

MEMORIA ANUAL 2019

I) RESUMEN EJECUTIVO

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones¹ realizó sus actividades durante el año 2019 en el marco de la Misión y Visión definidos en 2015 y del Plan Estratégico para el período 2015-2019.

En concordancia con la Política Nacional de Telecomunicaciones y con la Agenda Uruguay Digital 2020, URSEC continuó el proceso de mejoramiento continuo de sistemas informáticos y la implementación de distintos canales de comunicación y gestión de los usuarios y operadores de forma digital *on-line*.

Es así que el 100% de los trámites de esta Unidad Reguladora están disponibles en la web (73 trámites) y pueden ser iniciados y seguidos paso a paso por el ciudadano íntegramente en línea, ya sea desde una computadora, tableta o desde un teléfono celular, y durante 2019 se continuó trabajando para que el proceso completo del trámite —desde su inicio hasta la culminación del mismo— sea 100% electrónico, llegando a cubrir el 85 % de los mismos.

Paralelamente, durante este ejercicio se continuó evolucionando y mejorando el portal institucional de URSEC, alineado al portal del Estado Uruguayo, brindando a los operadores regulados y al público interesado cada vez más información y de mejor calidad, avanzando hacia el nuevo formato común dispuesto por Presidencia de la República.

URSEC organizó, con presencia física y virtual multitudinaria, las Terceras Segundas Jornadas Nacionales en Telecomunicaciones, que se desarrollaron del 11 al 13 de junio, abarcando temas tecnológicos, económicos y jurídicos, con centro en las nuevas tecnologías, la educación, los derechos humanos y el desarrollo como elemento esencial para su efectividad.

Por otra parte, además de reeditarse la exitosa experiencia del “Diálogo Postal”, que contó este año con dos instancias a las que asistieron el regulador, el órgano de formulación de política postal (DINATEL), el sector empresarial y el sindical, se avanzó hacia una instancia participativa en el sector telecomunicaciones, denominada “EN.PA.TE 19”, con participación de los sectores preindicados más la Academia y la llamada sociedad civil.

En ambas actividades, se recogieron opiniones diversas, de mucha riqueza, que activan procesos de toma de decisión regulatoria.

En materia de contralor y monitoreo, se continuó renovando y ampliando el número de estaciones remotas de monitoreo continuo y de estaciones de medición de radiaciones no ionizantes, se continuó con la implementación del sistema de administración del espectro radioeléctrico y se adquirió un sistema de medición de performance de red móvil y calidad de servicio, que permite a la Unidad una mayor solidez para dar cumplimiento a sus cometidos.

En el correr del presente año se realizaron nuevos controles que se realizan a través de las mismas, en particular las grabaciones de audio para el contralor de los porcentajes de música nacional que deben emitir los operadores, en

¹ En adelante “URSEC”.

cumplimiento de lo dispuesto en el art. 61 de la Ley 19.307 de 29 de diciembre de 2014 (LSCA).

Durante 2019, se continuó el proceso de implementación y aplicación de la LSCA en sus diversos aspectos, lográndose hitos históricos en materia de efectividad de derechos en varios planos, destacándose el de la accesibilidad de la población sorda.

Asimismo, la puesta al día de la regularización de la titularidad de los servicios de comunicación audiovisual, permite a URSEC acercarse al umbral de realización de estudios de concentración empresarial en estos servicios.

Con relación al control de los niveles de Radiaciones No Ionizantes (RNI), se definieron los contenidos finales y se encuentra en trámite de aprobación el documento técnico que reglamentará y regirá los procedimientos de evaluación práctica de RNI, en aplicación del Decreto N° 53/014 de 28 de febrero de 2014 y durante 2019 se incorporaron nuevas estaciones al "Sistema de monitoreo continuo de radiaciones no ionizantes", contando dicho sistema actualmente con nueve estaciones fijas/transportables y una estación móvil.

En lo que refiere a servicios postales, se cumplió con el plan de inspecciones previsto para 2019, llevándose adelante procedimientos inspectivos en la totalidad de los departamentos.

Durante el año 2019, se renovó la exitosa experiencia del programa "Yo estudio y trabajo", de tres jóvenes estudiantes, en lo que es su primera experiencia laboral formal, al tiempo que se completó la inducción de los nuevos funcionarios que ingresaron durante 2018, implementándose las pruebas que habrá de permitir su incorporación como funcionarios presupuestados una vez cumplido el término de la veda electoral en dicha materia.

Se continuó concretando importantes avances en materia de gestión del conocimiento y capacitación de los funcionarios de la Unidad, habiendo logrado cumplir la meta de que el 90% de los funcionarios recibieran 40 horas o más de capacitación en el año, tanto interna como en instituciones de enseñanza y capacitación del ámbito nacional. Particular destaque se debe brindar a los talleres de sensibilización en materia de género y de seguridad de la información, así como a la capacitación de inducción de los nuevos funcionarios ingresados durante 2017 y 2018.

