

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

**A LAS CATORCE HORAS CON DIECIOCHO MINUTOS DEL 19 DE SETIEMBRE DEL 2024**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

Se inicia la sesión extraordinaria 045-2024, a las 14:18 horas del 19 de setiembre del 2024. La presente sesión se desarrolló de manera virtual, de conformidad con el artículo 52 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la “*Ley Autoriza la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública*”, Ley 10379 y lo dispuesto por este Consejo en acuerdo 004-002-2024, de la sesión ordinaria 002-2024, celebrada el 02 de mayo del 2024, para lo cual se han tomado todas las medidas que permiten garantizar en tiempo real la oralidad de la deliberación, la identidad de los asistentes, la autenticidad e integridad de la voluntad colegiada, la íntegra reproducción. Se les recuerda que el quorum se formará con cada uno de los Miembros presentes mediante enlaces telemáticos, para lo cual deben permanecer, durante toda la sesión, conectados con audio y video, con tal de que su conexión le permita la comunicación simultánea de forma ininterrumpida. Por tanto, se solicita a los Miembros presentes que activen y mantengan sus cámaras encendidas e indiquen su nombre. Participan Cinthya Arias Leitón quien preside, Federico Chacón Loaiza, y Carlos Watson Carazo, Miembros Propietarios del Consejo, en forma virtual. Asimismo, el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Rose Mary Serrano Gómez y Mariana Brenes Akerman, Asesoras del Consejo y el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.-----

La presente sesión se lleva a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantiene la conexión, tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.-----

**ARTÍCULO 1**

**APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

De inmediato, la Presidencia da lectura a la propuesta del orden del día. Al amparo de lo que se establece en el numeral 4 del artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, con los siguientes ajustes:-----

*“Cinthy Arias: Como primer punto de la agenda, tenemos la aprobación del orden del día.-----*

*Debido a que en estos días nos ingresó una nota de la Contraloría que no había sido prevista a la hora de la convocatoria, les iba a plantear a mis compañeros del Consejo aprobar el orden del día agregando un tema, atendiendo una excepción que se puede considerar en las sesiones extraordinarias, por un tema de oportunidad, de dar a conocer el tema de la exclusión por parte del Ministerio de Hacienda, de la exclusión a la regla fiscal de la Sutel. -----*

*La solicitud sería aprobar el orden del día como fue convocado, más un tema de correspondencia, que sería recibir la nota en la sección de Miembros del Consejo y de correspondencia. Si están de acuerdo, lo sometería a votación, de acuerdo.-----*

*Quedaría aprobado el orden del día, con el cambio indicado por excepción.”-----*

**Adicionar:**

**CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.**

1. Notificación del Ministerio de Hacienda sobre exclusión a la SUTEL del tema de la Regla Fiscal. -----

**AGENDA**

**1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

**2 - PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.**

- 2.1 - Notificación del Ministerio de Hacienda sobre exclusión a la SUTEL del tema de la Regla Fiscal. -----

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

2.2 - *Solicitud de aclaración según RCS-165-2024 (ACUERDO 005-040-2024).*-----

2.3.- *Ampliación de los hechos del procedimiento administrativo disciplinario nombrado en la resolución RCS-165-2024 adoptada en la sesión ordinaria 040-2024 del 05 de setiembre de 2024.*-----

**3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.**

3.1 - *Informe sobre la solicitud de capacitación de la Unidad Jurídica en Materia de la Ley Marco de Empleo Público, Procedimiento Administrativo, Contratación Pública y Contencioso Administrativo, mediante una contratación pública.*-----

3.2 - *Borrador de respuesta a carta de funcionarios sobre encuestas salariales.*-----

3.3 -*Informe sobre el entregable final del proyecto POI QP022020: “SISTEMA DE ATENCION DE RECLAMACIONES RESPECTO A LA INTERFAZ WEB PARA CONSULTA DE LOS USUARIOS FINALES”.*-----

**ACUERDO 001-045-2024**

Aprobar el orden del día antes expuesto para la presente sesión extraordinaria.-----

**ARTICULO 2**

**PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO**

**2.1 - Notificación del Ministerio de Hacienda sobre exclusión a la SUTEL del tema de la Regla Fiscal.**

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo la notificación recibida mediante el oficio MH-DM-OF-1282-2024, del 11 de septiembre del 2024, del señor Nogui Acosta Jaén, Ministro de Hacienda, sobre la exclusión a la Sutel del tema de la Regla Fiscal.-----

De inmediato la exposición de este asunto.-----

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*“Cinthyá Arias: Continuaríamos entonces conociendo precisamente este tema, ¿Alan se lo pasó, don Luis? -----*

*Luis Cascante: No, yo no lo tengo. -----*

*Cinthyá Arias: Yo lo busco aquí, ya lo tengo acá, ingresó el día martes a las 2:50 p.m. por correo. Es el oficio MH-DM-OF-1282-2024, en el que se atiende una consulta que hizo la Dirección General de Operaciones sobre la aplicación o excepción de la regla fiscal, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y el transitorio 3 del Decreto Ejecutivo 41641-H, Reglamento del Título IV, de la Ley 9635 y sus reformas y en lo que interesa, para los efectos de la SUTEL o para los efectos nuestros, es que mantenemos la excepción de la regla fiscal para el 2025, concretamente, nos indican que este ministerio determinó que la Superintendencia de Telecomunicaciones se mantiene exceptuado de la regla fiscal para el 2024, así como para el periodo 2025, según lo estipulado en el transitorio 3 de dicho Reglamento.-----*

*Recordemos que acá nosotros quedamos con una obligación de remitir de forma regular una serie de indicadores, para que ellos verifiquen el comportamiento de determinadas variables, sobre todo temas de endeudamiento y contra eso hay una confirmación por parte del Ministerio de Hacienda, que es este que estamos recibiendo.-----*

