

MEMORIA ANUAL 2012 Y OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL 2013

I) RESUMEN EJECUTIVO

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) fue creada por el artículo 70 de la Ley N°17.296 de 21 de febrero de 2001. Es un órgano desconcentrado del Poder Ejecutivo que actúa con autonomía técnica.

Competen a esta Unidad Reguladora la regulación técnica, la fiscalización y el control de las actividades referidas a las telecomunicaciones, y asimismo las referidas a la admisión, procesamiento, transporte y distribución de correspondencia realizada por operadores postales. La URSEC tiene potestades también en materia de defensa de la competencia y en protección de los derechos de los consumidores en las áreas de telecomunicaciones y servicios postales

A los efectos de su funcionamiento la URSEC actúa en la órbita de la Comisión de Planeamiento y Presupuesto. Se relaciona con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM) en materia de telecomunicaciones, y a través del Ministerio de Educación y Cultura (MEC) en asuntos postales.

En lo que respecta al cumplimiento de las metas propuestas para el año 2012 se destacan las tareas que culminaron con la aprobación por parte del Poder Ejecutivo respecto a la banda de frecuencias de 700 MHz de forma de permitir la continuidad del servicios de TV para abonados en UHF así como respecto a las bandas de 900 MHz, 1800 MHz, 1900 MHz y 2100 MHz para la asignación de nuevos sub-bloques de frecuencias a los sistemas de telecomunicaciones móviles.

En materia de radiodifusión digital, se trabajó en la elaboración de los pliegos de Bases y Condiciones que regirán el Llamado Público a Interesados para la prestación del servicio de radiodifusión televisiva digital comercial para el departamento de Montevideo y para el interior del país.

Se culminó el censo de radios comunitarias en todo el territorio nacional y se implementó un mecanismo de llamados públicos para brindar dichos servicios en distintos departamentos. Previamente se realizaron charlas informativas y se convocaron audiencias públicas conjuntamente con la CHARC (Consejo Honorario Asesor de Radiodifusión Comunitaria).

Se encuentran instaladas y operativas quince Estaciones Remotas de Monitoreo (ERM) en distintas capitales y ciudades principales del interior del país, acompañando la realización de llamados para Radiodifusión Comunitaria y las necesidades más urgentes de contralor del espectro radioeléctrico nacional. Complementariamente se realizó la calibración y actualización del equipamiento de monitoreo y se definieron los stocks de equipamiento informático y electrónico y mecanismos de actualización para cumplir con las tareas referidas.

En cuanto al fortalecimiento y la gestión del capital humano de URSEC, en el mes de abril de 2012 se aprobaron, con carácter provisorio, las estructuras organizativas de funcionamiento de la Gerencia de Gestión y Fiscalización (GGF) y de la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF). Asimismo, en el mes de setiembre de 2012, también con carácter provisorio, se crean las Gerencias de "Asuntos Jurídicos y Económicos" y de "Servicios Postales" y se aprueban sus

estructuras organizativas de funcionamiento así como la de la Secretaría General. En todos los casos fueron aprobados los cometidos de cada dependencia, las descripciones de los puestos de trabajo y la asignación de funciones a los correspondientes funcionarios. En lo que refiere a la calidad laboral del personal de URSEC, se tomaron diversas medidas para mejorar la misma.

En lo que respecta al fortalecimiento de los procedimientos de atención de los clientes se elaboraron, y en algunos casos ya se encuentran operativas, herramientas informáticas que les permiten a los usuarios realizar a través de la página Web Institucional de esta Unidad distintos trámites como el acceso a sus facturas, la presentación de las declaraciones juradas tanto a efectos de la liquidación de la Tasa de Control de Marco Regulatorio como de la Tasa de Financiamiento del Servicio Postal Universal. A los efectos de facilitar el acceso y las gestiones de clientes en el interior del país, en ocasión de los llamados públicos para brindar servicios de radiodifusión comunitaria, se implementaron "Mesas de Entrada" itinerantes donde los usuarios pueden iniciar cualquier tipo de gestión ante el Organismo.

