

MEMORIA ANUAL 2013 Y OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL 2014

I) RESUMEN EJECUTIVO

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) fue creada por el artículo 70 de la Ley 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).

Dentro de las actividades realizadas durante el 2013 se destacan la realización de los llamados públicos para asignar canales de TV digital en todo el territorio nacional para los tres tipos de servicios de TV: comunitario, público y comercial. Se estudiaron 33 proyectos de instalación de estaciones, la conformación de los diferentes sistemas y la cobertura estimada de cada una de ellas verificándose el cumplimiento de la normativa vigente. Se asignaron 27 canales comerciales (5 Montevideo y 22 en el interior del país), 51 canales públicos (38 a Televisión Nacional del Uruguay y 13 a distintas Intendencias Municipales) y 2 comunitarios (PIT-CNT y al Ministerio de Educación y Cultura).

Continuaron durante el año 2013 los llamados públicos para brindar el servicio comunitario de radiodifusión sonora (FM) en distintos departamentos, realizándose 4 charlas técnicas informativas y 13 convocatorias de audiencias públicas de televisión y radiodifusión sonora, conjuntamente con la CHARC (Consejo Honorario Asesor de Radiodifusión Comunitaria).

Con relación a las actividades de contralor, se encuentran instaladas y operativas diecisiete Estaciones Remotas de Monitoreo (ERM) en distintas capitales y principales ciudades del interior del país, acompañando la realización de llamados para Radiodifusión y fortaleciendo las actividades de contralor del espectro radioeléctrico nacional. 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, Colonia, Durazno, Fray Bentos, Maldonado, Melo, Minas, Montevideo Centro, Montevideo Melilla, Paso de los Toros, Río Branco, Rivera, Salto, San José, Treinta y Tres y Tacuarembó. Se están realizando preparativos, para instalar nuevas estaciones en Rocha y Chuy.

El 13 de marzo de 2013 se realizó la Instancia Final del Procedimiento Competitivo para la asignación de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico en las bandas de 900 MHz, 1900 MHz y 1700/2100 MHz para los sistemas de comunicaciones móviles, que fuera aprobado por el Decreto N° 390/012 de 5 de diciembre de 2012. Mediante dicho procedimiento, las empresas Telefónica Móviles del Uruguay S.A., AM Wireless Uruguay S.A. y ANTEL adquirieron lotes

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

de espectro radioléctrico por un monto total de U\$S 100.258.000, lo que les permitirá prestar servicios móviles de última generación.

En materia postal, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.009 de 22 de noviembre de 2012, la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) realizó un censo entre el 13 de febrero y el 13 de mayo de 2013, con el fin de habilitar un proceso de regularización y adecuación de los prestadores del servicio postal que a la fecha de vigencia de la referida ley se encontraban en actividad. Como resultado de dicho censo, se redujo en prácticamente un 50% la cantidad de prestadores de servicios postales, dado que existían licenciarios que no estaban haciendo uso de la licencia por lo que no comparecieron a la convocatoria, existiendo en la actualidad 86 prestadores inscriptos en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal. Asimismo, por Resolución de URSEC N° 10/013 del 31 de enero de 2013 se establecieron las condiciones de prestación que deben cumplir los prestadores de servicios postales.

Se ha continuado con la mejora en el proceso de consolidación, elaboración y difusión de la información de mercado de los sectores de telecomunicaciones y postales. Durante el año 2013 se publicaron en la página Web institucional de URSEC los informes semestrales correspondientes. En los mismos se mejora la cantidad y la calidad de la información contenida. Asimismo, en el proceso de mejora continua en la información disponible, se definieron durante el 2013 nuevos indicadores TIC que serán recopilados y procesados por esta Unidad. Refieren básicamente a indicadores de banda ancha móvil activa y banda ancha fija alámbrica desagregada por velocidad y tecnología.

En lo que respecta a la responsabilidad de URSEC en materia de Defensa de la Competencia durante el año 2013 se tramitaron 4 solicitudes, mientras que en materia de Defensa del Consumidor se atendieron y tramitaron 104 reclamos.