*Entonces, la propuesta del acuerdo sería dar por recibido este oficio, el que indiqué, el MH-DM-OF-1282-2024 SUTEL, para darlo por recibido y comunicar lo resuelto por el ministerio a los Directores Generales y jefaturas para su conocimiento. -----*

*Básicamente ese sería y si están de acuerdo, entonces aprobaríamos en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base el oficio MH-DM-OF-1282-2024 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

General de la Administración Pública.-----

**ACUERDO 002-045-2024**

1. Dar por recibido el oficio MH-DM-OF-1282-2024 del 11 de setiembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se informa de la aplicación o excepción de la regla fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y el Transitorio II del Decreto Ejecutivo 41641-H, Reglamento del Título IV de la Ley 9635 y sus reformas.-----
2. Trasladar el oficio MH-DM-OF-1282-2024 a las Direcciones Generales para su conocimiento.-----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**2.2 - Solicitud de aclaración según RCS-165-2024 (Acuerdo 005-040-2024).**

# CONFIDENCIAL

*Asunto de carácter confidencial, por tratarse del conocimiento de una solicitud de ampliación a lo resuelto en la resolución RCS-165-2024, respecto de la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo. -----*

*El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL



**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

**ACUERDO 003-045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

**2.3. Ampliación de los hechos del procedimiento administrativo disciplinario nombrado en la resolución RCS-165-2024, adoptada en la sesión ordinaria 040-2024, del 05 de setiembre de 2024.**

**CONFIDENCIAL**

*Asunto de carácter confidencial, por tratarse del conocimiento del informe de ampliación de hechos del procedimiento administrativo sancionatorio nombrado mediante resolución RCS-165-2024, adoptada en la sesión ordinaria 040-2024, celebrada el 05 de setiembre del 2024, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo. -----*

*El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

**ACUERDO 004-045-2024**

CONFIDENCIAL

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

CONFIDENCIAL

### ARTICULO 3

#### PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

**3.1 - Informe sobre la solicitud de capacitación de la Unidad Jurídica en materia de la Ley Marco de Empleo Público, Procedimiento Administrativo, Contratación Pública y Contencioso Administrativo, mediante una contratación pública.**

***Ingresan a sesión el señor Alan Cambroner Arce, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo, así como la funcionaria Priscilla Calderón Marchena, para el conocimiento de este tema.***

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Operaciones por medio del oficio 08206-SUTEL-DGO-2024, del 16 de setiembre del 2024, sobre la solicitud de capacitación de la Unidad Jurídica en materia de la Ley Marco de Empleo Público, Procedimiento Administrativo, Contratación Pública y Contencioso Administrativo, mediante una contratación pública.-----

De inmediato la exposición de este asunto.-----

***“Cinthya Arias: Pasamos a la siguiente sección de la agenda, que son las propuestas de la Dirección General de Operaciones y tenemos acá el punto 3.1. -----***

***Habría que llamar a don Alan y quien él indique. Este es un informe sobre una solicitud de capacitación de la Unidad Jurídica en materia de la Ley Marco de Empleo Público,***

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Procedimiento Administrativo, Contratación Pública y Contencioso Administrativo, mediante una contratación pública.-----*

*Entiendo que esto es una capacitación, ahora ellos nos van a dar los detalles, que se está planteando para una cantidad amplia, o relativamente amplia de participantes de diversas áreas. -----*

*Entonces sería don Alan y su equipo quien lo presentaría. Contempla funcionarios de la Unidad Jurídica, de la Dirección General de Operaciones, de la Dirección General de Competencia, de la Dirección General de Mercados, de la Dirección General de Calidad y del Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----*

**Alan Cambronero:** *¿Ya estamos con el punto de la sesión? Es que acabo de ingresar. --*

**Cinthy Arias:** *Sí señor, con el de la capacitación, estaba mencionando que es una capacitación con una lista de participantes amplia de diversas áreas de la institución.-----*

**Alan Cambronero:** *Sí, de acuerdo, es un trabajo que se viene realizando desde hace rato, los compañeros de Recursos Humanos, con la iniciativa que ha venido siendo coordinada para mí por la Unidad Jurídica. Entonces es un informe amplio, como dice doña Cinthya, con varias temáticas de enfoque jurídico y para un grupo importante de compañeros -----*

*La compañera Priscilla Calderón, de Recursos Humanos me acompaña y ella va a presentar entonces el resumen del oficio 08206-SUTEL-DGO-2024, mediante el cual se presenta esta propuesta. Adelante Priscilla. -----*

**Priscilla Calderón:** *Muy buenas tardes a todos, muchas gracias, les traemos para conocimiento una solicitud realizada por la Unidad Jurídica, donde ellos están solicitando y gestionando una capacitación que abarca 4 grandes temas de suma importancia para la SUTEL y en esta misma línea, ellos se han dado a la tarea de invitar a varios funcionarios de las diferentes Direcciones y unidades administrativas, que eventualmente tuviesen -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*interés y afinidad por estos temas, para gestionar mediante la plataforma de SICOP, de compras públicas, una licitación o una contratación abierta. Entonces ese es un escenario que ellos están valorando, todavía están en análisis, pero la solicitud abarca todos esos grandes temas, que es Ley Marco Empleo Público, Procedimiento Administrativo, Contratación Pública y Contencioso Administrativo. -----*

*Van a ver una gran lista de funcionarios, no todos van a ir a los 4 temas. Nosotros hicimos un análisis por perfil de puesto, por funcionario, para ver cuáles de los temas eran atinentes al perfil de los funcionarios que estaban haciendo la solicitud. -----*

*En total son 36 funcionarios que participarán en los diferentes programas, esta solicitud fue presentada el 02 de julio del 2024, sin embargo, es de conocimiento de todos que estos temas, estos análisis son muy amplios porque involucran a mucha cantidad de funcionarios y no es un trámite igual para todos. -----*

