

MEMORIA ANUAL 2015 Y OBJETIVOS Y ACCIONES PARA EL 2016

I) RESUMEN EJECUTIVO

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) se encuentra comprometida con la política nacional de telecomunicaciones y con la Agenda Digital Uruguay (ADU, aprobada mediante Decreto 405/011 de 23 de noviembre de 2011) entendida como un compromiso de construir una Sociedad de la Información orientada al desarrollo, en que todos los ciudadanos puedan crear, consultar, y compartir la información y el conocimiento y ejercer plenamente sus derechos en materia de comunicaciones, con la finalidad de que las personas y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción del desarrollo sostenible y en la mejora de la calidad de vida.

La Agenda Digital Uruguay (ADU), como herramienta de planificación y ejecución de proyectos, cuenta con objetivos y metas constatables. La URSEC ha contribuido significativamente con el cumplimiento de varios de los objetivos definidos. Con respecto al objetivo de “Modernización de la Gestión Pública”, durante el año 2015 se implementó el sistema de expediente electrónico, lo cual significó que se eliminaron todos los expedientes en formato papel. Actualmente, todos los funcionarios de URSEC cuentan con firma electrónica digital.

En lo que respecta al objetivo de la ADU referido al “Acceso electrónico a la Administración Pública como derecho ciudadano” durante el año 2015 URSEC ingresó al sistema de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas, luego de un trabajo que realizara conjuntamente con AGESIC. En lo que respecta al acceso a los trámites en forma electrónica, se destacan la implementación de la habilitación para las personas jurídicas de la gestión de los Certificados de Importación de equipos de radiocomunicaciones, radiodifusión y TV abonados a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). En el mismo sentido, se habilitó la gestión de los Certificados de Homologación de equipos de radiocomunicación y se habilitó en forma electrónica el trámite de solicitud y mantenimiento de la Licencia Postal. A la fecha, más del 40% de los trámites en URSEC se inician en línea y el 20% del total de trámites es totalmente electrónico.

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) considera prioritario disponer y publicar información estadística de los mercados regulados, en la cantidad y calidad apropiada. La información estadística permite tener a los actores del mercado y al público en general de un conocimiento en profundidad de los distintos sectores de los mercados regulados. Se trata de información necesaria tanto para la definición de políticas públicas como para la evaluación del impacto de las mismas, así como para cumplir los cometidos que tiene asignado esta Unidad Reguladora en materia de regulación económica y defensa de la competencia.

Durante el año 2015, se elaboraron y publicaron en la página Web institucional de URSEC los informes de mercado semestrales: “Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a diciembre 2014”, “Evolución del mercado de Servicios Postales con datos a diciembre de 2014”, “Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a junio 2015” y “Evolución del mercado de Servicios Postales con datos a junio de 2015”. Al igual que años anteriores, 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. Se publicaron durante el presente año 122 indicadores del sector telecomunicaciones y 70 indicadores del sector postal.

En el marco de la prioridad asignada por URSEC al monitoreo del acceso de la ciudadanía a las Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC), se realiza un continuo seguimiento de la evolución del Índice de Desarrollo de las TIC (IDI) elaborado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. El índice es elaborado en base a la información estadística que proporcionan los distintos países a la UIT, siendo esta Unidad Reguladora la responsable de proporcionar los datos estadísticos administrativos. De acuerdo al reporte “Midiendo la Sociedad de la Información – 2015. UIT”, el índice IDI en Uruguay en el 2015 es 6,7, cifra que lo posiciona en el 4º lugar en todas Las Américas (norte, centro y sur) y en la posición 49 del total de los 167 países monitoreados por la UIT.

En materia postal, se destaca la implementación del Plan de Inspecciones Postales previsto para el año 2015. El Plan se enfocó en inspeccionar los Operadores Postales de Montevideo y los domiciliados en el interior y las sucursales y agencias postales de los Operadores Postales cuyas oficinas principales se encuentren establecidas en Montevideo. Durante el transcurso del año 2015 se instrumentaron 130 procedimientos inspectivos en el territorio nacional, de los cuales 24 se realizaron en el departamento de Montevideo y 106 en el interior del país. En lo que respecta a la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal, se comenzó con la medición “extremo a extremo” de todas las etapas del proceso postal (admisión, procesamiento, transporte y distribución o entrega).

Con relación a las actividades de contralor del espectro radioeléctrico nacional, se implementaron nuevas estaciones, y se encuentran instaladas y operativas veintitrés 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. En lo referente al contralor sobre Radiaciones no Ionizantes (RNI) se ha puesto en funcionamiento el nuevo “Sistema de Monitoreo Continuo de RNI” recientemente adquirido que supone la medición y cotejo de los resultados con los estándares fijados por el Poder Ejecutivo a nivel nacional, mediante Decreto 54/013 de 28 de febrero de 2014, en línea con lo establecido al respecto por la Organización Mundial de la Salud. Corresponde destacar que todas las mediciones han resultado satisfactorias al respecto, no registrándose al momento ninguna situación que implique riesgos para la salud de la ciudadanía.