Se aprobó nueva normativa en materia de servicios postales y radioaficionados, siendo inminente la concreción de los trabajos en materia de radiaciones no ionizantes, condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y calidad de servicio y experiencia en telecomunicaciones.

Se ha adquirido tecnología crucial en materia de monitoreo y control de telecomunicaciones y se ha completado la implantación del software de administración de espectro, al tiempo que se ha aprobado cuatro nuevos procedimientos en materia de seguridad de la información.

Por sobre todas las cosas, la organización se ha fortalecido notoriamente tanto en la esfera de su gente, de la tecnología que tiene a su disposición y en la mirada interna de sus procesos, cara a mejorar cada día en el cumplimiento de los cometidos sustantivos que le han sido normativamente asignados y a los múltiples desafíos que le impone el vertiginoso cambio tecnológico.

II) MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2019

Objetivo Estratégico 1: Fortalecer los derechos en materia de comunicaciones

1.1 Mejorar los Procesos de resolución de consultas y reclamos

En el marco del objetivo sustancial de protección de los derechos de los usuarios y consumidores, y considerando la eficiencia en la prestación del servicio y su sostenibilidad en el tiempo, esta Unidad Reguladora ha generado las actuaciones correspondientes a fin del análisis y revisión de los contratos de servicio de televisión para abonados.

Como resultado de dicha revisión, en algunos contratos ya se ha propuesto la sustitución en los mismos de todas aquellas cláusulas que fueren susceptibles de determinar claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como toda aquella que la URSEC entienda injustificada.

Se ha sistematizando el estudio de las consultas de usuarios asignando guardias semanales entre los funcionarios encargados de dar respuesta a las mismas. La nueva organización de trabajo permitió evacuar consultas en tiempos razonables manteniendo la calidad de las respuestas.

En materia de reclamos de consumidores y usuarios, se está culminando un proceso consensuado con los distintos operadores regulados a fin de instrumentar un nuevo procedimiento de abordaje de reclamos de consumidores y usuarios de servicios de telecomunicaciones. En el mismo se establecerá al menos una audiencia presencial e inmediata a la formulación del reclamo mediante la plataforma de trámites en línea, a fin de favorecer la celeridad del trámite y la intermediación necesaria que permitirá procurar una solución efectiva a las problemáticas planteadas por consumidores y usuarios.

1.2 Adoptar medidas tendientes a la equidad de género

El tema de la incorporación de la perspectiva de género a las telecomunicaciones fue tratado en las III Jornadas Nacionales de Telecomunicaciones que se desarrollaron en el Antel Arena, en el marco de la Expo Innovación, del 11 al 13 de junio de 2019 en el bloque “Género y Telecomunicaciones”.

Los expositores, provenientes de la i Red Temática de Género de la Universidad de la República, del Centro Interdisciplinario de Estudios sobre el Desarrollo y de la Facultad de Información y Comunicación de la Udelar (FIC), generaron la reflexión sobre la realidad de las mujeres en el mundo del trabajo, en la economía y en la historia de la televisión nacional.

A punto de partida de la exposición de la Mag. María Goñi en dicha ocasión, surgió la idea de realizar una “Editatona”² con el fin de resaltar el rol de las mujeres en los diversos sectores de la actividad nacional regulados por URSEC. La actividad se realizó el 26 de setiembre, en el marco del Mes de la Diversidad de Género y contó con la presencia de funcionarios y funcionarias de URSEC, Comisiones de Género de la Administración Nacional de Correos y la Administración Nacional de Telecomunicaciones, representantes de empresas, sindicatos, la sociedad civil organizada, estudiantes universitarios y público en general que acudió tras la profusa difusión del evento. Se editaron varios perfiles, cumpliéndose el objetivo

² Se trata de una “maratón” de edición de perfiles en la enciclopedia online “Wikipedia”.

de visibilización de mujeres exitosas en comunicación, regulación y periodismo, entre otras actividades. Se registró participación remota desde la FIC y desde el exterior (Suiza).

El Directorio de URSEC, en sesión de fecha 15 de agosto de 2019, aprobó que los baños de esta Unidad Reguladora a partir de dicha fecha se utilicen sin distinción de género.

Se realizó un curso de sensibilización sobre sexualidad y equidad de género para los funcionarios de URSEC el día 26/6 dictado por el profesor Basilio Ivanov, lo que colaboró en una muy exitosa inducción de la primera persona trans trabajando en URSEC.