Por otra parte la Unidad Reguladora en colaboración con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) realizó un Seminario sobre Televisión Digital y Dividendo Digital, que contó con la participación de destacados representantes nacionales e internacionales. El mencionado evento se llevó a cabo en Montevideo, entre los días 30 de mayo y 1º de julio, con el auspicio de ANTEL y DINATEL. En el mismo se compartieron experiencias regionales en materia de televisión digital y dividendo digital, además de la visión de la Unión Internacional de Telecomunicaciones sobre los logros más destacados.

En materia de servicios postales se destaca en el 2012 la contribución y participación de URSEC en el equipo interinstitucional que redactó la Ley N° 19.009 que regula las actividades postales en el país y que fuera promulgada por el Poder Ejecutivo el 22 de noviembre del 2012. En el proceso intervinieron representantes de DINATEL, ANC, OPP, MEF y URSEC. Durante el año 2013 URSEC tiene como cometido realizar todas las tareas necesarias para reglamentar la ley mencionada anteriormente.

II) AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EJERCICIO 2012.

Meta 1: Evaluar, generar y adecuar normativa sectorial.

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

Se desarrollaron las tareas necesarias que culminaron en la aprobación por parte del Poder Ejecutivo de disposiciones aplicables a:

- a. la banda de frecuencias de 700 MHz (Decreto 73/012), de forma de permitir la continuidad del servicio de TV para abonados en UHF tomando en cuenta la sentencia del T.C.A. Nro. 399/011, las decisiones adoptadas para el despliegue de estaciones de televisión digital terrestre abierta empleando el estándar ISDBT en esta banda y la necesidad de preservar la posibilidad de despliegue a futuro de redes de telecomunicaciones móviles en el segmento denominado "dividendo digital";

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

- b. las bandas de 900 MHz, 1800 MHz, 1900 MHz y 2100 MHz (Decreto 390/012), a través de la elaboración y posterior aprobación del Pliego de Bases y Condiciones que regirá el Procedimiento Competitivo a llevarse a cabo en el primer trimestre del año 2013 para la asignación de nuevos sub-bloques de frecuencias a los sistemas de telecomunicaciones móviles.

Se planificaron canales de TV en la banda de UHF para TV digital que serán utilizados en la ciudad de Montevideo.

Se elaboró y elevó a consideración del Poder Ejecutivo el Proyecto de Pliego de Bases y Condiciones que regirá el Llamado Público a Interesados para la prestación del servicio de radiodifusión televisiva digital comercial para el departamento de Montevideo.

Se avanzó sustancialmente en la elaboración del Proyecto de Pliego de Bases y Condiciones que regirá el Llamado Público a Interesados para la prestación del servicio de radiodifusión televisiva digital comercial en el Interior del País.

Se culminó el censo de radios comunitarias en todo el territorio nacional y se implementó un mecanismo de llamados públicos para dicho servicio. Se realizaron charlas informativas previas a los distintos llamados públicos y se convocaron audiencias públicas conjuntamente con la CHARC (Consejo Honorario Asesor de Radiodifusión Comunitaria). Se realizaron nuevas convocatorias a expresiones de interés para brindar servicios de radiodifusión comunitaria en distintos departamentos. También se adecuaron los parámetros técnicos de aquellas emisoras de frontera que se encontraban perjudicadas por interferencias de emisoras argentinas.

En lo referente a la normativa sobre Radiaciones no Ionizantes, se espera 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 definidos como resultado de los trabajos emprendidos oportunamente.

Adicionalmente se continuó asistiendo a diversas Juntas Departamentales e Intendencias en lo atinente al impacto sobre el despliegue tecnológico que puede conllevar la normativa aplicable a las autorizaciones de estructuras.

1.2 Avanzar en el Reglamento de Contabilidad Separada de servicios de telecomunicaciones, en función de los aportes recibidos.