*En este informe encontrarán la normativa en términos generales de todo lo que debemos fiscalizar a nivel de Recursos Humanos en el cumplimiento del Reglamento de Acciones de Aprendizaje y también vamos a tener un apartado donde se indican las especificaciones técnicas, que debe contener o el contenido que se va a contratar de cada uno de sus temas de capacitación en el momento que se saque a nivel de licitación la contratación. -----*

*Entonces encontrarán un análisis de lo que se va a solicitar, de los requerimientos técnicos de cada uno de sus temas, el cual será valorado en la fase de contratación por la Unidad Jurídica. -----*

*Todos los temas tienen una concordancia con los temas internos como los POI o los PEI, porque son de gran impacto a nivel institucional, esto nos permite garantizar la regulación a nivel de diferentes ejes temáticos. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Nosotros en Recursos Humanos también hicimos, como les decíamos, un análisis con respecto a los diagnósticos de necesidades de aprendizaje que presentan las jefaturas e hicimos también un match entre lo que había sido identificado en su momento en ese diagnóstico y se identifican 2 situaciones, temas incluidos en los DNA y temas no incluidos en el DNA. -----*

*Ante los temas no incluidos en el DNA y que los jefes pidieron o solicitaron participación de sus funcionarios, se les solicitó una justificación adicional donde se respaldara cuáles eran los criterios que bajo su tesis ellos consideraban que esos funcionarios debían de llevar estos temas de capacitación y se hizo un análisis correspondiente a esos insumos de información adicional que se presentó y en los casos que los temas si estaban incluidos en el DNA, se daba por recibido y atendido, era atinente con las funciones del puesto. ---*

*Aquí encontrarán el análisis en estas tablas. Estas tablas en síntesis lo que van a reflejar es ese análisis, si están incluidos en el diagnóstico de necesidades de aprendizaje, la relevancia de ese tema con el funcionario y con la institución y un historial de capacitaciones de esos funcionarios, para determinar que no estén repitiendo el tema o que si fuese necesario una actualización, se justificara la actualización del tema. -----*

*Entonces ese detalle lo encontrarán en estas tablas. Las tablas son por tema, por eso son un poco largas, por tema y por funcionario, entonces en cada tema se podrán repetir funcionarios, porque se analiza de esa forma. -----*

*Básicamente eso es lo que encontrarán. Posteriormente, van a encontrar un análisis de costos, una estimación de los costos requeridos para cubrir esta capacitación, la capacitación se estimaría iniciarla este año, sin embargo, por la cantidad de temas, es muy probable que abarque el próximo periodo. -----*

*Entonces aquí se han hecho, en el informe se han hecho los análisis correspondientes, se ha informado y se han sostenido reuniones con la Unidad Jurídica, para darles a conocer*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*que en caso de que esta contratación se traslade o se extienda, más bien, hacia el año 2025, se deben generar algunas gestiones administrativas para poder garantizar el presupuesto que se requiera el próximo año. -----*

*Entonces esa información está ya conversada y conocida para esos temas, el monto total, bueno, aquí hay un detalle por persona, este detalle por persona se realizó conforme a las capacitaciones atinentes a cada funcionario, ¿qué quiere decir?, que no todos los funcionarios participan en los 4 temas, por lo tanto, no todo les corresponde. -----*

*Otro tema importante es que esta estimación de costos está basada en un estudio de mercados, no son datos finales, son estimaciones y por tanto, pueden variar a la hora que los proveedores oferten. Entonces aquí hay elementos que son importantes, que también ya se conversaron a nivel de la Unidad Jurídica y que ellos también ya tienen claridad de que ante una eventual variación, gestionarían los presupuestos y certificaciones que correspondan para el próximo año. -----*

*Entonces aquí encontrarán en detalle, como les decía, el monto de inversión total de la capacitación por los 4 temas, el estimado es de 8.821.000 colones, ese es el valor más o menos estimado que se está realizando. -----*

*Tenemos un análisis también del retorno de inversión, el cual está también basado en el Reglamento de Acciones de Aprendizaje, que tiene como objetivo garantizar que individualmente, a cada funcionario que se le apruebe un tema de capacitación se queda en la institución por los períodos o plazos que determine el reglamento y va en función individual de cada funcionario. -----*

*Hay funcionarios que tienen nombramientos en propiedad, nombramientos interinos, nombramientos a plazo determinado, entonces eso varía de acuerdo con ese análisis, a ese tipo de nombramiento y en su mayoría, pues tenemos que todos, la mayoría, son a 6 meses, son muy pocos los casos que son a plazo determinado y que estarán participando.*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Hay algunas observaciones que se hicieron a los jefes para tomar la decisión, para que analizaran la participación de sus funcionarios; se les indicó, se les hizo referencia a que valoraran internamente tanto la carga de trabajo, situaciones que se pudieran presentar anticipadamente o dificultades que pudieran preverse, como ejemplo, vacaciones, cosas de ese tipo, para que una vez que se adjudique la compra no existan bajas, porque eso podría generar algunas situaciones que se deben resolver. -----*

*Básicamente, se establecen los roles de este tipo de administración de contrato, el cual la Unidad Jurídica está asumiendo, para poder sacar adelante esta contratación y las actividades que se van a gestionar en función de la licitación que se realiza, ya sea abierta o una licitación abreviada o concursada. Básicamente eso serían los elementos. -----*

*Como conclusiones o recomendaciones, para pasar un poquito más al punto final, dar por recibida la solicitud de la Unidad Jurídica, el informe que estamos rindiendo en esta oportunidad, aprobar la participación de la lista de funcionarios que se detalla tanto en la propuesta de acuerdo como lo que están viendo en este momento en el informe, aprobar la inversión por el monto estimado de 8.000.000, tomando en consideración que eso es un estimado y que puede variar, reconocer que esta estimación es de costos desglosada, está desglosada en función de un estudio de mercado que realizó la UJ y se deben considerar esos costos que pueden variar, como lo indicaba anteriormente. -----*