En materia de radiodifusión, durante el año 2015 se continuaron los trabajos destinados a obtener la coordinación de nuevos canales para estaciones de TV Digital Terrestre en zonas de frontera con Argentina y Brasil. Asimismo se avanzó con los estudios a nivel MERCOSUR para completar el anteproyecto del “Convenio de TV digital” que establecerá los criterios técnicos básicos a utilizar por parte de estaciones ubicadas en zonas de frontera entre los países miembros.

La evolución permanente de los servicios de telecomunicaciones así como el surgimiento de nuevos servicios exigen a esta Unidad nuevos desafíos regulatorias. En el marco de lo dispuesto por el Decreto 306/014 de 13 de octubre de 2014, que aprobó el Reglamento de Interoperabilidad de las redes de terminales de procesamiento electrónico de pagos y de interconexión de sus administradores con los emisores de medios de pago electrónicos y adquirentes, se ha procedido a la instrumentación y control del cumplimiento de dicha norma reglamentaria, lo que ha hecho posible superar algunas limitaciones que se establecían para el acceso a dicho mercado.

Durante el año 2015, tras varios meses de arduo trabajo de funcionarios y jerarcas, se culminó el proceso de elaboración del Plan Estratégico para el período 2015 -2019. Este proceso, que se inició en el mes de marzo, fue coordinado por un Grupo de Trabajo designado al efecto, responsable de garantizar la utilización de una metodología apropiada a lo largo de sus diversas etapas de elaboración y conforme al cronograma fijado. El minucioso y comprometido trabajo de análisis y desarrollo efectuado por parte de cada una de las reparticiones del organismo contó con activa participación de funcionarios en las diversas instancias, incluyendo reuniones periódicas de presentación, reflexión y discusión a las que todos estuvieron invitados, fortaleciendo, en consecuencia, la legitimidad del proyecto.

El resultado de dicho proceso se ve plasmado con la aprobación por la Comisión Directiva de la nueva Misión y Visión de URSEC, los objetivos estratégicos y sus objetivos específicos, las líneas de acción y los correspondientes planes de acción, a los que se pueden acceder en la página Web institucional de URSEC (www.ursec.gub.uy/inicio/novedades/2015-00024-culminacion-plan-estrategico).

II) MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2015.

Objetivo Estratégico 1: Fortalecimiento institucional de URSEC.

1.1 Fortalecer la estructura funcional y la gestión del capital humano.

Durante el año 2015 se llevaron adelante importantes avances en materia de Gestión del Conocimiento y Capacitación de los sesenta y nueve funcionarios que integran la plantilla de trabajo de la Unidad. Se implementó un exigente plan de capacitación, logrando cumplir la meta establecida de que el 90% de los funcionarios reciban 20 horas o más de capacitación en el año.

Los funcionarios asistieron a cursos, seminarios y talleres, lo cual representó un total de 3.410 horas de capacitación. La misma se basó en tres grandes ejes que son: la actualización técnica y profesional, el entrenamiento para las tareas la capacitación para la supervisión y la carrera administrativa. Abarcó diversas temáticas como Marco Regulatorio de los Servicios de Telecomunicaciones y Postales, Tecnología de los Servicios y Sistemas de Telecomunicaciones, Expediente y Notificaciones Electrónicos, Seguridad de la Información, Gestión Administrativa y Procesos, Manejo de Paquetes Económicos de Software, entre otros.

1.2 Fortalecer la gestión de los recursos materiales y financieros.

En lo referente a la gestión de recursos materiales se continuó trabajando durante el año 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". Se trata de un proceso de mejora continua alineado con las políticas de gobierno electrónico que se vienen impulsando desde el Gobierno.

Se pretende dotar a la Unidad de los recursos y herramientas necesarias que le permitan acompañar y fortalecer el cumplimiento de los cometidos y objetivos estratégicos de esta Unidad Reguladora. En esa dirección, se están culminando los procedimientos para el recambio de los servidores del sistema que venían funcionando desde 2005

1.3 Fortalecer los procesos de trabajo.

Con el objetivo de fortalecer los procesos de trabajo, se implementaron durante el año 2015 distintos planes de mejora de procesos. Se destaca la implementación del Sistema de Expediente Electrónico APIA DOCUMENTUM en un trabajo conjunto con AGESIC para adecuar la herramienta a las necesidades de la Institución, la realización de la capacitación interna y la obtención de la firma electrónica para todos los funcionarios. Desde su implantación, dejaron de circular en la URSEC los expedientes en formato papel para lo cual fue necesario escanear la totalidad de los trámites activos, tarea material que se articuló con la participación de la totalidad de los funcionarios de la Institución.

