

MEMORIA ANUAL 2011 Y OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL 2012

I) AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EJERCICIO 2011.

Meta 1: Evaluar, generar y adecuar normativa sectorial.

1.1 Generar y adecuar normativa de servicios de telecomunicaciones a la evolución tecnológica.

En coordinación con DINATEL se participó en la elaboración de criterios técnicos y regulatorios sobre televisión digital, en el marco de los lineamientos de política definidos.

En conjunto con DINATEL, se desarrollaron los trabajos que desembocaron en la aprobación por parte del Poder Ejecutivo de disposiciones aplicables:

- a. al servicio de TV para Abonados a través de la tecnología MMDS (nuevo criterio de cobro por utilización del espectro radioeléctrico);
- b. a la banda de frecuencias de 2,5 GHz de forma de permitir la continuidad del servicio MMDS (empleando la tecnología digital de transmisión) y a futuro estar en condiciones de desplegarse redes de telecomunicaciones móviles;
- c. a la banda de frecuencias de 700 MHz de forma de permitir la continuidad del servicio de TV para abonados en UHF, y viabilizar el despliegue de estaciones de televisión digital terrestre abierta empleando el estándar ISDBT y a futuro estar en condiciones de desplegarse redes de telecomunicaciones móviles;
- d. a las bandas de 900 MHz, 1800 MHz, 1900 MHz y 2100 MHz de forma de llevar a cabo un procedimiento competitivo para la asignación de nuevos sub-bloques de frecuencias a los sistemas de telecomunicaciones móviles.

1.2 Elaborar Reglamento de Contabilidad Separada de servicios de telecomunicaciones.

En el marco del proyecto Contabilidad Regulatoria, durante el año 2011 se elaboró el reglamento de Contabilidad Separada por servicios para el sector Telecomunicaciones y el documento sobre Criterios Generales para la determinación de Posición de Dominio. Se prevé presentar conjuntamente ambos documentos a Consulta Pública en 2012.

1.3 Contribuir a la adecuación normativa en materia de servicios postales.

En el marco del PIDEP y de acuerdo a los compromisos allí asumidos, URSEC participó durante el año 2011 del grupo de trabajo conformado a los efectos de diseñar los lineamientos de la política para el sector postal. La misma constituye el insumo de la Ley Postal que regirá a todos los operadores postales. Actualmente se está trabajando en el cuerpo de la referida Ley, para lo que se ha conformado un grupo interdisciplinario e interinstitucional, creado al efecto.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Se culminó a principios del 2011 con el Estudio del mercado postal uruguayo que fuera oportunamente contratado como componente del Proyecto PIDEP (Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal), el cual contiene amplia información sobre aspectos cuantitativos y cualitativos del sector.

1.4 Definir Indicadores de calidad de servicios de comunicaciones.

a. Indicadores de Calidad de Servicio en Telecomunicaciones

Se trabajó en la temática de base analizando la normativa internacional, se realizaron mediciones de performance de red y se puso a punto el equipamiento de medición que posee esta Unidad Reguladora.

Se comenzaron a realizar reuniones con los operadores de telecomunicaciones a fin de analizar el Proyecto de reglamento de calidad de servicio y coordinar los parámetros de calidad, sus métodos de medición y valores.

Para el próximo año se prevé darle continuidad al tema, particularmente con un enfoque multimedia y fundamentado en los estándares internacionales. Ya se ha comenzado a trabajar a nivel del MERCOSUR y del CCPI a fin de armonizar los distintos parámetros.

b. Servicio de telefonía móvil

Se continuaron con las mediciones de cobertura celular de las redes 3G (UMTS) en forma simultánea, en la capital del país.

Se convocó a las operadoras móviles y a la Cámara de Telecomunicaciones a fin de intercambiar las "listas negativas" entre los operadores. Luego de las correspondientes negociaciones donde URSEC actuó como facilitador, el 1 de diciembre pasado se realizó la firma del Acuerdo correspondiente entre todos los operadores.

1.5 Contribuir en la definición, modelo de costos y financiamiento del Servicio Postal Universal.

El documento que contiene el modelo de costos y financiamiento del Servicio Postal Universal fue entregado a Poder Ejecutivo. Asimismo se elaboró el documento de Políticas Públicas para el Sector Postal, sobre la base del cual se está elaborando el Proyecto de Ley Postal. Dicho documento fue presentado por el MIEM al Consejo de Ministros, en noviembre de 2011.

