
- c) Los valores institucionales, que deberán regir para ese periodo.

Misión

Regular el mercado de las telecomunicaciones de manera independiente y transparente, promover la competencia al establecer reglas claras y procurar la protección de los derechos de los usuarios finales.

Visión

Ser la autoridad técnica en el mercado de las telecomunicaciones, afianzada por un equipo altamente especializado, motivado y comprometido con la sociedad, que aplica permanentemente la innovación tecnológica.

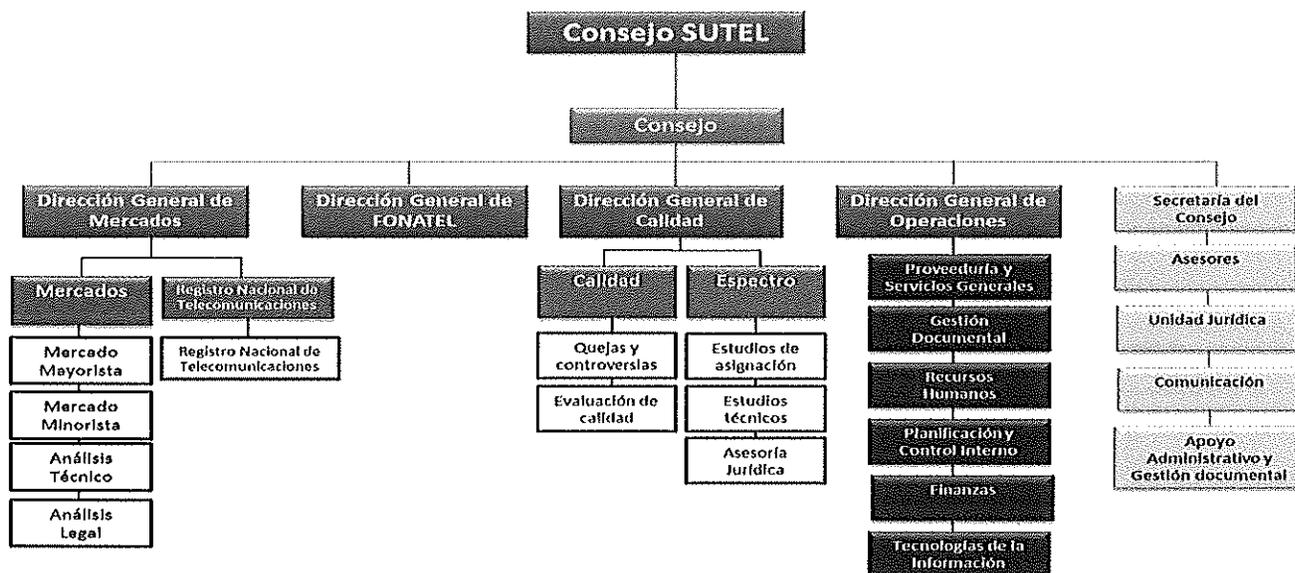
Valores organizacionales

- **Transparencia:** Aplicamos reglas claras que son de conocimiento público y las aplicamos consistentemente para todos
- **Independencia:** Emitimos criterios técnicos y objetivos que fundamentan nuestro actuar
- **Compromiso:** Trabajamos con pasión, lealtad y entrega, en donde aspiramos a la superación constante
- **Eficiencia:** Alcanzamos metas y objetivos basándonos en el personal altamente especializado quienes aplican permanentemente la innovación tecnológica.
- **Solidaridad:** Promovemos el acceso y servicio universal de los servicios de telecomunicaciones.

Organización Administrativa

Se consolida la organización administrativa de la Superintendencia el cual queda establecida mediante Acuerdo de Junta Directiva el cual ratifica el Reglamento Interno de Organización y funciones que incluye las áreas sustantivas y la Dirección General de Operaciones. Asimismo se aprueban las plazas restantes para completar esta fase de conformación y consolidación organizativa.

La SUTEL está organizada funcionalmente en las siguientes áreas:



Organización interna:

- El Consejo de la Superintendencia
- La Dirección General de Calidad
- La Dirección General de Mercados
- La Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
- La Dirección General de Operaciones

Las Direcciones Generales son áreas auxiliares del Consejo de la SUTEL que le brindan servicios especializados en la realización de estudios técnicos, así como, la formulación de recomendaciones técnicas y en general en la ejecución de las gestiones que sean necesarias para que dicho Consejo adopte la resolución final y realice la conducta debida en los asuntos propios de su competencia

Las Direcciones de Mercados y Calidad están organizadas por equipos de trabajo especializados acordes con los procesos de trabajo y necesidades. En cuanto la Dirección de Operaciones debe señalarse que en el último trimestre de este año la Junta Directiva de ARESEP aprobó crear éstas plazas con el propósito de que SUTEL se provea sus propios servicios administrativos. En este momento nos encontramos en la fase de contratación de personal para operar al 100% en el 2012.

Funcionamiento del Consejo.

En cumplimiento de la ley el Consejo se reúne de manera ordinaria una vez a la semana y en forma extraordinaria cuando así sea convocada. Para el año 2009 se celebraron 58 sesiones, en el 2010 se celebraron 75 sesiones, representando una tasa de crecimiento del 29%, y para el 2011 se llegaron a celebrar 91 sesiones, representando una tasa de crecimiento del 21%. Esto, sin contar que cada miembro del Consejo atiende una agenda diaria de reuniones y audiencias de trabajo con temas específicos del sector.

En lo que corresponde a esta Presidencia, para el año 2011 se registran 131 audiencias, 14 veces se acudió en audiencias con la Junta Directiva del ARESEP, se participó en 7 foros y una comparecencia en la Asamblea Legislativa –con el Consejo en pleno-, y a nivel institucional se auspiciaron 5 eventos nacionales e internacionales.

Tabla N 1.