Se lanzó el trámite en línea “Relevamiento de Información estadística con perspectiva de género” dándole valor de declaración jurada, información que enriquecerá los informes periódicos que genera URSEC.

Se conformó el “Comité de calidad con Equidad de Género” y se comenzó a trabajar rumbo a la Certificación de Calidad con Equidad de Género, Mides-InMujeres.

El Dr. Nicolás Cendoya firmó la “Alianza Mujeres Rurales. Empoderando a las mujeres rurales a través de las TIC” en el marco de la 35ª Reunión del Comité Consultivo número 1 de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones que se celebró en Asunción, Paraguay, asumiendo compromisos a ser honrados a futuro por la organización.

Objetivo Estratégico 2: Contribuir al desarrollo nacional a través del sector comunicaciones.

2.1 Mejorar la calidad de la información publicada de los mercados de telecomunicaciones y postales

En lo que refiere a la información estadística de mercado, durante el año 2019, se elaboraron los informes semestrales “Evolución del mercado de telecomunicaciones con datos a diciembre 2018”, “Evolución del mercado de servicios postales con datos a diciembre de 2018”, “Evolución del mercado de telecomunicaciones con datos a junio 2019” y “Evolución del mercado de servicios postales con datos a junio de 2019”.

Los informes de mercado elaborados por esta Unidad Reguladora se encuentran en un proceso continuo de mejora en cuanto a la calidad y cantidad de la información contenida, contando con un gran reconocimiento a nivel de los mercados regulados y en el exterior del país. Para ello se implementó un sistema de procesamiento de la información estadística que automatiza y reduce significativamente los tiempos para procesar la información.

La información estadística que recopila, procesa y publica esta Unidad Reguladora permite disponer a los actores del mercado y al público en general de un conocimiento en profundidad de los distintos sectores de los mercados regulados. Se trata de información necesaria tanto para la definición de políticas públicas como para la evaluación del impacto de las mismas, así como para cumplir los cometidos que tiene asignado esta Unidad Reguladora en materia de regulación económica y defensa de la competencia.

Objetivo Estratégico 3: Propender a una gestión eficiente y soberana de los recursos públicos en telecomunicaciones.

3.1 Gestionar eficientemente los recursos públicos de telecomunicaciones.

El 12 de diciembre de 2019, se llevó adelante el procedimiento competitivo para la asignación de espectro radioeléctrico en las bandas de 1700 a 2100 MHz., y en las bandas de 1800 y 2600 MHz, para la prestación de servicios móviles de quinta generación y ampliación de la capacidad para cuarta generación. Se recaudaron 65.427.000 dólares. Para que fuera posible el procedimiento señalado, debió superarse el escollo consistente en una acción de amparo promovida por una de las empresas transnacionales ante la judicatura contencioso administrativa, que diera lugar al dictado de sentencia con rechazo absoluto de la presentación en el día inmediato anterior a aquel de realización del procedimiento.

En cuanto a recursos necesarios de numeración del Plan Nacional de Numeración, se liberó un plano de numeración para servicios móviles (plano 6) utilizándose provisoriamente para cubrir los requerimientos de servicios IoT/M2M hasta fines de 2019. A principios de 2020, será actualizado el PNN de acuerdo a las Recomendaciones internacionales que se están desarrollando.

Se analizó en profundidad el tema de internet de las cosas (IoT) y comunicación máquina a máquina (M2M), tanto en participación conjunta con otros organismos así como en las actividades específicas de la Unidad Reguladora.

3.2 Fortalecer la gestión de los recursos materiales y financieros

En 2019, se continuó con los planes de actualización tecnológica, tanto en Informática como en el Equipamiento de Telecomunicaciones. Se efectuó el mantenimiento de equipos de medición a través de una adecuada calibración de los mismos.

Se concluyó el proyecto de implementación iniciado en 2018, del equipamiento (Hardware y Software) necesario para la actualización y mejora de las actuales estaciones de monitoreo del espectro radioeléctrico, de conformidad con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Se continuó trabajando durante el año en el proceso de mejora continua de la infraestructura informática y de comunicaciones de URSEC, apuntando a la implementación de mejoras a nivel de la seguridad de la red interna, generando una mejor segmentación de la misma. Se estuvo actualizando y ampliando el parque informático de la URSEC.

Se continuó con las auditorías de análisis de vulnerabilidades tomándose recaudos para minimizar los riesgos de exposición de ciberataques. A partir de las auditorías se implementaron remediaciones en los sistemas internos como en los controles de seguridad de las plataformas web a través de Web Application Firewall (WAF)

Objetivo Estratégico 4: Actualizar y fortalecer el marco normativo aplicable al sector regulado.

