

Estrategia de simplificación de trámites para el Sector de Telecomunicaciones

Viceministerio de Telecomunicaciones
Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Febrero 2010

Créditos

Viceministerio de Telecomunicaciones, MINAET

Hannia Vega

Viceministra de Telecomunicaciones

Coordinador

Marcos Arroyo Flores, Director de Planeación

Equipo técnico

Hanny F. Rodríguez Sánchez, Gerencia de Evolución del Entorno y Planes

Jimmy Cruz Jiménez, Gerencia de Evolución del Entorno y Planes

Layla Vargas González, Gerencia de Sociedad de la Información

Tayutic Mena Retana, Gerencia de Evolución del Entorno y Planes

Programa Nacional de Competitividad

Jorge Woodbridge

Ministro de Competitividad

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Eduardo Sibaja

Ministro de Economía, Industria y Comercio

Isabel Cristina Araya Badilla

Directora de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica

Coordinadora

Kattia Sáenz Benavidez, Jefe Departamento de Mejora Regulatoria

Equipo técnico

Héctor A. Hernández Gómez, Departamento de Mejora Regulatoria

Jaime Alberto Quesada Solano, Departamento de Mejora Regulatoria

Agradecimientos

- A las autoridades superiores de las instituciones y organizaciones; y a los funcionarios designados por éstas para atender las consultas y cuestionarios realizados durante la construcción de la *Estrategia de Simplificación de trámites del Sector de Telecomunicaciones*.
- A las municipalidades de todo el país por su valiosa colaboración en la provisión de los insumos para la elaboración de la estrategia.
- A los funcionarios de FUNDES por brindarnos la oportunidad de conocer su experiencia en simplificación de trámites.
- A las instituciones y Cámaras que nos abrieron espacios para realizar talleres y consultas: CAMTIC, CANARA, CINDE, Cámara de Infocomunicación y Tecnología, SINART.
- A las instituciones y empresas del Sector, quienes siempre estuvieron en la mayor disposición de contar sus experiencias y brindar espacios de discusión y mejora.

Resumen Ejecutivo

El Sector de Telecomunicaciones tiene la oportunidad de ser el primero en incorporarse a una nueva forma de realizar las gestiones con el Estado, y con esto, marcar el camino a los demás sectores e instituciones públicas del país para que repliquen esta iniciativa. Este documento contempla la estrategia a seguir para que la instalación de infraestructura de telecomunicaciones se realice de forma expedita y transparente. En primera instancia se detallan los antecedentes, tanto en términos de diagnósticos realizados, como en el estado de las iniciativas que se están llevando a cabo en el país. A partir de esta información se plantea la visión, el objetivo general, los principales ejes, los objetivos específicos y las acciones que deben guiar a las instituciones del Sector. Finalmente, se plantean los plazos y los responsables de llevar a cabo, en un plano operativo, las acciones de la estrategia. Con su aplicación, se espera que la cantidad de requisitos y la duración de los trámites para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones se reduzcan drásticamente, pasando de una duración de entre 4 a 7 meses, a un plazo de entre 30 y 60 días.

Listado de Siglas y Abreviaturas

AyA	Acueductos y Alcantarillados
APC	Aprobación de Permisos de Construcción
CCSS	Caja Costarricense del Seguro Social
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos
CNT	Catálogo Nacional de Trámites
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
DGT	Dirección General de Tributación
DMRRT	Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad
IFAM	Instituto de Fomento y Asesoría Municipal
IGN	Instituto Geográfico Nacional
INS	Instituto Nacional de Seguros
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
MICIT	Ministerio de Ciencia y Tecnología
MINAET	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
MH	Ministerio de Hacienda
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
PNDT	Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones
RECOPE	Refinadora Costarricense de Petróleo
RIM	Red de Interconectividad Municipal
SETENA	Secretaría Técnica Nacional Ambiental
SIC	Sistema de Identificación de Contribuyentes
Sutel	Superintendencia de Telecomunicaciones
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

Índice

Introducción General	1
I. Antecedentes	3
A. Impacto del PNDT sobre los trámites del sector.....	3
B. Resultados y conclusiones de los estudios de trámites del sector	5
C. Principales puntos de mejora encontrados	8
D. Iniciativas para la Simplificación de Trámites	11
II. Estrategia de Simplificación de trámites.....	19
A. Ejes de Acción.....	20
B. Objetivos y Acciones de la Estrategia para la Simplificación de Trámites	23
C. Tiempos de ejecución.....	26
III. Acciones propuestas, instituciones responsables y duración de los trámites	29
Conclusiones Generales	37
Anexos.....	38

Ilustraciones

Ilustración 1: Implementación del Sistema Digital de Formalización de Empresas.....	13
Ilustración 2: Esquema de la Estrategia	27

Tablas

Tabla 1: Principales alineamientos a realizar según institución y tipo de afectación.....	9
Tabla 2: Ahorro en trámites básicos en formalización de empresas	13
Tabla 3: Acciones estratégicas de simplificación de trámites del Sector de Telecomunicaciones ...	30
Tabla 4: Duración de trámites según comparación de escenarios	35

Introducción General

La agilización de los trámites ha sido un tema prioritario para la actual administración. Desde el día en que inició labores, el Señor Presidente, Dr. Oscar Arias Sánchez recalcó la importancia de este tema para el desarrollo del país. En su discurso inaugural indicó que: *“nos abocaremos urgentemente a la tarea de dotar al país de una institucionalidad ágil, eficiente y transparente que sea un apoyo para los emprendimientos de los ciudadanos y no un enemigo; que sea un instrumento de gobernabilidad democrática y no su peor obstáculo.”*

En el marco del proceso de apertura de las telecomunicaciones, ha quedado claro que el país debe de procurar un proceso de instalación de infraestructura ágil, ordenado, transparente y en respeto del marco jurídico y ambiental vigente. Para lograr esto, las instituciones del Estado deberán adaptar sus prácticas y acciones a las nuevas tecnologías de información y comunicación, pues solo de esta manera la institucionalidad podrá responder con agilidad al cambiante y dinámico entorno del sector.