Participación en Foros de la Presidencia del Consejo

| Organización | Tema | Lugar |
|---|--|---------------------------------------|
| Asamblea Anual de SIICE | “Mercado de Telecomunicaciones: Efectividad del Regulador y Poder de los Regulados”. | Hotel Corobicí, 2/12/11 |
| Ecoanálisis | “Avances sobre la Regulación del Mercado” | Hotel Real Intercontinental, 30/08/11 |
| Cámara de Infocomunicación y Tecnología | “Rol de SUTEL en el Proceso de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones” | Hotel Rincón del Valle, 28/04/11 |
| Cámara de Comercio | “Proceso de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones” | Club Unión, 27/04/11 |
| AMCHAM | “Visión y avances de la SUTEL en el Proceso de Apertura y situación actual sobre la permisología y tramitología de instalación de infraestructura” | Sede de la Cámara, 10/05/11 |
| Contraloría General de la República | Foro Actualidad, riesgos y desafíos del proceso de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones | CGR, 27/02/11 |
| Comex- USTR | “Competitividad en el Sector de las Telecomunicaciones” | Hotel Holiday Inn, dic, 2011 |

Tabla N 2.

Patrocinio y representación de SUTEL

| | | |
|--|--|--|
| Andina Link | Banca Móvil en Centroamérica | Hotel Marriot, 09/12/11 |
| Octámetro | 3era Expotelecom Costa Rica 2011 | Hotel Real Intercontinental, 2,3 y 4/11/11 |
| Andina Link Centroamérica | Foro de Televisión Digital Terrestre (FICA) | Hotel Marriot, 7 y 8/09/11 |
| Revista It Now y el Grupo Cerca | Technology Day | Hotel Ramada Herradura, 18 y 19/05/11 |
| Freddy Ramírez Mora, Director de la Escuela de Ingeniería en Computación del Instituto Tecnológico de Costa Rica | “Semana Compu” organizada por la Asociación de Estudiantes de Ingeniería en Computación (ASODEC) | ITCR, semana del 25 al 29/04/11 |

EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD

Esta es responsable de ejercer la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá contar con los servicios que prestan las áreas de apoyo de la Autoridad Reguladora. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que la resolución de quejas requiera. Monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo.

Está conformada por dos unidades administrativas en materia de Calidad de Redes y en materia de Espectro Radioeléctrico. De conformidad con el informe de labores emitido por la Dirección General de Calidad (fuente primaria de información para este apartado), entre las actividades realizadas en el 2011, tenemos:

Evaluación de la Calidad

De conformidad con los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (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, según lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Estudios de calidad de servicios a nivel nacional realizados durante el 2011:

- a. 260-SUTEL-2011: Informe de calidad de servicios de TDMA a nivel nacional.
- b. 499-SUTEL-2011: Informe de calidad de servicios en la red 2G y 3G del ICE a nivel nacional.
- c. 876-SUTEL-2011: Informe técnico Congestión de Radiobases de las redes 2G y 3G del ICE.
- d. 954-SUTEL-2011: Informe de Calidad telefonía móvil 2G - 3G ICE Escazú.
- e. Informes para atención de quejas por fallas en servicios de telefonía móvil:
 - i. 796-SUTEL-2011 CASO LUIS SEAS EN AYARCO.
 - ii. 1849-SUTEL-DGC-2011 Evaluación Cobertura Bebedero.
 - iii. 1912-SUTEL-DGC-2011 CASO Londres Vinicio Gamboa Salazar.
 - iv. 1913-SUTEL-DGC-2011 CASO Playa Bandera Sergio Vásquez Echeverri.
 - v. 2419-SUTEL-DGC-2011 Evaluación de Cobertura en Filtros de Alajuela.
 - vi. 2477-SUTEL-DGC-2011 CASO Danilo Lorenzo Aguilar Loria.
 - vii. 2546-SUTEL-DGC-2011 Evaluación Cobertura en la zona norte.
 - viii. 2556-SUTEL-DGC-2011 CASO Gilberto Mata Cubero.
 - ix. Pendientes de presentar: Horquetas de Sarapiquí, Turrialba, Catarina, Paraíso y Margarita de Sixaola, Porvenir de la Rita de Pococí.
- f. 3488-SUTEL-2011 Consejo SUTEL - Informe de Calidad telefonía móvil 2G - 3G ICE Escazú Revisión Mejoras.
- g. 3579-SUTEL-2011 Consejo SUTEL - Informe Revisión de Calidad Telefonía móvil 2G - 3G ICE.
- h. 3690-SUTEL-2011 Consejo SUTEL - Informe de Calidad telefonía móvil 2G - 3G ICE Escazú Revisión Mejoras.

- i. 3691-SUTEL-DGC-2011 Consejo SUTEL - Remisión Informe de Calidad telefonía móvil 2G - 3G ICE Escazú Revisión Mejoras.
- j. 3692-SUTEL-2011 Consejo SUTEL - Informe Revisión de Calidad Telefonía móvil 2G - 3G ICE.
- k. 3694-SUTEL-DGC-2011 Consejo SUTEL - Remisión Informe Revisión de Calidad Telefonía móvil 2G - 3G ICE.
- l. 3756-SUTEL-DGC-2011 (3757-SUTEL-DGC-2011) Informe de Congestión radiobases redes móviles 2G y 3G ICE Revisión Mejoras.

Otro logro importante es la publicación a instancias de la Sutel y en cumplimiento con lo establecido en el artículo 24 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio de los mapas de cobertura generados por los operadores de telefonía móvil en sus páginas WEB y su respectiva fiscalización y verificación de su cumplimiento.

Un instrumento importante, que tiene su asidero jurídico en el artículo 14 del Reglamento de Prestación y Calidad de es la homologación de equipos terminales de servicios de telecomunicaciones. Esta consiste en establecer las condiciones mínimas de operación de los equipos terminales móviles que se conectarán a las redes de los operadores y proveedores garantizando al usuario final calidad en el servicio que recibe. Este trámite también aumenta, por lo que tenemos que en los dos últimos años se han tramitado 381 solicitudes de homologación y se publica en la página Web [www//sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr) el listado de terminales aprobadas, proporcionándole así la información al usuario final y protegiéndosele su derecho a elegir adecuadamente su terminal.

