

## **REGLAMENTOS**

### **AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Resolución RJD-038-2013**

**San José, a las quince horas treinta minutos del veintisiete de mayo de dos mil trece**

### **REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SU ÓRGANO DESCONCENTRADO (RIOF)**

**EXPEDIENTE OT-179-2012**

#### **Considerando:**

- I.** Que artículo 59 párrafos 2 y 3 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) faculta a la Administración para que, por medio de reglamento autónomo, establezca la distribución interna de competencias, las relaciones entre los órganos y la creación de servicios sin potestades de imperio.
- II.** Que los artículos 1 y 45 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) facultan a ésta para establecer su organización interna, a fin de cumplir con sus funciones.
- III.** Que el artículo 53 inciso l) de la misma Ley 7593 dispone que le corresponde a la Junta Directiva de la ARESEP aprobar la organización interna de la Autoridad Reguladora y el estatuto interno de trabajo.
- IV.** Que en distintas sesiones de la Junta Directiva se evidenció la necesidad de reformar el actual Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Desconcentrados. Así consta en el artículo 5 del acta 42-2012 del 31 de mayo de 2012, artículo 4 del acta 45-2012 del 11 de junio de 2012, artículo 4 del acta 64-2012 del 6 de agosto de 2012, artículo 3 del acta 68-2012 del 20 de agosto de 2012, artículo 4 del acta 70-2012 del 27 de agosto de 2012 y artículo 12 del acta 99-2012 del 6 de diciembre de 2012. (Folios 1084 al 1034, 1144 al 1306)
- V.** Que el 7 de diciembre de 2012 la Dirección General de Estrategia y Evaluación solicitó la confección del expediente administrativo OT-179-2012 a fin de documentar la preparación y eventual aprobación del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Desconcentrados (RIOF). En este expediente se recopiló entre otras cosas el proyecto inicial, informes de las intendencias y de la firma contratada Deloitte. (Folios 1 al 801)
- VI.** Que el 7 de diciembre de 2012 mediante un correo electrónico de la secretaría de Junta Directiva dirigido a “todos” (folio 802), se invitó a todo el personal de la Aresep (y Sutel) a que hiciera observaciones a la propuesta. Asimismo dispuso el procedimiento y plazo para hacerlo. (Folios 802 al 980)
- VII.** Que en el proceso de hacer observaciones a la propuesta participaron los funcionarios Gonzalo Chaves Cubero, Luis Valverde Ramírez, Marta Leiva Vega, Carol Solano Durán, William Ramírez Calderón, Consejo de Sutel, Arturo Moreno Quirós,

Guillermo Monge, Eduardo Castellón Ruíz, Carolina Mora Rodríguez, Luis Elizondo Vidaurre, Edwin Espinoza Mekbel, Viria Huertas Guillén, Ruth Córdoba Hernández, Irene Zuñiga Bermúdez, Norma Cruz Ruiz, Esteban Castro Quirós, Carlos Salazar Padilla, Patricia Sánchez Carvajal, Carlos Chinchilla Bermúdez y Rodolfo González Blanco. (Folios 803 al 980)

- VIII.** Que una vez concluido el plazo de consulta la Junta Directiva realizó una ardua y detallada revisión del proyecto de modificación del RIOF a la luz de los aportes realizados por los funcionarios, el estudio de los asesores de la Junta Directiva, la Dirección General de Estrategia y Evaluación y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGJR). Dicho estudio consta en los siguientes acuerdos: artículo 3 del acta 5-2013 del 30 de enero de 2013, artículo 5 del acta 7-2013 del 04 de febrero de 2013 y artículo 4 del acta 13-2013 del 20 de febrero de 2013 (Folios 1307 al 1358)
- IX.** Que el 25 de abril de 2012, por oficio 270-SJD-2013, la secretaría de Junta Directiva trasladó para análisis a la DGJR la propuesta del RIOF realizada por la DGEE conforme la revisión antes indicada. (Correrá agregada a los autos)
- X.** Que el 25 de abril de 2013 la Dirección General de Asesoría y Regulatoria (DGJR), por oficio 269-DGJR-2013 hizo algunas observaciones a fin de mejorar la propuesta y completar el expediente OT-179-2012. (Folios 1366 al 1374)
- XI.** Que el 13 de mayo de 2013, la DGEE por medio del oficio 105-DGEE-2013 presentó nuevamente la propuesta de reglamento, considerando las observaciones de la DGJR, a la secretaría de Junta Directiva. Asimismo completó el expediente. En ella se adjunta, entre otros un documento llamado “Justificación técnica e informe del proyecto de modificación” a folios 1063 al 1082, en el cual, a criterio de esa dirección se indica que la propuesta satisface adecuadamente los requerimientos de todas las partes interesadas y permite cumplir con el fin público de ARESEP con mayor efectividad. También se incluyó un documento con el análisis de las observaciones de los funcionarios, el cual consta a folios 1035 al 1062. (Folios 973 al 1365)
- XII.** Que el 14 de mayo de 2013, por oficio 312-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la DGJR para análisis la nueva propuesta del RIOF realizada por la DGEE. (Folio 1374)
- XIII.** Que el 15 de mayo de 2013 la Dirección General de Asesoría y Regulatoria (DGJR), por oficio 319-DGJR-2013, recomendó someter a conocimiento y discusión de la Junta Directiva la propuesta de acuerdo adjunta ese oficio. (Correrá agregada a los autos)
- XIV.** Que mediante acción de personal N° 581-10 emitida el 11 de mayo del 2010, se nombró al actual Gerente General por un plazo de cinco años, cuyo vencimiento es el 8 de mayo del 2015.
- XV.** Que de conformidad con los considerandos que preceden y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es dictar el “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado”, tal y como se dispone.

**POR TANTO**  
**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA**  
**AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**  
**ACUERDA:**

Emitir el “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado”, cuyo texto se transcribe a continuación:

**Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los  
Servicios Públicos y su Órgano desconcentrado**

**CONTENIDO**

**CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1. Contenido del reglamento.
- Artículo 2. Estructura organizativa
- Artículo 3. Deberes del personal
- Artículo 4. Competencias de nombramiento, disciplina y remoción
- Artículo 5. Competencias de organización

**CAPÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**Sección Primera: De la Junta Directiva**

- Artículo 6. Junta Directiva
- Artículo 7. Auditoría Interna

**Sección Segunda: Del Despacho del Regulador**

- Artículo 8. Despacho del Regulador
- Artículo 9. Regulador General
- Artículo 10. Regulador General Adjunto
- Artículo 11. Secretaría de Junta Directiva
- Artículo 12. Dirección General de Estrategia y Evaluación
- Artículo 13. Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
- Artículo 14. Departamento de Comunicación Institucional.
- Artículo 15. Contraloría de Servicios Institucionales

**Sección Tercera: De las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos**

- Artículo 16. Intendencias de Regulación de Servicios Públicos
- Artículo 17. Funciones generales de las Intendencias de Regulación
- Artículo 18. Funciones específicas de la Intendencia de Agua.
- Artículo 19. Funciones específicas de la Intendencia de Energía
- Artículo 20. Funciones específicas de la Intendencia de Transporte

**Sección Cuarta: De las Direcciones Generales de Regulación**

- Artículo 21. Centro de Desarrollo de la Regulación.
- Artículo 22. Dirección General de Atención al Usuario

Sección Quinta: De la Dirección General de Operaciones

- Artículo 23. Dirección General de Operaciones
- Artículo 24. Dirección de Recursos Humanos
- Artículo 25. Dirección de Tecnologías de Información
- Artículo 26. Dirección de Finanzas
- Artículo 27. Departamento de Gestión Documental
- Artículo 28. Departamento de Proveeduría
- Artículo 29. Departamento de Servicios Generales

CAPÍTULO III: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)

- Artículo 30. Naturaleza de la Sutel
- Artículo 31. Estructura organizativa de la Sutel
  - 1. Consejo:
  - 2. Dirección General de Calidad.
  - 3. Dirección General de Mercados.
  - 4. Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
  - 5. Dirección General de Operaciones
- Artículo 32. Del Consejo de la Sutel.
- Artículo 33. Funciones del Consejo de la Sutel
- Artículo 34. Unidades de apoyo del Consejo de la Sutel.
- Artículo 35. Funciones de la Secretaría del Consejo de la Sutel.
- Artículo 36. Funciones de la Unidad Jurídica del Consejo de la Sutel
- Artículo 37. Funciones de la Contraloría de Servicios de la Sutel
- Artículo 38. Funciones de la Unidad de Comunicación de la Sutel
- Artículo 39. Naturaleza y estructura de las Direcciones Generales de la Sutel
- Artículo 40. Funciones de las Direcciones Generales de la Sutel
- Artículo 41. De la Dirección General de Calidad
- Artículo 42. Funciones de la Dirección General de Calidad
  - 1. En materia de Calidad de Redes:
  - 2. En materia de Espectro Radioeléctrico
- Artículo 43. De la Dirección General de Mercados.
- Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados
  - 1. En materia de Mercados de Telecomunicaciones:
  - 2. En materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones:
- Artículo 45. De la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones
- Artículo 46. Funciones de la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

- Artículo 47. De la Dirección General de Operaciones
- Artículo 48. Funciones de la Dirección General de Operaciones
- Artículo 49. Funciones de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Sutel
- Planificación
- Presupuesto:
- Control Interno:
- Artículo 50. Funciones de Tecnologías de Información de la Sutel
- Artículo 51. Funciones de Recursos Humanos de la Sutel.
- Artículo 52. Funciones de Finanzas de la Sutel
- Artículo 53. Funciones de Gestión Documental de la Sutel
- Artículo 54. Funciones de Proveeduría y Servicios Generales de la Sutel

#### CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES FINALES

- Artículo 55. Derogatorias
- Artículo 56. Transitorio para la implementación de este reglamento
- Artículo 57. Entrada en vigor

#### CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

##### **Artículo 1. Contenido del reglamento.**

Este reglamento autónomo establece la organización interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) y su órgano desconcentrado (Sutel), para el cumplimiento de las funciones que le encomienda el ordenamiento jurídico.

Para efectos de este reglamento cuando se hace alusión al cargo, puesto o condición de una persona, debe entenderse que se hace sin distinción o discriminación de género.

##### **Artículo 2. Estructura organizativa.**

La Aresep está constituida por los siguientes órganos:

- **JUNTA DIRECTIVA (JD)**
  - Auditoría Interna (AI)
- **DESPACHO DEL REGULADOR (RG)**
  - Secretaría de Junta Directiva (SJD)
  - Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE)
  - Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR)
  - Departamento de Comunicación Institucional (DECI)
  - Contraloría de Servicios Institucionales (CSI)
- **INTENDENCIAS DE REGULACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**
  - Intendencia de Agua (IA)
  - Intendencia de Energía (IE)
  - Intendencia de Transporte (IT)

- **DIRECCIONES GENERALES DE REGULACIÓN**
  - Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR)
  - Dirección General de Atención del Usuario (DGAU)
- **DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES (DGO)**
  - Dirección de Recursos Humanos (DRH)
  - Dirección de Tecnologías de Información (DTI)
  - Dirección de Finanzas (DF)
  - Departamento de Gestión Documental (DEGD)
  - Departamento de Proveeduría (DEP)
  - Departamento de Servicios Generales (DESG)
- **ORGANO DESCONCENTRADO**
  - Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

**Artículo 3. Deberes del personal.**

Es obligación de todo el personal acatar, en el ejercicio de sus competencias y en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, las disposiciones contenidas en la Ley 7593 y su Reglamento, en este reglamento y en las demás normas vigentes.

De acuerdo con su conocimiento técnico, sus funciones y rango, los funcionarios deben:

1. Velar por la independencia, efectividad y credibilidad de la Aresep y sus órganos, así como ejecutar las acciones necesarias para fortalecerlas y cuidar su buen nombre ante las instancias externas.
2. Promover y cumplir los más altos valores éticos y morales en el desempeño de sus funciones como parte de la Aresep, y velar porque el resto de los funcionarios cumplan con altas normas éticas.
3. Promover la participación de los usuarios de los servicios regulados en la defensa de sus derechos.
4. Contribuir para que los reglamentos, metodologías, procesos y procedimientos establecidos sean actualizados oportunamente y se acaten de manera rigurosa y transparente.
5. Promover que la regulación se ejerza con los mayores estándares de calidad, equidad y transparencia.
6. Identificar conflictos y deficiencias actuales y potenciales en el funcionamiento de los mercados regulados y en los mecanismos y metodologías tarifarias, sus causas y consecuencias, así como formular las recomendaciones pertinentes a sus superiores.
7. Cumplir con las obligaciones relacionadas con el control interno y la administración de riesgos.