Por ello, es esencial que exista claridad sobre la responsabilidad de las entidades públicas, sus mecanismos de coordinación interinstitucional y las herramientas que requieran en el futuro para mejorar su gestión.

El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009-2014 (PNDT) ha incorporado estas necesidades dentro de sus acciones y metas. Gracias a las conclusiones derivadas de una de estas metas (el *Estudio de la Tramitología del Sector de Telecomunicaciones*), surgió la necesidad por parte del Viceministerio de Telecomunicaciones (en adelante Rectoría de Telecomunicaciones) y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), de responder a estos desafíos de forma coherente y con visión de futuro. Por ello se planteó establecer una estrategia para la simplificación de trámites del Sector de Telecomunicaciones.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

El país dispone de una serie de herramientas jurídicas y técnicas a disposición de las entidades del Sector y que, tanto la Rectoría de Telecomunicaciones como el MEIC, buscan aprovechar para potencializar su uso. Con esto en cuenta, la estrategia de simplificación de trámites del Sector debe considerarse como parte integral de la Estrategia Nacional de Competitividad, según lo contempla el Decreto N° 33150 de creación del Concejo Nacional de Competitividad, así como la Ley N° 8220, Ley de Protección al ciudadano del exceso de trámites y requisitos administrativos y su reglamento, y siguiendo la visión del PNDT en su eje económico.

El presente documento tiene por objeto plantear una estrategia para simplificar y hacer más eficiente la tramitación de los requisitos para la instalación de infraestructura y ampliación de redes de Telecomunicaciones. Además, brindar parámetros generales acordes con la visión y los objetivos del PNDT, de modo que se enlace con las otras metas estipuladas en éste.

En primer lugar se realizará un breve análisis de las metas del PNDT que están vinculadas a la estrategia de simplificación propuesta. Posteriormente, se plantearán las principales conclusiones de los estudios llevados a cabo por la Rectoría de Telecomunicaciones en conjunto con el MEIC y los principales problemas a abordar en la estrategia. En una tercera sección se plantea la estrategia en términos de acciones, metas y plazos para su consecución.



PRIMERA PARTE
ANTECEDENTES

I. Antecedentes

Esta sección se ha dividido en cuatro partes; en la primera se trata el impacto del PNDT sobre la estrategia. La segunda parte hace referencia a las conclusiones y resultados de los estudios llevados a cabo por la Rectoría de Telecomunicaciones y el MEIC. Posteriormente se indican algunos de los requisitos y trámites que son susceptibles de mejora y que impactarían de forma directa la lista de requisitos que se solicitan. Por último, se explican las iniciativas que está llevando a cabo el MEIC en materia de mejora regulatoria y que serán incorporadas dentro de la estrategia. El ejercicio de identificar las iniciativas que pueden impactar o ser impactadas por la aplicación de esta estrategia resulta de vital importancia para la creación de sinergias y economías de escala para su cumplimiento, lo que a su vez permitirá un ahorro de recursos gubernamentales.

A. Impacto del PNDT sobre los trámites del sector

En primera instancia, el PNDT ya establece una estrategia nacional para la consecución de un entorno de negocios ágil y seguro en materia de mercado de telecomunicaciones y del uso y aprovechamiento de las Tecnologías y de la Información y Comunicación (TIC). Dicha estrategia está ligada a tres objetivos específicos¹:

- Garantizar la incorporación de las TIC en la gestión pública.
- Garantizarle al usuario el acceso a los servicios y la agilización de trámites, a través del uso de las TIC en el sector público y empresarial.
- Consolidar el desarrollo del comercio electrónico para ampliar las oportunidades de negocios de las empresas.

Aunque existen otros objetivos, acciones y metas que impactarán indirectamente la agilización de trámites, algunas de las metas contenidas en los tres objetivos anteriores hacen referencia directa a medidas tendientes a agilizar trámites.

¹ Viceministerio de Telecomunicaciones. “Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009-2014, Costa Rica, un país en la senda digital”. Líneas estratégicas de Productividad y Logística. Pág. 82-83.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

En total se ubicaron 9 acciones y 29 metas en las líneas estratégicas de Productividad y Logística, que buscan mejorar las condiciones de uso y acceso de las telecomunicaciones y el aprovechamiento de las TIC en la gestión pública (Ver Anexo 1).

En el caso de los trámites ligados a la temática ambiental y paisajística, el PNDT establece metas ligadas a la actualización de la normativa actual y la creación de mecanismos y controles en la instalación de infraestructura de telecomunicaciones. Estas metas se encuentran ubicadas en el Eje Ambiental en la línea estratégica de Protección Ambiental (Ver Anexo 2).