*Al tratarse de una capacitación con un costo de inversión por persona o por funcionario menor a los 1.000 dólares, el máximo de tiempo que ellos van a estar en la institución, que se exige, son 6 meses, sin embargo, al ser un monto totalizado mayor a 1.000 dólares se trae a conocimiento y aprobación del Consejo de SUTEL. -----*

*Existe una certificación de contenido presupuestario para el 2024, los costos se deben cargar a Regulación o Espectro, que son las 2 fuentes de financiamiento a las cuales existen funcionarios que están solicitando la participación. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Básicamente, los otros son detalles de la gestión, en caso de que ya se apruebe, detalles de la gestión de adjudicación o tareas que quedaron ya definidas para el administrador del contrato y básicamente, comunicar el acuerdo a todas las partes interesadas para iniciar las gestiones de contratación administrativa que correspondería realizar. Esa sería mi parte, no sé si tiene consultas específicas. -----*

**Cinthy Arias:** *Sí, ¿Cuántos son en total? -----*

**Priscilla Calderón:** *36 funcionarios. -----*

**Cinthy Arias:** *¿Preguntas? -----*

**Federico Chacón:** *Yo doña Cinthy, gracias, para ver si entiendo, ¿lo que se está haciendo es una contratación de estas empresas que dan capacitación en estos temas y se hace una estimación de 36 estudiantes?, esa es la pregunta. -----*

**Priscilla Calderón:** *Si quieren les amplió un poco. La solicitud está realizada por 36 funcionarios, una vez que se apruebe esta capacitación, ellos iniciarían con un proceso de contratación, entonces todavía se va a valorar si se hace por una contratación abierta, que es la más recomendada por todos, para que se adjudique a algún proveedor que tenga estos temas ya abiertos al público y los funcionarios participen en esa línea. -----*

*Esa es la que estamos proponiendo, sin embargo, también se han valorado y el estudio de mercado se hizo en esa línea, con una capacitación in house, que sería una licitación ordinaria concursada; se están analizando los 2 escenarios, la Unidad Jurídica nos indicó que ellos están un poco más orientados a la abierta, pero que también se valoró ese escenario y la decisión la van a tomar al momento en que ya tengan aprobada la capacitación. -----*

*Entonces es una decisión ya del administrador del contrato bajo los términos que se aprueben aquí, que son los temas de capacitación específicamente, la participación únicamente de esos funcionarios y eso es importante aclararlo, no se pueden, no es que*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*no se pueda, es que es muy complicado después que alguien diga, ya no participo y que me cambien por fulano de tal área, porque esas cosas tienen elementos a nivel de las fuentes de financiamiento que ya se analizaron previamente, entonces la participación es para estos funcionarios, pero puede ser en cualquiera de las 2 figuras de contratación. ---*

**Cinthy Arias:** *El jefe de cada área, si llegado el momento de la contratación valora que por diversas razones, desempeño, un proyecto especial, etcétera, que está ejecutando esa persona en ese momento sea más prudente que no asista y asista otro, lo puede valorar, o sea, no está escrito en piedra, sino solamente para efectos de estimaciones de la contratación o de la buchaca que hay que hacer para la contratación de la capacitación, puede ser modificado, obviamente tiene sus implicaciones y lo lógico sería que sea dentro de la misma área, para que no se distorsione el tema de la asignación de costos, o no sea compleja la asignación de costos, pero lo que yo creo es que en todo caso, la aprobación específica de la capacitación o de la contratación se estaría dando después. -----*

**Priscilla Calderón:** *Eso tiene implicaciones un poquito complejas, no es que no se puede hacer, no es que esté escrito en piedra, pero el análisis inicia con un análisis individual por funcionario, entonces nosotros hacemos el diagnóstico-----*

**Cinthy Arias:** *Y si el funcionario ya renuncia en esos días, ¿qué pasa, de aquí a que se concrete? -----*

**Carlos Watson:** *Pero ¿pagamos o no pagamos por ese campo? -----*

**Priscilla Calderón:** *Ese es un tema que se conversó con la Unidad Jurídica y se les explicó, si es una licitación abreviada concursada, donde usted garantizó 36 personas ---*

**Carlos Watson:** *Hay que pagar. -----*

**Priscilla Calderón:** *Sí señor, 36 personas hay que pagar. Eso fue conversado, por eso nosotros estamos orientando y motivando para que la capacitación se dé, pero bajo la figura de capacitación abierta, que es una figura un poco más loable en esos aspectos, -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*donde usted inscribe la cantidad de personas que finalmente pueden ir en la fecha que el proveedor ofrece la capacitación y en caso de que un funcionario, por ejemplo, que se aprobó aquí, llegado el momento que se adjudique, no puede asistir y lo informe antes de que se haga un compromiso con el proveedor, es viable, pero si el compromiso con el proveedor ya se hizo, hay un compromiso de SUTEL de pagar y así lo establece el Reglamento de Acciones de Aprendizaje. -----*

*Entonces son temas que se tienen que estar supervisando muy cercanamente, porque puede implicar un compromiso.-----*

*Con respecto a la consulta que hacía doña Cinthya, sí es viable, pero nos somete a nosotros en un nuevo análisis y a someterlo nuevamente a todo el proceso, sustituir una persona, porque nos ha sucedido y tenemos situaciones ahorita que piden un cambio y está en Espectro y quieren mandar a una persona de Calidad y eso no se puede, porque no son las mismas fuentes de financiamiento, el presupuesto que se aprobó no es el mismo y ese tipo de cosas interfieren; no es porque nosotros no queramos, es porque la misma línea normativa establece un análisis de la persona, el puesto, una aprobación a la persona, vea que aquí estamos aprobando por persona, no estamos aprobando cupos, que es muy diferente y eso hace una diferencia importante en el tema. -----*