4.1 Aprobar normativa

En el correr del año 2019, se conformaron grupos de estudio integrados tanto por abogados, como ingenieros y técnicos de la Unidad Reguladora a los efectos de realizar un estudio exhaustivo de la Ley 19.307 de 29 de diciembre de 2014 (Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual) y el correspondiente Decreto Reglamentario 160/019 de 5 de junio de 2019.

Dichos grupos se reunieron en varias instancias a esos efectos, logrando así llegar a acuerdos que sirven de plataforma para crear criterios únicos de interpretación y aplicación de la normativa general a los diferentes casos.

Se encuentra a nivel de la Comisión Directiva de URSEC el estudio del anteproyecto de reglamentación de los procedimientos a aplicarse para la evaluación práctica de niveles de Radiaciones no Ionizantes. Con respecto a este tema, se continuó asistiendo a diversos organismos (Juntas Departamentales e Intendencias) en lo atinente al impacto sobre el despliegue tecnológico que puede conllevar la normativa aplicable a las autorizaciones de estructuras.

4.2 Promover normativa

Fruto del trabajo del grupo ad hoc conformado a efectos de elaborar un Proyecto de Reglamento de Inspecciones, en la próxima Jornada de Diálogo Postal a celebrarse el 17 de diciembre se presentará el texto del mismo. Cabe señalar que en el citado grupo ad hoc participaron representantes de los operadores postales (empresariales y sindicales), de URSEC y de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicación Audiovisual (DINATEL) dependiente del Ministerio de Industria Energía y Minería.

Asimismo, en la 12° Jornada de Diálogo Postal, se presentará el informe del grupo ad hoc que elaboró una propuesta de redacción de artículo del decreto reglamentario de la Ley 19.009 de 22 de noviembre de 2012 que mejora la identificación de los envíos de paquetes o encomiendas. El citado grupo ad hoc contó con representantes de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA), la Dirección Nacional de Transporte (MTO), la DINATELURSEC y de los Operadores Postales. Para superar las dificultades que a dichos operadores genera la implementación de nuevos controles, necesarios para colaborar con la seguridad pública y evitar que la red postal sea impunemente utilizada por el crimen organizado, se está trabajando en la incorporación de tecnología única en el mundo, con la colaboración de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento (AGESIC). Se espera que estos desarrollos generen un fuerte impacto en la dimensión logística de la nueva Economía Digital.

Con respecto al proyecto de Reglamento de Calidad de Servicio y Experiencia de Clientes y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, se reformuló el Anexo técnico de indicadores, poniendo el foco principalmente en la adecuación de las mediciones a las últimas generaciones tecnológicas de servicios móviles, sin descuidar los indicadores asociados a otros servicios, y se presenta cada parámetro referenciado a normas y recomendaciones internacionales (ETSI, UIT), al tiempo que se da cumplimiento a los requerimientos de información periódica de la UIT.

Se realizaron mediciones de performance de las redes móviles a fin de comprobar su comportamiento y verificar la coherencia de los parámetros de calidad de servicio y experiencia de usuario empleados en el Reglamento de Calidad. Durante el año 2020, una vez que el mismo sea aprobado en su totalidad, se procederá a publicar los resultados de las campañas de medición ya previstas.

Objetivo Estratégico 5: Fortalecer las actividades de regulación y control.

5.1 Mejorar y fomentar el control de los servicios regulados por URSEC.

En materia postal, se implementó el Plan de Inspecciones Postales previsto para el año 2019. El mismo se enfocó en inspeccionar los operadores postales de Montevideo y los domiciliados en el interior y las sucursales y/o agencias postales de los operadores postales cuyas oficinas principales se encuentren establecidas en Montevideo.

Asimismo, adicionalmente a lo programado en el Plan Anual de Inspecciones Postales, se realizaron procedimientos inspectivos puntuales, ante denuncia de terceros o aquellas que se entendió necesario realizar por parte de esta Unidad Reguladora.

Durante el transcurso de 2019, se llevaron adelante más de 200 procedimientos inspectivos en todo el territorio nacional (cubriendo los 19 departamentos), de los cuales aproximadamente 22 se realizaron en el departamento de Montevideo y más de 190 en el interior del país.

La Gerencia de Servicios Postales, durante el año 2019, ha implementado un proceso estructurado para identificar y valorar cualitativa y cuantitativamente los riesgos del sector postal, principalmente aquellos que impactan en el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los operadores regulados (telecomunicaciones y servicios postales). Partiendo de definiciones previas que abordan un análisis de los distintos mercados relevantes en que actúan los operadores regulados, permitió esbozar un diagnóstico de las posibles causas generadoras de incumplimiento fiscal.