Las metas establecidas en el PNDT modificarán el marco regulatorio actual, en tanto los requisitos de los estudios de Impacto Ambiental de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) y de instalación de infraestructura de telecomunicaciones, en especial en áreas protegidas, se verán modificados por las metas contenidas en las acciones del PNDT. Del mismo modo, es de esperar que del sistema de monitoreo de impactos ambientales de la instalación de infraestructura y equipos de telecomunicaciones que se debe poner en marcha, surjan recomendaciones y medidas ambientales para disminuir o eliminar los posibles impactos negativos de los procesos de instalación de infraestructura. Por ello, ya existen acciones dirigidas a generar recomendaciones para la modificación en el largo plazo de los trámites ligados a este tema, por lo que únicamente deben de retomarse para su consideración dentro de la estrategia.

Aunque el PNDT brinda una visión general de las medidas que tomará el país en los próximos cinco años, la Rectoría de Telecomunicaciones, en conjunto con el MEIC, ha realizado una serie de estudios preliminares con el fin de abordar el tema de instalación de infraestructura de telecomunicaciones. El estudio sobre la Tramitología del Sector de Telecomunicaciones, en conjunto con información específica recopilada a partir de encuestas posteriores a municipalidades e instituciones públicas, permitió identificar los principales actores, los trámites y los desafíos que deberá solventar la estrategia aquí propuesta.

B. Resultados y conclusiones de los estudios de trámites del sector

Una de las principales conclusiones del *Estudio sobre la Tramitología del Sector de Telecomunicaciones* radica en que las entidades involucradas en el otorgamiento de permisos de construcción e instalación de infraestructura no suelen hacer diferencia en sus trámites hacia las empresas de telecomunicaciones, por lo que éstas deben realizar los mismos trámites y llevar a cabo los mismos procesos que las otras construcciones. Esto quiere decir que cualquier cambio o proceso de simplificación y agilización de los trámites del sector, probablemente impliquen la agilización de los trámites de los demás sectores, y por ende requiera modificaciones de mediano y largo plazo como las propuestas en el PNDT.

El estudio también arrojó que en el Sector de Telecomunicaciones participan alrededor de diecisiete instituciones públicas, cada una con su trámite específico, de los cuales se desprenden aproximadamente noventa y dos (92) requisitos, y dependiendo del tipo de infraestructura tardarían entre 8 y 22 meses². Los usuarios interesados podrían llegar a requerir de la presentación de la mayoría de estos requisitos, ya sea para la instalación de infraestructura o la ampliación de las redes de telecomunicaciones.

Se logró concluir que los principales obstáculos (llamados cuellos de botella) se producen en el momento en que las instituciones no siguen lo indicado en la normativa, lo que puede deberse -por ejemplo- a la falta de personal para darle seguimiento a la misma. Esto requiere de un análisis mucho más detallado de lo que la normativa dicta contra lo que ocurre en la práctica.

² Esta estimación incluye el proceso de concesión ante la Sutel, por lo que al excluirla se pasa a una duración estimada de 4 a 7 meses. El cálculo dependerá en gran medida del tipo de infraestructura a construir.

Por otro lado, se evidenció que no existe una guía que estandarice los procesos por los cuales deben pasar las empresas que soliciten brindar servicios de telecomunicaciones. En algunos casos se apela principalmente a la experiencia de los funcionarios encargados de los trámites, sin representar esto una normalización de criterios y equiparación de requisitos para los diferentes oferentes interesados.

Conviene la creación de un reglamento modelo que permita a las instituciones generar los criterios técnicos necesarios para tramitar los permisos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones, especialmente en el ámbito local.

En general, se estima por parte de las empresas de telecomunicaciones, que el proceso de trámites para operar en el país es lento, por lo que se requiere redoblar esfuerzos para su agilización. Es preciso prestar atención a los trámites que tienen lugar en ciertas áreas de la acción del Estado, donde no existe claridad ni certeza de las diligencias a realizar, tal es el caso de lo que ocurre en la parte ambiental o en lo concerniente a los gobiernos locales.

En este sentido, en el presente escenario regulatorio intervienen una cantidad considerable de instituciones, desde el gobierno central, pasando por entidades autónomas, hasta los gobiernos locales, que en muchos casos no se reconocen a sí mismas como parte de dicho proceso. Esto obliga a emprender acciones de coordinación y a mantener un flujograma actualizado de los trámites en el sector de telecomunicaciones, al menos, en lo que a instalación de infraestructura se refiere.

En cuanto al uso de las TIC en la gestión pública, y específicamente en trámites; en una encuesta reciente realizada por la Rectoría de Telecomunicaciones sobre la capacidad institucional para realizar trámites en línea, de las 74 instituciones públicas consultadas, un 86% respondieron poseer indicaciones de requisitos para la presentación de trámites³. Sin embargo, cuando se les preguntó acerca de la disponibilidad de mecanismos para plantear quejas o dudas, este porcentaje se ubicó por debajo del 80%.

³ Encuesta realizada en diciembre del 2009 a un total de 74 instituciones públicas y a las 81 municipalidades.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Por otra parte, poco menos de una tercera parte de las instituciones posee sistemas para la consulta de servicios o pagos pendientes en su sitio Web.

La poca profundidad e interactividad en los servicios ofrecidos mediante las páginas Web se repite en el caso de los Gobiernos Locales. De las 73 municipalidades que respondieron a la consulta, solamente un 52% posee sitio Web. De ellas, un 84% respondieron contar con guías e indicadores para la presentación de trámites, aunque solamente un 54% tiene mecanismos para la presentación de quejas o dudas en su página Web, mientras que apenas un 42% cuentan con la posibilidad de consultar los servicios o pagos pendientes.