8. Administrar, en forma efectiva y con probidad, los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos, y velar porque se destinen al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
9. Rendir cuentas por el desempeño de las labores que realicen.
10. Ejecutar las demás labores que asignen sus superiores, de acuerdo con sus responsabilidades.

#### **Artículo 4. Competencias de nombramiento, disciplina y remoción.**

Las competencias de nombramiento, disciplina y remoción corresponden:

1. A la Junta Directiva de la Aresep cuando se trate de los miembros del Consejo de la Sutel, del Auditor Interno y del Subauditor Interno.
2. Al Consejo de la Sutel cuando se trate de su personal.
3. Al Regulador General en el caso del resto del personal de la Aresep.

#### **Artículo 5. Competencias de organización.**

Es competencia de la Junta Directiva establecer y modificar la organización de la Aresep y sus órganos desconcentrados. El Regulador General, el Consejo de la Sutel y el Auditor Interno podrán proponer a la Junta Directiva cambios organizativos que consideren pertinentes para el mejor cumplimiento de sus funciones. Las propuestas se deben sustentar en estudios técnicos que garanticen la integridad y eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **CAPÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

#### **Sección Primera: De la Junta Directiva**

#### **Artículo 6. Junta Directiva.**

Le corresponde definir la orientación estratégica y las políticas internas que permitan a la Aresep ejercer las potestades y competencias establecidas en el ordenamiento jurídico. Es el superior jerárquico del Consejo de la Sutel y del Auditor Interno y Subauditor.

Cuando así lo requiera, la Junta Directiva contará con asesores especializados y con el apoyo de las demás dependencias de la Institución, de conformidad con las funciones que les asigna este reglamento.

Tiene las siguientes funciones:

1. Definir la política y los programas de la Aresep de conformidad con los principios y objetivos de la Ley.
2. Resolver, agotando la vía administrativa, los recursos relacionados con asuntos de competencia de la Aresep, excepto los relacionados con la materia laboral.
3. Conocer y resolver los asuntos que el Regulador General someta a su consideración.
4. Aprobar el estudio de cánones y el presupuesto de la Aresep, así como sus modificaciones.
5. Resolver los asuntos de su competencia en materia administrativa.



6. Aprobar los contratos de obras y servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
7. Examinar y aprobar los estados financieros de la Aresep, así como la liquidación de su presupuesto.
8. Aprobar los informes que anualmente publicará la Aresep sobre su gestión.
9. Nombrar y remover al Auditor Interno y al Subauditor Interno, de acuerdo con la ley.
10. Conocer, en alzada, de las apelaciones que se presenten por resoluciones del Regulador General o del Auditor Interno.
11. Presentar, a la Asamblea Legislativa, a más tardar el último día del mes de abril de cada año, un informe de las labores y actividades realizadas durante el año anterior.
12. Aprobar la organización interna de Aresep y el estatuto interno de trabajo.
13. Mantener estrecha comunicación y coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en cuanto a la política de precios que debe seguir el Gobierno.
14. Dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en la ley y las modificaciones de estos.
15. Dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Aresep.
16. Aprobar las metodologías regulatorias que se aplicarán en los diversos sectores regulados bajo su competencia.
17. Otorgar las concesiones de servicio público para la venta de energía al Instituto Costarricense de Electricidad.
18. Ordenar la apertura de los procedimientos administrativos, en los cuales una posible sanción a imponer sea la revocatoria de la concesión o el permiso, dictar los actos preparatorios y las medidas cautelares de cierre de empresa o remoción de equipo y dictar la resolución final. Además deberá conocer los recursos que se presenten contra estos actos.
19. Declarar la caducidad de las concesiones o permisos otorgados para la prestación de los servicios públicos de su competencia, cuando corresponda.
20. Resolver, agotando la vía administrativa, los recursos de apelación que se presenten en contra de las resoluciones que le sean presentadas sobre la aprobación o no de los cánones del Consejo de Transporte Público.
21. Establecer los requisitos de admisibilidad a que se someterán los trámites de tarifas, quejas, refrendos, concesiones, aprobaciones de cánones y precios de los servicios públicos.
22. Los demás deberes y atribuciones que se le confieren, de conformidad con las leyes o los reglamentos de servicio de cada actividad regulada.

En relación con la Sutel, la Junta Directiva tiene las siguientes funciones:



23. Fungir como jerarca de la Sutel en los ámbitos en que no ha operado la desconcentración.
24. Resolver los recursos que se presenten contra las resoluciones que dicte la Sutel en materia de fijación de tarifas, cánones, tasas y contribuciones de telecomunicaciones.
25. Dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones, según está establecido en el artículo 77 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
26. Aprobar o improbar las normas generales de organización de la Sutel que el Consejo de la Sutel someta.
27. Aprobar el reglamento interior de la Sutel.
28. Dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Sutel.
29. Aprobar o improbar las estrategias y los planes anuales operativos de la Sutel que el Consejo de la Sutel someta a su aprobación.
30. Aprobar o improbar los estados financieros de la Sutel que el Consejo de la Sutel someta a su aprobación.
31. Nombrar y remover a los miembros del Consejo de la Sutel de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 7593.

#### **Artículo 7. Auditoría Interna.**

Su superior inmediato es la Junta Directiva. Está a cargo de un Auditor Interno.

Acorde con la Ley General de Control Interno, es la dependencia encargada de la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad a Aresep y su órgano desconcentrado, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a la Ley General de Control Interno. Dentro de la Organización, la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

La Auditoría Interna se organizará y funcionará de conformidad con las disposiciones, normas, políticas y directrices que emita la Contraloría General de la República, las cuales son de acatamiento obligatorio. La Auditoría Interna dispondrá de un reglamento de organización y funcionamiento, acorde con la normativa que rige su actividad. Dicho reglamento deberá ser aprobado por la Contraloría General de la República, publicarse en el diario oficial y divulgarse en el ámbito institucional. Las funciones y organización de la Auditoría Interna serán aquellas que se establezcan en dicho reglamento.

La Sutel será auditada por la Auditoría Interna de la Aresep.

## Sección Segunda: Del Despacho del Regulador

### **Artículo 8. Despacho del Regulador.**

El Despacho del Regulador está compuesto por el Regulador General y el Regulador General Adjunto. Forman parte de este Despacho las siguientes dependencias:

- Secretaría de Junta Directiva
- Dirección General de Estrategia y Evaluación
- Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
- Departamento de Comunicación Institucional
- Contraloría de Servicios Institucionales

Para el cumplimiento de sus funciones, el Despacho del Regulador podrá contar con asesores especializados.

### **Artículo 9. Regulador General.**

Es el Presidente de la Junta Directiva y el jerarca superior administrativo de la Aresep, con excepción de la Sutel. Es el superior inmediato de: el Regulador General Adjunto, las dependencias que forman parte de su Despacho, los intendentes y los directores generales.

Tiene las siguientes funciones:

1. Velar por la independencia, la efectividad y la credibilidad de la Aresep y sus órganos, así como ejecutar las acciones necesarias para fortalecerlas.
2. Promover la participación en la toma de decisiones y la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios regulados.
3. Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Institución.
4. Ejecutar y velar porque se cumplan, como superior jerárquico en materia administrativa, la política y los programas de la Aresep.
5. Resolver los recursos que deba conocer en materia laboral.
6. Presidir las reuniones de la Junta Directiva y preparar su agenda.
7. Proponer a la Junta Directiva el aprobar o no los planes de trabajo y presupuestos.
8. Suscribir los contratos de concesión para los servicios públicos que así lo requieran.
9. Ratificar o no los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica, que sean remitidos para estos efectos y resolver los recursos administrativos que correspondan.
10. Otorgar o denegar el referendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos y resolver los recursos administrativos que correspondan.
11. Designar equipos para la elaboración de propuestas de políticas y la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.

12. Asistir a los foros nacionales o internacionales sobre los servicios regulados por la Aresep o delegar tal participación en otros miembros de la Junta Directiva o en funcionarios de la Institución.
13. Representar a la Aresep ante los organismos reguladores internacionales, cuando se trate de los servicios públicos de su competencia.
14. Vigilar que la regulación se ejerza con calidad, equidad y transparencia.
15. Aprobar o improbar el proyecto de cánones que someta el Consejo de Transporte Público ante la Aresep y resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra dicho acto.
16. Ordenar la apertura de los procedimientos administrativos en los cuales la posible sanción sea la imposición de multas; También deberá dictar los actos preparatorios y las medidas cautelares de cierre de empresa o remoción de equipo y dictar la resolución final. Además deberá conocer de los recursos de su competencia.
17. Ordenar la apertura de quejas, denuncias y controversias; También deberá dictar los actos preparatorios y medidas cautelares que fueren aplicables y dictar la resolución final. Además deberá conocer de los recursos de su competencia. Se exceptuarán los procedimientos administrativos que corresponden a la Junta Directiva de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de este reglamento.
18. Todo cuanto la ley le indique.

#### **Artículo 10. Regulador General Adjunto**

Su superior inmediato es el Regulador General.

El Regulador General Adjunto, tiene las funciones y obligaciones siguientes, de conformidad con la ley:

1. Colaborar directamente con el Regulador General en el cumplimiento de las funciones que él le asigne.
2. Asistir, con voz pero sin voto, a las sesiones de la Junta Directiva.
3. Sustituir al Regulador General durante sus ausencias temporales.
4. Llenar, automáticamente, la vacante dejada por el Regulador General, hasta que la autoridad competente nombre al titular de ese cargo.

#### **Artículo 11. Secretaría de Junta Directiva.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Es la oficina responsable de la comunicación de la Junta Directiva con los funcionarios de la Institución y con los usuarios externos de la Aresep; y brinda el apoyo logístico y administrativo requerido por la Junta Directiva.

Tiene las siguientes funciones:

1. Administrar la correspondencia de la Junta Directiva garantizando su atención y trazabilidad.
2. Comunicar los acuerdos y cualesquiera otros mensajes de Junta Directiva para usuarios internos o externos, de acuerdo con los plazos establecidos.

3. Levantar con precisión y exactitud las actas de las sesiones de Junta Directiva de acuerdo con los plazos establecidos.
4. Mantener un sistema de registro y control de los acuerdos e instrucciones de Junta Directiva, monitorear continuamente su cumplimiento con las dependencias responsables e informarlo periódicamente a la Junta Directiva.
5. Asegurar la legalidad de los libros de actas de Junta Directiva, su custodia y disponibilidad, coordinando para esto con las distintas partes involucradas.
6. Velar por la reproducción fiel de las mociones, comentarios y acuerdos adoptados en las sesiones de Junta Directiva.
7. Asistir al Presidente de la Junta Directiva en la confección del orden del día de las sesiones y controlar la atención oportuna de los distintos temas que requieran consideración de la Junta Directiva.
8. Organizar las sesiones de Junta Directiva asumiendo para esto la coordinación de todos los detalles logísticos, administrativos y la atención de situaciones imprevistas.
9. Comunicar a las personas requeridas la convocatoria a las sesiones según sean solicitadas por el Presidente de Junta Directiva.
10. Recopilar, ordenar y distribuir, con anticipación, los materiales por analizar en las sesiones de Junta Directiva.
11. Asistir a las sesiones de Junta Directiva y asesorarles en cuanto a protocolo, redacción de acuerdos, administración del tiempo y aspectos de interés según los temas analizados.
12. Mantener registros ordenados de las sesiones que incluyan: la grabación de la sesión, los materiales analizados, orden del día, el acta y cualquier otro documento producido durante la sesión.
13. Llevar el registro y control de cada uno de los actos y asuntos resueltos para asesorar a la Junta Directiva y asesorarle en relación con la consistencia de sus decisiones respecto de actos anteriores.
14. Establecer y mantener una agenda actualizada de los compromisos de Junta Directiva y alertarles anticipadamente sobre las acciones requeridas.
15. Llevar el registro y control de los recursos administrativos e incidentes de nulidad y suspensión de actos administrativos presentados ante la Junta Directiva; identificando claramente, para cada caso, el estado en el que se encuentra el trámite.
16. Extender las certificaciones referentes a actos de la Junta Directiva.
17. Establecer y mantener un sistema actualizado de consulta pública de los asuntos tramitados en la Junta Directiva, particularmente las actas.
18. Resolver o canalizar apropiadamente las consultas sobre asuntos de Junta Directiva planteadas por usuarios internos y externos.
19. Proveer, encauzar y solicitar la asistencia técnica y administrativa requerida por la Junta Directiva.