Es notoria la contribución que aporta el Sistema de Expediente Electrónico APIA DOCUMENTUM, a la eficiencia y calidad de la gestión; mejora la calidad del trabajo, facilita la ubicación de los trámites, da transparencia a la gestión, aumenta la seguridad de la información permitiendo el total control de acceso, preserva la confidencialidad, permite una fácil auditoría, mejora los respaldos, minimizando el riesgo de extravío y deterioro de los expedientes físicos y disminuye los costos asociados como papel, espacio físico de almacenamiento y tiempo de tramitación y traslado entre otros. Asimismo se incorporó el Identificador Unico de Objetos (OID) como identificador principal de todos los expedientes.

En materia de Seguridad, se han definido procedimientos y procesos a efectos de dar cumplimiento a las políticas de seguridad aprobadas por el Comité de Seguridad de la Información de Presidencia de la República, que la Unidad integra. Se instalaron cámaras de seguridad en todos los lugares públicos del edificio, se implementó un sistema RFID de control de acceso físico de personas a la Sede de URSEC y se iniciaron las gestiones para obtener la habilitación edilicia por parte de la Dirección Nacional de Bomberos, gestión que se estima concluirá en 2016.

Con el apoyo de la Oficina Nacional del Servicio Civil y alineados con los lineamientos para la Administración Central, se implantó el Sistema de Gestión Humana (SGH) versión 2.0, con el objetivo de optimizar los procesos relacionados al presentismo de los funcionarios. Dicha herramienta posibilita una gestión del presentismo eficiente, flexible y transparente y permite automatizar los procesos de los trabajadores, a través de la autogestión.

Se encuentra en vías de instrumentación de un procedimiento para facilitar y agilizar la tramitación técnico-administrativa de las autorizaciones del Ministerio de Educación y Cultura para utilizar sus canales de radiodifusión comunitaria, así como la puesta en funcionamiento de las estaciones radioeléctricas acorde a la normativa vigente.

Se comenzó con la documentación de los procesos y procedimientos internos de trabajo aplicando el estándar BPMN (*Business Process Model and Notation*).

Por último, corresponde consignar que, en materia de inversiones, se ejecutó un porcentaje de al menos 90 % de lo presupuestado, lo que constituye un logro fundamental en la optimización del uso de los recursos materiales confiados a URSEC. El restante 10 % está sujeto a que se logren culminar los procedimientos de compra en curso, con lo que la cifra puede acercarse más al 100 % planteado como objetivo ideal.

1.4 Mejorar las comunicaciones internas

Con la finalidad de mejorar las comunicaciones internas se generó un portal de uso interno (intranet). En el mismo se publica información relevante para los

funcionarios en temas de procesos, capacitación y noticias en tecnología de la información.

Objetivo Estratégico 2: Posicionar al organismo como la autoridad reguladora de las comunicaciones.

2.1 Mejorar y fortalecer los procesos de atención y gestión.

En cumplimiento del Decreto 177/2013 de 11 de junio de 2013, en cuanto a la simplificación de trámites y su versión electrónica, se revisaron los trámites que deben realizar los clientes y se simplificaron y unificaron varios de ellos, así como se pusieron en línea el inicio de algunos de ellos. A la fecha, más del 40% de los trámites se inician en línea y el 20% del total de trámites es totalmente electrónico. Para las transacciones electrónicas que requiere el pago de una tasa o precio de los que recauda la Unidad, se habilitó el pago electrónico a través de múltiples canales.

Se fortalecieron los Servicios y Comunicaciones Online/Electrónicas en los procesos de atención y gestión en base a distintas herramientas. Se destaca la implementación de la habilitación para las personas jurídicas de la gestión de los Certificados de Importación de equipos de radiocomunicaciones, radiodifusión y TV abonados a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

Esta plataforma web permite realizar el trámite de habilitación en forma totalmente electrónica desde la solicitud hasta la emisión del certificado que se pone directamente a disposición de la Administración Nacional de Aduanas. La aplicación no solo contribuye a alcanzar el objetivo de que todos los trámites puedan ser iniciados en forma electrónica, meta del gobierno para el 2016, sino que además contribuye con la meta del gobierno al 2020 de que todos los trámites sean 100% electrónicos.

En la misma línea que para Certificados de Importación y también para las personas jurídicas, se habilitó la gestión de los Certificados de Homologación de equipos de radiocomunicación a través de VUCE.

En la misma línea de lo dispuesto por el Decreto 177/2013, se ha simplificado el trámite de "Solicitud y Mantenimiento de Licencia Postal" a través de una plataforma 100% web. La simplificación de los trámites se logró con el desarrollo de una herramienta informática que facilita los trámites y posibilita el pasaje de los documentos entre el cliente, la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), URSEC y en los casos que corresponda la Dirección Nacional de Aduanas (DNA). Los trámites se realizan en forma electrónica 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.

Desde la implementación de esta herramienta, el cliente puede efectuar los pagos que correspondan en forma electrónica, en un horario extenso y con la seguridad y transparencia del mecanismo electrónico. Esta herramienta informática incluye: 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.