En cuanto al fortalecimiento de los procedimientos de atención de las gestiones de los clientes se cumplió en plazo la puesta a disposición de la ciudadanía de la información completa de todos los trámites que se realizan en la URSEC, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto 178/2013 de 11 de junio de 2013 - Simplificación de Trámites. Se publicaron 41 trámites en el sitio web y en el Portal del Estado Uruguayo que informan los requisitos que tienen que cumplir los interesados, el plazo para realizarlos, la duración del mismo y el precio que debe abonar. Asimismo, se está cumpliendo con el Decreto 177/2013 de 11 de junio de 2013 en cuanto a la simplificación de trámites y su versión electrónica.

II) AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EJERCICIO 2013.

Meta 1: Evaluar, generar y adecuar normativa sectorial.

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

El 13 de marzo de 2013 se llevó adelante la Instancia Final del Procedimiento Competitivo para la asignación de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico en las bandas de 900 MHz, 1900 MHz y 1700/2100 MHz para los sistemas de comunicaciones móviles, que fuera aprobado por el Decreto N° 390/012 de 5 de diciembre de 2012. Mediante dicho procedimiento, las empresas Telefónica Móviles del Uruguay S.A., AM Wireless Uruguay S.A. y ANTEL adquirieron lotes de espectro radioléctrico por un monto total de U\$S 100.258.000, lo que les permitirá prestar servicios móviles de última generación.

En materia de radiodifusión se coordinó con Argentina y Brasil canales de TV digital para los llamados públicos de este servicio y se continúa con los estudios a nivel MERCOSUR para lograr un Convenio de TV digital que establezca los criterios básicos para utilizar canales en zona de frontera entre los países miembros. Se estima que esta herramienta acelera y organiza la banda de TV en zonas de alta congestión espectral.

Se realizaron los llamados públicos para asignar canales de TV digital en todo el territorio nacional y para los tres tipos de servicios de TV: comunitario, público y comercial. Se estudiaron 33 proyectos de instalación de estaciones, la conformación de los diferentes sistemas y la cobertura estimada de cada una de ellas verificándose el cumplimiento de la normativa vigente. En este contexto se asignaron 27 canales comerciales (5 Montevideo y 22 en el interior del país), 51 canales públicos (38 a Televisión Nacional del Uruguay y 13 a distintas Intendencias Municipales) y 2 comunitarios (PIT-CNT y al Ministerio de Educación y Cultura).

Por otra parte, en el marco del acuerdo de cooperación con el Gobierno de Japón, con el apoyo de un consultor ingeniero -especialista de NHK-, se está llevando a cabo la codificación en todo el país que será propuesta para la futura implementación del sistema de emergencia que proporciona la nueva tecnología de TV digital (EWBS).

También se trabajó con el mencionado consultor en la compatibilidad entre las estimaciones calculadas en Software y las mediciones reales en campo de las señales de TV digital. En base a estos resultados y a la experiencia de Japón en la materia se comenzará el año próximo a implementar un procedimiento para hacer mediciones e inspecciones habilitantes de las estaciones de TV digital.

Se continúa con las campañas de medición para analizar el comportamiento del equipamiento instalado por Televisión Nacional de Uruguay (TNU) en el sistema digital de TV ISDB-Tb tanto en Montevideo como en Colonia, así como la realización de análisis comparativo con las simulaciones efectuadas.

Continuaron los llamados públicos para brindar el servicio comunitario de radiodifusión sonora (FM) en distintos departamentos. Se realizaron 4 charlas

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

técnicas informativas y 13 convocatorias de audiencias públicas de televisión y radiodifusión sonora, conjuntamente con la CHARC (Consejo Honorario Asesor de Radiodifusión Comunitaria).

Se implementó un mecanismo entre el Ministerio de Educación y Cultura y la URSEC a los efectos de realizar el seguimiento a las radios comunitarias asignadas a ese organismo. El mencionado procedimiento consiste en analizar desde un punto de vista técnico las instalaciones de dichas emisoras verificándose su correcto funcionamiento.