20. Empezar acciones de articulación, coordinación, persuasión, concertación y negociación, con el fin de lograr que los productos bajo su responsabilidad, en particular el control sobre el seguimiento de acuerdos de Junta Directiva, se brinden oportunamente y con calidad.
21. Resolver consultas, orientar, asesorar y emitir criterios en los asuntos que le son encomendados en el marco de sus funciones.
22. Establecer y mantener un registro de consultores especializados en temas de interés para la Junta Directiva.
23. Establecer y mantener todos aquellos archivos necesarios para que la gestión de la Junta Directiva sea congruente, transparente y cumpla con el bloque de legalidad aplicable.
24. Mantener la confidencialidad de la información que es tratada por la Junta Directiva hasta tanto esa información adquiera el carácter público.
25. Determinar los requerimientos de capacitación de la Secretaría de la Junta Directiva y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el Plan anual de capacitación.
26. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
27. Todas aquellas funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Secretaría de Junta Directiva.

#### **Artículo 12. Dirección General de Estrategia y Evaluación.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Es responsable de dirigir la planificación estratégica y operativa, y el seguimiento y evaluación de sus resultados; la formulación de presupuestos y cánones; el control interno y riesgo; la administración de proyectos; y la mejora continua de los procesos institucionales.

Tiene las siguientes funciones:

1. Dirigir un proceso sistemático y permanente de monitoreo del entorno, con el objetivo de que la Institución disponga de información actualizada que sirva de insumo para direccionar el quehacer institucional.
2. Fortalecer las relaciones de la Aresep con otras organizaciones tales como: la Asamblea Legislativa, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, así como otras organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con la regulación de servicios públicos.
3. Dirigir y coordinar la planificación estratégica y operativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.
4. Proponer a la Junta Directiva y al Regulador General prioridades y acciones que contribuyan al logro de los resultados propuestos en los planes institucionales.
5. Garantizar el funcionamiento del sistema de planificación, seguimiento y evaluación institucional.

6. Realizar el seguimiento y la evaluación de los planes estratégicos y operativos institucionales.
7. Elaborar, en coordinación con las distintas dependencias, los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, así como las modificaciones presupuestarias.
8. Preparar, cada año, en coordinación con las distintas dependencias, el anteproyecto de cánones y presupuesto de la Aresep.
9. Administrar, sistemáticamente, el portafolio de proyectos institucionales, con el fin de asegurar el cumplimiento del alcance, calidad, tiempo y costo establecidos.
10. Instruir, orientar, capacitar y supervisar a las distintas dependencias de la organización en materia de gestión de proyectos, y optimizar el uso de recursos de la Institución compartidos entre varios proyectos.
11. Participar, en representación de la Aresep, en el Sistema Nacional de Planificación que lidera el Ministerio de Planificación y Política Económica (Mideplan).
12. Dirigir y coordinar la elaboración del informe anual de labores que debe presentar la Aresep a la Asamblea Legislativa y entregarlo al Despacho del Regulador, a más tardar, el último día hábil del mes de marzo de cada año.
13. Servir como secretaria técnica de las comisiones de Control Interno y Valoración de Riesgos con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la aplicación adecuada de la normativa que se ha emitido al respecto.
14. Coordinar el diseño y evaluación del sistema de gestión del riesgo institucional así como proponer a la Junta Directiva y al Regulador General los requerimientos del sistema interno de rendición de cuentas y administración del riesgo.
15. Facilitar, en coordinación con las distintas dependencias de la Institución, la mejora continua de los procesos y la gestión de la calidad.
16. Propiciar el fortalecimiento competitivo de la organización, para lo cual promoverá la innovación, productividad y mejora continua institucional.
17. Realizar los estudios técnicos que sustenten los cambios organizativos autorizados por la Junta Directiva, de tal forma que se mantenga la integridad de la estructura de la organización, para el pleno cumplimiento de los objetivos institucionales.
18. Velar por el adecuado balance en la estructura institucional para que los recursos asignados a cada uno de los procesos sea proporcional a la relevancia de las metas y los objetivos institucionales, según las políticas que defina la Junta Directiva.
19. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
20. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
21. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

El alcance de las funciones de esta Dirección General no incluye de forma directa a Sutel.

### **Artículo 13. Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Es responsable de brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva, al Regulador General y a las dependencias que forman parte de su Despacho, así como a la Dirección General de Operaciones. Las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos tendrán sus propias asesorías jurídicas.

En el desempeño de sus funciones, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria mantendrá una adecuada organización e independencia a lo interno, de modo que, ningún asunto que deba ser conocido por la Junta Directiva, sea sometido al dictamen de los mismos asesores que hayan brindado sus criterios a las instancias preliminares. Para ello, contará con una Asesoría Legal que estará a cargo de un Director y que atenderá los asuntos de las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General y de la Dirección General de Operaciones.

La Dirección General tiene las siguientes funciones:

1. Rendir criterio sobre los recursos administrativos que deba conocer la Junta Directiva.
2. Rendir criterio sobre las consultas que le formule la Junta Directiva.
3. Apoyar en la atención de las consultas planteadas por terceros a la Junta Directiva.
4. Elaborar los proyectos de resolución que deba emitir la Junta Directiva.
5. Atender los asuntos judiciales en que sea parte la Aresep, sin asumir la representación de Sutel.
6. Rendir criterio jurídico sobre los contratos de bienes y servicios que deba aprobar la Junta Directiva, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
7. Elaborar y someter a aprobación de la Junta Directiva, las propuestas de normativa administrativa que ésta deba emitir, para lo cual contará con el apoyo de las demás dependencias de la Aresep.
8. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad. Asimismo, brindar las recomendaciones que correspondan en caso de eventuales recursos relacionados con las propuestas realizadas.
9. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, en congruencia con el ámbito de su competencia.

La Dirección de Asesoría Legal tiene las siguientes funciones:

10. Rendir criterio sobre los recursos administrativos que deban conocer las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Atención del Usuario y de la Dirección General de Operaciones.
11. Rendir criterio sobre la ratificación o no de los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica, que sean remitidos para estos efectos.



12. Rendir criterio sobre el refrendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos.
13. Rendir criterio jurídico sobre las consultas que le formulen las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Atención del Usuario y de la Dirección General de Operaciones.
14. Apoyar en la atención de las consultas planteadas por terceros a las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Atención del Usuario y de la Dirección General de Operaciones.
15. Coordinar la revisión de proyectos de ley, reglamentos, decretos ejecutivos, normas técnicas u otros instrumentos jurídicos que involucren a la Aresep.
16. Elaborar los proyectos de resolución que deban emitir las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación y de la Dirección General de Operaciones.
17. Realizar la instrucción formal de procedimientos administrativos disciplinarios relacionados con los funcionarios de la Aresep, salvo con los funcionarios de la Sutel.
18. Realizar la instrucción formal de los procedimientos administrativos de la Aresep que se refieran a contratación administrativa, reclamos administrativos y todos aquellos en los cuales el órgano decisor recaiga en las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Dirección General de Desarrollo de la Regulación, y de la Dirección General de Operaciones. Se exceptúan los procedimientos administrativos relacionados con quejas, denuncias y controversias, los cuales serán instruidos por la Dirección General de Atención del Usuario.
19. Brindar asesoría legal a las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación y de la Dirección General de Operaciones, cuando así se le requiera, sobre aspectos formales o de fondo de los proyectos de resolución que estas dependencias deban redactar.
20. Actuar como Unidad interna de aprobaciones en materia de contratación administrativa.
21. Extender las certificaciones de personería de la Aresep, excepto las de Sutel.
22. Apoyar en la atención de sus funciones a la Dirección General, en lo que corresponda.
23. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el Plan anual de capacitación.
24. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
25. Todas aquellas funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

#### **Artículo 14. Departamento de Comunicación Institucional.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Profesional.

Es responsable de desarrollar la comunicación organizacional de Aresep con el propósito de promover la transparencia, mejorar la imagen de la entidad, facilitar sinergias con otras organizaciones y satisfacer las necesidades de información y comunicación de usuarios internos y externos.

Tiene las siguientes funciones:

1. Asesorar a la Junta Directiva, al Regulador General y a los Intendentes en materia de su competencia.
2. Administrar las relaciones con la prensa nacional e internacional.
3. Administrar los medios de comunicación colectiva de Aresep, incluyendo el portal electrónico y las redes sociales.
4. Planificar, implementar, evaluar y mejorar estrategias y tácticas para el fortalecimiento de la imagen institucional y la apropiada satisfacción de requerimientos de comunicación.
5. Publicar en Internet la información de Aresep que, conforme al ordenamiento jurídico, deba ser de conocimiento público.
6. Desarrollar y mantener con efectividad las relaciones públicas de Aresep.
7. Coordinar la logística de los eventos nacionales o internacionales de relaciones públicas y prensa en que participe Aresep.
8. Realizar la divulgación colectiva de actividades, resultados y hechos de interés para Aresep.
9. Coordinar la elaboración y uso de los materiales de comunicación (gráfico, audiovisual y cualquier otro) requeridos en la Institución.
10. Resguardar la correcta utilización de la imagen institucional.
11. Divulgar, internamente, información de interés institucional proveniente de distintas fuentes tales como: prensa, Diario Oficial La Gaceta, Asamblea Legislativa, entre otros.
12. Reseñar y conservar las memorias de los eventos donde participe la Aresep.
13. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
14. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
15. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes al Departamento de Comunicación Institucional.

El alcance de las funciones de este departamento no incluye de forma directa a Sutel.

#### **Artículo 15. Contraloría de Servicios Institucionales.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Profesional.

La Contraloría de Servicios es la oficina responsable de propiciar y facilitar la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios que brinda la Aresep, con el fin de garantizar la satisfacción de los administrados, el uso racional de los recursos públicos y contribuir a la gestión de la calidad.

La Contraloría de Servicios Institucionales debe establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición, manifestando su conformidad o inconformidad sobre la calidad de los servicios que presta la Aresep y, consecuentemente, garantizar que sus demandas sean resueltas.

Tiene las siguientes funciones:

1. Las detalladas en la versión vigente del decreto ejecutivo 35587 sobre “La creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.
2. Las que la Junta Directiva le asigne mediante el Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de Aresep.
3. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
4. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
5. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General atinentes a la Contraloría de Servicios Institucionales.

El alcance de las funciones de esta Contraloría de Servicios no incluye de forma directa a Sutel.

#### Sección Tercera: De las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos

##### **Artículo 16. Intendencias de Regulación de Servicios Públicos.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Cada intendencia está a cargo de un Intendente.

Las intendencias son responsables de ejecutar la regulación económica y de calidad de acuerdo con el bloque de legalidad aplicable y las directrices de la Junta Directiva. Las resoluciones de estas intendencias, en materia regulatoria tienen recurso de revocatoria ante quien las dictó y recurso de apelación y revisión ante la Junta Directiva. Sus resoluciones administrativas tienen recurso ante el Regulador General.

Las Intendencias de Regulación son las siguientes:

- Intendencia de Agua
- Intendencia de Energía
- Intendencia de Transporte

##### **Artículo 17. Funciones generales de las Intendencias de Regulación**

1. Fijar los precios, tarifas y tasas de los servicios públicos bajo su competencia aplicando los modelos vigentes aprobados por Junta Directiva.
2. Regular y fiscalizar la calidad, la cantidad, la confiabilidad, la continuidad y la oportunidad necesaria para prestar en forma óptima los servicios públicos bajo su competencia.
3. Evaluar el cumplimiento de los reglamentos técnicos, normativa y otras disposiciones que especifican aspectos tales como: estándares, condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios públicos.
4. Realizar, cuando sea conveniente, inspecciones técnicas de las propiedades, plantas y equipos destinados a prestar el servicio público, para verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones de los prestadores.