2.2 Mejorar las comunicaciones externas y la transparencia.

En el marco de las acciones de gobierno electrónico, URSEC ingresó en 2015 al sistema de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas, luego de un trabajo que realizara conjuntamente con AGESIC. El mencionado sistema permite la composición y envío de notificaciones fehacientes y otras comunicaciones a

quienes realizan trámites administrativos en esta Unidad Reguladora. Entre los beneficios que trae aparejado el sistema destacamos la optimización del tiempo ya que evita traslados innecesarios y le permite al usuario la posibilidad de notificarse en cualquier lugar los 365 días del año.

Durante 2015, se continuó evolucionando y mejorando el Portal institucional de URSEC, alineado al portal del Estado Uruguayo, brindando a los usuarios e interesados cada vez más información y de mejor calidad. Se trabajó permanentemente en la actualización de contenidos atendiendo las necesidades y requerimientos del ciudadano, las obligaciones legales y los estándares de usabilidad y accesibilidad. Dichas mejoras se lograron, en primer lugar, gracias a la migración a una nueva versión de la aplicación utilizada para lo cual fue necesario capacitar a los funcionarios encargados del mantenimiento de contenidos e interfaz. En segundo lugar, se designó a una coordinadora responsable de la actualización de la información contenida en la página web, referente de la transparencia activa.

En este sentido, y con la colaboración de AGESIC, se realizaron capacitaciones en cursos específicos sobre el manejo de la web, tales como cursos sobre manejo del portal y su nueva versión ofrecido por el proveedor, curso sobre pautas de accesibilidad para los contenidos de la web en UNIT (PU UNIT 1215), taller sobre Portales del Estado, así como otros cursos en el marco del Proyecto de Gobierno abierto, tales como curso de Gobierno Electrónico, curso sobre Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública.

Como mejora de la información publicada brindada, se destaca la información de los trámites y servicios que se realizan en URSEC en el portal del Estado Uruguayo. Como parte de esa tarea, se inició el proceso de análisis de la información que se publicará en formato abierto.

Respecto a la transparencia pasiva, se nombraron los responsables de proporcionar la información que solicitan los ciudadanos, en base a la Ley de Acceso a la Información Pública. Se sustanciaron 8 tramitaciones de solicitud de información durante el año 2015.

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

URSEC en su calidad de Regulador de Servicios de Comunicaciones integra diversos organismos sectoriales regionales e internacionales, cuyas resoluciones obligan a los países miembros. Asimismo, esta Unidad participa e integra diversos foros sin carácter vinculante, con la finalidad de intercambiar experiencias, normativa, instancias de capacitación, así como mejores prácticas e información. En virtud de ello, en 2015, URSEC ha participado en diferentes foros y reuniones de organismos internacionales pertenecientes a los sectores de su competencia.

Nuestro país es miembro de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), que integra la Organización de Estados Americanos (OEA). Por dicho motivo, esta Unidad Reguladora participa de las reuniones de la citada Comisión en la que tiene diferentes niveles de responsabilidad. Este año, URSEC estuvo presente en la XXVI reunión del Comité Consultivo Permanente II: "Radiocomunicaciones incluyendo Radiodifusión". La reunión tuvo lugar en Ottawa – Canadá y fundamentalmente estuvo destinada a acordar las propuestas interamericanas a presentarse en la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR-15) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Nuestro país, y específicamente URSEC, tuvo a su cargo la coordinación de las referidas propuestas, presidiendo el Grupo de Trabajo Preparatorio de la CMR-15 que tuviera lugar en Ginebra, Suiza, en el mes de noviembre.

Asimismo, en la estructura organizativa de CITEL, la URSEC participa activamente en el Comité Consultivo Permanente I: “Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC’s”. La XXVII Reunión del mencionado Comité Consultivo tuvo lugar este año, en Washington - Estados Unidos conjuntamente con el Foro de Normalización de la UIT. Entre los tópicos abordados se destaca la búsqueda de consensos en la temática que será abordada en la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones - AMNT-16-, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones que se celebrará el próximo año. Pero además se tratan materias como: “Desarrollo”; “Políticas y Regulación”; “Despliegue de Tecnologías y Servicios” y “Aplicaciones de TIC's en materia de empoderamiento de la mujer”.

Finalmente respecto de CITEL, esta Unidad Reguladora es miembro de su Comité Directivo Permanente (COM/CITEL) el cual realizó su reunión de 2015 en Santo Domingo- República Dominicana en diciembre, en la cual estuvo presente esta Unidad. Durante la referida reunión se recibieron los informes y resultados de los trabajos de los Comités Consultivos I y II -antes mencionados-, así como del Grupo de Desarrollo de Recursos Humanos, que fue presidido por nuestro país hasta este año, en un mandato que le fuera conferido desde 2002, habiendo logrado capacitar más de 1000 becarios de los países miembros. Este año se produjo la asunción del nuevo Secretario Ejecutivo de CITEL,- Sr. Oscar León-, por lo tanto es lógico esperar cambios y nuevos desafíos que se adecuen a la visión de la actual secretaría.