C. Principales puntos de mejora encontrados

Existe una gran cantidad de requisitos que las instituciones públicas solicitan a los administrados sin que esto resulte estrictamente necesario. A continuación se detallan los documentos que pueden ser eliminados inmediatamente y los que son susceptibles de simplificación:

a) Certificaciones

Muchas instituciones y gobiernos locales solicitan certificaciones de estar al día con las cuotas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y en el pago de impuestos ante la Dirección General de Tributación (DGT) del Ministerio de Hacienda (MH). Sin embargo estos requisitos se pueden revisar a través de Internet:

<https://ccssjapp03.ccss.sa.cr/moroso/> Consulta de morosidad patronal

<http://196.40.56.20/ruc/#consulta/> Sistema de Identificación de Contribuyentes (SIC).

b) Plano catastrado

El plano catastrado⁴ es un requisito que prácticamente todas las instituciones solicitan para verificar alineamientos, usos de suelo y otorgar la licencia constructiva. Al respecto existen varios problemas que deben ser solventados con este requisito para que pueda ser sujeto de simplificación.

Concordancia: el Catastro Nacional del Registro Nacional otorga los planos catastrados certificados de manera inmediata, siempre y cuando no se requiera de un estudio previo. Sin embargo, muchas municipalidades solicitan el plano catastrado con un visado municipal, en tanto puede ocurrir que el plano en Registro Nacional no concuerde con el del municipio.⁵

⁴ El Registro Nacional ha dispuesto en esta página la consulta de planos y otros documentos de interés: <http://www.registronacional.go.cr/certificacion/certificaciones.htm>

⁵ Este suele ser el caso para propiedades que han pasado por un proceso de fraccionamiento y que deben ser incluidas en el Catastro Municipal.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Duración: la verificación de concordancia entre ambos catastros puede tomar mucho tiempo, en tanto pueden surgir diferencias que el dueño del terreno deberá justificar y que pueden requerir de inspecciones, peritaje o incluso la resolución en tribunales.

Duplicidad: tanto para el trámite de uso de suelo como para el de licencia constructiva se solicita el plano catastrado. Lo más conveniente en este caso sería que se solicitara solo una vez y que se hiciera referencia al expediente del trámite de uso de suelo en el formulario de licencia constructiva. De este modo se puede revisar el plano catastrado así como el certificado de uso de suelo a lo interno de la Municipalidad.

Coordinación: dependiendo de la ubicación escogida y el tipo de infraestructura a instalar, varias instituciones deben verificar los alineamientos. Entre ellas se encuentra la Municipalidad respectiva, Acueductos y Alcantarillados (AyA), la Unidad Estratégica de Negocios (UEN) de Transporte de Electricidad y Procesos de Expansión de la Red del Instituto Costarricense de Electricidad, la Oficina de servidumbres, topografía y geología, del Departamento de Servicios Técnicos de la Gerencia de Distribución y Mercadeo de la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), la Dirección de Urbanismo del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), el Departamento de Previsión Vial, la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Dirección de Ferrocarriles (los tres últimos pertenecientes al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, MOPT), entre otros.

Tabla 1: Principales alineamientos a realizar según institución y tipo de afectación

Institución	Alineamiento (tipo de afectación)
RECOPE	Poliductos
AyA	Ductos
Dirección de Ferrocarriles (MOPT)	Líneas férreas
DGAC (MOPT)	Alturas
INVU	Alineamiento fluvial
ICE	Redes eléctricas (torres de alta tensión, postes de electricidad).
Departamento de Previsión vial (MOPT)	Ruta nacional o regional
Municipalidad respectiva	Ruta cantonal

Fuente: Viceministerio de Telecomunicaciones, 2010.

Cada una solicita el plano catastrado y en algunos casos, varias copias certificadas. Al respecto, lo ideal consistiría en digitalizar dichos planos y generar un mecanismo para que todas las entidades puedan obtenerlo y realizar la verificación simultáneamente. Aunque el administrado debe verificar qué alineamientos debe realizar, es preciso brindarle herramientas como mapas georeferenciados que estén disponibles para consulta en línea para verificar posibles afectaciones y limitantes⁶ de la propiedad.

c) Evaluación de impacto ambiental

Con respecto al trámite realizado ante SETENA, esta entidad ya ha emitido una directriz para el llenado del formulario D2, utilizado para actividades de bajo impacto ambiental. Sin embargo, se ha recalcado la necesidad de dejar claro algunos de los requerimientos, como por ejemplo el plan de comunicación a las comunidades.

d) Otros requisitos

El artículo 8 de la Ley N° 8220, indica que *“la entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones, mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con esta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado”*. Sin embargo, aún existe una gran cantidad de documentos que siguen siendo solicitados, incluso dentro de una misma institución pública. Por ejemplo, como parte de los requisitos para solicitar una licencia constructiva, en algunos municipios se solicita estar al día con el pago de los impuestos municipales; si bien, esto representa un requisito completamente válido, no lo es el solicitar la presentación de una certificación que, además, emite otro departamento de la misma municipalidad. Es en este punto que se ha confundido el cumplimiento de un requisito, con su comprobación mediante la presentación de un documento. Para estos casos la declaración jurada se convierte en una herramienta muy útil a través de la cual la institución aplica el principio de buena fe sin necesidad de establecer documentos y verificaciones adicionales.

⁶ Posibles afectaciones a servicios públicos y limitantes de tipo constructivo y de zonificación, entre otros.