5. Según sea necesario, de oficio o a solicitud, someter a pruebas de confiabilidad y exactitud, los instrumentos y sistemas de medición o conteo por medio de los cuales se brindan los servicios públicos.
6. Fiscalizar contable, financiera y técnicamente a los prestadores de servicios públicos, para comprobar el correcto manejo de los factores que afectan el costo del servicio, tales como: inversiones realizadas, endeudamiento incurrido, niveles de ingreso percibido, costos y gastos efectuados, rentabilidad o utilidad neta, entre otros.
7. Fiscalizar, como requisito previo a peticiones de los operadores sobre precios, tarifas y tasas, el cumplimiento de las condiciones establecidas en anteriores fijaciones o intervenciones de Aresep.
8. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la elaboración de propuestas de políticas y en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.
9. Colaborar, cuando así se requiera, con la Dirección de Participación del Usuario en la resolución de quejas, controversias y denuncias; brindando para esto, la información, criterio técnico y otros apoyos que fueran requeridos.
10. Emitir el acto administrativo de admisibilidad, rechazo o prevención de requisitos para las gestiones realizadas por los prestadores de los servicios públicos sujetos a la regulación de la Aresep.
11. Establecer y mantener un sistema de seguimiento y registro del comportamiento del mercado de los sectores regulados y de los prestadores de tales servicios, así como mantener una base de datos completa, confiable y técnicamente organizada de todas las variables relevantes de la actividad regulada, la cual, en la parte que no haya sido declarada confidencial, debe ponerse a disposición de todas las unidades institucionales y del público en general.
12. Establecer y mantener un diagnóstico actualizado del sistema de concesión de obra pública en la materia de su competencia.
13. Conocer las técnicas y procesos con que los regulados suministran los servicios públicos con el fin de ejercer una adecuada regulación.
14. Velar por el cumplimiento de las condiciones del título habilitante, las leyes laborales, las obligaciones tributarias y cargas sociales por parte de los prestadores de los servicios públicos.
15. Rendir dictamen con respecto a los estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones y realizar contratos de adhesión, cuando sean remitidos para este efecto a la Aresep.
16. Emitir criterio sobre refrendos y concesiones que se sometan a consideración de la Aresep, según los servicios de su competencia.
17. Atender las solicitudes relacionadas con la concesión de obra pública en el sector de su competencia, de acuerdo con lo que establece la ley.
18. Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra sus actos, excepto en materia de fijación de tarifas, los cuales competen a la Junta Directiva.

19. Gestionar las relaciones con los organismos nacionales e internacionales que guarden relación con la regulación de su sector.
20. Comunicar a la Dirección General de Participación de Usuarios aquellos casos en los cuales, presuntamente, podría haber infracción a los artículos 38 y 41 de la Ley 7593 y coordinar la realización de las acciones que correspondan.
21. Apoyar a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en la atención de procesos judiciales en que es parte Aresep.
22. Coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.
23. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
24. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
25. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la intendencia.

#### **Artículo 18. Funciones específicas de la Intendencia de Agua.**

Tiene las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones indicadas en el artículo 17 de este reglamento en relación con los siguientes servicios regulados:
  - Suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes.
  - Riego y avenamiento, cuando el servicio se presta por medio de una empresa pública o por concesión o permiso.
2. Fiscalizar la calidad de los servicios hídricos ambientales.

#### **Artículo 19. Funciones específicas de la Intendencia de Energía.**

Tiene las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones indicadas en el *Artículo 17* de este reglamento en relación con los siguientes servicios regulados:
  - Suministro de energía eléctrica en las etapas de generación, transmisión, distribución y comercialización.
  - Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos dentro de los que se incluyen: 1) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución y 2) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados al consumidor final. Deberá fijar las tarifas que se emplea para el abastecimiento nacional.

2. Instruir los procedimientos de otorgamiento de concesiones y de ratificación de los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica, que sean remitidos para estos efectos.
3. Atender y apoyar como corresponda, en las tareas que se le han asignado a Aresep, como parte de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE).

**Artículo 20. Funciones específicas de la Intendencia de Transporte.**

Tiene las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones indicadas en el *Artículo 17* de este reglamento en relación con los siguientes servicios regulados:
  - Cualquier medio de transporte público remunerado de personas, salvo el aéreo.
  - Los servicios marítimos y aéreos en los puertos nacionales.
  - Transporte de carga por ferrocarril.
  - Servicio postal social.
  - Revisión técnica vehicular.
  - Peajes (sólo lo referente a las tarifas).
2. Analizar la estructura tarifaria de carteles para concesión de obra pública de transporte y aprobar cualquier modificación de la estructura tarifaria antes de que sea acordada por las partes.
3. Analizar y resolver las solicitudes de estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones para explotar nuevas rutas de transporte remunerado de personas en vehículos automotores.
4. Instruir los procedimientos para otorgar o denegar el referendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos.

**Sección Cuarta: De las Direcciones Generales de Regulación**

**Artículo 21. Centro de Desarrollo de la Regulación.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Es responsable del proceso institucional de investigación y desarrollo de la regulación.

Tiene las siguientes funciones:

1. Liderar la generación, conservación y transmisión de conocimiento de la Aresep.
2. Liderar la innovación y mejora continua del proceso de regulación.
3. Revisar la validez y competitividad de los modelos que están siendo aplicados por Aresep para regular los servicios públicos
4. Investigar las mejores prácticas y estado del conocimiento sobre regulación de servicios públicos y su aplicabilidad en la Aresep.

5. Proponer las directrices para sistematizar, evaluar y centralizar la información estadística relacionada con la regulación, la cual es generada y utilizada por las distintas dependencias de la Institución, de manera que se garantice su consistencia, uniformidad, conservación y accesibilidad.
6. Promover, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, programas de capacitación sobre regulación, requeridos por los funcionarios de Aresep.
7. Coordinar la formulación de un Plan de desarrollo de metodologías tarifarias y normativa de calidad de acuerdo con los lineamientos del Regulador General.
8. Elaborar propuestas de proyectos orientados a la cooperación técnica.
9. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad, así como para elaborar propuestas de políticas regulatorias a ser sometidas a la Junta Directiva. Asimismo, brindar las recomendaciones que correspondan en caso de eventuales impugnaciones relacionadas con las propuestas realizadas.
10. Asesorar a la Junta Directiva en materia técnica de regulación de servicios públicos, según sea requerido, con excepción de aquellos casos que por su naturaleza competan a la Dirección General de Asesoría Jurídica.
11. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el Plan anual de capacitación.
12. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
13. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes al Centro de Desarrollo de la Regulación.

## **Artículo 22. Dirección General de Atención al Usuario.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Esta Dirección General es responsable de gestionar las relaciones entre la Aresep y las personas físicas o jurídicas usuarias de los servicios públicos, en procura de que puedan ejercer plenamente sus derechos.

Tiene las siguientes funciones:

1. Determinar los requerimientos de las personas usuarias de los servicios públicos y gestionar su debida consideración en los distintos procesos que desempeña la Aresep.
2. Generar información, a partir del contacto con los usuarios de los servicios públicos, que sirva de insumo para el desarrollo, aplicación y mejora continua de metodologías tarifarias y normativa de calidad.
3. Diseñar, implementar y mantener un sistema de monitoreo de la efectividad de la regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los usuarios.
4. Resolver las consultas de los usuarios de los servicios públicos y verificar que éstas sean respondidas a tiempo, acertada y eficazmente.



5. Realizar actividades de educación e información masivas para que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos.
6. Fungir como consejero del usuario según lo establecido en la ley.
7. Realizar las audiencias públicas de la Aresep y, cuando así sea requerido, de sus órganos desconcentrados, desde la convocatoria hasta la elaboración del acta.
8. Promover la participación de los usuarios en las audiencias convocadas por la institución.
9. Elaborar un informe anual sobre la atención y estado de la gestiones de los usuarios de servicios públicos.
10. Establecer un registro de las organizaciones dedicadas a la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.
11. Llevar a cabo la instrucción de los procedimientos de resolución de quejas, denuncias y controversias, controlando la ejecución de cada una de sus etapas: admisión, investigación preliminar, conciliación (cuando aplique), instrucción del procedimiento, análisis de fondo, recomendaciones y propuesta de resolución dirigidas al órgano decisor (Regulador General o Junta Directiva, según corresponda).
12. Llevar a cabo la instrucción del procedimiento administrativo requerido por ley para declarar la caducidad de la concesión, licencia, autorización o permiso de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 7593 y emitir una recomendación; así como las propuestas de resoluciones que deban ser dirigidas a la Junta Directiva como órgano decisor.
13. Asegurar el cumplimiento institucional de la Ley 8220 y su reglamento. Para esto, DGAU fungirá como “Oficina de Información al Ciudadano” y su director general como “Oficial de Simplificación de Trámites”, con las funciones y responsabilidades establecidas por Ley.
14. Participar, cuando así sea requerido, como parte de un equipo designado por el Regulador General, en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.
15. Fiscalizar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y las debidas autoevaluaciones realizadas por los prestadores.
16. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
17. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
18. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Dirección de Atención al Usuario.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

## Sección Quinta: De la Dirección General de Operaciones

### **Artículo 23. Dirección General de Operaciones.**

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General de Operaciones.

La Dirección General de Operaciones es responsable de asegurar la disponibilidad de recursos y servicios que requiere la Aresep para operar con efectividad, sean estos: humanos, tecnológicos, financieros, administrativos, materiales y logísticos.

Forman parte de la Dirección General de Operaciones las siguientes dependencias:

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Tecnologías de Información
- Dirección de Finanzas
- Departamento de Servicios Generales
- Departamento de Gestión Documental
- Departamento de Proveeduría

Tiene las siguientes funciones:

1. Velar por la calidad de los servicios de las dependencias que forman parte de la Dirección General de Operaciones, con la finalidad de apoyar la consecución de los objetivos estratégicos y operativos de Aresep.
2. Asegurar el uso eficiente de los recursos a cargo de la Dirección General de Operaciones.
3. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y reglamentarios aplicables a las materias bajo su competencia.
4. Asegurar la calidad de los servicios que brindan las dependencias a su cargo e implementar oportunamente las acciones requeridas.
5. Identificar e implementar medidas que permitan un desarrollo innovador de los procesos a su cargo.
6. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
7. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
8. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, en congruencia con el ámbito de su competencia.

### **Artículo 24. Dirección de Recursos Humanos.**

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Director.

Esta Dirección es responsable de la gestión del potencial humano de la Aresep, utilizando procesos, políticas, estrategias y métodos que promuevan el mejor desempeño de los funcionarios, con el fin de que la institución logre su visión y misión expresadas en el Plan estratégico.

Tiene las siguientes funciones:

1. Ejecutar la planificación estratégica del recurso humano de Aresep.
2. Proponer e implementar métodos y estrategias para la atracción, el reclutamiento, la selección y la contratación de las personas más aptas; así como asegurar su adecuada inducción y orientación, dentro de marco de los valores estratégicos, con el fin de dotar a la Institución con el mejor talento posible del mercado laboral.
3. Diseñar e implementar un programa de valoración del desempeño que permita establecer estrategias de mejoramiento continuo y reconocimiento de aportes.
4. Diseñar, proponer, mantener y evaluar la estructura ocupacional de la institución. Esto incluye, entre otras cosas, el diseño, análisis y clasificación de puestos.
5. Diseñar, proponer y mantener actualizados los esquemas de compensación de acuerdo con las políticas institucionales y los métodos de valoración que mejor se ajusten a los requerimientos de Aresep.
6. Coordinar la comisión encargada del reconocimiento de Carrera profesional.
7. Diseñar y administrar el programa de condiciones y medio ambiente de trabajo.
8. Diseñar, administrar y dar seguimiento a programas orientados al mejoramiento y fortalecimiento de las condiciones laborales de la institución (factores psicosociales).
9. Apoyar y facilitar los procesos de cambio organizacional.
10. Diseñar e implementar programas para propiciar una cultura organizacional alineada con la estrategia institucional.
11. Diseñar, implementar y mantener programas orientados al desarrollo del potencial humano de Aresep.
12. Diseñar el plan anual de capacitación de Aresep de acuerdo con las necesidades de las distintas unidades y velar porque éste se enmarque dentro de las prioridades institucionales.
13. Diseñar, implementar y mantener sistemas de información para la gestión del potencial humano.
14. Administrar y comunicar los movimientos de personal que se originen a nivel institucional y coordinar con la Dirección de Finanzas la aplicación de los pagos respectivos.
15. Evaluar sistemáticamente la gestión de recursos humanos e implementar acciones de mejora e innovación.
16. Analizar y resolver las solicitudes de reconocimiento de carrera profesional de los funcionarios de la Autoridad Reguladora, de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable.
17. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, en congruencia con el ámbito de su competencia.
18. Determinar necesidades de desarrollo y capacitación de personal, incluyendo planes de sucesión y renovación.

19. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

#### **Artículo 25. Dirección de Tecnologías de Información.**

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Director.

Esta Dirección es responsable de investigar, promover, implementar y mantener las soluciones de tecnología de información requeridas por la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Desarrollar e implementar un Plan estratégico de Tecnologías de Información, alineado con el Plan estratégico institucional.
2. Proponer e implementar políticas para el desarrollo tecnológico de la Institución.
3. Investigar, evaluar y proponer oportunidades tecnológicas para la Aresep.
4. Asesorar y asistir a las distintas dependencias en la adquisición, implementación y actualización de soluciones tecnológicas.
5. Asegurar la confiabilidad de los sistemas de información de la Aresep.
6. Establecer y mantener programas para la prevención y atención de fraudes informáticos contra la Aresep, así como evaluar continuamente su efectividad.
7. Asegurar el cumplimiento de las condiciones de seguridad física (infraestructura) y lógica (sistemas) de la plataforma tecnológica de la organización.
8. Fiscalizar la correcta utilización de la infraestructura, datos y sistemas informáticos de Aresep.
9. Administrar y ejecutar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de Aresep.
10. Dar soporte técnico a los sistemas informáticos de la Organización.
11. Administrar la red informática y los sistemas operativos de la Institución, y asegurar su estado y funcionamiento.
12. Desarrollar e implementar propuestas institucionales para el mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos existentes y para la aplicación de nuevas tecnologías que mejoren la gestión de Aresep.
13. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
14. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, en congruencia con el ámbito de su competencia.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

#### **Artículo 26. Dirección de Finanzas.**

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Director.

Esta Dirección es responsable de brindar los servicios financieros y contables que requiere la Institución. Tiene las siguientes funciones:

1. Implementar, divulgar, controlar y ejecutar las estrategias, políticas, lineamientos y normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales.
2. Realizar el registro de las transacciones financieras, registros presupuestarios, conciliaciones bancarias, arqueos y emisión de reportes contable-presupuestarios de Aresep y mantenerlos debidamente actualizados.
3. Administrar cuentas corrientes generales, realizar el pago de las obligaciones contraídas por la Institución y custodiar los valores y las garantías.
4. Elaborar los estados financieros, los registros y cierres financieros, contables y de tesorería de egresos e ingresos.
5. Organizar y controlar las actividades relacionadas con la administración de los activos fijos, tales como: registros contables, asientos de ajustes, cierres de costos, registro de datos maestros, ajustes, depreciación y revaluación, entre otros.
6. Dirigir y controlar la recuperación efectiva de las cuentas por cobrar, así como de las erogaciones incurridas por la Institución.
7. Organizar, administrar y controlar la recaudación de ingresos institucionales por concepto de cánones a los operadores.
8. Establecer y mantener un sistema de control de pago de cánones que permita disminuir la morosidad y mejorar la recaudación.
9. Identificar aquellos casos en que presuntamente se deba declarar la caducidad de la concesión, licencia, autorización o permiso de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 7593, realizar la investigación preliminar correspondiente y recomendar a la Junta Directiva la apertura del debido procedimiento administrativo. Además deberá enviar la propuesta de resolución correspondiente.
10. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
11. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, en congruencia con el ámbito de su competencia.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

#### **Artículo 27. Departamento de Gestión Documental**

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Es responsable de administrar la información documental de las diferentes dependencias de la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Administrar el archivo central de la Institución conforme a la normativa vigente.
2. Garantizar la disponibilidad de la información que es requerida para la correcta operación de los procesos de la Institución.

3. Identificar e implementar medidas que permitan un desarrollo innovador de la gestión documental de Aresep.
4. Brindar un servicio de información oportuno, eficiente y confiable a los usuarios internos y externos.
5. Emitir las certificaciones que le sean requeridas en el ámbito de su competencia.
6. Mantener un centro de información técnica que centralice la adquisición, custodia y utilización de material bibliográfico, documentación y cualquier otra fuente de información técnica de interés para la regulación.
7. Compilar y almacenar versiones actualizadas de normativa regulatoria y administrativa de interés para ARESEP.
8. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
9. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, atinentes al Departamento de Gestión Documental.

El alcance de las funciones de este Departamento no incluye de forma directa a Sutel.

#### **Artículo 28. Departamento de Proveeduría.**

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Es responsable de la contratación y adquisición de bienes muebles e inmuebles, materiales, suministros y servicios que requiere la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Administrar todos los procesos de contratación administrativa que se requieran para suplir las necesidades de bienes y servicios de la Institución.
2. Coordinar, controlar y evaluar la ejecución de los planes de adquisiciones y contrataciones de la Institución.
3. Elaborar los procedimientos, disposiciones técnicas y administrativas que regulen la adquisición y contratación de bienes y servicios y velar por su cumplimiento.
4. Administrar y mantener actualizado el registro de proveedores y llevar a cabo evaluaciones del desempeño de los mismos.
5. Coordinar y asesorar a las diferentes dependencias de la Institución, en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios.
6. Informar al Regulador General de posibles incumplimientos contractuales y recomendar el inicio de procedimientos administrativos.
7. Mantener actualizados los Registros del Sistema de Actividad Contractual (SIAC).
8. Llevar el control de las Garantías de participación y de cumplimiento que presentan las personas, físicas o jurídicas, que participan en los diferentes procesos de contrataciones de bienes y servicios.

9. Realizar trámites de compras con fondos de la “Caja Chica”, según las disposiciones que al efecto establece el reglamento respectivo.
10. Registrar y actualizar los procesos de contratación administrativa en el portal electrónico de la Institución, así como en los diferentes sistemas informáticos que llegaren a implementarse.
11. Administrar, controlar y registrar los movimientos que se generan en el almacén de artículos de existencias.
12. Identificar los activos (“plaqueo”).
13. Mantener actualizados los registros y controles del almacén de artículos de existencias.
14. Realizar un inventario anual de artículos de existencias en el almacén, y rendir el informe respectivo con sus resultados y sus justificantes.
15. Mantener actualizados los diferentes registros y controles que se llevan para los diferentes procesos de contrataciones de bienes y servicios que se tramitan.
16. Administrar y controlar los contratos de bienes muebles e inmuebles y servicios que requiere la Institución para su operación, así como la recepción, almacenamiento y distribución oportuna de los materiales y suministros requeridos en los diferentes departamentos.
17. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
18. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, atinentes al Departamento de Proveeduría.

#### **Artículo 29. Departamento de Servicios Generales.**

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Este Departamento es responsable de suministrar los servicios generales y de logística que requiere la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar el funcionamiento del área de transporte, servicios de reproducción, mensajería, mantenimiento, vigilancia y aseo, con el objetivo de que se brinden servicios de calidad.
2. Controlar el adecuado cumplimiento y calidad de los contratos continuados, concerniente a los servicios adquiridos por la Institución para las áreas de servicio y apoyo de su competencia.
3. Efectuar los trámites para la adquisición de líneas de seguros para la protección de los activos fijos, conforme a las políticas dictadas por la Administración en resguardo de los mismos y mantener el control correspondiente.
4. Operar la central telefónica, su administración y el eficiente enrutamiento y atención de las llamadas que se reciban.
5. Administrar las unidades de protección eléctrica que requiere la Institución (UPS).



6. Realizar los inventarios de verificación de activos de la Institución y coordinar su disposición final.
7. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
8. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, atinentes al Departamento de Servicios Generales. en congruencia con el ámbito de su competencia.

### **CAPÍTULO III: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)**

#### **Artículo 30. Naturaleza de la Sutel.**

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, cuyo propósito es garantizar y proteger el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones. Para ello aplica y fortalece los principios de universalidad y solidaridad, asegura la eficiencia, la igualdad, la continuidad, la calidad, la información y una mayor y mejor cobertura, promueve mejores alternativas en la prestación de servicios, y vela por la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones. Para alcanzar sus objetivos se sirve de la promoción de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.

Para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, la Sutel contará con sus propios servicios administrativos y de apoyo que este reglamento le asigna. La Sutel recibirá de la ARESEP los servicios de la Dirección General de Participación del Usuario establecidos en este reglamento, así como los servicios de la Junta Directiva y de la Auditoría Interna que la ley les asigna.

#### **Artículo 31. Estructura organizativa de la Sutel**

La Sutel está organizada en las siguientes áreas:

##### **1. Consejo:**

- 1.1. Secretaría del Consejo.
- 1.2. Contraloría de Servicios.
- 1.3. Comunicación.
- 1.4. Unidad Jurídica.

##### **2. Dirección General de Calidad.**

- 2.1. Calidad de Redes.
- 2.2. Espectro Radioeléctrico.

##### **3. Dirección General de Mercados.**

- 3.1. Mercados de Telecomunicaciones.
- 3.2. Registro Nacional de Telecomunicaciones.

##### **4. Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.**

- 4.1. Administración y Control del Fondo.

## **5. Dirección General de Operaciones**

- 5.1. Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- 5.2. Tecnología de Información.
- 5.3. Recursos Humanos.
- 5.4. Finanzas.
- 5.5. Gestión Documental.
- 5.6. Proveeduría y Servicios Generales.

### **Artículo 32. Del Consejo de la Sutel.**

La Sutel está a cargo de un Consejo integrado por tres miembros propietarios. De entre sus miembros le corresponde al presidente la representación judicial y extrajudicial de la superintendencia; para lo cual tendrá facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma; así como ejercer las facultades de organización y coordinación del funcionamiento del órgano que le asigne el Consejo.

### **Artículo 33. Funciones del Consejo de la Sutel.**

De conformidad con el artículo 73 de la Ley N° 7593 al Consejo de la Sutel le corresponde las siguientes funciones:

1. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política.
2. Imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique.
3. Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.
4. Otorgar las autorizaciones, así como realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique.
5. Administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.
6. Resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco regulatorio de las telecomunicaciones y que puedan sobrevenir entre los distintos operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como entre operadores y entre proveedores.

7. Establecer y administrar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, garantizando la disposición al público de la información relativa a los procedimientos aplicables a la interconexión, con un proveedor importante y sus acuerdos de interconexión u ofertas de interconexión de referencia, la información relativa a los títulos habilitantes, sus términos y condiciones, así como los procedimientos requeridos a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
8. Convocar a audiencia, conforme al procedimiento ordenado en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996, en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y la aprobación o modificación de cánones, tasas y contribuciones.
9. Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472, de 20 de diciembre de 1994, y sus reformas.
10. Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
11. Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento.
12. Requerir a los operadores y proveedores la información sobre el monto de sus ingresos brutos correspondientes a la operación de redes públicas de telecomunicaciones o de la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
13. Ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental.
14. Acreditar peritos y árbitros, en materia de telecomunicaciones.
15. Aplicar el régimen disciplinario al personal de la Sutel.
16. Homologar los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, según las competencias establecidas por ley.
17. Informar al Ministro Rector de Telecomunicaciones, para lo que corresponda, de presuntas violaciones a la legislación ambiental vigente, por parte de los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
18. Someter, a la aprobación de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, las estrategias del órgano, los planes anuales operativos, los estados financieros y las normas generales de organización de la Sutel.
19. Elaborar las normas técnicas, con la consulta de la Autoridad Reguladora y proponerlas al Poder Ejecutivo, para su aprobación.
20. Fijar las tarifas de telecomunicaciones, de conformidad con lo que dicte la ley y los reglamentos técnicos atinentes.