A nivel de CITEI (Comisión Interamericana de Telecomunicaciones), durante el año 2013 se trabajó en las modificaciones del sistema RJ81 proporcionado por la UIT para coordinar y realizar cálculos de cobertura de las estaciones de AM analógica y digital. Actualmente se encuentra en etapa de prueba.

En el marco del Foro Internacional de ISDB-T Uruguay, a través de URSEC, coordina el Grupo de Trabajo de Middleware encargado de armonizar la plataforma de interactividad entre los países que optaron por esta norma. En este sentido se participó en la Reunión de dicho Foro realizada en Montevideo del 27 al 29 de mayo de 2013 y en la reunión del Grupo de Trabajo efectuada el 19 de agosto en el marco de la SET (Sociedad Brasileira de Ingeniería de Televisión).

La URSEC, en el marco del acuerdo suscripto con Televisión Nacional de Uruguay (TNU) y el Instituto de Ingeniería Eléctrica (IIE) de la UDELAR, ha participado en los trabajos concertados en el proyecto Mediciones y Modelo de Cobertura de TVDT (código FST_1_2012_8086), para estudios sobre televisión digital. En este sentido esta Unidad Reguladora participó activamente con equipamiento y su personal en las mediciones de campo requeridas.

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 2013 se culminó el análisis de los aportes recibidos en la Consulta Pública por parte de operadores y asociaciones de operadores del sector. Como resultado se han ajustado los contenidos de los documentos sometidos a Consulta Pública y se proyectó el "Reglamento de Contabilidad Separada por servicios para el sector Telecomunicaciones" y el documento "Criterios Generales para la determinación de Posición de Dominio".

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

En el marco del PIDEP (Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal) y de acuerdo a los compromisos asumidos, durante el año 2013, URSEC integró el equipo interinstitucional que colaboró en la redacción del Proyecto de Decreto Reglamentario de la Ley N° 19.009 que regula las actividades postales en el país. En el proceso intervinieron representantes de DINATEL, ANC, OPP, MEF y URSEC.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

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. En este momento la actividad se concentra principalmente en la coordinación a nivel regional a fin de armonizar los parámetros de Calidad de Servicio (QoS) y Calidad de Experiencia (QoE).

1.5 Elaborar la reglamentación de servicios postales.

Se continúa trabajando conjuntamente con DINATEL, OPP, MEF y ANC, en la reglamentación de la Ley N° 19.009, la cual se estima se reglamentará en los primeros meses de 2014.

Una vez aprobado el Decreto Reglamentario de la Ley N° 19.009, corresponderá a la URSEC la emisión de reglamentación específica en materia postal como el Reglamento de Contabilidad Analítica y Separación de Cuentas del Operador Designado, el Reglamento de Acceso a la Red Postal, el Procedimiento de Apertura de Envíos Caídos en Rezago, el Procedimiento de Intervención, el Redespacho y Rechazo de Envíos Postales y el Procedimiento de Reclamaciones.

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 CITEL, la Unidad Reguladora fue representada en las XXII y XXIII reunión anual del Comité Consultivo Permanente I (Servicios Públicos de Telecomunicaciones), ambas celebradas en Argentina. El referido Comité Consultivo continúa avanzando en el tratamiento del marco normativo de Internet, roaming internacional y fronterizo, la creación de un frente regional contra el hurto de equipos terminales móviles, numeración y comunicaciones M2M, asignación numérica, banda ancha y calidad de servicio (QoS y QoE).

Se sigue trabajando en el tema de ayuda al niño y cuestiones de género así como en mitigación de desastres.

Asimismo se dio especial relevancia al programa para la reducción de la brecha de estandarización de la UIT, indicando el alcance de las actividades propuestas y la coordinación con el UIT-T; el marco de la ciberseguridad para la protección de la infraestructura crítica y la creación de una Carpeta Técnica sobre Aplicaciones Móviles “Considerando Llevar tu Propio Dispositivo (BYOD)”, entre otros temas

URSEC también participó en la XXI Reunión ordinaria del Comité Consultivo Permanente II de CITEL: “Radiocomunicaciones, incluyendo Radiodifusión” que tuvo lugar en Cali – Colombia, donde se realizó asimismo un seminario sobre “Servicios de Satélite Fijo y Móvil”. Entre los temas que se abordaron en la referida reunión se destacan los de las Nuevas Generaciones de Satélites para la región de las Américas; Proveedores de Servicio por Satélite y Nuevas Aplicaciones de Satélites así como Satélites y Programas Nacionales de Conectividad de Banda Ancha. Asimismo el tema excluyente es la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones de 2015 (CMR-15) en cuyo

punto se trataron los retos que enfrenta la industria de satélites en cuanto a la convergencia tecnológica.