En el marco del proyecto Contabilidad Regulatoria, durante el año 2012 se sometió a consulta pública 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 está culminando el análisis de los aportes recibidos provenientes de operadores y asociaciones de operadores del sector a efectos de consolidar documentos definitivos y continuar con el proceso de implantación del sistema durante el 2013.

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

En el marco del PIDEF (Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal) y de acuerdo a los compromisos allí asumidos, durante el año 2012 URSEC integró el equipo interinstitucional que redactó la Ley que regulará las actividades postales en el país. La referida norma es la Ley N° 19.009 y fue promulgada

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

por el Poder Ejecutivo el 22 de noviembre del 2012. En el proceso intervinieron representantes de DINATEL, ANC, OPP, MEF y URSEC.

En el transcurso de los últimos meses del año 2012 y conjuntamente con los organismos intervinientes, se iniciaron los trabajos de reglamentación de la mencionada Ley.

1.4 Definir Indicadores de calidad de servicios de comunicaciones.

La temática de indicadores de calidad de los servicios se encuentra en análisis y adecuándose a la convergencia y prestación de servicios multiplataforma, lo que ha llevado a modificar su tratamiento inicial. Por dicho motivo los esfuerzos se concentraron a nivel regional a fin de uniformizar su análisis para posteriormente comenzar a armonizar los parámetros. Se prevé que en el transcurso del año 2013 se consoliden los textos en el Proyecto de Reglamento de Calidad de Servicios.

1.5 Elaborar la reglamentación de servicios postales.

Se contribuyó conjuntamente con DINATEL y ANC, en la elaboración y aprobación de la Ley Postal (Ley N° 19.009, aprobada el 22 de noviembre de 2012). Se está trabajando conjuntamente con DINATEL, OPP, MEF y ANC, en la reglamentación de la Ley N° 19.009.

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 en organismos internacionales de los sectores de su competencia.

En el ámbito de CITELE, la Unidad Reguladora fue representada en las dos reuniones anuales del Comité Consultivo Permanente I (Servicios Públicos de Telecomunicaciones), celebradas en Argentina y El Salvador. En ese contexto se discutieron temas y se elaboraron propuestas regionales para su discusión o adopción tanto en la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT-12) así como en la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales (CMTI-12). Ambos eventos se desarrollaron entre el 20 de noviembre y el 15 de diciembre en Dubai - Emiratos Árabes Unidos. El referido Comité Consultivo continúa avanzando en el tratamiento de los temas de conectividad internacional, el marco para las normas de Internet, las particularidades del roaming internacional fronterizo, así como en la creación de un frente regional contra el hurto de equipos terminales móviles.

URSEC también participó con representación en las dos reuniones ordinarias del Comité Consultivo Permanente II (Radiocomunicaciones, incluyendo Radiodifusión), celebradas en Colombia y México. Las actividades estuvieron ligadas a los resultados de la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones que se llevó a cabo en Ginebra - Suiza a comienzos de 2012. Esta Conferencia es el evento de mayor relevancia del sector de Radio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). En la misma se realiza la puesta a punto del Reglamento de Radiocomunicaciones que rige para todos los países miembros de la Unión y por tanto es mandatario para Uruguay, en su calidad de tal. En este ámbito todas las propuestas regionales que se presentaron en

la Conferencia antes mencionada fueron coordinadas en CITEL por el Comité Consultivo Permanente II, del cual Uruguay detenta su vicepresidencia, y en el que tuvo una actuación de destaque a fin de lograr los consensos necesarios para conciliar intereses de regiones de muy diversa realidad.

Asimismo en el ámbito de este Comité Consultivo, se destacan los trabajos sobre implementación de la radiodifusión de televisión terrenal digital, así como sobre los sistemas satelitales para la prestación de servicios fijos y móviles.