1.6 Desarrollar e implementar iniciativas y decisiones que se adopten en el ámbito de organismos internacionales sectoriales.

En el presente año, URSEC ha participado de varias reuniones de los organismos internacionales del sector que regula ya sea en su calidad de miembro o como invitado, por la naturaleza de los temas abordados, todos dentro del ámbito de su competencia.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

En el ámbito de CITELE, la Unidad Reguladora participó en las dos reuniones anuales del Comité Consultivo Permanente I (Telecomunicaciones), celebradas en Lima- Perú y en Mar del Plata- Argentina respectivamente. En ese contexto se trabajó intensamente en el intercambio de información y propuestas regionales que serán presentadas a la próxima Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT-12), así como a la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales (CMTI-12). Asimismo se desarrollaron importantes trabajos en materia de ayuda a la niñez (número común de Ayuda al Niño, creación de sitio web regional de asistencia al niño online en toda la región), así como trabajos en conectividad internacional; marco de normas de Internet; roaming internacional/fronterizo y fundamentalmente en la creación de un frente regional contra el hurto de equipos terminales móviles.

URSEC también participó en las dos reuniones ordinarias del Comité Consultivo Permanente II (Radiocomunicaciones incluyendo Radiodifusión), celebradas en Santo Domingo-República Dominicana y Puerto Rico –Estados Unidos respectivamente. Al respecto merece destacarse que tendrá lugar en enero próximo, la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR-12) y todas las propuestas regionales para la misma, se acordaron en el ámbito del CCPII, en una comisión en la que nuestro país tiene la vicepresidencia. La mencionada Conferencia, tiene carácter obligatorio para nuestro país.

También en el ámbito de CITELE, -donde URSEC detenta la Presidencia del Grupo de Desarrollo de Recursos Humanos-, además del trabajo del año, se presentó el informe relativo al resultado de las actividades de capacitación, que se llevaron adelante durante 2011. Dicho informe se expuso en la XX Reunión del Comité Directivo Permanente (COM/CITELE) que tuvo lugar en Washington – Estados Unidos, entre los días 14 a 16 de diciembre.

En UIT, URSEC participó del encuentro anual GSR “Simposio Global de Reguladores” celebrado en Armenia, Colombia, con la presencia de casi todos los países miembros. Este año el mencionado evento dedicó especial atención al desarrollo de la banda ancha.

En el ámbito postal URSEC participó de la mesa regional sobre estrategia para el próximo cuatrienio de la UPU que fue celebrada en Santiago de Chile, los días 5 y 6 de octubre del presente año. De la misma surgieron las prioridades comerciales, operativas, de desarrollo, así como los retos regulatorios que conformarán los ejes y programas de la Unión Postal Universal, para ser debatidos y aprobados en el 25 Congreso.

A su vez nuestro país en su calidad de miembro del Consejo de Administración (CA) de la Unión Postal Universal (UPU), -que trata aspectos reglamentarios, estratégicos, financieros y administrativos de la Unión-, participó de la reunión anual de ese Consejo, en su sede, en Berna –Suiza, en la semana del 07 al 11 de noviembre pasado. La UPU también celebrará su próximo Congreso en 2012 por lo que fue una reunión importante en materia de definición de prioridades estratégicas para el próximo período.

En MERCOSUR se celebraron durante el presente año las reuniones ordinarias XLI y XLII del SubGrupo de Trabajo N°1 “Comunicaciones”, que tuvieron lugar en Asunción del Paraguay y en Montevideo, respectivamente. Entre los temas que se abordaron merecen especial destaque: lo relativo a roaming transfronterizo, posicionamiento común en los diversos foros internacionales, TV Digital, RNI, Indicadores regionales de comunicaciones e infraestructura crítica de telecomunicaciones, entre otros.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Se continuó brindando asesoramiento al Área de Política Comercial del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en materia de servicios de comunicaciones, específicamente en el marco de las negociaciones sobre comercio de servicios Mercosur-Unión Europea. En ese contexto se realizó una reunión entre los dos bloques durante la semana del 07 al 11 de noviembre, con avances importantes especialmente en el área de servicios postales, pero también en telecomunicaciones.