Finalmente, en el ámbito de CITEL, este año su Comité Directivo Permanente (COM/CITEL) sesionó excepcionalmente en dos oportunidades, ya que a la reunión ordinaria anual se agregó otra de carácter extraordinario en junio, los días 27 y 28, relacionada principalmente con la estructura de la organización y sus actividades futuras. La XXII Reunión Ordinaria del referido Comité Directivo se llevó a cabo en Ciudad de México DF – México, entre los días 2 a 4 de diciembre. Durante la misma se recibieron los informes de los trabajos realizados en ambos CCP's I y II y los del Grupo de Desarrollo de Recursos Humanos, que es presidido por nuestro país. También se tomaron en cuenta diversas consideraciones relativas al futuro de la organización y se discutió sobre diferentes aspectos de la VI Asamblea Ordinaria de la CITEL, que tendrá lugar en República Dominicana entre los días 10 a 13 de febrero de 2014.

En el ámbito de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), URSEC estuvo presente en el evento regulatorio más importante que realiza esa organización. Se trata del “Simposio Global de Reguladores”, GSR-13. El mismo fue realizado en Varsovia- Polonia durante los días 2 a 5 de julio y contó con la presencia de Estados Miembros de la UIT, responsables del diseño de políticas, reguladores, empresas de telecomunicaciones y representantes de la industria. Este año, el tema central estaba dedicado a la regulación de 4ta generación, pero existían a su vez otros temas de interés tales como dividendo digital, fondo de servicio universal e inversiones en infraestructura, por mencionar alguno de ellos.

Asimismo URSEC participó del Primer Taller Interregional de UIT sobre preparativos para la Conferencia Mundial de Radio de 2015 (CMR-15) y en la Reunión del Grupo Especial sobre cuestiones regulatorias y de procedimiento para la referida Conferencia, que tuvieron lugar en Ginebra, en diciembre. El objetivo principal de esta reunión es ir definiendo los diversos procedimientos que regirán la CMR-15, en la que nuestro país tiene la representación de la región en lo que hace a la coordinación de las propuestas regionales.

La URSEC, en representación de Uruguay, ocupa la vicepresidencia del Grupo Regional para las Américas de la Comisión de Estudio 2 de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones de UIT (UIT-T).

Se participó también en los eventos organizados por la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de UIT (UIT-D):

- Reunión Preparatoria Regional de las Américas (RPM-AMS) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de Telecomunicaciones que se realizó en Montevideo del 20 al 22 de agosto del 2013, precedida el 19 de agosto, por el Foro de Desarrollo Regional (RDF).
- ITU-IMPACT Cyber Drill que se efectuó del 26 al 28 de Agosto en Montevideo

Junto a las mencionadas reuniones, la URSEC estuvo representada y participó en diferentes seminarios organizados por UIT, como fue el caso del seminario de radiocomunicaciones que se realizó en junio en Campinas-Brasil y el de Indicadores TIC realizado durante el mes de diciembre en Méjico.

Cabe destacar que la URSEC fue invitada especialmente por ANTEL a participar del “Joint Communications Fraud Control Association (CFCA)

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Educational Event “ y “Forum for the International Irregular Network Access (FIINA) Plenary 2013”, que tuvo lugar del 4 al 8 de noviembre en Montevideo, por los trabajos que se vienen realizando a nivel Regional entre Reguladores y operadores de telecomunicaciones en la temática.