Continuando en el ámbito de CITEL, y para el caso del Grupo de Desarrollo de Recursos Humanos, que es presidido por nuestro país, se presentó informe relativo al resultado de las actividades de capacitación, llevadas adelante durante el año 2012. Esto tuvo lugar durante la XXI Reunión del Comité Directivo Permanente (COM/CITEL) que se llevó a cabo en Washington – Estados Unidos, entre los días 13 y 14 de diciembre.

En el ámbito de la Unión Internacional de Telecomunicaciones como ya fuera establecido ut-supra URSEC participó durante el 2012 de tres eventos del mayor relieve: la Conferencia de Radiocomunicaciones, la Asamblea Mundial de Normalización y la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales. Asimismo estuvo presente en el encuentro anual GSR “Simposio Global de Reguladores”. El mismo fue celebrado entre los días 2 a 4 de octubre en Sri-Lanka y contó con la presencia de la mayoría de los Estados Miembros de la UIT. Este año, entre los diversos puntos a considerar en el evento, se dedicó especial atención a las oportunidades que ofrece el desarrollo de la banda ancha, la neutralidad de red, las políticas de espectro, protección de datos, seguridad de la red, roaming e interconexión entre otros.

Por otra parte la Unidad Reguladora en colaboración con la Unión Internacional de Telecomunicaciones realizó un Seminario sobre Televisión Digital y Dividendo Digital, que contó con la participación de destacados representantes nacionales e internacionales. Entre ellos se destaca la presencia del Director de la Oficina de Radiocomunicaciones de la UIT, Sr. Francois Rancy. El mencionado evento que se llevó a cabo en Montevideo, tuvo lugar entre los días 30 - 31 de mayo y 1º de julio, con el auspicio de ANTEL y DINATEL. En el mismo se compartieron experiencias regionales en materia de televisión digital y dividendo digital, además de la visión de la Unión Internacional sobre los logros más destacados.

En el ámbito postal URSEC estuvo presente en el evento de mayor relevancia del sector constituido por el 25º Congreso de la Unión Postal Universal (UPU), que se desarrolló entre el 24 de setiembre y el 15 de octubre en Doha-Qatar. En el mismo se establecieron los lineamientos para el sector para los próximos cuatro años, se eligieron a sus máximas autoridades, así como a los países miembros que integrarán los Consejos de Administración y de Explotación Postal, que integran la estructura de la Unión.

Asimismo y 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, se participó de la reunión extraordinaria del mismo en Berna – Suiza en febrero de 2012 en la cual se definieron todas las propuestas que se trataron en el Congreso y que en general fueron aceptadas por los demás países de la Unión.

Asimismo URSEC, estuvo representada en uno de los eventos de mayor relevancia a nivel mundial sobre Telefonía Móvil. Se trata de la Conferencia Ministerial de GSMA, realizada en febrero del 2012, en Barcelona-España. Dicho evento reúne más de 60.000 delegados entre representantes de

Gobiernos, Reguladores, Proveedores e Industria. La instancia constituye una excelente oportunidad de compartir experiencias de las diversas regiones, sobre la temática de referencia, para lo cual se realizan mesas regionales donde se expone acerca de su problemática en particular.

En el ámbito de MERCOSUR por su parte, tuvieron lugar durante el presente año las reuniones ordinarias N° XLII y XLIII del SubGrupo de Trabajo N°1 "Comunicaciones", Las mismas tuvieron lugar en Buenos Aires - Argentina y en Brasilia - Brasil respectivamente. Entre los temas que se abordaron merecen especial destaque: lo relativo a la coordinación de canales para implementación de la televisión digital, roaming transfronterizo, posicionamiento común en los foros internacionales en virtud de las conferencias y asambleas de comunicaciones que tuvieron lugar en 2012, representación de MERCOSUR en eventos de relieve internacional como las de RNI, Indicadores regionales de comunicaciones e infraestructura crítica de telecomunicaciones, entre otros.