Como país miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), URSEC cumplió un rol destacado en uno de los eventos más importante del Sector de Radiocomunicaciones de dicha organización. Se trata de la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones -CMR-15- que ocurre cada tres o cuatro años y que reúne a países miembros de la Unión, Operadores, Academia y sector de la Industria. La referida Conferencia se realizó en Ginebra- Suiza. La Conferencia es el órgano máximo del sector y la presente CMR-15 obtuvo excelentes resultados relacionados tanto con la utilización de nueva tecnología para el seguimiento de aeronaves comerciales en vuelo, como en la identificación de nuevas bandas de frecuencias armonizadas globalmente para telecomunicaciones móviles de última generación, entre otros temas abordados.

Siempre en el ámbito de la UIT, URSEC participa también en otras actividades referidas a la definición de indicadores estadísticos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). En este caso integra el grupo de expertos de indicadores de Telecomunicaciones y TIC's y en tal calidad participó del 13er Simposio de Indicadores de Telecomunicaciones de UIT, que se realizó en Hiroshima – Japón, con importante nivel de representación de los miembros de la citada organización. Esta actividad es sumamente importante a la hora de definir indicadores para medir resultados de políticas públicas y muy relevantes para el área de Regulación e Investigación Económica de URSEC que tiene a su cargo el análisis de los mercados de comunicaciones de nuestro país y la confección de los informes de mercado que se publican semestralmente.

En virtud de la competencia regulatoria de URSEC en Servicios Postales, nuestro país es miembro activo de la Unión Postal Universal (UPU) a nivel mundial y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) a nivel regional. Precisamente en esta última, la URSEC estuvo representada en la reunión anual del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la referida Unión (UPAEP), organismo postal internacional con sede en Montevideo. El referido Consejo es el órgano ejecutivo de la Unión y cuenta con 28 países miembros. Uruguay es parte también del Comité de Gestión de UPAEP en calidad de Vicepresidente. Este órgano celebra una reunión anual en Montevideo, que es previa a la Consejo, a quien le facilita los trabajos y documentos que se abordan en cada reunión.

Esta Unidad Reguladora además, preside el Grupo de Trabajo de Asuntos Regulatorios de UPAEP y en tal carácter dirigió el Foro de Regulación de la Unión de 2015, que fue precedido por un Taller de Contabilidad Analítica y Cálculo de Costos, como forma de contribuir a capacitar a países de la región en la materia, que se realizó en Madrid-España.

En la Unión Postal Universal, que es la agencia especializada de Naciones Unidas del área postal, Uruguay también participa en su calidad de miembro. Este año se destaca la celebración de la Conferencia Estratégica Mundial Postal que se realizó en Ginebra- Suiza y contó con un número de 800 delegados de 138 países miembros y en la cual participó URSEC. La Conferencia tenía como encargo visualizar los desafíos y objetivos futuros del sector, así como definir los ejes estratégicos sobre los que deberá debatir el 26° Congreso de la Unión, que tendrá lugar en 2016, en Estambul-Turquía. Los ejes estratégicos acordados y cuyo abordaje será realizado en el Congreso fueron: “Inclusión, Innovación e Integración”.

Asimismo, en materia postal corresponde mencionar que esta Unidad Reguladora ha contribuido al desarrollo y mejoramiento de los servicios postales, cediendo funcionarios –expertos postales- para auxiliar y acompañar procesos de reforma en diversos países de la región, en el marco de la cooperación técnica con la Unión Postal Universal y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal.

En lo que respecta a MERCOSUR, la URSEC tiene a su cargo la coordinación del Sub-Grupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones” que comprende los sectores de telecomunicaciones y postales. En dicha calidad y en representación del país, estuvimos participando en la XLVIII reunión del citado Sub Grupo. La misma se celebró en Asunción – Paraguay y contó con la presencia de todos los Estados Partes, incluido el Estado Plurinacional de Bolivia, en proceso de adhesión, que participa en los términos de la Decisión 13/15.

También, entre otros eventos destacados a los que concurrió esta Unidad Reguladora, encontramos el trabajo referido a Televisión Digital. Así, URSEC participó en el VII Foro Internacional de ISDB-T y III Conferencia Intergubernamental de Televisión Digital Terrestre. Nuestra organización tiene la presidencia del Grupo Técnico de Middleware e Interactividad. El evento ocurrió en Brasilia en la Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores –Palacio Itamaratí- continuando las tareas de armonización de los estándares de TV Digital. El foco se centra en la obtención de economías de escala, aplicabilidad del sistema de alerta temprana (EWBS) y contó con amplia participación de los países que han adoptado la referida norma para TV Digital.