Cabe destacar que durante este proceso de homologación 54 distintos fabricantes de telefonía móvil han realizado 120 solicitudes de homologación en el 2010 y 261 solicitudes en el 2011, cumpliendo con los requisitos establecidos en la resolución RCS-092-2011, esto significa un incremento en la demanda del 117,5 % en comparación con el año 2010. La SUTEL ha resuelto el 100% de los trámites presentados para homologación.

Los trámites de homologación de equipos terminales que operan en banda libre también aumento para el año 2011 en un 34.5%, para alcanzar un total de 113 casos. Los 47 distintos fabricantes de dispositivos que operan en esas bandas han realizado su solicitud de homologación cumpliendo con los requisitos establecidos en la resolución RCS-431-2011. Entre el 2010 y el año 2012 se han tramitado 197 casos.

En materia de portabilidad numérica, se encuentra en proceso de desarrollo la Licitación Abreviada N°.2011LA-000005-SUTEL "Contratación de servicios profesionales para la elaboración del cartel de licitación para la contratación de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica", que ya definieron las principales decisiones regulatorias en materia de portabilidad numérica y se está en proceso de conformación de los equipos técnicos para el desarrollo del pliego de especificaciones para la Entidad de Referencia, superada esta etapa se haría una realidad el ejercicio de este derecho del usuario final tan importante.

Quejas y controversias

El área de quejas y controversias, representa uno de los puntos más importantes de acción de la Superintendencia, no solo porque es un punto de contacto directo con el usuario final de los

servicios sino también porque permite identificar posibles problemas sistémicos de los operadores y abrir investigaciones de más amplio espectro y un mayor impacto en la calidad de los servicios.

En esta área se ha fortalecido fuertemente el equipo de trabajo, privilegiándose mucho la conciliación entre operador y usuario, antes de iniciar los procesos formales de intervención. También se iniciaron esfuerzos para simplificar los procesos para darle mayor celeridad y eficiencia a la ejecución.

El trabajo desarrollado en esta área es de tipo técnico y jurídico, dado que se requieren realizar pruebas de campo en diversos tipos de servicio tales como, telefonía móvil, internet móvil, telefonía fija, Internet vía ADSL, facturación, tasación, fraudes en telecomunicaciones, entre otros, así como la atención de los recursos o apelaciones que plantean los operadores, proveedores y usuarios ante las resoluciones de esta Superintendencia. Asimismo, se incluyen los recursos destinados a la respuesta de trámites presentados por otras entidades relacionadas con la atención al público, como la Defensoría de los Habitantes y la Sala IV.

Tabla N 3.

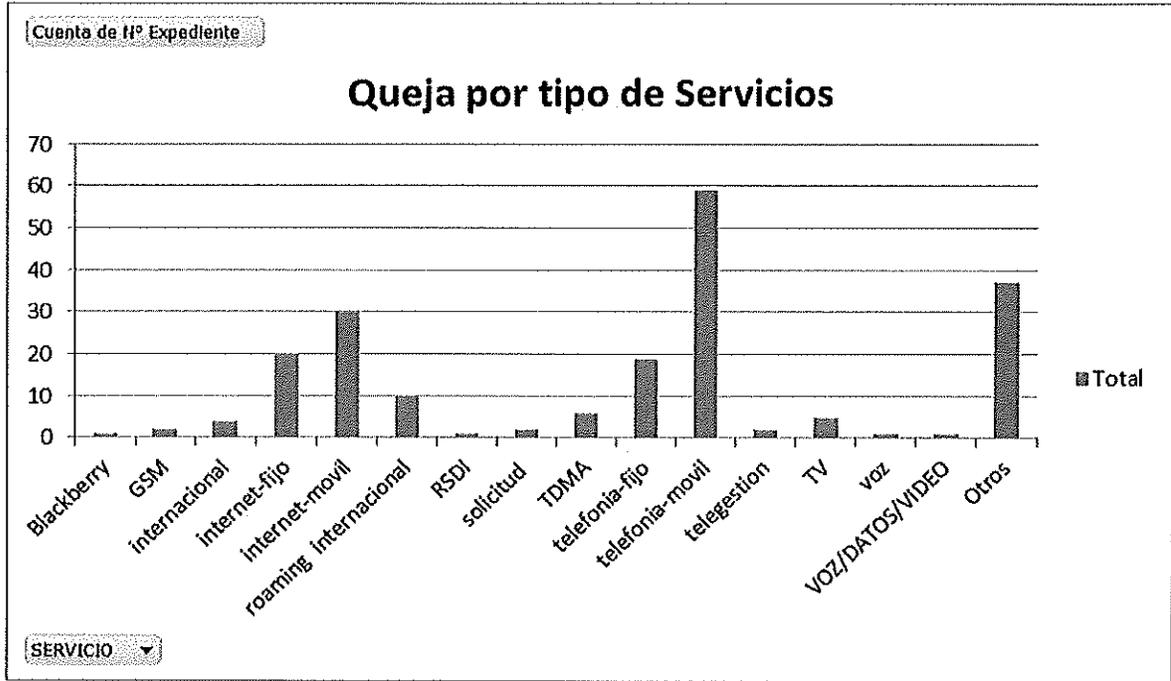
Cantidad de quejas por operador o proveedor

| Operador del servicio de telecomunicaciones | Cantidad de Expediente |
|---|------------------------|
| Amnet | 13 |
| Cabletica | 5 |
| Coopesca | 2 |
| Fullmóvil | 3 |
| G.M.S.S.A | 2 |
| HSBC | 2 |
| ICE | 262 |
| Interphone SA | 2 |
| RACSA | 6 |
| RACSA | 2 |
| SKY | 3 |
| telecable | 2 |
| Tuyomovil | 3 |
| Movistar | 3 |
| Claro | 0 |
| Otros operadores | 6 |
| Total general | 314 |

Cabe señalar que la mayor cantidad de reclamaciones corresponden al servicio móvil, tanto en telefonía como en Internet y principalmente por la calidad y la facturación.