*No sé si con eso atiendo la consulta o si queda alguna inquietud de doña Cinthya. -----*

**Federico Chacón:** *Yo tenía otra pregunta, pero Alan está ahí. -----*

**Alan Cambronero:** *Solamente recalcar, resumir, de que se puede, se puede, pero antes de la adjudicación, como decía Priscilla, del proceso de contratación y previa verificación de que esa persona que venga a sustituir a otra, es lo mismo que acabamos de ver, que cumpla por ejemplo, que no haya problema con las fuentes de financiamiento, o sea, que esté financiado de la misma forma que está aquí previsto, que sea atinente al puesto, como el análisis que hace aquí Recursos Humanos, que no sea un puesto que no compete*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*este tipo de capacitación y lo del tema de que también Priscilla mencionó en este análisis que se hace, de que el compromiso del alcance, que no sea alguien, por ejemplo, que tenga un contrato por tiempo definido y le venza en menos de los 6 meses que requiere el compromiso; esos 3 elementos tendrían que ser analizados de previo nuevamente, para poder hacer ese switch, ese cambio de la persona, eso sí, antes de asumir el contrato, como dice Priscilla, ya una vez asumido el contrato por una cantidad "X" de personas, ahí sí, claramente hay que pagar al proveedor por esa cantidad de personas. -----*

**Cinthya Arias:** *Sí, esa es la flexibilidad que se busca, o sea, en últimas, lo que podría pasar es que si no alcanzan..., o sea, siempre es un monto, de lo que estaba viendo, eran 84.000 colones por persona. -----*

**Priscilla Calderón:** *Varía un poco, va a depender, cada tabla tiene un monto por capacitación estimado, pero por ejemplo, si fuese por poner un ejemplo, Mónica Salazar y si Mónica está en las 4 capacitaciones, este monto va a variar, aquí ves que hay unos de 445.000 colones, porque participan en todas las capacitaciones, es un poquito variado, ese es el tema, que cuando se compromete la persona, se comprometió y se analizó en función de todos los temas. -----*

*Entonces tenemos un caso como, por ejemplo el RNT. El RNT no participa más que en una y en un tema, en una temática específica, entonces esa participación del RNT no se puede sustituir fácilmente por cualquier otro funcionario que vaya a participar en las 4, o que no le corresponda por perfil de puesto esos temas, entonces hay que jugar con esos análisis nuevamente y someterlos a valoración. -----*

**Federico Chacón:** *Muchas gracias, 2 cosas, para esta cotización ¿se estima más o menos como el alcance de cada programa, como cuántas sesiones, o qué visualizan? ---*

**Priscilla Calderón:** *La Unidad Jurídica, en el estudio de mercado que realizó en función de una licitación abreviada concursada, solicitó cotización con base en 12 horas, sin*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*embargo, si se hace una contratación abierta, se compra lo que el proveedor ofrece, entonces, podría variar en función de lo que el proveedor ofrezca. Sí se hizo esa estimación, está en función de 12 horas, pero la decisión va a ser al final, cuando se adjudique o cuando se decida la línea de contratación. -----*

***Federico Chacón:** Yo no tengo más preguntas, solo que yo creí que íbamos a hacer una aprobación más general, pero ya si es esta lista, o por lo menos no es la lista, pero una cantidad exacta de participantes, a mí me gustaría revisarla con más detalle. -----*

***Cintha Arias:** Entonces lo daríamos por recibido y procederíamos a hacer la revisión de la lista de funcionarios que sí aparecen en el acuerdo, por cada una de las unidades; no dice en el acuerdo para cuál tema en específico o si para todos participan todos, por esta razón de que prácticamente se está indicando uno a uno los funcionarios que asistirían de una vez en esta etapa, sí es mejor hacer ese análisis, si les parece.-----*

*Entonces don Alan, no vamos a entrar en el acuerdo en sí, sino que solamente vamos a dar por recibido el oficio, para continuar con el análisis final en una próxima sesión; entonces les propongo a mis compañeros votarlo de esa forma, de acuerdo. -----*

*Entonces lo votamos en firme, como acabo de indicar, muchas gracias, Priscilla.”-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 08206-SUTEL-DGO-2024, del 16 de setiembre del 2024 y la explicación brindada por la funcionarias Calderón Marchena, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

**ACUERDO 005-045-2024**

1. Dar por recibido el oficio 08206-SUTEL-DGO-2024 de la Dirección General de Operaciones, mediante el cual remiten informe sobre solicitud de capacitación de la

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

Unidad Jurídica en Materia de la Ley Marco Empleo Público, Procedimiento Administrativo, Contratación Pública y Contencioso Administrativo, mediante una contratación pública.-----

2. Continuar analizando el oficio 08206-SUTEL-DGO-2024 en una próxima sesión.----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**3.2 - Borrador de respuesta a carta de funcionarios sobre encuestas salariales.**

***Ingres a sesión el funcionario Emmanuel Rodríguez Badilla, para el conocimiento del presente tema.***

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el borrador de respuesta presentado por la Dirección General de Operaciones para dar respuesta a la carta presentada por un grupo de funcionarios, sobre el tema de las encuestas salariales.-----

De inmediato la exposición de este asunto.-----

***“Cintha Arias: Vamos a conocer el tema 3.2, para aprovechar la presencia de doña Priscilla, que es el borrador de respuesta a la carta de funcionarios sobre encuestas salariales. -----***

***Acá el Consejo le pidió a la Dirección General de Operaciones que coordinara con la asesoría del Consejo para atender una consulta muy puntual que realizaban los funcionarios en una carta que nos remitieron y que ya habíamos dado por recibido. -----***

***Acá es importante mencionar que se utilizan como insumos importantes una reunión que sostuvimos, o los resultados de una reunión que sostuvimos con el Regulador y la Dirección de Operaciones de la ARESEP y el equivalente en la SUTEL, sean los 3 Miembros del Consejo y el Director General de Operaciones y además de eso, se cuenta***