En pro de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron herramientas estratégicas que, de manera objetiva, consistente, coherente y sistemática, generen indicadores de riesgo fiscal, y que éstos a su vez sustenten la conformación de categorías de operadores regulados, con la finalidad de implementar acciones de fiscalización, cobranza y recaudación que resulten oportunas, eficaces y eficientes.

Para ello se instrumentó una metodología que facilita el control intensivo y exhaustivo del comportamiento fiscal de los operadores regulados, que permite identificar, analizar y valorar los incumplimientos de las obligaciones fiscales materiales, formales y su impacto.

Los resultados obtenidos luego de correr el modelo de análisis de riesgo para el contralor del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los operadores regulados, se han iniciado 69 expedientes por posibles incumplimientos con la Tasa de Control del Marco Regulatorio (TCMR) y con la Tasa de Financiamiento del Servicio Postal Universal (TFSPU).

En lo referente al contralor sobre Radiaciones no Ionizantes (RNI) aprobada en su oportunidad por el Poder Ejecutivo –Decreto 053/2014 del 28/02/2014–, el “Sistema de Monitoreo Continuo de RNI” continúa operando de acuerdo al Plan de Monitoreo definido oportunamente.

El sistema dispone de nueve estaciones fijas/transportables y una estación móvil, estando tres de ellas ubicadas en Montevideo, en zonas de alta concentración de

servicios de radiocomunicaciones, mientras que las restantes se encuentran instaladas en capitales departamentales del Interior.

En el transcurso del año 2019, se dio inicio al Programa de Rotación de las estaciones (EMC) destinado a cubrir todas las capitales departamentales y algunas de las principales ciudades del interior del país, generando registros anuales por cada localidad. Tres de las estaciones ubicadas en Montevideo permanecen fijas a modo de “Estaciones Testigos” de la evolución de los niveles en el tiempo, mientras que las restantes seis, de acuerdo a necesidades específicas y disponibilidad de recursos, se rotan a otras ciudades. La estación móvil montada sobre uno de los vehículos de monitoreo también se emplea para dar respuesta a las solicitudes de mediciones en lugares específicos, presentadas por grupos de vecinos en diversas zonas del país.

Es importante destacar que las mediciones automáticas de niveles de radiaciones no ionizantes pueden ser vistas en tiempo real en el portal web de URSEC con el gráfico de comparación con el máximo autorizado en cada sector del espectro radioeléctrico por la normativa vigente. Debe enfatizarse que hasta el momento la totalidad de las mediciones han arrojado resultados muy inferiores a dichos máximos tolerados.

Se continuó con las grabaciones de audio para el contralor de los porcentajes de música nacional que deben emitir los operadores en atención a lo dispuesto en el Art. 61 de la Ley 19.307, el control de las grillas de los servicios de TVA, de la obligación de portar a las señales de televisión abierta del área de cobertura por parte de los operadores de televisión para abonados (art. 117 de la ley) y las grabaciones de las campañas de Bien Público y Cadenas Nacionales dispuestas por el Poder Ejecutivo y emitidas por los medios de radiodifusión.

A la fecha, aquellas localidades en que URSEC cuenta con estaciones remotas para el contralor del espectro radioeléctrico nacional son las siguientes: Artigas, Bella Unión, Chuy, Colonia, Durazno, Maldonado, Melo, Mercedes, Minas, Montevideo Centro, Montevideo Melilla, Paso de los Toros, Paysandú, Río Branco, Rivera, Rocha, Salto, San José, Tacuarembó, Treinta y Tres, Trinidad, Young y Cardona. Las ciudades de Tacuarembó, Salto y Colonia cuentan con dos estaciones cada una, a efectos de fortalecer algunos controles.

5.2 Fortalecer la regulación de los servicios de comunicaciones

Se instaló y puso en funcionamiento, con la capacitación previa correspondiente de los funcionarios del Departamento de Contralor, la actualización y mejora del sistema de medición de las estaciones de monitoreo y control del espectro radioeléctrico comprado por la licitación pública N° 74/018.

En lo referente al contralor sobre Radiaciones no Ionizantes (RNI) aprobada por el Poder Ejecutivo – Ministerio de Salud Pública, mediante Decreto 53/014 de 28 de febrero de 2014, se dio cumplimiento a todas las solicitudes de mediciones de RNI por parte de usuarios y consumidores.

Con relación a las actividades de contralor del espectro radioeléctrico nacional, sigue el plan de mediciones en los puntos fijos ya establecidos y se continúa con la rotación de estaciones de acuerdo al proyecto de monitoreo continuo.

Se ha sistematizado el control de cumplimiento de contenido nacional en servicios de comunicación audiovisual, auditándose periódicamente las parrillas de programas de las señales de televisión abierta. Asimismo, se ha implementado un sistema aleatorio de control de los mínimos de música nacional en radio, así como

un control periódico análogo para la totalidad de las radios inscriptas como temáticas.