D. Iniciativas para la Simplificación de Trámites

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio ha realizado una labor importante en materia de simplificación de trámites al generar una serie de herramientas tecnológicas que facilitarán la coordinación interinstitucional y permitirán a las instituciones públicas y a los usuarios compartir información y disminuir tiempos de respuesta. A continuación se detallan las principales iniciativas que serán de utilidad para la conformación de la estrategia.

a) El Catálogo Nacional de Trámites

El inciso 6) del artículo 20 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, establece que es obligación de la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión de Mejora Regulatoria, a saber, la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica (DMRRT), crear un catálogo de trámites existentes y de los que se lleguen a crear, para lo cual las instituciones públicas están obligadas a comunicar sus trámites a esta Dirección. En el mismo sentido el Decreto Ejecutivo N° 35358, *Reglamento sobre el catálogo de trámites y plataforma de servicios*, crea el Catálogo Nacional de Trámites, así como los Catálogos Institucionales en los cuales deben estar incluidos todos los trámites de la administración pública que impliquen licencias, permisos y autorizaciones.

El Ministerio de Competitividad junto con la DMRRT del MEIC, lanzaron el pasado 15 de octubre el Sistema Catálogo Nacional de Trámites, constituido por una base de datos que pondrá a disposición del ciudadano todos los trámites de la administración pública mediante el sitio Web www.competitividad.go.cr

El Catálogo Nacional de Trámites está compuesto por todos los Catálogos Institucionales, cuya obligación de actualización corresponde a cada una de las instituciones públicas. El catálogo permitirá consultar digitalmente, mediante el sitio Web, los trámites de todas las instituciones públicas, con información detallada de los requisitos, procedimientos, plazos e instancias sobre permisos, autorizaciones y licencias ofrecidos por cada ente u órgano de toda la administración pública central, descentralizada, incluso instituciones autónomas y semi-autónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental y empresas públicas. El desarrollo efectivo de este instrumento evitará que el administrado tenga que desplazarse a cada institución para informarse sobre los trámites, y además se le da acceso al fundamento legal que da origen a cada requisito solicitado, a efecto de que no se exija ningún requisito no establecido por una regulación, evitando la discrecionalidad de los funcionarios.

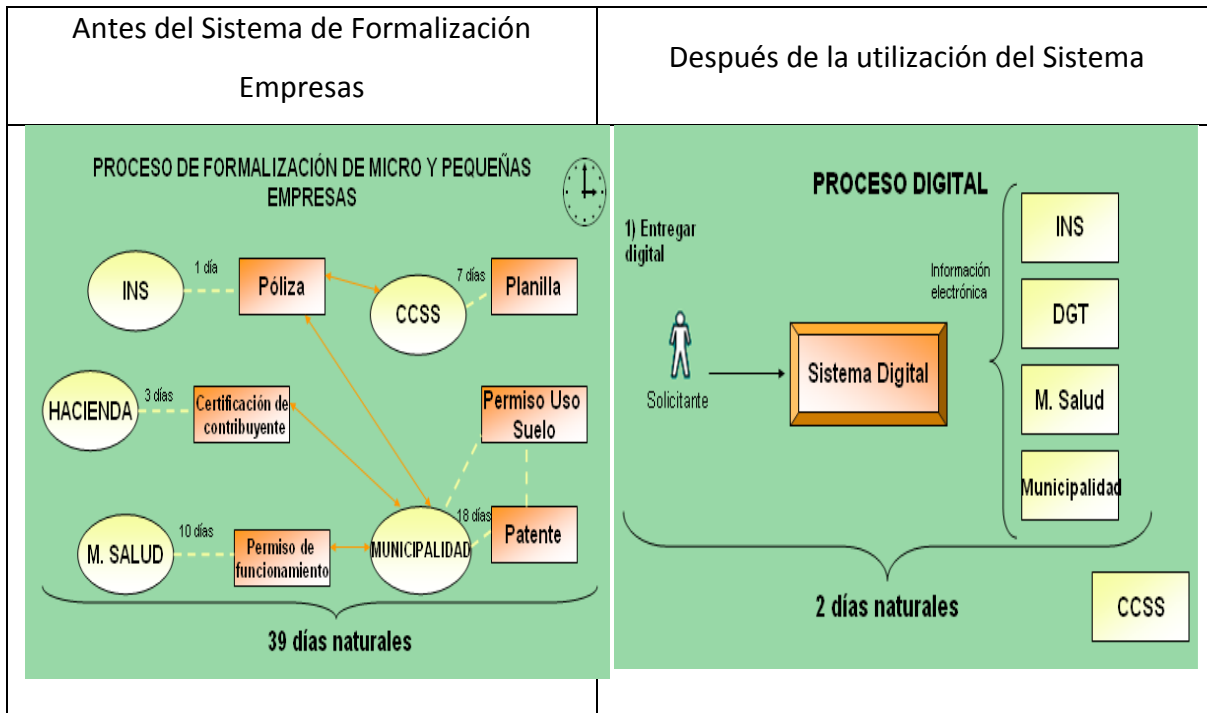
La idea es consolidar el catálogo de trámites y dar a conocerlo al administrado, dándole prioridad a las instituciones involucradas en el Sector de Telecomunicaciones, pues actualmente y a pesar de la existencia del decreto antes citado, las instituciones aún no han ingresado la totalidad de los trámites.

b) El Sistema Digital de Formalización de Empresas en las municipalidades

Este sistema centraliza en un solo lugar los trámites básicos que un empresario debe cumplir para que su negocio opere legalmente en el país, permitiendo al empresario realizar sus trámites de manera ágil y transparente. La iniciativa es el producto de un trabajo conjunto entre el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud (MS), la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Instituto Nacional de Seguros (INS) y las municipalidades. En su primera etapa este sistema incluye solo las empresas clasificadas de bajo riesgo, lográndose una reducción en el plazo de resolución de 39 días promedio a solo 2 días, ya que permite realizar en forma simultánea todos los trámites, tal como se observa en la siguiente ilustración.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Ilustración 1: Implementación del Sistema Digital de Formalización de Empresas



Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio. 2010.