En el marco de REGULATEL, URSEC participa en el Proyecto “Armonización Regional de los Servicios de Roaming”, que se está desarrollando con el apoyo del BID. En ese contexto URSEC participó de las reuniones anuales del proyecto antes referido.

Asimismo URSEC, representada por sus Directores, participó en otros eventos como la Conferencia Ministerial de GSMA sobre Telefonía Móvil, que se realizó el pasado febrero en Barcelona-España.

También en el ámbito del Foro de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) se concurrió a la reunión de Reguladores Europeos y Latinoamericanos que tuvo lugar en San José de Costa Rica, con valioso intercambio de experiencias entre ambas regiones.

Entre otros eventos destacados podemos resaltar que URSEC participó en los dos Foros de ISDB-T llevados a cabo en Santiago de Chile y en Costa Rica, así como del Grupo de Trabajo técnico que se reunió en San Pablo, en materia de armonización de la normativa de TV Digital.

1.7 Formular propuesta de redefinición de estructura de precios recaudados por URSEC.

En función de la gestión realizada en su oportunidad por esta Unidad Reguladora, por Decreto del 3 de octubre de este año, el Poder Ejecutivo aprobó la modificación aplicable a la metodología de cálculo de la estructura de precios de URSEC.

Tomando en consideración la referida decisión, se comenzaron los trabajos destinados a la redefinición de la estructura, pero sin afectar las actualizaciones de valores.

1.8 Elaborar reglamentación sobre Radiaciones no Ionizantes.

Se continúa a la espera de la aprobación por parte del Poder Ejecutivo del Decreto por el cual se establecen los límites de exposición recomendados por la OMS.

Luego de dicha aprobación, URSEC procederá a adoptar los procedimientos de evaluación práctica, los cuales ya están prontos como resultado de los trabajos emprendidos oportunamente.

Sin perjuicio de ello, se continuó con el plan piloto de evaluación de RNI en lugares de masiva concurrencia de público en el departamento de Montevideo y distintas ciudades del interior del país, sobre los niveles generados por el despliegue de sistemas de telefonía móvil. Los valores ponen de manifiesto el cumplimiento de los límites ICNIRP.

Meta 2: Implementar normativa sectorial

2.1 Definir la migración de números cortos y especiales de acuerdo al Plan Nacional de Numeración

De acuerdo a lo dispuesto por Resolución del Poder Ejecutivo N° 861/010 de 31 de mayo de 2010, se constituyó con representantes de URSEC y de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicación Audiovisual (DINATEL) la Comisión que se crea por artículo 3º de la citada Resolución.

Los cometidos de dicha Comisión, de acuerdo a lo dispuesto por la norma, son profundizar los estudios relativos al Plano del 1, los accesos vinculados al servicio 911 y la numeración corta utilizada por las redes celulares. Se han venido llevando adelante trabajos en ese marco y la Comisión producirá un informe con las consideraciones y eventuales recomendaciones respecto de la migración de números cortos y especiales de acuerdo al Plan Nacional de Numeración.

2.2 Implementar reglamentación sobre nuevos servicios y sistemas de comunicaciones

En consonancia con las disposiciones del Poder Ejecutivo:

- a) se aprobaron la planificación de la banda de 2,5 GHz y el Plan de Digitalización y Migración de los sistemas MMDS;
- b) se continuó con los trabajos de planificación de la banda de 700 MHz, tanto para el futuro despliegue de los sistemas de Televisión Digital Terrestre como de los sistemas de comunicaciones móviles;
- c) se elevó a consideración del Poder Ejecutivo el Pliego de Bases y Condiciones que regirá el Procedimiento Competitivo a llevarse a cabo en el transcurso del próximo año para el otorgamiento de derechos de uso en las bandas de 900 MHz, 1800 MHz, 1900 MHz y 2100 MHz.

2.3 Instrumentar condiciones para el uso efectivo de la red satelital Venesat-I

Luego de las coordinaciones realizadas en el ámbito de la Comisión Administradora de Capacidad Satelital dispuesta por el Poder Ejecutivo y en la cual participa URSEC, desde noviembre de 2011 TNU y Presidencia de la República acceden al recurso satelital para transmisiones de contribución y distribución.