También se ha sistematizado el control semanal de potenciales excesos de los máximos de publicidad en televisión permitidos por la LSCA, procediéndose a la aplicación de 10 multas en lo que va del año. Debe destacarse que la entrada en vigencia de la entrada en vigencia del Decreto reglamentario de la LSCA, al tiempo de aumentar las garantías en la aplicación de la ley y la participación popular en los procedimientos, ha producido un elentecimiento correlativo de los procedimientos, pero estos se mantienen con la misma intensidad que en los ejercicios anteriores.

Durante 2019, se ha abatido sensiblemente el atraso en el tratamiento y elevación al Poder Ejecutivo para resolución de los procedimientos de transferencia de servicios de comunicación audiovisual, tanto por vía onerosa como sucesoria, en aplicación del protocolo de actuación oportunamente desarrollado. Cuando se culmine esta etapa, se estará en condiciones de abordar sistemáticamente el estudio de la concentración en servicios de comunicación audiovisual exigido por la LSCA y su reglamentación.

2019 entrará en la historia por ser el año en que por vez primera se ejecutó el deber de accesibilidad de personas sordas a los servicios de televisión. Desde el 13 de setiembre, todos los informativos de televisión cuentan con intérpretes de lengua de señas y a partir del día de hoy, tres programas periodísticos, deportivos, de interés general o culturales a elección de cada señal de televisión deberán contar con interpretación o subtítulo.

Objetivo Estratégico 6: Fortalecimiento institucional de URSEC y promoción de la eficiencia interna.

6.1 Fortalecer la estructura funcional y la gestión del capital humano

Durante el año 2019, la fuerza de trabajo fortalecida con el ingreso de nuevos funcionarios en 2018 permitió realizar la transición y transferencia de conocimientos ante el inminente retiro por jubilación de varios funcionarios y fortalecer otros proyectos en los que se encuentra trabajando la organización, tal como es Trámites en Línea o Notificaciones Electrónicas Obligatorias.

Asimismo, URSEC renovó por segundo año consecutivo su adhesión al Programa “Yo estudio y Trabajo”, constituyéndose nuevamente en una experiencia altamente satisfactoria. Se incorporaron a trabajar tres jóvenes estudiantes.

Se llevaron adelante importantes avances en materia de Gestión del Conocimiento y Capacitación de los funcionarios de la Unidad. Se implementó un exigente plan de capacitación interna, que permitió que aproximadamente el 90% de los funcionarios recibiera un mínimo de 40 horas de capacitación en el año.

Durante el año 2019 a instancias de la ONSC se retomó la discusión del ajuste de estructura propuesta por la Unidad en el año 2017, habiendo resultado una oportunidad de repensar procesos y distribución interna de trabajo.

6.2 Mejorar las comunicaciones internas

Con el objetivo de fortalecer distintos aspectos de las comunicaciones internas se continúa mejorando y promoviendo el uso del portal de intranet del inciso. Se identificaron referentes de las áreas responsables de la actualización de contenidos claves y se comenzó a trabajar en la elaboración de una guía para la publicación de contenidos en la intranet.

En el mismo, se publica información relevante para los funcionarios en temas de procesos, capacitación y noticias en tecnología de la información.

Se aprobó el Plan de Comunicación interna y su reformulación en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas.

6.3 Mejorar y fortalecer los procesos de atención y gestión

Durante el 2019, se continuó con el fortalecimiento de los trámites y servicios, en especial con el proyecto de trámites en línea e interoperabilidad para una gestión pública eficiente y de calidad. Se identificaron y añadieron nuevos trámites y se continuó con la simplificación y adecuación de los mismos para que se puedan ejecutar en forma totalmente electrónica desde su inicio hasta el fin.

En concordancia con lo dispuesto por el Decreto 177/013 de 11 de junio de 2013 y con la Agenda Uruguay Digital, el 100% del inicio de los trámites están disponibles para su realización a través de la Web (actualmente 73 trámites), los cuales pueden ser iniciados y seguidos paso a paso por el ciudadano desde una computadora, tableta o un teléfono celular. Dichos trámites incluyen opciones de pago, firma electrónica, timbres y consulta de datos directamente de los organismos como DGI, BPS, DNIC, a través de la plataforma de interoperabilidad de gobierno electrónico.

Se continúa trabajando para que el proceso completo del trámite -desde su inicio hasta la culminación del mismo- sea 100% electrónico, objetivo de la Agenda Uruguay Digital 2020. Como resultado de dicho trabajo, el 85% de los trámites de URSEC están 100% en línea de inicio a fin.