Tabla N 4.

Quejas por tipo de servicios



Otro elemento a destacar es que durante el año 2011 se le compensó a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones un total de €730.067.565,29 millones de colones por concepto de problemas de continuidad de los servicios de los diferentes operadores, es importante aclarar que la compensación a los usuarios se fundamenta en lo establecido en el artículo 26 del reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y le corresponde a esta Superintendencia comprobar las condiciones de la discontinuidad del servicio así como la aplicación de la fórmula establecida.

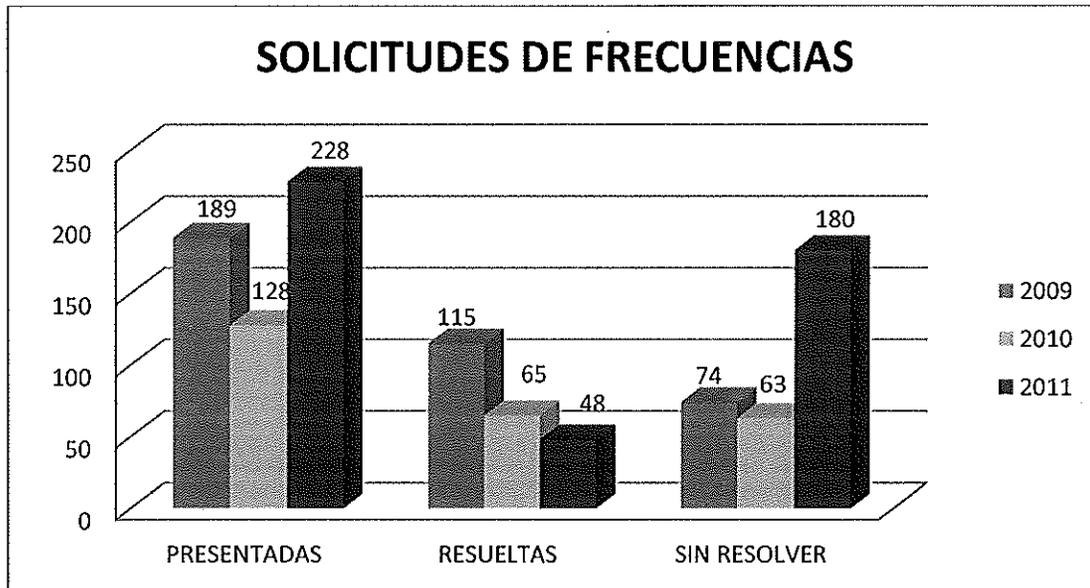
Espectro Radioeléctrico

El área de Espectro es responsable de realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el PNDT y las políticas sectoriales. Asimismo debe realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro y asegurar el uso eficiente de este recurso escaso. Para tal efecto tiene conformada dos unidades administrativas en materia de estudios de asignación de frecuencias y estudios técnicos.

La gráfica representa la emisión de oficios emitidos por SUTEL en respuesta a las solicitudes sobre trámites de frecuencias que tramita el Poder Ejecutivo y notas aclaratorias que se emiten a los interesados.

Tabla N 5.

Solicitudes de Frecuencias Tramitadas



Cantidad de solicitudes sobre trámites de frecuencias recibidas por SUTEL

Del gráfico anterior se concluye que:

- Que durante el año 2009 se resolvieron la mayor cantidad de solicitudes de frecuencias.
- Que al día de hoy, durante el presente año se han recibido más solicitudes de frecuencias que durante los dos años anteriores.
- Durante el año 2010 la SUTEL emitió la mayor cantidad de oficios (criterios técnicos, solicitudes de información, entre otros), no obstante la cantidad de solicitudes resueltas es similar a la cantidad resuelta en el presente año, a pesar de que se han emitido aproximadamente la mitad de oficios, lo anterior, por cuanto se han atendido muchas solicitudes para las cuales en el 2010 se solicitó información.

Es importante mencionar que para cumplir con lo ordenado por la Procuraduría General de la República respecto a la posible extinción de permisos temporales del uso del espectro, extendidos antes de la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones, se realizó un levantamiento de información de 230.000 folios que permitirá no solo enviar en forma estructurada esta información al Minaet sino también acelerar el proceso de recopilación en formato digital del acervo documental del Registro Nacional de Telecomunicaciones en lo que al Espectro Radioeléctrico se refiere. El proyecto fue realizado en su totalidad en el 2011.

Otra de las funciones importantes refiere al estudio de interferencias para enlaces de microondas, siendo que a la SUTEL le corresponde emitir criterio técnico a las solicitudes presentadas y tramitadas ante el Poder Ejecutivo.

Durante el 2011, Sutel ha hecho la recomendación técnica para 1.328 enlaces, para los cuales se comprobó su factibilidad y la no generación de interferencias perjudiciales a enlaces de otros concesionarios.

También asesoramos al Poder Ejecutivo en la modificación al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), tal y como se aplicó mediante el Decreto Ejecutivo N° 35866-MINAET, publicado en La Gaceta N° 78 del viernes 23 de abril del 2010, para declarar algunos segmentos en las bandas de microondas como de uso no exclusivo únicamente para concesionarios de algún segmento de las bandas identificadas en las notas CR 060, CR 065 o CR 068.

Otro elemento a destacar fueron las recomendaciones técnicas al MINAET para ajustar el PNAF a efectos de permitir una mayor competencia en los servicios satelitales. Este proceso desarrollado durante el año 2011, permitió hacer un levantamiento de los concesionarios satelitales actuales e iniciar los estudios para las posibles nuevas concesiones en estas bandas.

Canon de reserva del espectro

Una de las fuentes de financiamiento de la SUTEL es el Canon de reserva de espectro, que se define el año anterior para que rija el siguiente. La metodología de cálculo y el traslado de esos recursos a las cuentas de SUTEL han obligado a mantener una coordinación permanente con el Ministerio de Hacienda para poder ejercer los controles y la fiscalización que exige la Contraloría General de la República.

