

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	Sistema de consulta en línea de Contratos de Adhesión de los servicios de telecomunicaciones
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones
<b>Dependencia:</b>	Dirección General de Calidad, Registro Nacional de Telecomunicaciones
<b>Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:</b>	Oficentro Multipark, Edificio Tapantí. Horario de atención de las 8:00 am a las 4:00 pm.
<b>Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:</b>	Sistema de consulta en línea de Contratos de Adhesión de los servicios de telecomunicaciones
Requisitos	Fundamento Legal
Para homologar los contratos de adhesión los operadores/proveedores deben cumplir con los requisitos de la normativa vigente con el fin de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los usuarios.	El artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y los numerales 20 y 21 del Reglamento de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República <a href="http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp">http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp</a> o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta <a href="http://www.gaceta.go.cr">http://www.gaceta.go.cr</a>	
<b>Plazo de resolución:</b>	
<b>Vigencia:</b>	
<b>Costo del trámite o servicio:</b>	Gratuito al público
<b>Formulario(s) que se debe(n) presentar:</b>	ingresar a la página web: <a href="http://www.sutel.go.cr">www.sutel.go.cr</a>
Funcionario Contacto	
<b>Oficina o Sucursal:</b>	Dirección General de Calidad
<b>Nombre:</b>	Natalia Ramírez Alfaro
<b>Email:</b>	<a href="mailto:natalia.ramirez@sutel.go.cr">natalia.ramirez@sutel.go.cr</a>
<b>Teléfono:</b>	40000027
<b>Fax:</b>	2215-6821
<b>Notas:</b>	

**HOJA DE RUTA**

**TRÁMITE O SERVICIO:** Sistema de consulta en línea de Contratos de Adhesión de los servicios de telecomunicaciones

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:** Creación de un sistema que permitirá consultar en línea la información de los contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios homologados por esta Superintendencia, de previo a la suscripción de los mismos por parte de los usuarios. El sistema determinará los criterios de búsqueda (operador/proveedor, servicio, modalidad, nombre del contrato, fecha de aprobación, entre otros) y se mostrará copia literal del contrato y acuerdo de homologación. Con su implementación se pretende brindar más y mejor información a los usuarios sobre los términos y condiciones dispuestas por cada prestador del servicio de previo a su decisión de consumo.

**FUENTE:**

**PLAZO DE IMPLEMENTACION:**

INICIO	FINAL	DURACIÓN
04/01/2015	16/12/2016	712,0

**IMPACTO:**

Mayor y mejor información a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

**LIDER:** Superintendencia de Telecomunicaciones, específicamente el Departamento de Tecnologías de la Información y la Dirección General de Calidad. El Oficial de Simplificación de trámites es la señora Maryleana Méndez Jiménez y el correo electrónico es mejoraregulatoria@sutel.go.cr.

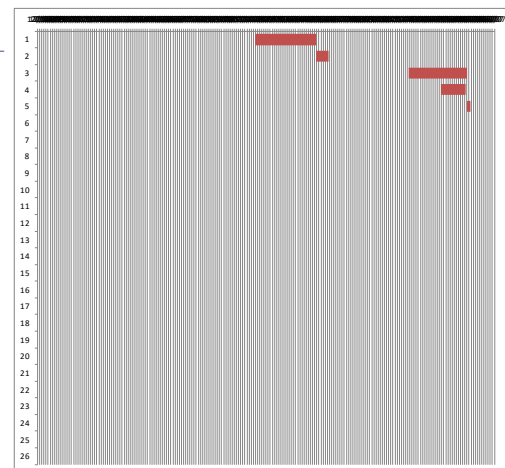
**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Departamento de Tecnologías de la Información y la Dirección General de Calidad.

**PRÓXIMOS PASOS:** Alimentar la base de consulta cada vez que se homologue un contrato.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** Presupuesto para la creación e implementación del sistema.

# Planificador del proyecto

ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
Estudio Resolución de Contratos de Adhesión	Natalia Ramirez, Noelia Bonilla y Roberto Gamboa	08/01/2015	01/06/2015	144,0	100%
Emisión de la Resolución RCS-107-2015	Natalia Ramirez y Roberto Gamboa	02/06/2015	01/07/2015	29,0	100%
Recopilación de los Contratos de Adhesión de los diferentes operad	Natalia Ramirez, Noelia Bonilla y Roberto Gamboa	06/01/2016	23/05/2016	138,0	100%
Diseño de aplicación de consulta	Alexander Herrera y Natalia Ramirez	23/03/2016	20/05/2016	58,0	100%
Implementación de la aplicación de consulta	Alexander Herrera y Natalia Ramirez	23/05/2016	31/05/2016	8,0	100%
Puesta en marcha	Alexander Herrera	03/06/2016			100%