Junto al Área de Política Comercial del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), esta Unidad ha trabajado asesorando en materia de servicios de comunicaciones en el marco de las negociaciones sobre comercio de servicios Mercosur-Unión Europea. En ese contexto URSEC ha participado de diversas instancias de trabajo, las que incluyen la realización de video ó audio conferencias a nivel "intra- MERCOSUR".

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 reuniones del Consejo Directivo y Grupo Técnico del proyecto antes referido.

Finalmente y entre otros eventos destacados en los que tuvo participación esta Unidad Reguladora merece especial atención el trabajo sobre Televisión Digital. Así URSEC participó de dos reuniones del Foro de ISDB-T que se realizaron en Brasil y Ecuador en marzo del presente año. En dicho contexto nuestro país fue designado presidente del Grupo de Trabajo sobre "Middleware", que pretende armonizar las plataformas de interactividad a fin de que los desarrolladores de aplicaciones puedan tener un mercado ampliado y comenzar a uniformizar los receptores.

Meta 2: Implementar normativa sectorial

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

En agosto de 2012 finalizaron los trabajos de la Comisión constituida de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 3º de la Resolución del Poder Ejecutivo N° 861/010 de 31 de mayo de 2010 con representantes de URSEC y de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicación Audiovisual (DINATEL), con el cometido de profundizar los estudios relativos al Plano del 1, los accesos vinculados al servicio 911 y la numeración corta utilizada por las redes celulares. Dicha Comisión presentó un informe con sus consideraciones y recomendaciones respecto de numeración en el Plano del 1, numeración corta en redes celulares y servicio 911, así como un proyecto de Resolución sobre la temática, el que se encuentra a consideración del Poder Ejecutivo.

Se mantuvo el contralor de las solicitudes del 2011 de los operadores de telefonía móvil para ampliar la numeración, que fueron atendidas favorablemente.

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 2012 se elaboraron y publicaron los siguientes informes de mercado de difusión pública con información estadística: “Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a diciembre 2011”, “Evolución del mercado de servicios postales con datos a diciembre de 2011”, “Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a junio 2012” y “Evolución del mercado de servicios postales con datos a junio de 2012”.

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

En lo que respecta a los requerimientos de información de organismos sectoriales, se completaron los cuestionarios “Cuestionario sobre precios TIC 2012”, “Cuestionario largo sobre indicadores TIC 2012”, “Cuestionario corto sobre indicadores TIC - 2012”, y “Cuestionario sobre políticas tarifarias - 2012” solicitados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley Nro. 18.381) y La Ley de Protección de Datos Personales (Ley Nro. 18.331), URSEC procedió a la declaración de la información considerada como reservada en poder de la Unidad.

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 aprobó la actualización del Protocolo de Inspección atendiendo a la necesidad de adecuar estos procedimientos inspectivos a Estaciones y Sistemas Radioeléctricos así como la actuación de los funcionarios inspectores, al marco normativo vigente y al estado actual del espectro radioeléctrico nacional.

Se actualizaron los procedimientos relacionados con la admisión y diligenciamiento de reclamos y denuncias vinculadas al área de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor. Se atendieron y tramitaron distintas denuncias en ambas áreas.

Asimismo se elaboró el informe sobre “Concentración de los mercados en competencia regulados”.

4.2 Fortalecer la gestión y capacitación del Capital Humano.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

En el mes de abril de 2011, fueron 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.

Una vez provistos los cargos correspondientes, se comenzó a trabajar en la tarea de definir los puestos de trabajo y describir los mismos.

Por Resoluciones Nº 52 y Nº 58 de fecha 12 de Abril de 2012, se aprobaron, con carácter provisorio, las estructuras organizativas de funcionamiento de las dos Gerencias que concentran mayor cantidad de funcionarios de la Unidad: Gerencia de Gestión y Fiscalización (GGF) y Gerencia de Administración y Finanzas (GAF). Dichos actos administrativos aprueban, además, los cometidos de cada dependencia, las descripciones de los puestos de trabajo definidos y la asignación de funciones a los correspondientes funcionarios.