Durante el año 2011 se consolida el cobro del primer canon de reserva del espectro, para un total efectivo de ingresos de € 682.632.729,48, de los € 838.117.549,00 aprobados por el Consejo de la SUTEL mediante resolución RCS-534-2010 conforme con lo presentado en su momento ante la Contraloría General de la República. Asimismo en este año se define el segundo canon que se hará efectivo en marzo del año 2012.

EN MATERIA DE MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES

LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS

Esta 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. Recibe, tramita y recomienda sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado. Hace un monitoreo constante del mercado para determinar cuándo el mercado entra en competencia o deja de estarlo. Desarrollar estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro. Le corresponde operar el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Instruye el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones que expide el Consejo.

Está conformado por dos unidades administrativas en materia de Mercados de Telecomunicaciones y en materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones.

De conformidad con el informe de labores vertido por la Dirección General de Mercados los principales ejes de trabajo han sido:

Autorización y Habilitación de Operadores

La apertura del sector de las telecomunicaciones trae un incremento significativo de empresas autorizadas y concesionadas que prestan servicios de telecomunicaciones, pasando a tener 49 empresas autorizadas en el 2009 a alcanzar más de 100 en el 2011. Hoy estas empresas ofrecen diversidad de servicios de telecomunicaciones, como telefonía IP, llamadas internacionales, enlaces de datos punto a punto, servicios de acceso a Internet, entre otros.

Tabla 6.

Cantidad de empresas autorizadas, periodo 2009 – 2011*

| Año | Acumulado | Total de empresas Autorizadas |
|------|-----------|-------------------------------|
| 2009 | | 49 |
| 2010 | | 97 |
| 2011 | | 107 |

*Actualizado al 3 de noviembre de 2011

En materia de autorización de nuevos operadores tenemos para este año, 12 nuevos operadores, lo que suma un total de 110 operadores en el mercado. Así también, se han autorizado 50 nuevos Cafés Internet, alcanzando un total de 400 en el país, más 4 ampliaciones de servicios aprobadas.

La interconexión es un elemento técnico fundamental en la prestación del servicio al usuario final y corresponde a ésta Superintendencia fiscalizar que los operadores mediante un contrato comercial

de índole privado establezcan las condiciones adecuadas a través de las cuales se interconectarán sus redes y se garantice una adecuada prestación del servicio. Durante el año se han tramitado 30 contratos de interconexión, de los cuales 11 se han avalado y publicado, el resto continúa su trámite.

Siendo la postera un recurso escaso, es necesario garantizar que los operadores den acceso a otros proveedores de servicios de telecomunicaciones, ello ha obligado a desarrollar una metodología subsidiaria que permita establecer el precio de alquiler de postera como medida cautelar, en el proceso de petitoria de intervención por parte de los operadores de cable y empresas de distribución de energía eléctrica. De los 30 caso en trámite, se han aplicado medidas cautelares en 11 casos.

Monitoreo y Seguimiento de las Operaciones Desplegadas por los Operadores

Proyecto de Indicadores:

Iniciamos con el desarrollo del proyecto de indicadores que tiene como propósito: capturar, procesar, analizar y publicar (nivel interno y nivel externo), información relativa a los operadores habilitados, mediante la consecución de los siguientes objetivos:

- Disponer de indicadores generales del sector que evidencien su comportamiento reciente y el aporte a la economía en general.
- Disponer de indicadores que permitan dar seguimiento a los avances e implicaciones del proceso de apertura del mercado.
- Dar seguimiento al sector por servicio y por mercado relevante.
- Proporcionar información que facilite la toma de decisiones estratégicas por parte del Consejo de la SUTEL y de las restantes áreas.

En lo que respecta a la toma de decisiones estratégicas relacionado con el tema de competencia y análisis de prácticas anticompetitivas se ha definido 183 indicadores, en concordancia con los parámetros de medición del sector telecomunicaciones por parte de organismos internacionales, a saber:

- Monitorear el comportamiento de los mercados relevantes y por ende facilitar el análisis requerido para que éstos sean declarados en competencia.
- Analizar de manera ágil y oportuna los casos de prácticas anticompetitivas que sean presentados por denuncia o estudiados de oficio, ya que permitirán, entre otros:
- Conocer el market share de las empresas.
- Identificar si un operador dispone de un acceso diferenciado a facilidades esenciales y por ende las características de las facilidades esenciales poseídas por las empresas en cuestión (infraestructura por ejemplo).
- Identificar la existencia de economías de escala o economías de scope (cartera de servicios de telecomunicación ofrecidos y otros servicios relacionados, por ejemplo de información).

- Identificar los tipos y canales de comercialización disponibles por parte de las empresas (propios, especiales, acuerdos de exclusividad, etc), pues pueden implicar una posición diferenciada del proveedor – operador.
- Identificar la existencia de control sobre determinados grupos de usuarios o consumidores (mercados cautivos): desde el punto de vista de sustituibilidad de la oferta y del ámbito geográfico de su demanda.

Definición de principios de Contabilidad Regulatoria

Se ha establecido al operador incumbente una serie de principios que debe aplicar al momento de remitir la información contable y de costos, según los siguientes criterios:

- Causalidad
- Auditabilidad
- Consistencia o uniformidad
- Desglose
- Neutralidad
- Suficiencia
- No compensación
- Conciliación

De la mano con estos principios, se establecieron lineamientos básicos con relación a:

- Metodología de costos
- Criterios de valoración de activos
- WACC
- Metodología de depreciación de activos y vidas útiles.

La contabilidad regulatoria busca satisfacer los requerimientos de información para fines regulatorios diferenciando los costos y gastos relacionados con las actividades reguladas.