**NOTA:**

Siempre será necesario hacer un ajuste en el gráfico para que se ajuste la fecha inicial de la primera barra al primer día del proyecto, para ello seguir los siguientes pasos:

- La primera actividad en iniciar es la actividad 1 y para colocar dicha barra justo a la fecha de inicio del eje debemos obtener el valor numérico de su fecha de inicio.
- El valor numérico se conoce haciendo clic derecho sobre la celda de la fecha de inicio de la actividad 1, allí elegir la opción Formato de celda y cambiar temporalmente la opción de Categoría a Número. Sin hacer clic en el botón Aceptar se puede observar en la sección Muestra que el valor numérico para esa fecha (por ejemplo 40544). Es necesario anotar ese número para colocarlo como valor de inicio en el gráfico, y luego cerrar el cuadro de diálogo.
- Luego de cerrar el cuadro de diálogo Formato de celdas, se selecciona las etiquetas del eje horizontal dando clic derecho al eje para seleccionar la opción Dar formato a eje. Aparecerá el cuadro de diálogo Dar formato a eje y en la sección Mínima selecciona la opción Fija y coloca el valor numérico de la fecha de la actividad 1 que acabamos de obtener (en nuestro ejemplo es el valor 40544) y dar Aceptar e inmediatamente se ajusta la fecha de la barra horizontal al inicio del proyecto.

**HOJA DE REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA**

<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	Sistema de consulta en línea de Contratos de Adhesión de los servicios de telecomunicaciones	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:</b>	03/06/2016
<b>ENTIDAD A CARGO:</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones	<b>PERSONA CONTACTO:</b>	Ana Marcela Palma
<b>DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:</b>	Creación de un sistema que permitirá consultar en línea la información de los contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios homologados por esta Superintendencia, de previo a la suscripción de los mismos por parte de los usuarios. El sistema determinará los criterios de búsqueda (operador/proveedor, servicio, modalidad, nombre del contrato, fecha de aprobación, entre otros) y se mostrará copia literal del contrato y acuerdo de homologación. Con su implementación se pretende brindar más y mejor información a los usuarios sobre los términos y condiciones dispuestas por cada prestador del servicio de previo a su decisión de consumo.	<b>IMPACTO ESPERADO:</b>	Mayor y mejor información a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones
<b>FECHA DEL REPORTE:</b>	09/06/2016	<b>PORCENTAJE DE AVANCE:</b>	100%
<b>AVANCE CUALITATIVO:</b>	De acuerdo con lo programado ( X )	Con rezago en lo programado ( )	Con riesgo de incumplimiento ( )
<b>INDICAR DE MANERA RESUMIDA, LOS PRINCIPALES AVANCES</b>	1. Publicación de la resolución RCS-107-2015: "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de los contratos de adhesión de los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones"; alcance 59 del 04 de agosto del 2015. 2. Publicidad sobre homologación de contratos mediante ampliación de contratación 2015LA-0005-2015. 3. Sistema de consulta de contratos homologados disponible en: <a href="http://www.sutel.go.cr/pagina/contratos-aprobados-por-sutel">http://www.sutel.go.cr/pagina/contratos-aprobados-por-sutel</a>		
<b>¿SI LA MEJORA SE CLASIFICA CON REZAGO O RIESGO DE INCUMPLIMIENTO?</b>	INDIQUE LAS LIMITACIONES:  INDIQUE LAS ACCIONES DE MEJORA:		
<b>SI SE HAN REALIZADO AJUSTES SUSTANCIALES AL PLANIFICADOR, INDIQUE CUALES</b>	<input type="checkbox"/> INCLUSION DE NUEVAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> CAMBIO DE FECHAS EN LAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> ELIMINACION DE ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) _____		
<b>¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE GOBIERNO?</b>	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	INDIQUE CAULES LAS ALERTAS:	
<b>¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ESPECIFIQUE QUÉ DOCUMENTOS: RCS-107-2015. Link para la consulta de contratos homologados: <a href="http://www.sutel.go.cr/pagina/contratos-aprobados-por-sutel">http://www.sutel.go.cr/pagina/contratos-aprobados-por-sutel</a> . Información general a los usuarios finales en el sitio WEB: <a href="https://sutel.go.cr/pagina/derechos-de-usuarios">https://sutel.go.cr/pagina/derechos-de-usuarios</a> Publicidad sobre homologación de contratos que se puede consultar en el sitio web: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=dRo6QiWdAZA">https://www.youtube.com/watch?v=dRo6QiWdAZA</a>	
<b>NOTA:</b> Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			