En el caso de las municipalidades, es preciso incentivarlas para que firmen una carta de compromiso con el MEIC. Dicho convenio le permite a las municipalidades usar el sistema, el cual es gratuito, comprometiéndose a utilizarlo en el otorgamiento de patentes municipales. También se logra un importante ahorro por la reducción de visitas y documentación duplicada, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2: Ahorro en trámites básicos en formalización de empresas

Concepto	Anterior	Sistema Digital	Ahorro
Visitas	12	3	75%
Duración (días naturales)	39	2	95%
Inspecciones Previas	3	3	0%
Formularios	5	1	80%

Fuente: Ministerio Economía, Industria y Comercio. 2010.

Para enero del 2010 se habían incorporado 14 municipalidades al Sistema Digital de Formalización de Empresas (Santo Domingo, Escazú, Coronado, Alajuela, Heredia, Desamparados, Alfaro Ruíz, Grecia, Naranjo, Poás, Valverde Vega, Palmares, Goicoechea y Curridabat); el sistema está diseñado para que se sumen las 81 Municipalidades, sin embargo es importante indicar que por cada Municipalidad incorporada, también se suma el Área rectora del Ministerio de Salud correspondiente para el respectivo permiso de funcionamiento, lo que requiere de un esfuerzo adicional de coordinación.

c) Automatización y digitalización de proyectos de telecomunicaciones con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)

Actualmente, existe un sistema digital para la construcción de viviendas unifamiliares ubicado en el sitio Web del CFIA. Dicho sistema permite a los ingenieros y arquitectos realizar en forma digital el visado de los planos de construcción de viviendas por parte de todas las instituciones competentes y a la vez solicitar en línea a la municipalidad el permiso de construcción, todo en un plazo de dos días⁷. De esta manera el costarricense que desee construir una casa no tiene que ir a cada institución por separado a obtener el permiso, sino que recibirá de su ingeniero o arquitecto los planos con todos los sellos y visados.

A principios del 2010, 19 municipalidades contaban con el sistema en línea (Alajuela, Cartago, Coronado, Curridabat, Desamparados, Escazú, Esparza, Grecia, Heredia, Moravia, Nicoya, Santa Ana, San Carlos, Santo Domingo, Turrialba, Valverde Vega, Flores, Corredores y Mora) y tres municipalidades se encuentran en proceso de incorporación al sistema (San José, Tibás y San Ramón). Se espera que para el 2010 se logre una cobertura de al menos el 50% de las municipalidades.

⁷ Se debe considerar que cuando vienen empresas extranjeras para la construcción de infraestructura, con planos hechos en el extranjero, deben nacionalizar dichos planos; es decir, un profesional nacional los revisa y los presenta al CFIA como suyos. Está definido reglamentariamente que para obtener las autorizaciones de planos, estos deben ser presentados al colegio por medio de profesionales incorporados al CFIA, o bien, seguir el proceso de inscripción de su empresa al colegio.

d) El portal de trámites de construcción

El Ministerio de Competitividad, la DMRRT y el CFIA desarrollaron e implementaron una portal oficial con información sobre los trámites, requisitos y formularios, que deben completarse para llevar adelante los proyectos de construcción, con la finalidad de brindar reglas claras al ciudadano y que los funcionarios de las instituciones se apeguen a lo legalmente establecido y publicado en dicho portal.

El sitio www.tramitesconstruccion.go.cr, tiene como objetivo dar a conocer y complementar la página para la agilización de los trámites de construcción de infraestructura, incluyendo construcción de torres. Además, incluye una serie de mapas digitales, a los que el usuario puede acceder para poder revisar las posibles restricciones que afectan su propiedad, como son: zonas de protección, existencia de carreteras nacionales, acueductos, aeropuertos, entre otros, que requieren del establecimiento de retiros obligatorios o alineamientos. Este portal permite una gestión más transparente y eficiente por parte de las instituciones participantes del mismo y lograr una racionalización y un mejor aprovechamiento de los recursos públicos, una disminución de papeleo, requisitos innecesarios y de los tiempos de espera del administrado, en recopilar dicha información segregada hasta entonces en las diversas instituciones.

El portal cuenta con tres espacios principales de consulta: formularios por institución (algunos de estos son de uso interno de la instituciones), mapas de alineamientos y requisitos específicos por institución. Adicionalmente, el portal cuenta con espacios de búsqueda en donde se podrá acceder a información relacionada al fundamento legal de los requisitos por institución, flujogramas de los procesos de tramitación en las diferentes instituciones y motor de búsqueda general.

e) Alineamientos digitales

Los artículos 2 y 3 de la directriz N° 005-MP-MEIC-MAG-MOPT-MINAE-MIVAH del 13 de julio del 2006, establecieron la obligación de las instituciones públicas que realizan alineamientos, de oficializar y poner a disposición de los administrados los mapas digitales existentes con la información de alineamientos, y diseñar y ejecutar un plan de acción con el objetivo de digitalizar el resto de los mapas existentes que aún no se encuentren en dicho formato. El MEIC tuvo como responsabilidad generar un informe con sus conclusiones y recomendaciones para cumplir con la directriz. A partir de este informe, el MEIC, en conjunto con el CFIA, iniciaron un proceso de oficialización y digitalización de los mapas para trámites de alineamientos y los ha ido poniendo a disposición del público en el portal de trámites de construcción.