Procesos desarrollados para la vigilancia de la conducta y actuaciones de los operadores (inspecciones de campo, revisión de promociones y tarifas, uso adecuado de TH)

Se han desarrollado una serie de procesos que permiten analizar lo actuado por cada operador en ámbitos específicos como:

- Servicios efectivamente ofrecidos: lo cual permite detectar si se incumple o no, dentro del plazo requerido, con la prestación de los servicios habilitados.
- El seguimiento de promociones: para la verificación de si se realiza una adecuada tasación de los servicios ofrecidos de acuerdo a las tarifas tope fijadas por esta Superintendencia, así como la vigilancia del adecuado resguardo de los derechos de los usuarios en estas oferta o promociones.

- Verificación de uso adecuado del título habilitante.
- Otros

Promociones

Si bien corresponde a esta dirección proponer tarifas tope, también debe vigilarse para que los operadores presten sus servicios en condiciones de competencia efectiva y no sobrepasen cobro sobre las tarifas tope.

Para ello, resulta fundamental dar seguimiento a las promociones y paquetes ofrecidos por los operadores a sus clientes actuales y potenciales. La SUTEL ha iniciado un proceso de monitoreo en medios escritos, radiales, televisivos y electrónicos incrementándose así la capacidad de respuesta. Este seguimiento pretende evitar abusos y prácticas inadecuadas por parte de los operadores.

Elaboración de Recomendaciones Tarifarias

Como resultado de este proceso se han arrojado diversos informes técnicos, tales como:

- Revisión de la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR) del operador incumbente
- Desarrollo de modelos de interconexión fijo, móvil
- Propuestas tarifarias tope a nivel minorista
- Estudios tarifarios
- Propuesta Canon para cafés internet
- Estudios de compensación
- Revisión del pliego tarifario

Actualmente se trabaja en tres propuestas para la fijación de tarifas tope para los servicios de voz móvil, fija y datos y una valoración técnica de las opciones existentes a partir de la información disponible.

Las propuestas incluyen:

- Las metodologías para la estimación de las tarifas de usuario final
- Propuestas tarifarias específicas para los tres servicios, que contemplan las diferencias en la naturaleza misma de los servicios analizados, no sólo en cuanto las estructuras de red, sino también en lo referente a las características y la dinámica de los mercados de estos servicios. La propuesta en el caso del servicio de telefonía móvil consiste en una tarifa tope que está orientada a costos y que pretende incentivar la competencia en el mercado, ya que

actualmente existen tres operadores de red y dos operadores móviles virtuales compitiendo por la atracción de clientes para este servicio.

- En el caso del servicio de telefonía fija, valoran opciones que le permita al operador incumbente no sólo cubrir costos de su red, y garantizar que la misma sea asequible para todos los habitantes del país.
- La metodología para el cálculo de la tarifa de acceso a internet fija, por su lado al partir de un benchmarking y de elementos de costos locales, constituye una tarifa que nivela los aspectos cualitativos del servicio, con el comportamiento de la tarifa en mercados comparables al costarricense.

Además, este proceso ha sido complementado con discusiones y análisis del tema relativo al déficit de acceso que enfrenta el incumbente ante la operación de la red fija. Estas reflexiones han llevado, fundamentalmente a identificar la necesidad de efectuar análisis más específicos del déficit de acceso desde una perspectiva geográfica y adicionalmente se ha identificado la necesidad de abrir un diálogo nacional sobre la red fija del operador incumbente y su sostenibilidad.

Vigilancia de la Competencia

En el nuevo contexto en el que apenas se desarrolla el mercado de las telecomunicaciones caracteriza principalmente por el:

- Incremento en la cantidad de operadores del mercado.
- Diversificación de servicios y mayor utilización o demanda por los mismos.
- Aparición de esquemas comerciales novedosos y diferenciados que tienen como finalidad ganar la confianza de los usuarios en los nuevos operadores del mercado.
- Incremento y sofisticación de los canales de comercialización.
- Incremento en la demanda de información y calidad de la información de los servicios contratados por parte de usuarios cada vez más sofisticados.
- Mayor propensión a la presentación de denuncias por irregularidades en la prestación de los servicios.
- El reacondo del mercado podría conducir a fusiones y nuevas estructuras de los oferentes de servicios.

De allí la importancia de que exista claridad interna en cuanto a los procedimientos básicos para enfrentar las funciones asociadas a la vigilancia de los niveles de competencia (dada la clara tendencia a la recomposición de los actores en el mercado y la mayor disponibilidad de servicios para el usuario), el control de prácticas anticompetitivas (dada la natural tendencia que podría experimentarse en los distintos mercados, con la finalidad de lograr captar una mayor proporción de usuarios) y la necesidad de coordinar con otras entidades nacionales inmersas en el tema y con quienes legalmente la SUTEL debe consultar o coordinar en este tema

EN MATERIA DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

DIRECCION GENERAL DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Esta es responsable de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso y servicio universal. Le corresponde evaluar el impacto de esos proyectos y coordinar con las organizaciones que proponen y desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias. Para cumplir con este cometido se han realizado acciones tendientes a promover e integrar una estructura organizativa racional y sostenible presupuestariamente, complementada con recursos y servicios internos comunes.

Actualmente se cuenta con un profesional jefe (interino) e iniciado los procesos de concurso para los cargos de:

- Dirección General
- Profesional Jefe
- 4 plazas de profesionales

Situación financiera

Al 30 de setiembre de 2011 el FONATEL tiene disponibles un total de ingresos por concepto de la contribución especial parafiscal que ascienden a la suma de 3,563,358,122.33 colones, por la contribución especial parafiscal a FONATEL correspondiente a los periodos trimestrales comprendidos entre marzo 2010 y setiembre 2011; y 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.

Actualmente los recursos de FONATEL están invertidos en títulos de propiedad de bonos de deuda interna del Gobierno, colocados por el Ministerio de Hacienda. Una vez que adquiera eficacia el fideicomiso que se ha conformado para la gestión de los proyectos y programas de FONATEL, este fideicomiso será un instrumento para la administración de estos recursos.

Tabla N 7.