Meta 3: Elaborar y difundir información sectorial

3.1 Elaborar, consolidar y difundir información de mercado, prestadores, tipos de servicios, tarifas, calidad y medios utilizados.

En lo que refiere a información de mercado, en el año 2011 se elaboraron y publicaron los siguientes informes de mercado de difusión pública con información estadística: "Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a diciembre 2010", "Evolución del mercado de servicios postales con datos a diciembre de 2010", "Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a junio 2011" y "Evolución del mercado de servicios postales con datos a junio de 2011".

Los mencionados informes están publicados en la página Web institucional de URSEC. Incluyen información sobre el sector telecomunicaciones y el sector

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

servicios postales, además del cálculo del valor para Uruguay del Índice de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – IDI (ICT Development Index), sobre la base de la metodología definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Los informes también contienen datos comparativos con países latinoamericanos en indicadores referidos a servicios de telefonía fija y móvil, servicios de transmisión de datos y de acceso a Internet, así como en valores del IDI

Se ha culminado el primer informe sobre “Concentración de los mercados en competencia regulados” el cual será oportunamente difundido.

Meta 4: Definir y actualizar procedimientos de trabajo en el marco de los objetivos del control interno y con orientación al cliente

4.1 Adecuar el marco de contralor de los servicios de telecomunicaciones y postales

Se ha revisado y actualizado el procedimiento de inspecciones para estaciones de radiodifusión, ajustándolo a las nuevas exigencias, así como los planes de contralor del espectro radioeléctrico nacional.

4.2 Fortalecer la gestión y capacitación del Capital Humano

El Poder Ejecutivo designó a los funcionarios que fueron seleccionados a partir del proceso de concursos a efectos de realizar la selección del personal de URSEC para ocupar los cargos de la estructura aprobada por el decreto 42/08 de 23 de enero de 2008.

Dichos cargos fueron ocupados en el mes de Abril, habiendo quedado incorporados a la Unidad funcionarios de la ex Dirección Nacional de Comunicaciones, así como funcionarios de ANTEL y la Administración Nacional de Correos que se encontraban prestando funciones en URSEC en régimen de pases en comisión. Actualmente se encuentran ocupados 58 de los 145 cargos de la estructura.

Una vez provistos los cargos mencionados, se comenzó a trabajar en la tarea de definir los puestos de trabajo y describir los mismos. A la fecha se encuentra en su última etapa este trabajo, que concluirá con la asignación de las funciones a cada uno de los funcionarios de la Unidad.

En cuanto a la capacitación de los funcionarios, se suscribió con fecha 6 de julio de 2011 un convenio de cooperación interinstitucional con la ONSC para promover, desarrollar e implementar actividades de capacitación de los funcionarios.

Dichas actividades comenzarán en el próximo año, de acuerdo con las funciones que se asignen a cada funcionario de la Unidad.

4.3 Fortalecer la gestión de los recursos materiales y financieros

Se han gestionado los recursos materiales y financieros en forma adecuada, dando respuesta a las necesidades de la Unidad. Para ello, se definieron

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

procedimientos de trabajo que permiten sistematizar, dentro de lo posible, los diferentes procesos.

4.4 Asegurar la generación y distribución de información interna, en la cantidad y calidad requerida para la toma de decisiones.

Se ha avanzado en la implementación de medidas que aseguran la distribución de información interna, a los efectos de la toma de decisiones, a través de distintos instrumentos como correo electrónico y reuniones periódicas.

4.5 Fortalecer los procedimientos de atención de las gestiones de los clientes

Se simplificaron determinadas gestiones que implicaban pagos por parte de los clientes, los que únicamente se realizaban en la Tesorería de la URSEC y fueron descentralizados, permitiendo el pago anticipado por parte de los clientes en las redes de cobro y la eliminación de la recaudación en la Unidad.

El impacto de ello se dimensiona a diversos aspectos tales como seguridad – eliminación de riesgos de manejo de dinero en la URSEC, clientes - simplificación de trámites, mejora de procesos internos, mejora en los sistemas de información y optimización de recursos disponibles.

Se encuentra en etapa de prueba la funcionalidad desarrollada a efectos de que los clientes puedan acceder a sus facturas desde la página WEB institucional. Este proceso, que se encontrará operativo en los primeros meses del año 2012, permitirá a los clientes acceder directamente a las facturas y asimismo optimiza procesos internos y recursos disponibles.