Asimismo, se sigue trabajando para adherir a todos los usuarios al sistema de notificaciones y comunicaciones electrónicas en cumplimiento del Decreto 30/017 de 6 de febrero de 2017, habiéndose logrado la constitución de domicilio electrónico de más de 1700 personas y empresas. Corresponde destacar que URSEC es el único organismo del Estado en que se ha establecido, implementado y controlado la obligatoriedad de la utilización del domicilio electrónico, con las consecuencias favorables que ello trae aparejado en términos de garantías procedimentales y seguridad jurídica en la tramitación.

Se fortaleció la mesa de ayuda del organismo con los funcionarios que ingresaron en 2018, generando atención en distintos canales de comunicación: presencial, telefónica, aplicación WhatsApp y medios digitales.

6.4 Mejorar las comunicaciones externas y la transparencia

Se culminó con la definición de la arquitectura, migración de contenidos y toda la implementación del nuevo portal de URSEC dentro del Portal GUB UY en el mes de marzo. A partir de entonces, se entró en producción y se trabaja permanentemente en la incorporación de mejoras y nuevos contenidos que favorezcan la transparencia y el ejercicio de derechos por parte de la población.

Se organizaron los siguientes eventos: Terceras Jornadas Nacionales de Telecomunicaciones (JNT 2019) en el marco de la Expo Innovación 2019, Segundo Encuentro Participativo de Telecomunicaciones (EnPaTe 2019), 10°, 11° y 12° Jornada de Diálogo Postal y reunión de grupo ad hoc para la elaboración de borrador de reglamentación de identidad de remitentes y destinatarios de envíos postales e inspecciones postales.

Se editó y publicó un libro con las ponencias presentadas en la Terceras Jornadas Nacionales de Telecomunicaciones (JNT 2019)

Se realizó un nuevo video institucional de URSEC, gracias a un acuerdo con la Escuela de Comunicación Social de la UTU (una versión corta y una más larga) y la colaboración del MIEM con el préstamo de equipamiento para su edición. Se prevé su exhibición en eventos y en el portal institucional.

Hasta la fecha se publicaron 6 conjuntos de datos abiertos de URSEC relativos a Transparencia Activa en el Catálogo de Datos Abiertos. Se continúa trabajando en la identificación, sistematización y optimización de nuevos conjuntos de datos a ser publicados próximamente en dicho Catálogo.

6.5 Fortalecer el relacionamiento y la participación en los organismos sectoriales nacionales e internacionales

En su calidad de Regulador de Servicios de Comunicaciones, URSEC participa en las actividades de diversos organismos sectoriales regionales e internacionales de actividades de telecomunicaciones y de servicios postales. En todos los organismos internacionales en los que participa URSEC, tiene diferentes niveles de responsabilidad.

La política de la Comisión Directiva del organismo, a través de los objetivos y líneas de acción definidos en la planificación estratégica institucional así como las directivas impartidas por Presidencia de la República, es participar en eventos de organizaciones que revisten carácter intergubernamental y cuyas decisiones obligan a nuestro país en su calidad de miembro.

En el ámbito internacional URSEC participa asimismo en foros, talleres y reuniones cuyas decisiones no revisten carácter vinculante para el país. Allí se intercambian buenas prácticas en las materias de su competencia, se comparten experiencias y en algunos casos se recibe formación específica, la cual se comparte internamente. Durante 2019 se celebraron una serie de eventos internacionales en los que esta Unidad Reguladora estuvo presente.

Respecto al MERCOSUR, URSEC ejerce la Coordinación Nacional del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones” (SGTN°1). Durante 2019, URSEC participó en la LIV Reunión Ordinaria del SGT-1 que tuvo lugar en Buenos Aires- Argentina entre los días 13 a 17 de mayo, así como en la LV Reunión Ordinaria que ocurrió de Brasilia- Brasil, entre el 02 y 05 de diciembre.

Uruguay es miembro de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de Estados Americanos (OEA). La CITEL, se compone de dos Comités Consultivos Permanentes (I, “Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)” y II, “Radiocomunicaciones, incluyendo Radiodifusión”), en cuyas sesiones participó activamente URSEC como parte de la delegación oficial uruguaya. También integra su estructura el Comité Directivo Permanente (COM/CITEL) que es el órgano ejecutivo del organismo.

Nuestro país es miembro del referido órgano, haciendo resultado electo a tal efecto, en votación realizada con la participación de todos los países integrantes de CITELE.

En la segunda reunión del año del CCP 1, se realizó, además, una reunión de coordinación entre operadores de telefonía celular y los reguladores del Bloque para evaluar la marcha del Acuerdo sobre eliminación de cargo de roaming, aprobado por Mercosur. Dicho Acuerdo se estima que es de los resultados más relevantes alcanzados, teniendo presente el impacto en los consumidores.