En el ámbito postal regional, URSEC estuvo presente en el evento de mayor relevancia del sector como lo es el Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que se realizó en La Habana-Cuba entre los días 9 a 14 de setiembre. Los resultados de tal evento fueron muy satisfactorios para nuestro país y para URSEC en particular ya que obtuvo la Presidencia del Grupo de Regulación Postal y el lugar más votado para integrar el Comité de Gestión de la organización, lo que constituye al país en el Primer Vicepresidente de ese órgano, junto a Canadá que obtuvo la Segunda Vicepresidencia del Comité.

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 (GSM Association), realizada en febrero del 2013, 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 para compartir experiencias y mejores prácticas en las distintas regiones, para lo cual se utiliza el formato de mesas regionales con diversos expositores por región y realidad en particular.

En el ámbito del MERCOSUR, por su parte, tuvieron lugar durante el presente año las reuniones ordinarias N° XLV y XLVI del SubGrupo de Trabajo N°1 “Comunicaciones”, Las mismas tuvieron lugar en Montevideo – Uruguay y en Caracas –Venezuela, con la particularidad de ser la primera Presidencia Pro-témpore de este país, ya en calidad de miembro pleno del bloque. Entre los temas que se abordaron merecen especial destaque la coordinación de posiciones comunes en foros internacionales, con excelentes resultados para todos los Estados Miembros. Ello, junto a la preparación de las Conferencias Mundiales de Telecomunicaciones de los próximos 2014 y 2015, viene marcando la agenda del Sub-Grupo; junto a los avances de los trabajos que, en materia de comunicaciones establece el “Estatuto del Ciudadano”, como responsabilidad de este Sub-Grupo de Trabajo.

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”. También se está asesorando en el Acuerdo de Inversiones que se esta negociando con Japón.

También, entre otros eventos destacados en los que tuvo participación esta Unidad Reguladora, merece especial atención el trabajo sobre Televisión Digital. Así, URSEC participó en la reunión del Grupo de Trabajo Middleware del Foro de ISDB-T que se realizó en Montevideo y la efectuada en San Pablo - Brasil, durante el llamado “SET-13” que es el mayor evento y exposición que se realiza en materia de cable y radiodifusión en dicho país.

Finalmente, la Unidad Reguladora fue invitada a diversos eventos de telecomunicaciones entre los que distinguimos “FUTURECOM 2013” que es uno de los mayores eventos del sector de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información creado con el objetivo de fomentar el desarrollo del conocimiento, Ciencias Empresariales y Relaciones / Networking, que este año fue celebrado en Rio de Janeiro, en agosto. Recientemente también se

destaca un evento de CERTAL (Centro de Estudios para el Desarrollo de las Telecomunicaciones y el Acceso a la Sociedad de la Información en América Latina) denominado "Six Liberty II, Abrazo a la Libertad de Expresión", en Washington –EEUU los días 11 y 12 de diciembre y que se realizara en el Congreso de ese país, con la presencia de representantes de varios países, congresistas y otros destacados panelistas. En ambas oportunidades, URSEC estuvo representada por su presidente.

1.7 Elaborar normativa sobre Radiaciones no Ionizantes.

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.

Meta 2: Implementar normativa sectorial

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

Durante el año 2013, se trabajó sobre las distintas posibilidades de ampliación de numeración para servicios móviles celulares y se determinó la necesidad de actualizar algunos aspectos del Plan Nacional de Numeración (PNN).

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 la difusión de información de mercado, en el año 2013 se elaboraron y publicaron en la página Web institucional de URSEC los informes de mercado: "Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a diciembre 2012", "Evolución del mercado de Servicios Postales con datos a diciembre de 2012", "Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a junio 2013" y "Evolución del mercado de Servicios Postales con datos a junio de 2013".

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. Durante 2013, se ha incorporado a los informes nueva información sobre tarifas, tráfico de telefonía móvil, tráfico por originación y terminación de llamadas internacionales, etc.