21. Establecer las obligaciones y definir y ejecutar los proyectos referidos en el artículo 36 de la Ley N° 8642, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y lo establecido en el artículo 33 de esa ley.
22. Constituir los fideicomisos que sean necesarios para administrar los recursos financieros del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel).
23. Asignar los recursos de Fonatel de acuerdo con el Plan nacional de telecomunicaciones para financiar las obligaciones y los proyectos de acceso universal, y de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley N° 8642 y lo que reglamentariamente se establezca.
24. Disminuir o eliminar, mediante resolución fundada, el financiamiento a los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, cuando concurren algunas de las situaciones establecidas en el artículo 37 de la Ley N° 8642.
25. Indemnizar los daños y perjuicios provocados al operador o proveedor que ejecute recursos del Fonatel, en los casos en que proceda, según lo señalado en el artículo 37 de la Ley N° 8642.
26. Fijar anualmente la contribución especial parafiscal a que se refiere el artículo 39 de la Ley N° 8642.
27. Presentar a la Contraloría General de la República, al Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y, a la Asamblea Legislativa los informes señalados en el artículo 40 de la Ley N° 8642.
28. Imponer las obligaciones a los operadores y proveedores que establece el artículo 75 de la Ley N° 7593.
29. Imponer, modificar, confirmar y revocar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado de un procedimiento administrativo sancionatorio o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, así como la integridad de instalaciones, redes, equipos y aparatos, de conformidad con lo señalado en el artículo 66 de la Ley N° 8642.
30. Contratar anualmente la auditoría externa de la que será objeto el Fonatel, según lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley N° 8642.
31. Corregir y sancionar, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
32. Imponer a los proveedores de servicios de información las obligaciones a que se refiere el primer párrafo del artículo 51 de la Ley N° 8642, cuando se determine que esto se requiere para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.
33. Autorizar las concentraciones a que se refiere el artículo 56 de la Ley N° 8642.
34. Asegurar que el acceso e interconexión sea provisto en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables transparentes, proporcionadas al uso pretendido.
35. Interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión.

36. Conocer y resolver los recursos de apelación presentados contra los actos finales de sus áreas auxiliares.

#### **Artículo 34. Unidades de apoyo del Consejo de la Sutel.**

El Consejo tendrá como áreas de apoyo a su gestión las siguientes unidades administrativas:

- Secretaría de Consejo.
- Unidad Jurídica.
- Contraloría de Servicios.
- Comunicación.

Además contará con los asesores cuyas plazas hayan sido aprobadas por la Junta Directiva de ARESEP.

El superior jerárquico inmediato de estas unidades administrativas será el Consejo.

#### **Artículo 35. Funciones de la Secretaría del Consejo de la Sutel.**

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuenta con el apoyo de una Secretaría que está a cargo de un Secretario con las siguientes funciones básicas:

1. Asistir al Presidente en la elaboración de las agendas de asuntos por tratar en las sesiones y todo lo que este solicite.
2. Comunicar las convocatorias a los miembros del Consejo a solicitud del presidente.
3. Recopilar, ordenar y proporcionar a los miembros del Consejo la documentación necesaria para analizar los asuntos incluidos en la agenda.
4. Encauzar y solicitar la asistencia técnica que requieran los miembros del Consejo.
5. Asistir a sesiones del Consejo, registrarlas y documentarlas.
6. Velar por la reproducción fiel de las mociones, comentarios y acuerdos adoptados en las sesiones del Consejo.
7. Redactar las actas, acuerdos y resoluciones de las sesiones del Consejo.
8. Llevar el control de todos y cada uno de los asuntos que el Consejo resuelvan.
9. Extender las certificaciones referentes a actos o actuaciones del Consejo.
10. Comunicar oportunamente los acuerdos y demás actos del Consejo.
11. Asesorar a los miembros del Consejo en la consistencia de sus acuerdos con respecto a actos anteriores.
12. Llevar el control de los acuerdos tomados por el Consejo y comunicarle periódicamente el estado de cumplimiento.
13. Codificar y archivar los documentos conocidos, tramitados o producidos en cada sesión.
14. Garantizar y custodiar que los libros de actas se encuentren debidamente legalizados y que su contenido sea fidedigno a los acuerdos adoptados.

15. Brindar información oportuna y exacta a todas las unidades de la institución y a las empresas reguladas y usuarios que lo requieran o sea necesario sobre los asuntos que el Consejo resuelva.
16. Llevar el control del estado de los recursos administrativos y los incidentes de nulidad o de suspensión de actos administrativos que se presenten ante el Consejo.
17. Atender consultas verbales y escritas que le presenten las otras dependencias de la Institución, los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, y público en general, relativas al trámite de los asuntos sometidos al conocimiento del Consejo.
18. Crear y mantener actualizado un sistema de registro y consulta pública de los asuntos tramitados en el Consejo.
19. Apoyar a la Coordinación Jurídica del Consejo en el desarrollo y la actualización de la normativa técnica propia de las competencias de la Sutel.
20. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

**Artículo 36. Funciones de la Unidad Jurídica del Consejo de la Sutel.**

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuenta con el apoyo de una Coordinación jurídica como una unidad administrativa que está especializada en lo jurídico con autoridad, dirección y responsabilidad para elaborar, sistematizar y difundir los criterios u opiniones necesarios para interpretar y aplicar el ordenamiento jurídico que sean requeridos para el funcionamiento de Superintendencia y el fiel cumplimiento de sus fines y funciones e implementar, divulgar, controlar y ejecutar estrategias, políticas, lineamientos y normas en materia de telecomunicaciones. La Unidad Jurídica coordina el área jurídica de las distintas Direcciones Generales y otras unidades auxiliares, Está a cargo de un Coordinador con las siguientes funciones básicas:

1. Formular y proponer las políticas, sobre aspectos jurídicos y legales de la Sutel, así como las normas de carácter legal y acciones judiciales necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Ejercer y/o supervisar el patrocinio de los procesos judiciales, los procedimientos administrativos en los que sea parte de la Sutel.
3. Emitir, sistematizar y difundir criterios y opiniones a fin de homogenizar las interpretaciones y aplicaciones del ordenamiento jurídico, de manera tal que se asegure la consistencia del criterio técnico jurídico de la Sutel.
4. Coordinar la asesoría jurídica de cada una de las Direcciones Generales.
5. Colaborar y coordinar la asesoría jurídica en cada una de las Direcciones Generales de la Sutel, especialmente en cuanto a:
  - a. La Interpretación, concordancia y divulgación de las normas legales de interés para la gestión institucional que se publiquen, debiendo resolver las consultas correspondientes.
  - b. La aplicación de la normativa, lineamientos y procedimientos establecidos del régimen sancionatorio de telecomunicaciones, para la determinación de infracciones y la imposición de sanciones según corresponda.

6. Asesorar e informar oportunamente sobre asuntos jurídicos y sus implicaciones en el desarrollo de las funciones de las diferentes dependencias y del Consejo de la Sutel.
7. Elaborar y/o asesorar en la formulación de proyectos de normas legales, convenios, contratos y otros documentos afines.
8. Preparar, revisar, mantener y compilar los instrumentos normativos de la Sutel y ARESEP, incluyendo normas generales, circulares, instrucciones, directivas y memorandos administrativos.
9. Coordinar la implementación de las disposiciones dadas por el Consejo y su presidente, en lo atinente a sus funciones.
10. Llevar el archivo vigente y mantener bases de datos con la normativa y regulación vigente y establecer mecanismos ágiles y eficientes para sistematizar la jurisprudencia judicial y administrativa que incida en la actividad de la Sutel.
11. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.
12. Emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos de apelación que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.
13. Coordinar la contratación de trámites notariales y registrales.
14. Coordinar con el área respectiva la atención de Recursos de Amparo.
15. Apoyar los procedimientos de compra y de operaciones de la Sutel en sus diferentes etapas.

#### **Artículo 37. Funciones de la Contraloría de Servicios de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Consejo de la Sutel y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto N° 34587 “Creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, publicado en *La Gaceta* N° 127, del 2 de julio del 2008, tiene las siguientes funciones:

1. Verificar que las dependencias de la institución cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con el usuario, de manera tal que les permita conocer oportunamente sus necesidades.
2. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la Sutel.
3. Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, un plan anual de trabajo, avalado por el Consejo de la Sutel, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
4. Presentar al Consejo de la Sutel, con copia al Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento. Dicho informe serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.



5. Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios contra el servicio recibido en las Áreas de la Sutel y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
6. Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios disponibles al público, que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
7. Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
8. Supervisar y evaluar en las diferentes dependencias de la Sutel la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.
9. Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
10. Promover ante el Consejo de la Sutel procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos de la Sutel, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios prestados por la institución.
11. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
12. Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones.
13. Informar al Consejo de la Sutel cuando las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresueltas.
14. Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

**Artículo 38. Funciones de la Unidad de Comunicación de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Consejo de la Sutel y tiene las siguientes funciones:

1. Diseñar y coordinar una estrategia de comunicación de la institución la cual debe incluir los aspectos de relaciones públicas de cara a los medios.
2. Asesorar al Consejo de la Sutel y al resto de la organización en sus acciones de comunicación interna y externa.
3. Formular y proponer los programas de comunicación de la Sutel.
4. Coordinar y difundir estudios e investigaciones sobre temas generados por la Sutel.
5. Administrar la información del sitio Web de la Sutel.

6. Publicar en internet la información de la Sutel que, conforme al ordenamiento jurídico, deba ser de conocimiento público.
7. Registrar, analizar y procesar la información que difunden los medios en referencia a las actividades y entornos de la superintendencia y circularla entre las Direcciones del mismo.
8. Proponer el diseño y elaboración de carteles, folletos, audiovisuales, videos promocionales, y en general los elementos tendientes a difundir las actividades de la Sutel.
9. Apoyar en la logística para la realización de eventos, giras de trabajo y campañas promocionales que lleve a cabo la Sutel.
10. Reseñar y conservar las memorias visuales de los eventos donde participe la Sutel.
11. Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por los superiores.

#### **Artículo 39. Naturaleza y estructura de las Direcciones Generales de la Sutel.**

La Superintendencia de Telecomunicaciones contará con las siguientes Direcciones Generales:

- Dirección General de Calidad.
- Dirección General de Mercados.
- Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
- Dirección General de Operaciones.

Las Direcciones Generales son áreas auxiliares del Consejo de la Sutel que le brindan servicios especializados en la realización de estudios técnicos, así como, la formulación de recomendaciones técnicas y en general en la ejecución de las gestiones que sean necesarias para que dicho Consejo adopte la resolución final y realice la conducta debida en los asuntos propios de su competencia establecidos en el artículo 20 de este reglamento y conforme con el ordenamiento jurídico.

Las Direcciones Generales dependerán directamente del Consejo de la Sutel y tendrán a su cargo las unidades administrativas definidas en este reglamento. Tendrán bajo su responsabilidad directa las funciones que se indican en los siguientes apartados, así como aquellas funciones propias de su ámbito de competencia contenidas en los planes y reglamentos técnicos atinentes y las que adicionalmente les asignen el Consejo de la Sutel.

#### **Artículo 40. Funciones de las Direcciones Generales de la Sutel.**

Todas las Direcciones Generales que conforman la Sutel tendrán las siguientes funciones:

1. Ejercer la dirección de las unidades administrativas que tienen a su cargo para que se cumplan en tiempo los acuerdos del Consejo de la Sutel y se desarrollen eficientemente las funciones específicas que le están definidas en este reglamento.
2. Tomar las medidas necesarias para que se ejecuten los acuerdos tomados por el Consejo de la Sutel.
3. Dictar las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este reglamento.
4. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios que brindan sus unidades administrativas al resto de la organización.

5. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

**Artículo 41. De la Dirección General de Calidad.**

Es responsable de ejercer la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio. Tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá contar con los servicios que prestan las áreas de apoyo de la Autoridad Reguladora. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que la resolución de quejas requiera. Monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo. Depende directamente del Consejo. Está conformada por dos unidades administrativas en materia de Calidad de Redes y en materia de Espectro Radioeléctrico.

**Artículo 42. Funciones de la Dirección General de Calidad.**

Son funciones de esta dirección general las siguientes:

**1. En materia de Calidad de Redes:**

- a) Analizar la información que los operadores remitan a la Sutel referida a los riesgos identificables en la seguridad de la red. En el caso de que se requieran tomar medidas para mitigar dichos riesgos, informará y recomendará al Consejo, las acciones y medidas a tomar, según corresponda.
- b) Velar para que los operadores y proveedores ofrezcan acceso a los usuarios finales con discapacidad a los servicios regulados en la Ley N° 8642 en condiciones no discriminatorias, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de dicha ley.
- c) Analizar la comunicación de los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, sobre los medios disponibles y los tiempos ofrecidos de atención de las reclamaciones que presenten los usuarios finales por violación a lo dispuesto en el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de dicha ley.
- d) Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642.
- e) Establecer las disposiciones para que se corrijan las anomalías determinadas en el procedimiento administrativo de reclamación de violación de derechos de los usuarios y cuando en derecho corresponda, ordenar resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.
- f) Recomendar al Consejo de la Sutel la interposición de denuncias ante el Ministerio Público por las responsabilidades penales que se desprendan de las reclamaciones presentadas ante la Sutel.
- g) Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- h) Inspeccionar y evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones. De igual manera, corresponderá inspeccionar y evaluar las redes de radiodifusión y televisión cuando estas sirvan de soporte para ofrecer servicios de telecomunicaciones.