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*con un comunicado que la misma ARESEP remitió a sus funcionarios, en el cual se da una respuesta de nuestro superior en materia de salarios y en materia de plazas y demás a muchas inquietudes que nos planteaban los funcionarios. -----*

*Entonces les agradezco que nos presenten la nota, el borrador de la respuesta que ya ha recibido observaciones como dijimos de parte de varios de los representantes del Consejo, adelante. -----*

**Alan Cambronero:** *Creo que en pantalla están viendo ya la propuesta. Como lo decía doña Cinthya, ya esto ha sido conocido, la nota por el Consejo y han tomado un acuerdo semanas atrás, en la sesión del 11 de septiembre. -----*

*Como lo indicó doña Cinthya, la respuesta la propusimos los compañeros Priscilla, Emmanuel, mi persona y también fue revisada y consideran los aportes de doña Rose Mary y Mariana, conforme fue solicitado, procedo a leerla, dice: “Con el objetivo de mantener una comunicación constante y transparente respecto a las acciones realizadas para la actualización de las escalas salariales y en atención al oficio remitido por un grupo de personas funcionarios, ingresados mediante el NI-11830-2024, del 05 de septiembre, les informamos...” -----*

*El primer elemento a informar, como decía doña Cinthya, es la reunión del pasado 06 de septiembre, reunión que se realizó por funcionarios de ARESEP-SUTEL, donde participaron los Miembros del Consejo, el señor Regulador General, los Directores de Operaciones de ambas instituciones y representación de las unidades de Recursos Humanos, que se conversó sobre el estado del proceso de contratación de las encuestas salariales y los pasos a seguir para proceder con el estudio de mercado y la actualización de las escalas salariales del régimen de salarios global, que se presentarán a la Junta Directiva de la ARESEP. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Aquí se hace una aclaración, que fue parte de lo que se buscó clarificar en esa reunión, es que se puede confirmar que se encuentra en SICOP el concurso para realizar las encuestas salariales bajo la licitación número...que se indica en pantalla, cuyos resultados son de aplicación también a los funcionarios de la SUTEL, que fue uno de los primeros elementos que buscamos aclarar en esa reunión que, en efecto, ese estudio de mercado va a ser atinente para las revisiones tanto de los salarios globales de funcionarios tanto de la ARESEP y de la SUTEL. -----*

*Que la ARESEP recientemente realizó un comunicado institucional que se adjunta, es el CI-0012-DRH-2024, donde se explican con mayor detalle las particularidades del proceso que se adjunta para su información; ese comunicado lo hicimos en coordinación con la Dirección General de Operaciones de la ARESEP. Es un comunicado reciente, de hecho es del viernes pasado, no sé si gustan, lo puedo proyectar, si consideran importante verlo ahorita o ya ustedes también lo pudieron ver, me indican, pero ahí se explica, ellos explican a los funcionarios de la ARESEP precisamente los tiempos que tienen previstos ahorita ese proceso de contratación, cómo los resultados serán presentados en su momento al señor Regulator y la Junta Directiva de la ARESEP. -----*

*Luego, se indica que también parte de las solicitudes que plantean las personas funcionarias en este oficio es la previsión presupuestaria. Entonces acá se está indicando que el Consejo de la SUTEL está incluyendo una provisión de recursos dentro del presupuesto inicial del 2025, para hacer frente a eventuales compromisos de remuneración, producto de los resultados del estudio de mercado y que nos comprometemos a realizar las acciones administrativas que estén dentro de nuestro alcance, para la aplicación de las decisiones que tome la Junta Directiva de la ARESEP.*

*Acá nada más como contexto y como hemos hablado en las reuniones que hemos tenido con el Consejo en la revisión del presupuesto, esto es una previsión presupuestaria, por supuesto, esto habrá que revisarlo en su momento, cuando tengamos ya conocimiento y*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*claridad de las decisiones que tome la Junta Directiva de la ARESEP, por ejemplo, en cuanto a los periodos que van a ser considerados para efectos de la actualización de las escalas y todo el tema de los percentiles también que plantean los compañeros en el oficio recibido por el Consejo y por esta Dirección. -----*

*Entonces, el siguiente punto también busca atender la otra pretensión, la otra solicitud que hacen los compañeros y es que el Consejo de la SUTEL conoció el oficio NI-11830-2024 y de conformidad con la solicitud de los firmantes, se está trasladando copia a la Junta Directiva de la ARESEP para su consideración en el proceso, según corresponda. -----*

*En el oficio, los compañeros parten de que es claro que la competencia en estas decisiones es de la Junta Directiva de la ARESEP y ellos solicitan que ese análisis y esas consideraciones que ellos plantean en el oficio respecto a los percentiles sean puestas y sean conocidas y consideradas en las valoraciones por parte de la Junta Directiva. -----*

*Básicamente, esta es la propuesta de respuesta, que se agradece la apertura al tema, que cualquier nueva información también se estará cumpliendo oportunamente. -----*

*No sé si tienen alguna consulta, la propuesta de acuerdo yo se la pasé a Luis ahorita, básicamente tiene los antecedentes que ya mencionaba, el oficio recibido, el acuerdo que tomó el Consejo, que fue el 008-042-2024, donde se da recibido y se indica que se está elaborando una propuesta de respuesta y sería la propuesta entonces autorizar a los Miembros del Consejo para suscribir la carta de respuesta a los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, recibida en el NI-11830-2024, mediante documento que se adjunta a este acuerdo y que consta en el sistema Felino de la Secretaría. -----*

*Comunicar a todos los funcionarios, es muy importante esto, que también conversamos en su momento, que aunque la solicitud es planteada por un grupo muy importante de funcionarios, las respuestas se estarían brindando como información hacia todos los*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*compañeros de la institución y que se traslada también entonces a la Junta Directiva la nota recibida mediante la NI-11830-2024, para su consideración en el proceso, según corresponda, esto tal cual está en el oficio que acabamos de ver. -----*