Entre el 13 y el 16 de mayo de 2013 la URSEC participó del Taller de Capacitación sobre Indicadores de Telecomunicaciones y TIC organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con el apoyo de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicación Audiovisual (DINATEL). El taller tuvo como principal objetivo el de fortalecer las capacidades de los países participantes para producir estadísticas e indicadores sobre el sector de telecomunicaciones/TIC, de alta calidad y armonizados.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

El taller permitió evaluar el grado de especialización de esta Unidad Reguladora en la recopilación de Indicadores de telecomunicaciones/TIC. En este sentido, en base a la información presentada en el taller, se pudo conocer que nuestro país figura entre los países latinoamericanos con mayor grado de cumplimiento de los requerimientos de información de la UIT.

Como consecuencia de las recomendaciones propuestas en el Taller mencionado, se definieron durante el 2013 nuevos indicadores TIC que serán recopilados y procesados por esta Unidad. Refieren básicamente a indicadores de banda ancha móvil activa y banda ancha fija alámbrica desagregada por velocidad y tecnología.

En lo que respecta a los requerimientos de información de organismos sectoriales, se completaron los cuestionarios "Cuestionario sobre precios TIC 2013", "Cuestionario largo sobre indicadores TIC 2013", "Cuestionario corto sobre indicadores TIC - 2013" y "Cuestionario sobre Políticas Tarifarias - 2013".

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.

En materia postal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.009, la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) realizó un censo durante noventa días (entre el 13 de febrero y el 13 de mayo de 2013), con el fin de habilitar un proceso de regularización y adecuación de los prestadores del servicio postal que a la fecha de vigencia de la ley se encontraban en actividad.

Como resultado de dicho censo, se redujo en prácticamente un 50% la cantidad de prestadores de servicios postales, dado que existían licenciatarios que no estaban haciendo uso de la licencia por lo que no comparecieron a la convocatoria, existiendo actualmente 86 prestadores de servicios postales inscriptos en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal.

Asimismo, URSEC por Resolución N° 10/013 del 31 de enero de 2013 estableció las condiciones de prestación que deben cumplir los prestadores de servicios postales.

Luego de finalizado el censo, se retomaron las inspecciones postales. Las mismas fueron estructuradas en función del resultado del censo. En primera instancia se está procediendo a realizar inspecciones a aquellos operadores postales que no se presentaron al censo para renovar su licencia, con el propósito de verificar la efectiva cesación de su actividad postal. En segunda instancia, se procederá a inspeccionar a los prestadores postales que se presentaron al censo y aquellos que solicitaron una nueva licencia postal, a los efectos de verificar las condiciones en que desarrollan su actividad postal y la calidad de los servicios que prestan.

4.2 Fortalecer la gestión y capacitación del Capital Humano.

Se encuentra en trámite la realización de concursos de ascenso (a nivel de todo el Inciso) para la provisión de cargos vacantes.

Se ha avanzado en el proceso de selección para el ingreso de dos (2) funcionarios en régimen de contrato temporal de Derecho Público, el cual se encuentra en sus instancias finales,

Mediante el Programa Apia y Haws (traductor para no-videntes) se brindó capacitación a la funcionaria a cargo de la Atención Telefónica y se procedió a la adecuación de sus herramientas informáticas, a los efectos de lograr que también informe al público acerca del estado de los distintos trámites.

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.

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.

En lo referido a la información contable, se ha trabajado durante todo el ejercicio en la mejora de la calidad de la información analítica de rubros relevantes, a partir del sistema contable patrimonial implantado en la Unidad en el ejercicio 2009 y consolidado en el 2010.

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

Se cumplió en plazo la puesta a disposición de la ciudadanía de la información completa de todos los trámites que se realizan en la URSEC, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto 178/2013 - Simplificación de Trámites. Se publicaron 41 trámites en el sitio web y en el Portal del Estado Uruguayo que informan los requisitos que tienen que cumplir los interesados, el plazo para realizarlos, la duración del mismo y el precio que debe abonar.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Asimismo, se está cumpliendo con el Decreto 177/2013 en cuanto a la simplificación de trámites y su versión electrónica. Se han identificado tres trámites para ser simplificados en el próximo año: Certificado de Importación, Homologación de Equipos y Radioaficionados.

