

**SESIÓN EXTRAORDINARIA**

**N.º 28-2013**

**8 de abril de 2013**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 28-2013**

Acta de la sesión extraordinaria número veintiocho, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes ocho de abril de dos mil trece, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Sylvia Saborío Alvarado, Presidenta ad-hoc; Edgar Gutiérrez López; Grettel López Castro y Pablo Sauma Fiatt, así como los señores: Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte Público; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua y Saneamiento; Carol Solano Durán, Directora a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Ricardo Matarrita Venegas, Director a.i. de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.**

Se deja constancia que el señor *Dennis Meléndez Howell* no participa en esta oportunidad, toda vez que se encuentra incapacitado.

En razón de lo anterior, la señora *Sylvia Saborío Alvarado* preside la sesión de conformidad con lo establecido en acuerdo 02-01-2013, de la sesión extraordinaria 1-2013, celebrada el 14 de enero de 2013.

**ARTÍCULO 2. Lectura de la agenda.**

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* da lectura al orden del día de esta sesión. A la letra dice:

1. *Plan Operativo Anual 2014 de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Oficio 1527-SUTEL-SCS-2013, del 1º de abril de 2013.*
2. *Continuación del análisis del POI ARESEP 2014.*
3. *Continuación del análisis de Cánones 2014.*

**ARTÍCULO 3. Plan Operativo Anual de la SUTEL 2014.**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, la señora Maryleana Méndez Jiménez y el señor Walter Herrera Cantillo, Presidenta y miembro suplente del Consejo de la SUTEL, respectivamente, así como los funcionarios Mario Campos Ramírez y Sharon Jiménez Delgado, a participar en el análisis y discusión de este asunto.*

Se conoce el oficio 1527-SUTEL-SCS-2013, del 1º de abril de 2013, adjunto al cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, remite para su aprobación, la propuesta del Plan Operativo Anual 2014, en lo correspondiente al canon de regulación.

La señora *Maryleana Méndez Jiménez* explica los pormenores de la propuesta del POA 2014 de la SUTEL, referente a los cánones de regulación. Indica que el propósito de la exposición es profundizar en los proyectos para especificar el contenido, los alcances, limitaciones y tiempo estimado de desarrollo.

Comenta que el POA 2014 contiene los proyectos financiados con el canon de regulación. Se incluyen los más relevantes para el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones y necesarios para el fortalecimiento institucional de la SUTEL.

Agrega que los proyectos del POA 2014 se agrupan en las siguientes líneas estratégicas: i) competencia efectiva; ii) mejora de la calidad y iii) eficiencia operativa. Además, los proyectos financiados con el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FONATEL) y con el canon de espectro se presentarán con el POI definitivo en setiembre del año en curso, como parte de la aprobación del presupuesto 2014.

Con base en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, comenta las acciones en cada una de las líneas estratégicas señaladas anteriormente. En cuanto a competencia efectiva, en el 2013: i) identificación del mercado a través de indicadores y ii) revisión de mercados relevantes (datos). En el 2014: i) sistematización y divulgación de la información y ii) identificación de la demanda insatisfecha.

En relación con la mejora de calidad, en el 2013, está la adquisición de equipo de monitoreo de calidad del servicio y portabilidad numérica. En 2014, desarrollar indicadores de eficiencia, mejora de atención de reclamaciones y nuevos parámetros técnicos para la medición de calidad.

Respecto a la eficiencia operativa, en el 2013 se tiene programado la estandarización de procesos y planes de capacitación. En el 2014, el desarrollo del portal Web y la digitalización de los procesos de captura de información.

Además se refiere a los lineamientos del 2014, teniendo al usuario como eje central. En cuanto a la competencia efectiva, está la promoción de la competencia para dinamizar el mercado y lograr mejores condiciones y servicios para los usuarios, entre ellos: i) mapeo de necesidades de servicios de telecomunicaciones, ii) mapeo permanente de puntos de interconexión y iii) elaborar una estrategia de promoción de la competencia.

En relación con la mejora de calidad, señala las mediciones de la calidad y la cobertura de los servicios de telecomunicaciones. Comenta básicamente: i) ampliar marco de ampliación de calidad, ii) monitoreo de indicadores de eficiencia de la gestión de operadores y proveedores, iii) plan de mejora de la atención de reclamaciones, iv) implementación de sistemas para recibir retroalimentación del usuario final sobre los servicios de telecomunicaciones, v) sistema de gestión de reportes de interrupciones de operadores y proveedores y vi) establecer procesos de recolección de información y cálculo de indicadores.

Finalmente, en lo concerniente a la eficiencia operativa, destaca la mejora en los tiempos de atención a las reclamaciones, para lo cual comenta: i) desarrollo de la contabilidad regulatoria, ii) diseño, desarrollo e implementación del portal Web institucional de la Sutel, iii) renovación de equipos informáticos para verificación de la calidad y iv) diseño, desarrollo e implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las normas de cumplimiento de TI.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* comenta que, esta Junta Directiva contrató una consultoría externa con el fin de llevar a cabo una evaluación integral de la labor realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, visualizando los desafíos del futuro y establecer un esquema de rendición de cuentas. Entiende que ese tema fue discutido con el Consejo de la SUTEL y finalmente, a partir de esa consultoría, se ha recomendado una serie de indicadores con un formato específico. En ese sentido, espera que, para el año 2014, la Superintendencia de Telecomunicaciones considere lo adoptado por este Cuerpo Colegiado respecto al formato de indicadores recomendados, el cual va a servir para distintos propósitos.