Utilizando la plataforma informática del CFIA, se logró el mapeo de todos los aeropuertos y campos de aterrizaje, así como sus zonas de influencia, a efecto de obtener los alineamientos correspondientes para poder construir. Toda esta información se sobrepuso sobre las hojas cartográficas 1:25000 y fueron oficializadas por el Instituto Geográfico Nacional (IGN). Al existir esta plataforma tecnológica, lo más razonable es que los esfuerzos de simplificación de trámites en construcción partan de dicha herramienta.

A continuación se presenta la lista de mapas disponibles:

- Líneas de Transmisión.
- Disponibilidad de Alcantarillado.
- Disponibilidad de acueducto.
- Zonas de riesgo.
- Fuentes de aguas superficiales y subterráneas.
- Redes viales nacionales, provinciales y cantonales.
- Áreas de influencia de aeropuertos.
- Poliductos.
- Hojas cartográficas.
- Planes reguladores.

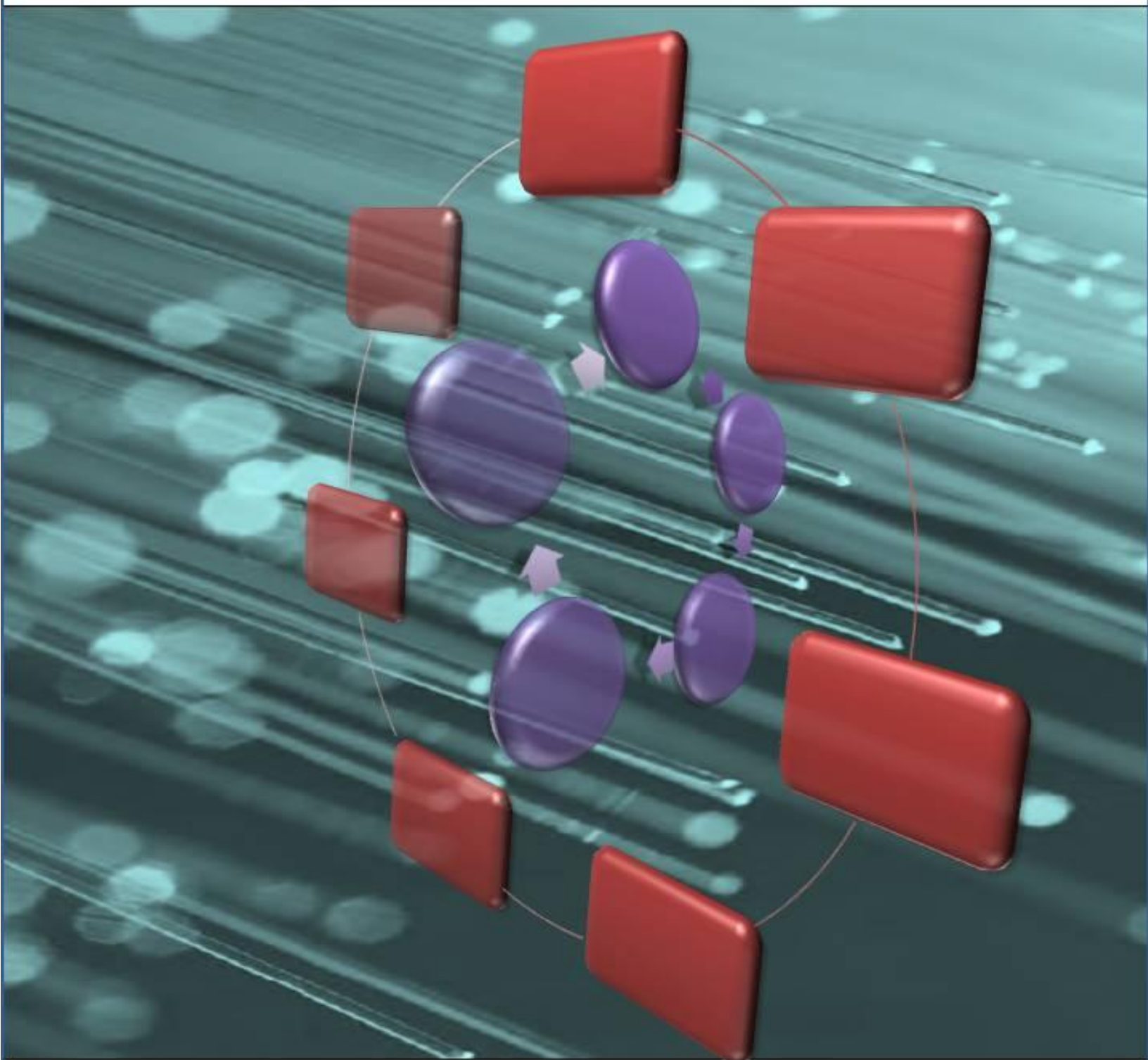
f) Plan de información y capacitación a las municipalidades en el tema de mejora regulatoria y telecomunicaciones

Actualmente, el MEIC ha impulsado la capacitación de la administración pública en los alcances de la ley N°8220 y los principios de mejora regulatoria, a saber, el principio de reglas claras y objetivas, de cooperación intra-institucional e inter-institucional, presunción de buena fe, transparencia, sujeción a ley, eficacia y eficiencia, entre otros. En esa dirección, sería recomendable diseñar y ejecutar un plan de capacitación para las municipalidades y entes involucrados en el sector en los temas de Telecomunicaciones. De tal manera que se logre crear un sistema de capacitación que complemente las capacitaciones del MEIC con las de los temas del sector.