Se propone, a través de una plataforma 100% web, el desarrollo de una herramienta informática que facilite los trámites y posibilite el pasaje de los documentos entre el cliente, URSEC y en los casos que corresponda la DNA (Dirección Nacional de Aduanas) en forma electrónica pudiendo ser realizado en cualquier horario, con rapidez y en forma descentralizada, logrando el interesado seguir paso a paso el estado de su trámite a través de Internet. Asimismo, el cliente podrá efectuar los pagos que correspondan en forma electrónica en un horario extenso y con la seguridad y transparencia del comercio electrónico. Se plantea incluir en este proyecto: Acceso electrónico al trámite, Automatización de los trámites, Firma electrónica, Pagos remotos a través de múltiples canales de pago (Gateway de Pagos), Publicación de datos en formato abierto e Integración con otros Organismos

Durante el presente año, se ha trabajado fuertemente en la reestructuración y adecuación de la infraestructura informática de URSEC, apuntando a la implementación de los distintos canales de comunicación y gestión de los clientes de manera digital "on-line", en un proceso de mejora continua alineado con las políticas de gobierno electrónico que se vienen impulsando.

Actualmente, se encuentra en las tareas finales de implementación del Formulario electrónico de Trámites de Radioaficionados.

Se han realizado cambios en la modalidad de ingreso y facturación al Servicio de Banda Ciudadana a nivel de la Gerencia de Administración y Finanzas, Unidad Facturación.

Se realiza entrega de la facturación correspondiente a los trámites de Radioaficionados y Certificados de Operador a través de un terminal alojado en Mesa de Entrada.

Actualmente, se está en un proceso de rediseño y conversión a electrónico de los distintos formularios para el inicio de gestiones, apoyados en los cursos de diseño de formularios Orbeon (AGESIC).

A efectos de facilitar y fortalecer los procedimientos, se han mantenido diversas reuniones URSEC-AGESIC-Aduanas-MEF para reconvertir el trámite de certificación de importaciones.

En el momento se está a la espera de una aplicación al Proceso de Fondos Concursables (Oficina de Planeamiento y Presupuesto) a los efectos de implementar un trámite 100% electrónico entre el Ciudadano o Despachante, URSEC y la Dirección Nacional de Aduanas.

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. En este punto resulta importante resaltar que el número de trámites del presente año creció un 20% respecto del año anterior, superando las 12.000 nuevas solicitudes. De manera similar, también fue importante el incremento en las actividades que debieron ser absorbidas por el personal de URSEC en lo que tiene que ver con los distintos llamados públicos para

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

brindar servicios de Radiodifusión Sonora y de Televisión Digital en todo el país.

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

En el marco de un Plan de Acción (por etapas) de mediano y largo plazo destinado a fortalecer el funcionamiento de URSEC y su relacionamiento con los clientes, se han realizado una serie de acciones entre las que se puede destacar principalmente la ejecución de un Proyecto de Reformulación de la Oficina de Sistemas Informáticos, en el marco de la primera etapa ya culminada.

Dicho proyecto contemplaba la reestructuración de la infraestructura informática de la oficina de Sistemas, de manera de dotarla de los recursos y herramientas necesarias que le permitiesen acompañar y fortalecer el cumplimiento de los cometidos y objetivos estratégicos de esta Unidad Reguladora.

Se incorporaron nuevos equipos routers con funciones de borde, unidades de back-up por librerías de cintas, software de control y gestión de redes, así como terminales móviles inteligentes (Smartphones) para acceso y control remoto de las redes y estaciones de monitoreo. Todo ello apuntando a asegurar la calidad e integridad de las bases de datos, así como la calidad y disponibilidad de los servicios prestados a los clientes.

Se está trabajando además en desarrollar todas aquellas actividades destinadas a la implementación del Portal de URSEC, en el marco de la propuesta de AGESIC.

Una vez asegurada la infraestructura informática, la etapa prevista para el próximo año, incluye el proceso de integración de las distintas aplicaciones informáticas como forma de potenciar el cumplimiento de nuestros cometidos. Finalmente, para la tercera etapa, se prevé intensificar el uso y ventajas de las nuevas tecnologías de la información y comunicación TIC, así como los beneficios de la operativa On-Line, alineado con las políticas de Seguridad de la Información y de Gobierno Electrónico, en un proceso de mejora continua que se viene impulsando.