En el área de Atención Personalizada se definieron nuevos criterios de recepción y distribución de documentos ajustándolos a las necesidades técnicas de los procedimientos involucrados y se está confeccionando un procedimiento general de atención al cliente.

Se está implementando un sistema de gestión para determinados servicios como ser la tramitación de licencias para radioaficionados en que las autorizaciones serán expedidas en el momento, a través de un software, cámara fotográfica e impresora de tarjetas en proceso de adquisición.

También se ha avanzado en la gestión a distancia de las solicitudes de certificados de importación, despachos y certificados de homologación.

Con el objetivo de acercar la gestión de esta Unidad Reguladora al interior del territorio nacional y aprovechando la agenda de llamados públicos de Radiodifusión Comunitaria, se inició con éxito la instalación de “Mesas de Entrada Itinerantes” (MEI) en localidades del interior del país. Las mismas cuentan con el respaldo técnico administrativo de una delegación de funcionarios de la Gerencia de Gestión y Fiscalización. En el correr del presente año se han implementado las mismas en las ciudades de Trinidad, Durazno, Melo, Treinta y Tres, Minas, Artigas y Fray Bentos, contando las mismas con un gran apoyo por parte del público vinculado.

Se iniciaron coordinaciones con el Departamento de Protección al Consumidor a los efectos de definir un protocolo interinstitucional con el Área de Defensa al Consumidor a fin de optimizar recursos y esfuerzos de manera de agilizar la respuesta a las denuncias.

Se ha instalado un terminal de autoconsulta a los efectos de que el propio cliente pueda realizar la procuración de su gestión.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

La comunicación y el acceso al sistema de la DNA ya se encuentran operativos y se han definido los funcionarios responsables de su gestión. Asimismo se han mantenido contactos con ADAU (Asociación de Despachantes de Aduanas) y otras empresas involucradas.

Ya se ha definido e implementado la forma de facturación para los correspondientes Certificados de Importación y Homologación a través de la Red Abitab.

Todas estas mejoras reducirán de manera importante, las visitas de clientes a esta Unidad Reguladora y permitirán, haciendo uso del sistema APIA, adelantar la digitación documental en esas áreas.

Meta 5: Fortalecer los procesos de trabajo mediante incorporación de tecnología y uso eficiente de sistemas informáticos

5.1 Implementar el Sistema Informático de Administración del Espectro y ampliar la capacidad de monitoreo remoto

Sistema de Administración del Espectro - SAE

El Sistema de Administración del Espectro ya se encuentra instalado y operativo, estando todos los puestos de trabajo vinculados a los servicios técnicos de la Gerencia de Gestión y Fiscalización, así como algunos puestos vinculados a la Auditoría Interna y Gerencia de Administración y Finanzas, conectados al mismo.

Actualmente se cuenta con el apoyo de un técnico de la empresa proveedora del sistema, que brinda el asesoramiento necesario a los distintos funcionarios técnicos y de la oficina de Sistemas informáticos.

Se están depurando las bases de datos, ajustando detalles operativos e incorporando la gestión de nuevas actividades a través del sistema.

Software de Contralor – Estaciones Remotas de Monitoreo.

Ya se encuentran instaladas y operativas, doce estaciones remotas de monitoreo – ERM en distintas capitales y ciudades principales del interior del país, una de ellas en sede de URSEC, acompañando la realización de llamados para RDC y las necesidades más urgentes de contralor del espectro radioeléctrico nacional.

La planificación prevista de instalación de las mismas fue modificada en coordinación con DINATEL, a efectos de afrontar ordenadamente el contralor de las actividades vinculadas a los nuevos llamados a realizar para brindar servicios de radiodifusión Comunitaria.

Particularmente se coordinó que las resoluciones del Poder Ejecutivo de autorización y denegación de solicitudes censadas para brindar servicios de RD Comunitaria, se realice por departamento y en el mismo acto administrativo se disponga el llamado correspondiente para esas localidades.

Una vez conocido el departamento y localidades en que se realizarán nuevos llamados, se procede a la instalación de las ERM que permitirán controlar el cumplimiento de lo dispuesto por el PE, así como la comprobación técnica de las emisiones ya autorizadas.