*Ahora sí, cualquier consulta o ajuste que considere con mucho gusto. -----*

**Cinthy Arias:** *¿Alguna propuesta adicional? Yo solamente tengo dudas con el punto 2 y el 3 del acuerdo, no sé si hay que hacer explícito de que sería, o sea, pregunto, yo le agregué a las correcciones a la nota o que se adjuntaba que era parte integral de la carta, pero no pude ver ahora, porque no se bajó toda la copia del comunicado. -----*

**Alan Cambronero:** *Acá lo indicamos, la ARESEP realizó el comunicado que se adjunta, ¿indicarlo abajo como adjunto? -----*

**Cinthy Arias:** *Sí, es que abajo estaba, yo lo puse o es que no sé ahora si incluyen mis observaciones, voy a adjuntarlas aquí, es que hoy tuve problemas con el correo, entonces yo ponía ahí con copia a don Erick y con copia a la Junta Directiva de la ARESEP y adjuntos el documento, la carta recibida y el comunicado de la ARESEP. -----*

**Alan Cambronero:** *Le soy sincero doña Cinthy, vieras que no tengo su correo con las observaciones. -----*

**Cinthy Arias:** *Voy a adjuntarlo aquí, en realidad, déjeme un momentito, voy a adjuntarlo aquí y lo voy a proyectar, primero voy a adjuntar. -----*

**Alan Cambronero:** *Sí, porque podemos hacer de una vez los ajustes acá, para que ya quede, le copiamos a don Erick, aunque don Erick sea miembro de la Junta, ¿no importa?*

**Cinthy Arias:** *Es que vean, las veces pasadas cuando le mandamos a la Junta Directiva, se lo mandamos al Regulador y entonces la Junta Directiva no conoció no recuerdo cuál tema, era otra cosa, porque él no es la Junta Directiva, es él, entonces no lo agregaron por eso. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Yo puse en el párrafo donde: dice “la ARESEP recién realizó un comunicado institucional donde se explica con mayor detalle las particularidades del proceso, el cual se adjunta para su información, no solo por ser de interés de todos, sino por cuanto se refiere a varios de los temas planteados por los funcionarios de la SUTEL”, para que quedara claro porqué. -----*

*Después decía, en la parte donde se habla de que se están incluyendo los recursos de presupuesto, ahí se dice: “ y nos comprometemos a realizar las acciones administrativas que estén dentro de nuestro alcance para la aplicación de las decisiones que tome la Junta Directiva de la ARESEP, que como se ha señalado previamente, son los encargados de emitir las directrices finales sobre la materia”, para reiterar lo que dijimos en la carta anterior, que era que nos plegábamos, que teníamos que esperar lo que ellos decidan y aquí al final era donde agregaba “con copia”, porque no venía nada, Erick Bogantes, Regulador General, Miembros de la Junta Directiva de ARESEP, para que dé una vez vayan y adjuntos el NI-11830-2024, que es el que nos mandan la nota, porque si lo vamos a copiar a ARESEP, entonces hay que copiarle la carta con estos elementos incluidos y el comunicado de la ARESEP, nada más eso era. -----*

**Alan Cambronero:** *No, ya lo hago y se las reenvío con esos ajustes a Luis, con la propuesta de acuerdo si están de acuerdo. -----*

**CinthyA Arias:** *Pero veamos otra vez la propuesta de acuerdo, Alan, perdón, voy a dejar de compartir ya. -----*

**Alan Cambronero:** *Esta es la propuesta de acuerdo, la primera sería autorizar a los Miembros, estaba tal cual el acuerdo anterior, también que se había hecho, comunicar a todos los funcionarios. -----*

**CinthyA Arias:** *Sí, pero entonces, ahora que forma parte integral por los adjuntos de la carta, el comunicado y trasladar a la Junta Directiva, no sé qué opinan don Carlos y don*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*Federico, pero yo diría que hay que ser transparentes con la respuesta que también le estamos dando a los funcionarios o que le dimos a los funcionarios hacia la Junta Directiva, no solo trasladarle la carta que nos preguntan; esa era mi duda ahí, si en ese punto 3 había que señalar, si solo íbamos a mandar el NI que nos hacen la consulta o si vamos también a trasladar la respuesta que nos dan. -----*

**Alan Cambronero:** *Más bien aquí, lo que lo proponía doña Cinthya, para explicarlo, lo que indican los compañeros, lo que solicitan ellos, es que ese NI, que es el oficio con todo el planteamiento se le remita a la Junta Directiva para su valoración, esa es la solicitud, entonces, por eso, para alinearlo con la nota. -----*

*Aquí en la nota los compañeros están indicando que el Consejo ha conocido tal y que se está trasladando, entonces lo que proponemos acá era que mediante este acuerdo también el Consejo está solicitando, no solo dar la respuesta a todos los funcionarios, sino que también está procediendo a que este NI se traslade a la Junta Directiva para que quede ya la actualización para Secretaría. -----*

**Cinthya Arias:** *Es igual, lo que me interesaba era lo que estaba en la carta, no sé si había otra pregunta don Carlos, don Federico. -----*

**Carlos Watson:** *No de mi parte, al fin lo que se incluyó está bastante bien. -----*

**Federico Chacón:** *No, a mí me parece que está bien. -----*

**Cinthya Arias:** *Perfecto, entonces aprobamos el acuerdo en firme y unánime". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

**ACUERDO 006-045-2024**

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

En relación con la carta ingresada por NI-11830-2024, dirigida a los Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), de manifestaciones de un grupo de funcionarios acerca de los reajustes o incrementos salariales; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acuerda lo siguiente:-----