- i) Efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley N° 7593.

## **2. En materia de Espectro Radioeléctrico:**

- a) Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
- b) Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- c) Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
- d) Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
- e) Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- f) Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- g) Mantener actualizado un sistema de información geográfico con los componentes de las redes inalámbricas para un óptimo aprovechamiento de las frecuencias.
- h) Construir y mantener un sistema de información geográfico (GIS) con la información sobre las concesiones y permisos otorgados por el MINAET, con sus respectivos, rangos de frecuencias, potencias, posición geográfica de emplazamientos, características de radiación, coberturas, cantidad de estaciones, uso autorizado, entre otros aspectos esenciales para llevar el respectivo control de radiaciones e interferencias.
- i) Consultar al sistema de información geográfico para verificar la factibilidad de brindar nuevas concesiones, permisos para la instalación de nuevos emplazamientos, modificaciones en las condiciones de propagación de las señales, modificaciones en las redes inalámbricas, en función de los rangos de frecuencia en estudio, la posición geográfica y el diseño de red propuesto.
- j) Realizar la homologación de equipos inalámbricos, la elaboración de los requisitos que se deberán presentar con las solicitudes de homologación, realizar los estudios para la evaluación de los posibles laboratorios de homologación para su designación por parte del Consejo de la Sutel, verificar los resultados de las pruebas técnicas a los equipos y recomendar o no su homologación.

- k) Realizar las evaluaciones sobre la seguridad de las emisiones radioeléctricas, mediante estudios de intensidad de campos electromagnéticos con el fin de que no se rebasen niveles que pongan en riesgo la salud del público en general.
- l) Mantener actualizada una base de datos con la normativa internacional vigente relacionada con la Unión Internacional de Telecomunicaciones sección Radiocomunicaciones (UIT-R), el Instituto de Ingenieros Electricistas y Electrónicos (IEEE), el Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI), el Instituto Nacional Americano de Estándares (ANSI), la Asociación de Industrias Electrónicas (EIA), la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), la Comisión Internacional de Protección contra Radiaciones No-Ionizantes (ICNIRP) y demás normativa aplicable al sector.
- m) Analizar las tendencias mundiales sobre el cambio en la atribución del espectro radioeléctrico en aspectos tales como bandas que se designarán para IMT, nuevas bandas de uso libre propuestas, avances en el desarrollo de servicios WiMAX, nuevas tecnologías como LTE, entre otras.
- n) Con base en la normativa internacional vigente, aplicar las canalizaciones para las diferentes bandas de frecuencias procurando el uso eficiente del espectro para asegurar el máximo desempeño por Hertz.
- o) Atender consultas del público en general sobre las bandas disponibles, los concesionarios actuales, los procesos de concesión en curso y demás aspectos sobre el registro de las telecomunicaciones.
- p) Utilizar equipos especializados para la realización de identificación de interferencias, control y monitoreo del espectro y mantener actualizado el sistema de información asociado a éstos equipos.
- q) Realizar los términos de referencia y especificaciones técnicas de los equipos que se deben adquirir para asegurar la correcta verificación y monitoreo del espectro.
- r) Mantener actualizado un sistema relacionado con la ocupación y disponibilidad de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- s) Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- t) Mantener actualizado el registro nacional de telecomunicaciones en lo que se refiere a concesiones de frecuencias.
- u) Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- v) Proveer los insumos necesarios para la actualización del canon de reserva del espectro.
- w) Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

#### **Artículo 43. De la Dirección General de Mercados.**

Es responsable de proponer al Consejo de la Sutel, la definición de los mercados relevantes, establecer los procesos para definir tarifas tope y aplicar las metodologías correspondientes para las fijaciones tarifarias. Recibe, tramita y recomienda sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del

cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado. Hace un monitoreo constante del mercado para determinar cuándo el mercado entra en competencia o deja de estarlo. Desarrollar estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro. Le corresponde operar el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Instruye el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones que expide el Consejo. Depende directamente del Consejo. Está conformado por dos unidades administrativas en materia de Mercados de Telecomunicaciones y en materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones.

#### **Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados.**

Son funciones de esta dirección general las siguientes:

##### **1. En materia de Mercados de Telecomunicaciones:**

- a) Tramitar y recomendar al Consejo de la Sutel las fijaciones tarifarias del servicio telefónico básico tradicional y sus redes, de conformidad con lo señalado en el artículo 28 de la Ley N° 8642.
- b) Promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones.
- c) Analizar el grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.
- d) Determinar cuándo las operaciones o los actos que se ejecuten o celebren fuera del país, por parte de los operadores o proveedores, pueden afectar la competencia efectiva en el mercado nacional.
- e) Evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.
- f) Preparar de oficio o por denuncia, los estudios técnicos necesarios para que el Consejo pueda conocer de las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- g) Intercambiar información con las autoridades reguladoras de telecomunicaciones de otras jurisdicciones.
- h) Establecer los parámetros de confidencialidad a las personas que, producto del intercambio de información, tengan conocimiento de la información generada.
- i) Tomar en cuenta en sus análisis, el criterio de la Comisión para Promover la Competencia que sea aportado dentro del procedimiento.
- j) Solicitar a la Comisión para Promover la Competencia los criterios técnicos correspondientes, de previo a que se resuelva sobre la procedencia o no del procedimiento y de dictar la resolución final.
- k) Desarrollar e implementar los mecanismos e instrumentos necesarios para vigilar la conducta y actuaciones de los operadores y proveedores en relación con el régimen de acceso e interconexión y recomendar al Consejo sobre las interpretaciones de los acuerdos de acceso e interconexión y las acciones y medidas para asegurar que el acceso e interconexión sea provisto en forma



oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables transparentes, proporcionadas al uso.

- l) Recibir la notificación de los operadores cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
- m) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- n) Emitir criterio sobre expropiación forzosa o la imposición de servidumbres que le solicite el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.
- o) Aprobar los contratos de acceso a la capacidad de cables submarinos.
- p) Suplir los criterios técnicos al Poder Ejecutivo para que autorice la ruta de cada cable submarino.
- q) Proponer las razones para apartarse de los criterios de la Comisión para Promover la Competencia.
- r) Recibir y tramitar las solicitudes de autorización de concentración, de los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- s) Recomendar si la concentración es necesaria para alcanzar economías de escala desarrollar eficiencias o para evitar la salida, en perjuicio de los usuarios, de un operador o proveedor, y cualquier otra circunstancia prevista reglamentariamente.
- t) Solicitar y conocer el criterio técnico de la Comisión para Promover la Competencia de previo a emitir su recomendación al Consejo.
- u) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima.
- v) Realizar los estudios necesarios para determinar la necesidad y factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- w) Instruir el procedimiento de concurso público para que el Poder Ejecutivo otorgue las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- x) Recibir las ofertas en el concurso público de otorgamiento de concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- y) Evaluar las ofertas elegibles como acto preparatorio para que el Consejo recomiende al Poder Ejecutivo si procede o no la adjudicación de frecuencias.
- z) Instruir el procedimiento para que el Poder Ejecutivo otorgue directamente la concesión de frecuencias para la operación de redes privadas y de las que no requieran asignación exclusiva para su óptima utilización.



- aa) Hacer constar en el Registro Nacional de Telecomunicaciones los servicios que brindan los operadores de redes públicas y de los proveedores de servicios disponibles al público, según éstos lo hayan informado.
- ab) Recibir la información de los operadores y proveedores cuando amplíen la oferta de servicios que prestan.
- ac) Requerir la información adicional, aclaraciones o ajustes necesarios para verificar que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en la ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.
- ad) Instruir los procedimientos de otorgamiento de autorizaciones.

## **2. En materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones:**

- a) Definir los actos y hechos inscribibles en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- b) Establecer las características y movimientos de cada uno de las inscripciones.
- c) Velar por el establecimiento, actualización y renovación de los sistemas de información que soportan el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- d) Desarrollar los estudios registrales necesarios para sustentar los procesos de las áreas que conforman la Sutel.
- e) Emitir las certificaciones de los actos y hechos registrados.
- f) Establecer los procesos de verificación de cumplimiento de las condiciones esenciales para el registro y los respectivos sistemas de control interno.
- g) Recibir, solicitar, procesar y generar la información estadística que requieran las áreas que conforman la Sutel para el cumplimiento de sus funciones.

### **Artículo 45. De la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.**

Es responsable de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de esos proyectos y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias. Depende directamente del Consejo. Está conformada además por una unidad administrativa en materia de Administración y Control del Fondo.

### **Artículo 46. Funciones de la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.**

En materia de administración y control del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. Garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca.
2. Administrar los recursos de Fonatel.
3. Establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado.

4. Acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados.
5. Establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos de Fonatel.
6. Tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel, para la auditoría interna de la Autoridad Reguladora.
7. Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
8. Elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley.

**Artículo 47. De la Dirección General de Operaciones.**

Es responsable de administrar y gestionar los procesos administrativos que sirven de apoyo a los demás procesos de la Sutel. Depende directamente del Consejo. Está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- Tecnologías de Información.
- Recursos Humanos.
- Finanzas.
- Gestión Documental.
- Proveeduría y Servicios Generales.

**Artículo 48. Funciones de la Dirección General de Operaciones.**

Tiene las siguientes funciones:

1. Ejercer la dirección de los departamentos a su cargo, para que su accionar contribuya al desarrollo de la regulación en el mejor interés de los usuarios de los servicios al público, así como para que cumplan en tiempo con las instrucciones del Consejo de la Sutel así como con las solicitudes de las demás dependencias de la institución.
2. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios brindados por los departamentos a su cargo al resto de la organización.
3. Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este artículo.
4. Facilitar el diseño y la mejora continua de los procesos y los procedimientos institucionales.
5. Coordinar el diseño y la implementación de los procesos de organización, reorganización y transformación administrativa.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

#### **Artículo 49. Funciones de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

##### **Planificación**

Esta encargada de asistir técnicamente en la preparación de planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo, así como asesorar y coordinar el análisis de procedimientos y el establecimiento de normas para los trabajos de investigación, a fin de dar cumplimiento a la misión, objetivos, políticas y estrategias institucionales.

##### **Funciones:**

1. Recomendar políticas y estrategias y proponer al Consejo de la Sutel prioridades de acción, factores de éxito y criterios de medición verificables que aseguren el logro de los objetivos y resultados propuestos en los planes institucionales.
2. Asistir técnicamente a los Programas de Investigación.
3. Asesorar y coordinar el proceso de preparación de los planes de largo y mediano plazos, el Plan Operativo y el Presupuesto Anual, con criterios de eficiencia, productividad y calidad, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de la Sutel, en procura de la sostenibilidad y el desarrollo integral de Sutel.
4. Elaborar y proponer instrumentos técnico-administrativos para normar las actividades.
5. Definir y aplicar procesos de seguimiento y control que propicien el cumplimiento de los planes de trabajo.
6. Asesorar a Dirección General de Operaciones en lo relativo a la aprobación los proyectos de investigación.
7. Asistir técnicamente en la programación y presupuestación.
8. Preparar cualquier programa o proyecto especial de investigación que Sutel requiera formular e implementar para responder a situaciones estratégicas o coyunturales y que no fueron contemplados en los Programas de Investigación.
9. Conocer la situación en cuanto al desarrollo de actividades, utilización de recursos y logro de objetivos y metas contemplados en los planes, programas y proyectos que ejecute la Sutel.
10. Establecer un sistema de recolección y análisis de información en relación a la generación, transferencia y adopción de tecnología que sirvan a Dirección General de Operaciones.
11. Preparar y enviar a la Dirección General de Operaciones informes cuatrimestrales y anuales.
12. Realizar el seguimiento y la evaluación de los planes estratégicos y operativos institucionales.
13. Dar seguimiento a los proyectos de ley y a los temas relacionados con la regulación de los servicios públicos que se discutan en la Asamblea Legislativa y que estén vinculados con el quehacer de la Sutel.