Para aquellas localidades del interior del país que no sean capitales departamentales y donde se instalen estaciones remotas de contralor, las mismas serán temporales y hasta tanto se verifique el cumplimiento de las

disposiciones legales establecidas. A partir del momento en que dicha estación es destinada a otra localidad, el control de esa zona pasará a realizarse por los equipos móviles de contralor.

Las estaciones vinculadas a los departamentos y localidades en los que ya se ha establecido la realización de los respectivos llamados, ya se encuentran instaladas y operativas.

A la fecha, aquellas localidades en que URSEC cuenta con estaciones remotas para el contralor del espectro radioeléctrico nacional son las siguientes: Durazno, Minas, Treinta y Tres, Río Branco, Melo, Artigas, Rivera, Fray Bentos, Colonia, Salto, Maldonado y Montevideo.

5.2 Consolidar el procedimiento informático de recopilación de información en la Base de Datos Regulatoria.

Durante el año 2011 la totalidad de los operadores sujetos al requerimiento fueron incorporados al sistema informático de recopilación de información para la Base de Datos para uso Regulatorio. Esto permitió dejar sin efecto el sistema manual de recopilación de información, que se mantuvo de forma paralela durante el período de transición.

5.3 Consolidar la Base de Datos de Clientes y Registros

Con relación a la Base de Datos de Clientes, se han mantenido reuniones con los referentes de los distintos procesos de trámite, a los efectos de definir y uniformizar criterios y procedimientos para conformar una base única de clientes.

Por otro lado, las bases de datos actualmente cargadas en el sistema SAE, se viene depurando y unificando en coordinación con otras áreas, específicamente con las oficinas de Facturación y Sistemas, entre otras.

Para el Registro de Poderes se continúa con el escaneo de todos los documentos notariales de representación de personas físicas y jurídicas recibidos por esta Unidad, conformando a la fecha un respaldo de más de 800 documentos en formato compatible para su migración al sistema Apia como apoyo a la gestión del trámite.

Actualmente se están coordinando acciones tendientes a instrumentar un procedimiento de validación eficaz de los mismos, así como un mecanismo para su actualización continua.

II) OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO 2012

Meta 1: Evaluar, generar y adecuar normativa sectorial.

- 1.1 Generar y adecuar normativa de servicios de telecomunicaciones a la evolución tecnológica.
- 1.2 Avanzar en el Reglamento de Contabilidad Separada de servicios de telecomunicaciones, en función de los aportes recibidos.
- 1.3 Contribuir a la adecuación normativa en materia de servicios postales.
- 1.4 Definir Indicadores de calidad de servicios de comunicaciones.
- 1.5 Elaborar la reglamentación de servicios postales.
- 1.6 Desarrollar e implementar iniciativas y decisiones que se adopten en el ámbito de organismos internacionales sectoriales.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

1.7 Adecuar la estructura de precios recaudados por URSEC.

Meta 2: Implementar normativa sectorial

2.1 Implementar reglamentación y disposiciones aplicables a servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

Meta 3: Elaborar y difundir información sectorial

3.1 Elaborar, consolidar y difundir información de mercado, prestadores, tipos de servicios, tarifas, calidad y medios utilizados.

Meta 4: Definir y actualizar procedimientos de trabajo en el marco de los objetivos del control interno y con orientación al cliente

4.1 Adecuar el marco de contralor de los servicios de telecomunicaciones y postales.

4.2 Fortalecer la gestión y capacitación del Capital Humano.

4.3 Fortalecer la gestión de los recursos materiales y financieros.

4.4 Asegurar la generación y distribución de información interna, en la cantidad y calidad requerida para la toma de decisiones.

4.5 Fortalecer los procedimientos de atención de las gestiones de los clientes.

Meta 5: Fortalecer los procesos de trabajo mediante incorporación de tecnología y uso eficiente de sistemas informáticos.

5.1 Implementar nuevas capacidades al sistema de monitoreo –incluyendo gestión remota- en conjunción con el uso avanzado del Sistema de Administración del Espectro.

5.2 Consolidar el procedimiento informático de recopilación de información en la Base de Datos Regulatoria.

5.3 Consolidar la Base de Datos de Clientes y Registros