Todo ello pensado para brindar los mejores servicios a los clientes, haciendo un uso eficiente de los recursos escasos, principalmente los Recursos Humanos, sobre el proceso de mejora continua en el que se ha venido trabajando internamente.

Se ha incorporado tecnología RFID (Radio Frequency Identification) para el control de entrada y salida, así como de ubicación de las distintas formas documentales que se gestionan en URSEC y para el control de acceso del personal.

A efectos del fortalecer las funciones de seguridad y vigilancia interna en edificio central de URSEC y en la estación de monitoreo de Melilla, se adquirieron e instalaron cámaras digitales conectadas al centro de control y monitoreo.

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 diecisiete 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.

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, Colonia, Durazno, Fray Bentos, Maldonado, Melo, Minas, Montevideo Centro, Montevideo Melilla, Paso de los Toros, Río Branco, Rivera, Salto, San José, Treinta y Tres y Tacuarembó. Se están realizando preparativos, para instalar nuevas estaciones en Rocha y Chuy.

Para ampliar las capacidades de detección y ubicación de las emisiones especialmente en zonas de frontera, se ha implementado a cuatro estaciones antenas direccionales rotativas con capacidad para lectura de azimuth, estando a la fecha en vías de instalación otras tres.

Se realizó la calibración y actualización de equipamiento de monitoreo.

Se ha finalizado la instalación de una nueva estación móvil de monitoreo sobre un vehículo recientemente adquirido, que pasa a integrar la infraestructura de contralor del espectro.

Se continúa con el monitoreo de la duración de las tandas publicitarias y cumplimiento de las cadenas nacionales. Ello ha permitido, dentro de un marco de mejora continua, establecer un vínculo con los operadores generando una conducta responsable con relación a los espacios en los medios de comunicación. A la fecha se registra un 100% de cumplimiento.

También se está controlado el cumplimiento del Artículo 1 del Decreto 387/011 de 11 de noviembre de 2011 relativo a la obligación por parte de las emisoras de radiodifusión, de poner en conocimiento público los nombres de los titulares de las mismas.

A través de la licitación pública internacional 193/013, se está adquiriendo un Sistema de Monitoreo Continuo de Niveles de Campo Electromagnético de acuerdo con la Recomendación UIT-T K83. El Sistema a adquirirse permitirá monitorear los niveles de campos electromagnéticos presentes en espacios públicos y privados, de manera de controlar y registrar el cumplimiento de la Normativa Nacional, así como las recomendaciones internacionales vinculadas a la Exposición de la población a Radiaciones No Ionizantes.

El sistema será escalable y podrá ser configurado con estaciones de monitoreo de uso fijo transportables, así como estaciones híbridas de uso en movimiento, con acceso remoto vía los servicios móviles de telecomunicaciones. Los resultados serán adquiridos remotamente vía los servicios móviles de ANTEL, procesados en función de la normativa vigente y publicados vía Web para el acceso remoto de la población.

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

Se verificó el cumplimiento de la información estadística con fines regulatorios e informativos presentada por los operadores de telecomunicaciones y servicios postales durante el año 2013 requerida por Resoluciones de URSEC 717/09 y 427/10, de 23 de diciembre de 2009 y 12 de agosto de 2010 respectivamente, así como la consistencia de la información presentada.

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 2013 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 los operadores y la generación de información. Se consolidaron durante el 2013 las nuevas funcionalidades que se incorporaron al sistema informático en cuanto a la declaración jurada por la Tasa del Marco Regulatorio y la Tasa de Servicio Postal Universal que realizan mensualmente los operadores comprendidos.

III) OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO 2014

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 Desarrollar e implementar iniciativas y decisiones que se adopten en el ámbito de organismos internacionales sectoriales.
- 1.6 Adecuar la estructura de precios recaudados por URSEC.
- 1.7 Contribuir a la elaboración de 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.
- 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.

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

4.6 Fortalecer la gestión de comunicación externa e interna.

4.7 Optimizar la utilización de los recursos materiales administrados por la Unidad.

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.