Por otra parte, la Unidad Reguladora fue invitada a diversos Foros y eventos de Telecomunicaciones para actuar moderando o en calidad de ponente en paneles referidos a materias de su competencia. Entre ellos mencionamos la realización de “FUTURECOM 2015” que es uno de los eventos más relevantes del sector de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información creado con el objetivo de fomentar el desarrollo del conocimiento, las Ciencias Empresariales y las Relaciones / Networking. URSEC, este año integró el segmento relacionado con el Escenario de las Nuevas Tecnologías Móviles en América Latina: Potencialidades, Evolución y Timing, en calidad de panelista.

El Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL- es otro de los ámbitos en los que esta Unidad participa, en calidad de miembro del mismo. Los trabajos se realizan tanto a distancia, en grupos de trabajo, cooperación o compartiendo mejores prácticas; así como de manera presencial. Entre ellas se destacan, el Plenario de Presidentes de Entes

Reguladores y la Cumbre de Reguladores de Latinoamérica y Europa donde se produce un rico intercambio de experiencias entre las regiones, donde surgen espacios de colaboración mutuos. La Cumbre entre América Latina y Europa de 2015, tuvo lugar en Barcelona-España.

Finalmente, durante el presente año URSEC participó por primera vez en el II Encuentro Ministerial y Viceministerial de Innovación y TIC's, que ocurrió en Bogotá –Colombia. El objetivo del citado evento es generar un espacio propositivo de discusión para identificar estrategias conjuntas en la región, a efectos de superar los desafíos en materia de innovación y de tecnologías de información y comunicación.

Objetivo Estratégico 3: Actualizar y fortalecer el marco normativo aplicable al sector regulado.

3.1 Aprobar normativa.

En materia de elaboración de normativa se colaboró con DINATEL, OPP, MEF y ANC, en la elaboración de un Proyecto de Decreto reglamentario de la Ley N° 19.009 de 22 de noviembre de 2012, el cual se encuentra listo para su aprobación. Una vez aprobado el Decreto Reglamentario, 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.

Se ha avanzado en la redacción de borradores de la reglamentación específica mencionada anteriormente, los cuales se mantienen a la espera del dictado del Decreto Reglamentario para su posterior emisión.

Se analizaron los últimos detalles del documento que reglamentará y regirá los procedimientos de evaluación práctica sobre Radiaciones no Ionizantes. Con respecto a este tema, 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.

3.2 Promover normativa.

En lo que respecta al ámbito de radiocomunicaciones, se elevó al Poder Ejecutivo el anteproyecto de pliego de procedimiento competitivo para asignar espectro en la banda de 700 MHz para sistemas de telecomunicaciones móviles (IMT), en cumplimiento a lo establecido en el Decreto Nro. 83/015 de 27 de febrero de 2015 y contemplando lo establecido en el Decreto Nro. 82/015 de igual fecha.

Se continuó con la actualización de la situación del Plan Nacional de Señalización previéndose que será culminada en el primer semestre del próximo año.

La reglamentación de indicadores de calidad de los servicios se encuentra en análisis y adecuándose a la situación actual de prestación de los servicios de telecomunicaciones (servicios multiplataforma, etc.). En este momento, la actividad se concentra principalmente en la coordinación a nivel regional a fin de armonizar los parámetros de calidad (Calidad de Servicio QoS y Calidad de experiencia (QoE), y en la determinación de la metodología para realizar las muestras de las mediciones de los indicadores.

Se han propiciado espacios de intercambio entre los diferentes actores involucrados en el sector postal, a los efectos de generar intercambios que permitan acuerdos marco para la adecuación de la normativa postal, lo que se plasmará en el año 2016 en la convocatoria a un Diálogo involucrando a todos los actores del sector.

Objetivo Estratégico 4: Fortalecer la protección de los derechos en materia de comunicaciones.

4.1 Mejorar los procesos de resolución de consultas y reclamos.

Durante el año 2015 se sustanciaron en el orden de 54 asuntos relacionados con reclamos por derechos de los consumidores, y se encuentran en etapa de tramitación 74 casos. En materia de defensa de la competencia, se sustanciaron 6 casos, encontrándose un caso en trámite.

4.2 Mejorar la calidad de la información publicada de los mercados de telecomunicaciones y postales.

En lo que refiere a la calidad de la información estadística de mercado publicada, en el año 2015 se elaboraron y publicaron en la página Web institucional de URSEC los informes de mercado semestrales: "Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a diciembre 2014", "Evolución del mercado de Servicios Postales con datos a diciembre de 2014", "Evolución del mercado de Telecomunicaciones con datos a junio 2015" y "Evolución del mercado de Servicios Postales con datos a junio de 2015".