Por Resoluciones Nº 132, Nº 133 y Nº 134 de fecha 25 de setiembre de 2012, también con carácter provisorio, se crean las Gerencias de "Asuntos Jurídicos y Económicos" y de "Servicios Postales" y se aprueban sus estructuras organizativas de funcionamiento así como la de la Secretaría General. En todos los casos fueron aprobados los cometidos de cada dependencia, las descripciones de los puestos de trabajo y la asignación de funciones a los correspondientes funcionarios.

En otro orden de asuntos, se encuentran en trámite la realización de concursos, tanto de ascensos (a nivel de todo el Inciso) como de ingreso de funcionarios a la Unidad (contrato de función pública).

En lo referido a la capacitación de los funcionarios, se han aprobado los criterios generales de acceso a la capacitación del personal de esta Unidad así como los procedimientos para la selección del personal a ser capacitado, los que comenzarán a aplicarse a partir de la aprobación del Plan de Capacitación para el ejercicio 2013.

Particularmente, a través de la Fundación Agora se brindó capacitación especial a la funcionaria con capacidades diferentes a cargo de la Central Telefónica de la Unidad, fortaleciendo las actividades de evacuación de consultas de trámites por parte de operadores y público en general.

En lo que refiere a la calidad laboral del personal de URSEC, se tomaron diversas medidas para mejorar la misma como la adquisición de uniformes, la adquisición de mobiliario y equipamiento (aire acondicionado), mejoras en la infraestructura del Organismo, etc.

4.3 Fortalecer la gestión de los recursos materiales y financieros.

Se han gestionado los recursos materiales y financieros en forma adecuada, considerando los recursos asignados presupuestalmente, dando respuesta a las necesidades de la Unidad. Para ello, se definieron procedimientos de trabajo que permiten sistematizar, dentro de lo posible, los diferentes procesos.

En el marco de la aprobación de la Política de Seguridad de Presidencia de la República, URSEC designó al representante del Directorio en el Comité de Seguridad y al referente del organismo en materia de seguridad. Asimismo se presentaron los asuntos que serán abordados durante el 2013.

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.

Se han generado canales de comunicación alternativos a efectos de promover un mejor flujo de comunicación e información, priorizando el contacto personal. El objetivo de ésta práctica es optimizar el proceso de toma de decisiones, así como el sentido de pertenencia y participación de los funcionarios en dicho proceso.

En lo referido a la información contable, se ha trabajado durante todo el ejercicio 2012 en la obtención de información analítica de rubros relevantes, a partir del sistema contable patrimonial implantado en la Unidad en el ejercicio 2009 y consolidado en el 2010. En este sentido, han sido reclasificado el capitulo de Deudores de forma de que la información que surge permite conocer en que etapa se encuentra la gestión de cobro de la misma.

Asimismo, se logró concluir un número significativo de gestiones de deudas iniciadas muchos años antes así como una clasificación más desagregada de los deudores para poder jerarquizar su tratamiento.

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

Se puso a disposición de los clientes una aplicación informática que permite el acceso a sus facturas desde la página Web institucional, lo cual permite a los clientes acceder directamente a las facturas y asimismo optimiza procesos internos y recursos disponibles.

Se han desarrollado nuevas funcionalidades en el Sistema de URSEC denominado "Galería", que contribuye en el proceso de racionalización e informatización de procedimientos de alto impacto en los clientes, como es la presentación de las Declaraciones Juradas, tanto a efectos de la liquidación de la Tasa de Control de Marco Regulatorio como de la Tasa de Financiamiento del Servicio Postal Universal.

Algunos requerimientos a los operadores de servicios de telecomunicaciones y postales, se encontraban duplicados ya que eran ingresados por éstos, en forma electrónica, a través de la dirección www.ursec.gub.uy/operadores o a través de un link en el sitio Web institucional de esta Unidad Reguladora con fines exclusivamente de uso regulatorio y estadístico, pero además eran presentados en forma manual a efectos de cumplimiento de las normas: pago de los tributos y versión de los fondos retenidos.