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el 05 de setiembre de 2024, mediante NI-11830-2024, dirigida a los Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), al Director General de Operaciones y a la Jefatura a.i. de la Unidad de Recursos Humanos, se recibe un oficio con el asunto: *“SOBRE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA ACTUALIZAR EL ESTUDIO DE MERCADO SALARIAL PARA EL RÉGIMEN DE REMUNERACIÓN GLOBAL SEGÚN EL EXPEDIENTE SICOP 2024LD-000030-0008300001.”*-----
- II. Que el 11 de setiembre de 2024, mediante acuerdo 008-042-2024, de la sesión ordinaria 042-2024, el Consejo formalmente conoce de dicha carta y dispuso lo siguiente: -----
  - “1. Dar por recibido el oficio con la solicitud de los funcionarios de SUTEL sobre tema de contratación de servicios profesionales para actualizar el estudio de mercado salarial para el régimen de remuneración global según expediente SICOP2024LD-000030-0008300001. -----*
  - 2. Dejar establecido que el Consejo estará elaborando la respuesta a la solicitud mencionada en el numeral anterior, para lo cual se recopilará la información requerida con las áreas correspondientes.”*-----
- III. Por lo anterior, este Consejo estima conveniente y oportuno dar respuesta al tema que plantea y hacerla extensiva a todos los funcionarios por su relevancia general a todos los colaboradores. -----

**POR TANTO,**

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

En virtud de los anteriores antecedentes, -----

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES,**  
**RESUELVE:**

1. **AUTORIZAR** a los Miembros del Consejo para suscribir la carta de respuesta a los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, recibida mediante número de ingreso NI-11830-2024, mediante documento que se adjunta a este acuerdo y consta en el sistema Felino de la Secretaría del Consejo. -----
2. **COMUNICAR** a todos los funcionarios de esta Superintendencia la respuesta a la carta de los funcionarios recibida el 5 de setiembre de 2024, según se autoriza en el punto anterior. -----
3. **TRASLADAR** a la Junta Directiva de la ARESEP la nota recibida mediante el NI-11830-2024, para su consideración en el proceso, según corresponda. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**3.3. Informe sobre el entregable final del proyecto POI QP022020: “SISTEMA DE ATENCION DE RECLAMACIONES RESPECTO A LA INTERFAZ WEB PARA CONSULTA DE LOS USUARIOS FINALES”.**

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Operaciones por medio del oficio 05793-SUTEL-DGO-2024, del 04 de julio del 2024, sobre sobre el entregable final del proyecto POI QP022020: “Sistema de Atención de Reclamaciones respecto a la Interfaz Web para Consulta de los Usuarios Finales”.-

De inmediato la exposición de este asunto.-----

**“Cinthya Arias:** Ahora vemos el último punto de la sesión, que es el punto 3.3, que corresponde al informe sobre el entregable final del proyecto POI-CUP-02-2020, Sistema

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

*de atención de reclamaciones respecto a la interfaz web para la consulta de los usuarios finales. -----*

*Acá tenemos un informe de la Unidad de TI, en donde se plantean una serie de observaciones sobre el proyecto que también complementan observaciones que ha realizado ya previamente en reuniones el Director General de Calidad. -----*

*Nosotros en el Consejo hemos visto este documento y consideramos muy importante enfocarnos en una solución que nos permita tener en funcionamiento un sistema tan importante como el de las reclamaciones, que es parte integral del proceso de gestión y defensa y el cuidado que hay que tener en materia de derechos de los usuarios. -----*

*Entonces hemos considerado importante con estos insumos, más los que hemos tenido de reuniones previas por separado, no todos los Miembros juntos al mismo tiempo con cada uno de los equipos, sino tener una reunión de trabajo con los compañeros de ambas Direcciones, con la finalidad de enfocarnos a disponer de forma pronta y oportuna de este sistema de reclamaciones y buscar las soluciones a los temas que en el tiempo se han venido planteando. -----*

*Entonces, la propuesta de acuerdo que hemos planteado realizar hoy es dar por recibido el oficio 05793-SUTEL-DGO-2024, de la Dirección General de Operaciones, concretamente del área de TI y como segundo punto, solicitar al Director General de Operaciones para que coordine una reunión del Consejo con la Unidad de TI, obviamente el Director General de Operaciones y la Dirección General de Calidad, para buscarle un mecanismo de atención a todos los elementos que se han venido sumando para atrasar la recepción de este entregable final. -----*

*Entonces, si mis compañeros están de acuerdo y no hay ninguna otra observación al respecto, esta sería la propuesta de acuerdo con esos 2 puntos, nada más. -----*

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

**Carlos Watson:** *Muy bien, gracias.*-----

**Cinthy Arias:** *Entonces lo aprobamos en firme y solicitamos a don Alan gestionar esa reunión.* -----

**Alan Cambrero:** *De acuerdo.* -----

**Cinthy Arias:** *Con eso entonces damos por concluida la sesión extraordinaria 045 de hoy, al ser los 3:18 minutos, muchísimas gracias a todos, muy amables*”-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

**ACUERDO 007-045-2024**

**Primero:** Dar por recibido el oficio 05793-SUTEL-DGO-2024 de la Unidad de Tecnologías de la Información, sobre el informe técnico del entregable final del proyecto QP022020: **“Sistema de Atención de Reclamaciones a la interfaz Web para la consulta de los usuarios finales desarrollado por la Dirección General de Calidad”** en el cumplimiento con el acuerdo 019-014-2024. -----

**Segundo:** Solicitar a la Dirección General de Operaciones que coordine una reunión con el Consejo, la Unidad de TI y la Dirección General de Calidad para buscar un mecanismo de atención a todos los elementos que se han venido sumando en la recepción del entregable final del proyecto mencionado en el numeral 1.-----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**19 de setiembre del 2024**  
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 045-2024**

A las 15:18 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.-----

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
**SECRETARIO DEL CONSEJO**

**CINTHYA ARIAS LEITON**  
**PRESIDENTA DEL CONSEJO**