Al igual que años anteriores, 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 el año 2015 se han incorporado nuevos indicadores en los informes de mercado. En materia de telecomunicaciones, se ha agregado indicadores de inversiones por sector y en sus distintas categorías, indicadores nuevos de servicios de banda ancha móvil, indicadores de servicios de TV para abonados por tecnología, así como nuevos indicadores que permiten tener un conocimiento más profundo sobre el sector de larga distancia internacional en cuanto a su funcionamiento y su interrelación con los sectores de telefonía móvil y fija.

En lo que refiere al sector postal, durante el año 2015 se ha incorporado a los informes de mercado nueva información desagregada sobre participación de mercado por origen, destino y por tipo de servicios, así como indicadores de los ingresos del sector.

En cuanto a la cantidad de información estadística, se publicaron durante el presente año 122 indicadores del sector telecomunicaciones y 70 indicadores del sector postal.

4.3 Adoptar medidas tendientes a la equidad de género.

Se han establecido 5 planes de acción a ser desarrollados durante 2016, en línea con incluir dentro de la competencia de la URSEC no solo la protección de los derechos de las personas en tanto usuarios o consumidores, sino la totalidad de los derechos involucrados.

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

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

En lo referente al contralor sobre Radiaciones no Ionizantes (RNI) aprobada por el Poder Ejecutivo – Ministerio de Salud Pública, mediante Decreto 053/2014 del 28/02/2014, se ha puesto en funcionamiento el nuevo “Sistema de Monitoreo Continuo de RNI” recientemente adquirido. El resultado de las mediciones de las estaciones ya activas se encuentra a disposición del público en la página Web institucional de URSEC.

El sistema cuenta actualmente con cuatro estaciones fijas/transportables y una estación móvil, estando tres de ellas ya instaladas y operativas en distintas partes de la ciudad de Montevideo. La restante estación fija será instalada en una ciudad capital departamental del interior del país. La estación móvil montada sobre uno de los vehículos de monitoreo, se está utilizando para evaluaciones rápidas o para zonas de difícil acceso, estando prevista su utilización para la realización de un “Mapa de Niveles” de RNI en distintas ciudades o localidades del país que así lo requieran.

Con relación a las actividades de contralor del espectro radioeléctrico nacional, se implementaron nuevas estaciones, y se encuentran instaladas y operativas veintitrés 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, Chuy, Colonia, Durazno, Maldonado, Melo, Mercedes, Minas, Montevideo Centro, Montevideo Melilla, Paso de los Toros, Paysandú, Río Branco, Rivera, Rocha, Salto, San José, Tacuarembó y Treinta y Tres.

Mediante la instalación de una torre de 9 metros en la azotea de la Sede de la URSEC, se está realizando la instalación de nuevos elementos (antenas con capacidades direccionales y receptores de radiocomunicaciones), con lo que se incrementarán capacidades de contralor en un amplio espectro que incluirá las bandas de AM, FM, Servicios Fijo, Móvil Terrestre, Aeronáutico, Marítimo y TV Digital entre otras.

Se encuentra en proceso de adquisición el equipamiento necesario para ampliar las capacidades de las Estaciones Remotas de Monitoreo - EMR, que permitirá realizar el contralor de los servicios de TV Digital ISDB-T, así como servicios de televisión para abonados del interior del país, de modo de permitir mayor nivel de control, en línea con los requerimientos establecidos en la ley 19.307 de 22 de diciembre de 2014.

En lo referente a las inspecciones en materia de telecomunicaciones, debe destacarse que se realizaron 22 salidas al Interior, totalizando 111 días, en los que se habilitaron servicios de radio comercial y comunitaria y televisión, se inspeccionaron servicios de radiodifusión, procediéndose a la clausura de aquellos que funcionaban irregularmente, y se efectuaron las mediciones de rigor.

Se continuaron durante el 2015 con las campañas de medición para evaluar la cobertura de los sistemas de TV Digital ya instalados en el Área Metropolitana de Montevideo así como la realización de los necesarios análisis comparativos a partir de las simulaciones efectuadas en la etapa de planificación.

En materia postal, se implementó el Plan de Inspecciones Postales previsto para el año 2015. El Plan se enfocó en inspeccionar los Operadores Postales de Montevideo y los domiciliados en el interior y las sucursales y/o agencias postales

de los Operadores Postales cuyas oficinas principales se encuentren establecidas en Montevideo.

Asimismo, fuera de lo programado en el Plan de Inspecciones Postales Anual, se realizaron procedimientos inspectivos ante denuncia de terceros o aquellas que se entendió necesario realizar por parte de esta Unidad Reguladora. Durante el transcurso del año 2015 se instrumentaron 130 procedimientos inspectivos en el territorio nacional, de los cuales 24 se realizaron en el departamento de Montevideo y 106 en el interior del país.