Ingresos FONATEL, por trimestre año 2010

| PERIODO 2010 | | |
|--------------------|-----------------------|-------------------|
| Mes de Recaudación | Parafiscal SUTEL | Fecha de Traslado |
| Marzo | | |
| Abril | | |
| Mayo | | |
| Junio | 509.979.982,48 | 21/07/2010 |
| Julio | 3.131.690,12 | 27/08/2010 |
| Agosto | 30.702,05 | 20/09/2010 |
| Setiembre | 226.951.569,14 | 15/10/2010 |
| Octubre | 190.533,69 | 15/11/2010 |
| Noviembre | 15.168,98 | 16/12/2010 |
| Diciembre | 203.006.961,07 | 18/01/2011 |
| TOTAL | 943.306.607,53 | |

Tabla N 8.

Ingresos FONATEL, por trimestre año 2011

| PERIODO 2011 | | |
|--------------------|-------------------------|----------------------|
| Mes de Recaudación | Parafiscal SUTEL | Fecha de Traslado |
| Enero | 2.365.618,29 | 16-feb-11 |
| Febrero | 389.241,41 | 16-mar-11 |
| Marzo | 2.011.330.865,71 | 15-abr-11 |
| Abril | 1.943.866,68 | 16-may-11 |
| Mayo | 12.332.480,66 | 15-may-11 |
| Junio | 1.250.163.862,29 | 15-jul-11 |
| Julio | 95.361.165,87 | 12-ago-11 |
| Agosto | 179.332,54 | 16-sep-11 |
| Setiembre | 1.336.741.201,61 | 14-oct-11 |
| Octubre | 2.751.589,16 | 16-nov-11 |
| Noviembre | 936.886,69 | 19-dic-11 |
| Diciembre | | Pendiente 15-01-2012 |
| TOTAL | 4.714.496.110,91 | |

Es importante mencionar que no es sino a partir de la contribución de marzo del 2011 trasladada a Sutel en abril de ese año que se da una verdadera consolidación de la contribución para fiscal y eso permite con el apoyo de otras áreas de la Sutel iniciar con la gestión del fondo y la contratación inicial de personal propio de esta Dirección.

Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas

El Consejo de la SUTEL en virtud de la autorización legal resolvió aplicar la figura del Fideicomiso como instrumento para la gestión de los proyectos y programas de acceso y servicio universal, tal como lo permite expresamente el Artículo 35 de la LGT y las metas y objetivos del PNDT. Debe señalarse que mediante oficio DP-0759-2011, del 28 de junio del 2011, el Poder Ejecutivo presentó una Agenda Social Digital donde se definen las prioridades del gobierno.

La SUTEL mediante la Contratación Directa No. 2011CD-000091-SUTEL para la “Selección de un banco público para la constitución de un fideicomiso como instrumento administrativo para la gestión de los proyectos y programas que se ejecuten con los recursos de FONATEL”, seleccionó al Banco Nacional de Costa Rica para constituir el Fideicomiso para la Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL. El contrato de fideicomiso fue firmado con fecha 6 de octubre de 2011 y sometido al refrendo de la Contraloría General de la República el 11 de octubre.

El fideicomiso invertirá aquellos dineros del Fondo que estén por asignarse, en las mejores condiciones de bajo riesgo y alta liquidez, tal como lo establece el Artículo 35 de la LGT. Realizará la gestión de los proyectos y programas con cargo a FONATEL que se desarrollen por medio del fideicomiso, y hará la gestión en el monitoreo y mantenimiento de los mismos.

Para alcanzar dicho objetivos, el fideicomiso tendrá que cumplir con los siguientes objetivos:

- Proveer asesoría a la SUTEL para administrar e invertir los recursos de FONATEL bajo las mejores condiciones de bajo riesgo y alta liquidez, conforme el artículo 35 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- Facilitar a la SUTEL la preparación de los procedimientos concursales, como la gestión de los proyectos y programas que permiten desarrollar los principios de acceso universal, servicio universal y solidaridad
- Apoyar a la SUTEL en el mantenimiento de los proyectos ejecutados y obras construidas financiados con recursos del FONATEL, por los plazos que se establezcan en dichas contrataciones
- Establecer los mecanismos de monitoreo, evaluación y control, que garanticen una sana administración de los recursos y el cumplimiento de los objetivos definidos para la rendición de cuentas del FONATEL, sin que esto vaya en detrimento de las potestades y mecanismo de control que ejercerá la SUTEL por medio de la Dirección del FONATEL.

El Fideicomiso es el elemento esencial del andamiaje administrativo de Fonatel, cuya conceptualización y diseño específico en el contrato de Fideicomiso es un logro esencial dentro de la gestión del 2011.

Proyectos prioritarios del Poder Ejecutivo: Agenda Social Digital

Los Perfiles de Proyectos incluidos en el Acuerdo Social Digital están agrupados en 3 programas:

- I. Cerrando Brechas en Educación del Ministerio de Educación (MEP)
- II. Centros Comunitarios Inteligentes 2.0 del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT)
- III. Venciendo Brechas en Salud del Ministerio de Salud

Cada Proyecto esta desagregado en otros, de la siguiente manera:

- I. Cerrando Brechas en Educación incluye los siguientes 5 proyectos, a saber:
 - a. Conectividad de banda ancha para el 100% de los centros educativos públicos.
 - b. Dotación de una computadora portátil y acceso de banda ancha en la modalidad 1:1 a estudiantes y educadores del 100% de las escuelas multigrado, Liceos Rurales y centros educativos en territorios indígenas.
 - c. Acceso a conectividad de banda ancha para 1.000 Centros de Recursos para el Aprendizaje (CRA).
 - d. Conformación de 27 centros de capacitación adscritos a las 27 Direcciones Regionales de Educación (DRE).
 - e. Creación de un centro (hub) de distribución de conocimiento e información vinculado al Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) del MEP.
- II. Centros Comunitarios Inteligentes 2.0 consiste en la creación de 250 Centros Comunitarios Inteligentes (CECI's) 2.0.