Uruguay a través de URSEC, tiene la vicepresidencia del CCPII, por lo que su participación es importante como articulador de las propuestas regionales. Entre los trabajos en los que entiende este Comité, se destaca la administración del espectro radioeléctrico y normativa asociada a su uso. Incluye áreas tales como tecnologías IMT y tecnología móvil 5G con uso adecuado del espectro, entre otros.

A nivel mundial la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), es la agencia especializada de Naciones Unidas en materia de Telecomunicaciones. Este año su principal evento fue la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR-19) que se realizó entre el 28 de octubre y 22 de noviembre en Sharm el-Sheikh , Egipto. En la misma nuestro país estuvo representado por URSEC y ANTEL. Cada Conferencia dicta los lineamientos en materia de radiocomunicaciones para los próximos cuatro años. Es importante destacar que las resoluciones emanadas de las Conferencias de Radiocomunicaciones son obligatorias para el país. Esta Conferencia fue la primera dirigida por su novel director, el uruguayo Ing. Mario Maniewicz que resultó electo en el cargo durante la Conferencia de Plenipotenciarios de Dubai, 2018, lo que sin duda es un gran reconocimiento a nuestro país y calidad de sus técnicos.

En materia de competencia postal, nuestro país es miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), con sede en Montevideo, en las que participa activamente.

A nivel mundial en UPU, Uruguay fue electo para integrar el Consejo de Administración, así como el Consejo de Explotación Postal del organismo. El regulador participa en el primero de los consejos nombrados que tiene contenido reglamentario y cometidos en materia de finanzas, productos, estrategia, recursos humanos, estructura organizativa, reglamentación normativa y cooperación técnica. Los ejes estratégicos de la Unión Postal Universal para el presente ciclo fueron definidos en el 26° Congreso y son: inclusión, innovación e integración.

En ocasión de las reuniones ordinarias anuales del Consejo de Administración, la UPU organiza un foro de Regulación cuyo objetivo es compartir buenas prácticas, conocer experiencias de otros y regiones y eventualmente solicitar cooperación de los mismos, en el que URSEC está presente.

Este año hubo un tercer Congreso Extraordinario de la Unión Postal Universal, con la única finalidad de resolver la posible salida de los Estados Unidos de América, de la Unión Postal. En efecto, dicho país anunció el retiro de la organización postal internacional en caso de que no se reviera el sistema de remuneración de los envíos internacionales, especialmente de los pequeños paquetes de formato E.

En ese contexto, durante los días 24 a 26 de setiembre en Ginebra, se realizó este 3° Congreso Extraordinario que culminó con gran suceso ya que, luego de una

ardua negociación, de forma consensuada se resolvió reformar el sistema de remuneración de los envíos internacionales, lo que impidió finalmente la salida de Estados Unidos de América, del ámbito de UPU.

A nivel regional, la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP, replica en su Plan de Acción las directivas que UPU define mundialmente. Por tanto se trabaja en el desarrollo del comercio electrónico, la mejora de la calidad postal, el aporte del sector postal a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, así como el desarrollo y reforma postal, resaltando la importancia del Operador Postal Designado como brazo ejecutor de políticas públicas, en los países miembros.

Asimismo, UPAEP trabaja en la construcción de posiciones comunes a presentar en los Congresos propios y de la UPU. En ese contexto esta Unión regional realiza reuniones preparatorias y de coordinación previa a dichos eventos. Así en 2019, previo al comienzo del 3° Congreso Extraordinario de UPU, en Ginebra, se realizó la reunión de coordinación regional con representación de Uruguay tanto URSEC, como de la Administración Nacional de Correos.

La UPAEP además organiza talleres y jornadas de intercambio de experiencias, en materia de la operación como de la regulación postal. URSEC participa de las propuestas regulatorias surgidas en el seno del Grupo de Trabajo de asuntos regulatorios de la organización. En 2019 se llevó a cabo, sin costo para la organización, un taller de intercambio entre reguladores europeos y latinoamericanos en Ponta Delgada, Portugal, entre los días 25 a 29 de junio.

Asimismo URSEC participó del Congreso Ministerial de GSMA celebrado en Barcelona, España, en febrero.

En 2019, también URSEC, a través de la participación del Dr. Nicolás Cendoya, Director de la Unidad, estuvo presente en el 7° Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, desarrollado en Córdoba, Argentina entre los días 1 a 5 de julio. En el evento, se intercambiaron buenas prácticas y experiencias regionales en la materia.

Finalmente, corresponde resaltar que URSEC continúa realizando aporte del trabajo de técnicos en proyectos regionales y mundiales y en ambas materias de su competencia. Se ha dispuesto el deslocamiento de técnicos de esta Unidad para trabajos en terreno en países de la región, y en confección de manuales de formación.