5.2 Fortalecer la regulación de los servicios de comunicaciones.

En materia de radiodifusión, durante el año 2015 se continuaron los trabajos destinados a obtener la coordinación de nuevos canales para estaciones de TV Digital Terrestre en zonas de frontera con Argentina y Brasil. Asimismo, se avanzó con los estudios a nivel MERCOSUR para completar el anteproyecto del “Convenio de TV digital” que establecerá los criterios técnicos básicos a utilizar por parte de estaciones ubicadas en zonas de frontera entre los países miembros, incluyendo la identificación de los canales radioeléctricos y los correspondientes parámetros de operación, tomando en consideración la elevada congestión espectral y la demanda de servicios en determinadas zonas.

La Ley N° 19.009 de 22 de noviembre de 2009, en el literal C) del artículo 6 establece que los usuarios del Servicio Postal Universal (SPU) tendrán derecho a contar con un SPU de calidad, prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles. La reglamentación de la norma anteriormente citada, establecerá los parámetros de calidad que deberá cumplir el Operador Designado (la ANC) a la hora de prestar el SPU.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, la URSEC ha considerado necesario realizar la medición “extremo a extremo” de todas las etapas del proceso postal (admisión, procesamiento, transporte y distribución o entrega), a los efectos de tener una “fotografía” de las condiciones de calidad en que se presta actualmente el SPU. Se controlará el lapso de tiempo transcurrido entre el depósito de los envíos postales comprendidos en el SPU (cartas y paquetes hasta 20 kg) en cualquier punto de la red postal y la distribución de dichos envíos a sus destinatarios en el punto de entrega. A tales efectos, se contrató a una empresa especializada para realizar la citada medición, cuyos trabajos culminaron en el mes de diciembre de 2015, lo que ha habilitado el inicio de los estudios relativos a los resultados de los mismos.

En el marco de lo dispuesto por el Decreto 306/014 de 13 de octubre de 2014 esta Unidad Reguladora ha procedido a la instrumentación y control del cumplimiento de dicha norma reglamentaria por parte de los administradores de redes de terminales de procesamiento electrónico de pagos y los emisores y adquirentes de dichos medios de pagos.

En efecto, por dicho Decreto se aprobó el Reglamento de Interoperabilidad de las redes de terminales de procesamiento electrónico de pagos y de interconexión de sus administradores con los emisores de medios de pago electrónicos y adquirentes. El Reglamento define y establece los principios, mecanismos y procedimientos que regirán la interoperabilidad de las distintas redes de terminales de procesamiento electrónico de pagos y la interconexión de sus administradores con los diferentes emisores de medios de pago electrónicos y adquirentes, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley No. 18.910, de 25 de mayo de 2012.

De acuerdo a lo dispuesto, se han realizado las acciones tendentes al cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 8 y 12, en los que se consagra la obligación de informar a URSEC con relación a todo los convenios de interconexión celebrados entre los distintos actores, estando en etapa de instrumentación la publicación de los diversos Convenios de acuerdo a lo preceptuado en el citado artículo.

Asimismo, y en el marco de dichas actuaciones, y tras el análisis de la información contenida en los contratos de referencia, se determinó aquella que debería ser clasificada como confidencial de acuerdo a la Ley 18.331 de 11 de agosto de 2008, considerando lo dispuesto por el inciso 1º in fine del artículo 12 del Decreto, dictándose la Resolución N° 90/015 de 11 de junio de 2015.

En materia de regulación económica, se establecieron los lineamientos de los modelos de costos para estimar los servicios de interconexión que deben presentar los operadores en caso de que sean solicitados por URSEC. Como apoyo, tanto para la regulación económica como para la regulación en materia de defensa de la competencia, se comenzó a utilizar como herramienta de apoyo paquetes econométricos para estimar distintas funciones de demanda así como la determinación de mercados relevantes.

III) METAS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO 2016

Objetivo Estratégico 1: Fortalecimiento institucional de URSEC.

- 1.1 Fortalecer la estructura funcional y la gestión del capital humano.
- 1.2 Fortalecer la gestión de los recursos materiales y financieros.
- 1.3 Fortalecer los procesos de trabajo.
- 1.4 Mejorar las comunicaciones internas

Objetivo Estratégico 2: Posicionar al organismo como la autoridad reguladora de las comunicaciones.

- 2.1 Mejorar y fortalecer los procesos de atención y gestión.
- 2.2 Mejorar las comunicaciones externas y la transparencia.
- 2.3 Fortalecer el relacionamiento y la participación en los organismos sectoriales nacionales e internacionales

Objetivo Estratégico 3: Actualizar y fortalecer el marco normativo aplicable al sector regulado.

- 3.1 Aprobar normativa.
- 3.2 Promover normativa.

Objetivo Estratégico 4: Fortalecer la protección de los derechos en materia de comunicaciones.

- 4.1 Mejorar los procesos de resolución de consultas y reclamos.
- 4.2 Mejorar la calidad de la información publicada de los mercados de telecomunicaciones y postales.
- 4.3 Adoptar medidas tendientes a la equidad de género

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

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

5.2 Fortalecer la regulación de los servicios de comunicaciones.