La unificación de los requerimientos y los canales de comunicación para lograr la información mensual que esta Unidad Reguladora requiere para el logro de sus objetivos permitirán cumplir con los principios de Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad y mejoran los tiempos de proceso así como los procedimientos internos fundamentalmente de facturación y control. La aplicación entró en producción este mes y estará disponible para las declaraciones del mes de enero/2013.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

A los efectos de facilitar el acceso y las gestiones de clientes en el interior del país, en ocasión de los llamados públicos para brindar servicios de radiodifusión comunitaria, se implementaron "Mesas de Entrada" itinerantes en las distintas localidades donde se realizaron los mismos. A través de las mismas, los usuarios pueden iniciar cualquier tipo de gestión ante el organismo.

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

Dado que ya se encuentra emitiendo Televisión Nacional de Uruguay (TNU) en el sistema digital de TV ISDB-Tb, la Unidad Reguladora utilizando los equipos de medición recientemente adquiridos, ha efectuado campañas de medición para analizar el comportamiento del equipamiento instalado tanto en Montevideo como en Colonia así como la realización de análisis comparativo con las simulaciones efectuadas.

Se continuó trabajando en la solución integral de almacenamiento externo con storage para servidores de URSEC.

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

Se encuentran instaladas y operativas quince Estaciones Remotas de Monitoreo (ERM) en distintas capitales y ciudades principales del interior del país, una de ellas en sede de URSEC (donde fue necesario adecuar la infraestructura - sostén y antena), acompañando la realización de llamados para Radiodifusión Comunitaria 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.

Una vez conocido el departamento y localidades en que se realizarían nuevos llamados, se coordinaron e instalaron ERM que permiten controlar el cumplimiento de lo dispuesto por el Poder Ejecutivo, así como la comprobación técnica de las emisiones ya autorizadas.

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, Bella Unión, Rivera, Fray Bentos, Colonia, Salto, Tacuarembó, Paso de los Toros, Maldonado y Montevideo.

Se realizó la calibración y actualización de equipamiento de monitoreo, adquiriéndose un vehículo el cual integrará la infraestructura de contralor del espectro, el cual está siendo debidamente equipado. Se definieron los stocks de equipamiento informático y electrónico y mecanismos de actualización para cumplir con las tareas de monitoreo.

Se publicó la actualización del protocolo de inspecciones que fija las condiciones en que éstas deben ser realizadas así como la actuación de los inspectores en estas prácticas.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Se continuó con el monitoreo de las tandas publicitarias, cadenas nacionales, y eventualmente algún producto particular a solicitud de esta Unidad, lo que ha permitido dentro de un marco de mejora continua establecer un vínculo con los operadores reflejando los incumplimientos y promoviendo una conducta responsable de los espacios en los medios de comunicación. A la fecha se registra un 100% de cumplimiento.

También se ha controlado el cumplimiento de la resolución del Poder Ejecutivo Nro. 6734/978I del relativo a la obligación de las emisoras de radiodifusión de poner en conocimiento público el nombre de los titulares de las mismas.

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

La totalidad de operadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios postales se encuentran incorporados al sistema informático de recopilación de información para la Base de Datos para uso Regulatorio, consolidándolo en 2012 como la única vía de recopilación de información con el fin referido. Adicionalmente, se han introducido nuevas prestaciones y funcionalidades al sistema, que favorecen la operación, la comunicación con operadores y la generación de información.

III) OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO 2013

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.
- 1.7 Adecuar la estructura de precios recaudados por URSEC.
- 1.8 Elaborar normativa sobre Radiaciones no Ionizantes.

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.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

- 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.
- 4.6 Fortalecer la gestión de comunicación externa e interna.

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.