14. Participar en representación de la Sutel en el Sistema Nacional de Planificación conforme a la normativa que al respecto establezca el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

**Presupuesto:**

Es encargada de coordinar, dirigir y elaborar la formulación del Presupuesto, así como su análisis y evaluación, de acuerdo con las orientaciones emanadas de la Dirección General de Operaciones.

**Funciones:**

Son funciones de la Sección de Presupuesto, las siguientes:

1. Coordinar, asesorar y programar la elaboración del presupuesto anual.
2. Distribuir en los diferentes planes y actividades del Presupuesto Programa los recursos humanos, materiales y financieros, de acuerdo con las directrices emanadas de la Dirección General de Operaciones.
3. Calcular y propiciar los costos de los planes operativos y de desarrollo de la Sutel a fin de que se pueda garantizar su ejecución.
4. Elaborar los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, y los proyectos anuales de cánones a objeto de garantizar el logro de las metas propuestas en los diferentes programas y actividades de los planes respectivos.
5. Evaluar la ejecución financiera en relación con la programación presupuestaria de la Sutel y elaborar los informes respectivos.
6. Efectuar las modificaciones presupuestarias requeridas en atención a los traslados de partidas y la incorporación de recursos ordinarios en el año correspondiente.
7. Realizar análisis de la ejecución presupuestaria para determinar la necesidad de efectuar traslados de partidas.
8. Proponer los ajustes presupuestarios a fin de corregir las desviaciones presentadas durante cada trimestre.
9. Asesorar a las diferentes dependencias de la Sutel en aspectos relacionados con la materia presupuestaria.
10. Recibir de las dependencias correspondientes los datos referentes a la ejecución de las metas físicas y presupuestarias de los programas presupuestarios de la Sutel y mantenerlos actualizados.
11. Mantener comunicación permanente con la Sección de Ejecución Presupuestaria de la Unidad de Finanzas a fin de coordinar las acciones pertinentes.
12. Generar los informes de la evolución del presupuesto institucional.
13. Las demás que le sean asignadas por los reglamentos y autoridades competentes.

**Control Interno:**

Es la encargada de coordinar las actividades de formulación, ejecución y evaluación de los procesos de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), de

acuerdo al artículo 17 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y del transitorio único del Manual de Normas Generales de Control Interno, que facilite el proceso de rendición de cuentas y las Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República.

**Funciones:**

1. Formular las metodologías para la autoevaluación del proceso de control interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI) y remitirla para su aprobación.
2. Fomentar en la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
3. Mantener informados a los jerarcas acerca del estado del control interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
4. Crear y facilitar los instrumentos necesarios para que las dependencias emitan información clara, oportuna y confiable que faciliten la toma de decisiones de los jerarcas y titulares subordinados.
5. Capacitar y asesorar a los titulares subordinados y enlaces de unidad, sobre la aplicación de la metodología para la autoevaluación del sistema de control interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).
6. Coordinar las etapas de formulación, seguimiento y evaluación del informe estratégico de control interno.
7. Revisar y recomendar los ajustes necesarios para actualizar el Sistema de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) que posibiliten el mejoramiento en la prestación de los servicios.
8. Emitir y actualizar los lineamientos técnicos para la elaboración de los informes tanto de la Auto-evaluación de Control Interno como del Sistema Específico de Valoración de Riesgos.
9. Elaborar y aplicar los planes de contingencia, en caso de que el Control Interno y los factores de riesgo sean desfavorables e inseguros para el patrimonio de la Institución.
10. Verificar que se implementen las medidas correctivas recomendadas para la Auto Evaluación de Control Interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo.
11. Servir como secretaria técnica de las comisiones de Control Interno y Evaluación de Riesgos con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la aplicación adecuada de la normativa que se ha emitido al respecto.
12. Coordinar el diseño y evaluar la ejecución del sistema de gestión del riesgo institucional así como proponer al Consejo de la Sutel y a los directores generales según corresponda, los requerimientos del sistema interno de rendición de cuentas y administración del riesgo.
13. Adicionalmente todas aquellas funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

**Artículo 50. Funciones de Tecnologías de Información de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar la elaboración del Plan Estratégico de tecnología de la Información y velar por el desarrollo e implementación respectiva.
2. Centralizar los requerimientos de equipos informáticos y de telecomunicaciones de cada una de las unidades orgánicas; proponer y asesorar técnicamente su adquisición.
3. Elaborar el conjunto de estándares, normas y procedimientos en materia de tecnologías de información y comunicación para la adquisición, el uso y administración de los bienes y servicios informáticos, debiendo proponerla al Director General de Operaciones para su aprobación.
4. Administrar, asignar, distribuir y mantener los equipos de procesamiento de datos.
5. Administrar técnicamente el portal electrónico de la Sutel.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

**Artículo 51. Funciones de Recursos Humanos de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Promover una cultura institucional alineada con los principios que guían la regulación de los servicios al público.
2. Representar a la administración en las comisiones de salud ocupacional, valores y riesgos del trabajo.
3. Implementar los planes y programas preventivos y correctivos en cuanto al ambiente físico, de seguridad e higiene ocupacional, psicológica, fisioterapéutica, de administración del riesgo laboral que se requiere para el adecuado desempeño de los funcionarios.
4. Promover y resguardar que las relaciones obrero-patronales se den de manera armónica y apegada a la normativa interna y externa vigente.
5. Desarrollar una estrategia de formación de los recursos humanos de la institución.
6. Ejecutar los procesos sustantivos que son propios de la gestión de recursos humanos, tales como lo son el reclutamiento y selección, clasificación de puestos, valoración salarial, elaboración de propuestas de fijación salarial y administración de los sistemas de incentivos al desempeño.
7. Elaborar propuestas de creación o diseño de modalidades de trabajo e instrumentos técnicos necesarios para ejecutar los procesos de gestión de recursos humanos.
8. Mantener un diagnóstico actualizado de los requerimientos de desarrollo de capacidades de los funcionarios, con el propósito de orientar el diseño de los planes de capacitación, asesoría externa, asistencia técnica externa y contratación de estudios.
9. Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia, según ha sido definida en este artículo.
10. Planear, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los trámites y registros salariales y los movimientos del personal.
11. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

## **Artículo 52. Funciones de Finanzas de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones.

1. Implementar, divulgar, controlar y ejecutar los objetivos, políticas, estrategias, lineamientos y normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales.
2. Llevar la contabilidad patrimonial y presupuestaria en conformidad a las normas vigentes de los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, las modificaciones presupuestarias, los presupuestos anuales, los proyectos anuales de cánones, los estados financieros, la liquidación presupuestaria y otros, que garanticen una gestión financiera transparente y útil para la toma de decisiones.
3. Confeccionar el balance presupuestario y patrimonial de la Sutel, proporcionando los estados e informes contables y presupuestarios que se requieran.
4. Brindar información actualizada, oportuna y confiable, acerca de la situación económica-financiera de la institución y sobre los resultados de operación, de ejecución presupuestaria, de cobro de cánones y demás ingresos institucionales.
5. Mantener actualizado el valor de los activos y pasivos de la Sutel.
6. Digitar de manera oportuna la ejecución presupuestaria en el Sistema Integrado de Planes y Presupuestos (SIPP).
7. Realizar los análisis, estudios e investigaciones que se requieran para la debida fiscalización de los recursos financieros.
8. Controlar los ingresos y egresos en conformidad con las normas presupuestarias vigentes.
9. Mantener el registro y control de todos los documentos que den origen a obligaciones de carácter financiero de la Sutel con terceros.
10. Colaborar con la en la elaboración del proyecto de presupuesto anual.
11. Recaudar los cánones y otros ingresos de la Sutel.
12. Confeccionar y custodiar los fondos recaudados, las especies valoradas y demás valores.
13. Recibir y conservar toda clase de instrumentos de garantía, extendidos a favor de la Sutel.
14. Efectuar el pago de las obligaciones de la Sutel.
15. Depositar en las cuentas corrientes autorizadas del banco respectivo los fondos recaudados.
16. Suspender la entrega de fondos a funcionarios que no han rendido cuenta de giros anteriores.
17. Efectuar la rendición mensual de cuentas bancarias, con los ajustes y conciliaciones bancarias.
18. Diseñar, implementar y mantener un archivo con los documentos que ingresan y salen de la Tesorería.
19. Presentar rendiciones de cuenta a las entidades, por fondos entregados y destinados a fines específicos.



20. Preparar informes periódicos en materias de inversiones.
21. Planear, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los trámites y registros salariales y los movimientos del personal.
22. Efectuar los trámites respectivos para la donación y desecho de activos de la Institución, conforme a las disposiciones de la Ley N° 6106, Ley N° 8034 y demás disposiciones y política interna sobre la materia.
23. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

**Artículo 53. Funciones de Gestión Documental de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Administración y control de la documentación que ingresa a la Sutel.
2. Diseñar una estrategia institucional de gestión de documentos y velar por su ejecución.
3. Administrar el archivo institucional conforme la normativa técnica vigente.
4. Brindar un servicio de información eficiente y oportuna a clientes internos y externos.
5. Emitir certificaciones para los tribunales y usuarios internos y externos.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

**Artículo 54. Funciones de Proveeduría y Servicios Generales de la Sutel.**

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Proveer de bienes y servicios de acuerdo con la ley de contratación administrativa y la normativa vigente en la institución de manera eficiente, oportuna y suficiente, los insumos que demande la operación de la Institución.
2. Brindar un servicio expedito y de alta calidad a los clientes de la institución un trato apropiado y con celeridad a nuestros proveedores.
3. Elaborar los planes anuales de compras, en coordinación con las demás áreas de la institución y proponerlo al Director General de Operaciones.
4. Instruir los procesos de contratación administrativa, siendo su deber llevar el control de la presentación y vigencia de las garantías presentadas.
5. Llevar a cabo las evaluaciones operativas e inventarios de la bodega de la Sutel.
6. Elaborar, divulgar e implantar, las políticas y los lineamientos en materia de Servicios Generales a nivel institucional.
7. Velar por el adecuado funcionamiento del área de transportes, servicios de reproducción, mensajería, mantenimiento, vigilancia y aseo para que brinde un servicio de calidad y oportuno conforme a los recursos disponibles.
8. Velar por el adecuado cumplimiento y calidad de los contratos continuados, concerniente a los servicios adquiridos por la Institución para las áreas de servicio y apoyo de su competencia.

9. Efectuar los trámites para la adquisición de líneas de seguros para la protección de los activos fijos, conforme a las políticas dictadas por la Administración en resguardo de los mismos y mantener el control correspondiente.
10. Ejercer una adecuada administración de la red de voz y llevar control del tráfico de llamadas entrantes y salientes a través de la central telefónica y procurar un eficiente enrutamiento y atención de las llamadas que se reciban.
11. Mantener actualizado los registros correspondientes en el SIAC.
12. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

#### CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES FINALES

##### **Artículo 55. Derogatorias.**

Se deroga el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados vigente y cualquier norma interna que se le oponga, salvo lo dispuesto transitoriamente en el artículo 56 de este reglamento.

##### **Artículo 56. Transitorio para la implementación de este reglamento.**

La implementación total de este reglamento se completará a más tardar el 8 de mayo de 2015. Todas las dependencias continuarán realizando las funciones que han venido desempeñando, hasta que el Regulador General implemente los cambios correspondientes.

El Gerente General actual tendrá a su cargo las funciones que este Reglamento le asigna a la Dirección General de Operaciones, como máximo al 8 de mayo de 2015, para que no se produzca ninguna lesión a los derechos y obligaciones de las partes originados con su nombramiento (acción de personal N° 581-10).

Adicionalmente, el Gerente General será el responsable del proceso de implementación de este Reglamento en cuanto a las funciones asignadas a la Dirección General de Atención al Usuario, así como cualquier otra que el Regulador General le asigne y sea atinente al cargo.

##### **Artículo 57. Entrada en vigor.**

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Comuníquese y publíquese.—Dennis Meléndez Howell.—Sylvia Saborío Alvarado.—Édgar Gutiérrez López.—Grettel López Castro.—Pablo Sauma Fiatt.—Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario.—1 vez.—O. C. N° 7264-2013.—Solicitud N° 775-299.—(IN2013035186).