La señora *Maryleana Méndez Jiménez* apunta que la SUTEL está en la mejor disposición de acatar los formatos y plazos que le indique esta Junta Directiva, en cuanto al tema de rendición de cuentas. Incluso, destaca que el formato utilizado para la formulación del POA, es el aprobado por este Cuerpo Colegiado y en coordinación con la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

El señor *Ricardo Matarrita Venegas* comenta que, en efecto, se hizo un primer ejercicio con la SUTEL en cuanto a la formulación de proyectos, de manera que se mantuviera la misma estructura utilizada por la ARESEP.

El señor *Pablo Sauma Fiatt* señala que la ARESEP está mejorando en mucho la formulación del Plan Operativo Institucional, y dado que la SUTEL está siguiendo la misma estructura, espera que a futuro, haya igualmente una mejoría en términos de la definición de actividades y metas, y seguir esa misma línea de formulación.

La señora *Maryleana Méndez Jiménez* hace ver que el propósito es ir mejorando el proceso. Se está coordinando con Dirección General de Estrategia y Evaluación, con el objeto de depurar cada vez más el proceso y los formatos. De hecho, hay mejoras considerables en esta oportunidad con respecto a otros años.

El señor *Mario Campos Ramírez* manifiesta que, incluso en el documento se presentan las matrices de todos los proyectos, siguiendo el formato establecido por la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

La señora *Gretel López Castro* indica la importancia de señalar en el acuerdo, que en esta oportunidad se está aprobando el POI SUTEL para efecto del canon de regulación y, posteriormente, cuando se retome la formulación del presupuesto en setiembre, se conocerán los proyectos asociados al canon de reserva de espectro y de FONATEL.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones, así como los comentarios y sugerencias formuladas en esta ocasión, la señora *Sylvia Saborío Alvarado* somete a votación el tema y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 01-28-213**

Aprobar, para efecto del canon de regulación y de conformidad con la documentación remitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme al oficio 1527-SUTEL-SC-2013, del 1º de abril de 2013, el Plan Operativo Institucional 2014 de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a lo dispuesto en el literal q) del artículo 73, de la Ley 7593.

Lo anterior en el entendido de que el citado Plan Operativo Institucional, será retomado en la etapa correspondiente a la formulación del presupuesto, oportunidad en la que se considerará el análisis de los proyectos asociados al canon de Reserva del Espectro y los proyectos relacionados al porcentaje máximo del 1% del gasto administrativo de la contribución parafiscal para FONATEL.

#### **ACUERDO FIRME**

*Se retiran del salón de sesiones, la señora Maryleana Méndez Jiménez y el señor Walter Herrera Cantillo, así como los funcionarios Mario Campos Ramírez y Sharon Jiménez Delgado.*

#### **ARTÍCULO 4. Continuación del análisis del Plan Operativo Institucional y Cánones de la ARESEP 2014.**

En cumplimiento a lo resuelto en el acuerdo 09-27-2013, del acta de la sesión ordinaria 27-2013, celebrada el 4 de abril de 2013, el señor **Ricardo Matarrita Venegas**, Director General de Estrategia y Evaluación, así como el señor **Rodolfo González Blanco**, Gerente General, exponen una serie de aspectos relacionados con el Plan Operativo Institucional y Cánones para el 2014, respectivamente, tomando en cuenta los comentarios y observaciones formulados en la sesión ordinaria 27-2013, celebrada el 4 de abril de 2013.

*A partir de este momento, se retira del salón de sesiones el señor Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno.*

*Al ser las catorce horas y cincuenta minutos, la Junta Directiva declara un receso para analizar el tema objeto de este artículo.*

Al ser las dieciséis horas y cuarenta y cinco minutos, la señora **Saborío Alvarado** reinicia la sesión e indica que luego de un amplio análisis y discusión de los escenarios y las propuestas presentadas por la Gerencia General y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, lo conveniente es continuar con el análisis del tema en la sesión ordinaria del próximo miércoles 10 de abril de 2013.

Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva, resuelve por unanimidad de los cuatro votos presentes:

#### **ACUERDO 02-28-2013**

Continuar con el análisis del Plan Operativo Institucional (POI) y Cánones 2014 de la ARESEP, en la sesión ordinaria 29-2013, a celebrarse el miércoles 10 de abril de 2013.

**A las dieciséis horas con cincuenta minutos, finaliza la sesión.**

**SYLVIA SABORÍO ALVARADO**  
*Presidenta ad hoc de Junta Directiva*

**ALFREDO CORDERO CHINCHILLA**  
*Secretario de Junta Directiva*