Esta propuesta consiste en generar una plataforma de 500 CECI 2.0 interconectados, con cobertura nacional, equipo tecnológico y contenidos, orientados a la creación de destrezas y capacidades productivas y digitales, aprovechando los 250 CECI's instalados actualmente.

- III. Venciendo Brechas en Salud incluye los siguientes componentes:
 - a. Conectividad Internet para 598 Ubicaciones de los servicios CEN-CINAI-CENCE (463 CEN, 51 CINAI, 34 CENCE, 50 Direcciones Regionales)
 - b. Creación del Sistema Nacional de Inducción Permanente en Línea
 - c. Creación del Centro Nacional de Capacitación
 - d. Creación de Sedes de Recursos para el Aprendizaje

EN MATERIA ADMINISTRATIVA DE SUTEL

LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

Desde el inicio de nuestra gestión ARESEP prestó mediante convenio interinstitucional todos los servicios administrativos. Es por ello, que ante la necesidad de operar de manera independiente y en tiempo acorde a las necesidades de SUTEL se planteó a la Junta Directiva; dotar a SUTEL de la estructura organizacional y las plazas necesarias.

La actual Junta Directiva de ARESEP mediante la reforma al “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados” (RIOF), publicada en la Gaceta el 29 de octubre de 2011, autorizó lo que para nosotros es un fortalecimiento institucional fundamental.

Así las cosas, ésta Dirección es la responsable de administrar y gestionar los procesos administrativos que sirven de apoyo a los demás procesos de la SUTEL, y a partir del 3 de enero del 2012 inició funciones.

Está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- 1.1. Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- 1.2. Tecnologías de Información.
- 1.3. Recursos Humanos.
- 1.4. Finanzas.
- 1.5. Gestión Documental.
- 1.6. Proveduría y Servicios Generales.

En adelante la Dirección General de Operaciones, tiene las siguientes funciones:

Ejercer la dirección de los departamentos a su cargo, para que su accionar contribuya al desarrollo de la regulación en el mejor interés de los usuarios de los servicios al público, así como para que cumplan en tiempo con las instrucciones del Consejo de la SUTEL así como con las solicitudes de las demás dependencias de la institución.

- 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.

Esta Dirección apoyada por las Jefaturas y el personal de apoyo tendrá que dar soporte eficiente y eficaz a las labores sustanciales.

EN MATERIA DE COORDINACION INTERNACIONAL

Representación Internacional de SUTEL

La Ley 8660, establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones tendrá representación Internacional en la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de las Naciones Unidas, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de Estados Americanos, la Organización Internacional de Satélites Móviles (INMARSAT) y la Organización Internacional de Telecomunicaciones por Satélite (INTELSAT) en las áreas de su competencia y así ha cumplido.

En cuanto a la Representación ante Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) se ha planteado mediante Oficio 637-SUTEL-2011 de 7 de abril del 2011 al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto que de conformidad con el artículo 6 inciso a) del Protocolo al Tratado Centroamericano de Telecomunicaciones, aprobado por Ley N.º 8209 del 8 de marzo del 2002, se nos acredite en calidad de Miembro Designado por la República de Costa Rica como corresponde, sin embargo aún no hemos recibido respuesta. Actualmente SUTEL es Miembro Asociado y como tal actúa.

En este proceso de consolidación institucional y proyección internacional, es de vital importancia compartir experiencias con otros reguladores e intercambiar información, estudios, análisis y formación, esto no solo permite evaluar mejores prácticas, sino también generar sinergias regionales que le dan un mayor impulso a proyectos prioritarios.

Los esfuerzos de representación internacional fueron coronados con éxito, al culminar el año con la designación de Costa Rica en la presidencia de Regulatel para los años 2012 y 2013. Este reconocimiento al trabajo realizado con profesionalismo y técnica en estos tres años de gestión hacen que los Reguladores Regionales visualizaran a SUTEL como un órgano consolidado que permite el desarrollo sano del mercado y por supuesto la disponibilidad de más y mejores servicios en favor del usuario final.

CONCLUSIONES

Tres años de gestión concluyen, cumpliéndose un primer ciclo donde la Sutel ha avanzado en grandes pasos. El año 2011 fue un año de logros, de metas alcanzadas, de una responsable y exitosa ejecución física y presupuestaria de los proyectos, un año de consolidación organizacional, un año de aprendizaje para las Direcciones Generales.

Los tres grandes retos identificados al inicio de mi gestión como Presidenta:

- a) La entrada en operación de los operadores móviles que se hizo efectiva en noviembre
- b) El desarrollo del andamiaje administrativo de Fonatel que se instrumentaliza en el contrato presentado a refrendo contralor en el mes de octubre y por último, no por eso menos importante
- c) La consolidación institucional que se sella con la aprobación del nuevo Reglamento Interno de Organización y Funciones y la aprobación respectiva de plazas.

Estas son claras muestras de una ejecución bien orquestada y de un trabajo en equipo bien dirigido, por supuesto basado en un grupo de colaboradores muy comprometidos con la institución y con el desarrollo de un sano mercado de telecomunicaciones, que traiga beneficios para los usuarios finales.

Los retos futuros no bajan los niveles de exigencia, por el contrario, cada vez las expectativas son mayores, no solo se requiere efectividad sino también eficiencia en los procesos.

El 2012 estará marcado por un año en competencia, por la ejecución de los proyectos sociales de Fonatel, la aplicación de nuevos modelos tarifarios y un año de diálogo y ejecución hacia la sostenibilidad de la red fija y el proyecto de portabilidad numérica.

Finalizo mi período como miembro propietaria del Consejo de la Superintendencia muy orgullosa del trabajo realizado, pero sobre todo confiada en que la institucionalidad tiene personalidad propia, con la solidez técnica y el equipo de trabajo necesarios, para continuar desarrollándose en el tiempo como una organización que llegue a ser modelo nacional e internacional y sobre todo convertirse en un promotor de desarrollo económico y social para Costa Rica.