Existe una importante oportunidad de mejora si se desarrolla una plataforma informativa y de capacitación que ponga a disposición de los usuarios los trámites y requisitos para los procesos de instalación y ampliación de redes de telecomunicaciones, de modo que se visualicen todas las instituciones que tendrían incidencia en el proceso de autorización de la construcción. En este sentido, se iniciará el proceso de divulgación y capacitación con las instituciones con el fin de profundizar en los contenidos de las leyes, decretos, lineamientos y reglamentos generados a partir de la apertura de las telecomunicaciones.

g) Proceso de implementación de la declaración jurada para la tramitación de licencias

El MEIC ha utilizado la declaración jurada como herramienta para la mejora regulatoria en varios trámites. Sin embargo, esta herramienta debe surgir de un análisis profundo tanto de la normativa existente como del proceso del trámite, pues la aplicación irresponsable de esta medida puede generar serias dificultades al administrado. A partir del análisis de los trámites del Sector de Telecomunicaciones y conociendo que muchos de los requisitos actualmente se piden de forma reiterada por varias instituciones, se estudiará la posibilidad de implementar las declaraciones juradas para evitar la constante presentación de un mismo requisito en diferentes instancias.



SEGUNDA PARTE
ESTRATEGIA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

II. Estrategia de Simplificación de trámites

Mediante la aplicación de esta estrategia, la Rectoría de Telecomunicaciones aspira a crear un marco institucional sencillo y transparente, tanto para los funcionarios involucrados como para los administrados. Para ello, los trámites deben ser ágiles, eficientes y en apego a la normativa legal que les da sustento.

Para la Rectoría, *un sistema de trámites moderno parte de una perspectiva sectorial, donde las instituciones públicas involucradas comprendan su papel dentro del proceso; donde existan los mecanismos y herramientas para facilitar el flujo de información interinstitucional y donde el administrado pueda ejercer sus derechos a la hora de presentar sus solicitudes y quejas.*

Anteriormente, la principal limitante para generar resultados en los procesos de simplificación de trámites ha sido el seguimiento y evaluación de los esfuerzos institucionales. De ahí que la Rectoría tiene como compromiso establecer una vigilancia constante y un diálogo permanente con los actores involucrados en el proceso de simplificación de trámites, tanto con los institucionales como con los administrados. En ese sentido, **la estrategia no solo busca simplificar los trámites, sino también, controlar que en caso de que surja la necesidad en una institución de solicitar o crear un nuevo trámite o requisito para el sector, éste responda a la estructura de trámites establecida por la Rectoría de Telecomunicaciones.**

A partir del Diagnóstico de la Tramitología del Sector de Telecomunicaciones, la Rectoría de Telecomunicaciones, en conjunto con el MEIC, identificó los principales cuellos de botella para el establecimiento y ampliación de infraestructura. Las consideraciones y recomendaciones por parte de los diversos actores, tanto públicos como privados, los resultados de las encuestas realizadas, las metas establecidas en el PNDD y teniendo en consideración las iniciativas que está desarrollando la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC, permiten fundamentar a continuación los principales ejes de acción y las soluciones que se plantean para cada uno.

A. Ejes de Acción

a) Información y Capacitación

A partir de los estudios realizados quedó claro que se requiere informar y capacitar a los actores involucrados con el fin de mejorar la comunicación entre los tramitadores y los usuarios. Se debe tener claridad del ordenamiento lógico de los procesos, trámites y requisitos para la instalación de infraestructura, y esta información debe de ser fácilmente accesible para los usuarios. Lamentablemente, no existe claridad ni certeza de las diligencias a realizar, ni por parte del usuario ni de las mismas autoridades. Tal es el caso de lo que ocurre en el componente ambiental o en lo concerniente a las certificaciones y licencias municipales.

Por otro lado, ni las instituciones públicas ni los usuarios suelen tener conocimiento de la posibilidad de acceder a los trámites a través de las plataformas tecnológicas diseñadas para esto, por lo que es fundamental establecer mecanismos de información y capacitación en el uso de estas herramientas.

La estrategia de simplificación permitirá en el corto y mediano plazo divulgar y capacitar a todos los actores del sector en la materia señalada, con el fin de que el área de telecomunicaciones se convierta en un tema de fácil entendimiento, donde todos los actores institucionales comprendan el alcance de sus competencias legales y sus obligaciones como entidades públicas. Será fundamental incidir con mecanismos de información y capacitación a nivel municipal, atendiendo a las necesidades informativas y técnicas en la materia.

b) Infraestructura y Conectividad

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) brindan grandes oportunidades para agilizar y simplificar los trámites, sin embargo, no se le puede exigir a una institución o un funcionario público encargado de la realización de un trámite, que aplique efectivamente estas herramientas sin proveerle antes de los recursos materiales y la capacitación adecuada.

Al respecto, actualmente el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) está llevando a cabo un proyecto de interconexión de los gobiernos locales, enfocado en primera instancia en la construcción de las redes necesarias para el intercambio de información o Red de Interconectividad Municipal (RIM). Aunado a esta iniciativa, el PNDT ha establecido una serie de metas enfocadas a garantizar la instalación de las redes, asegurar la conectividad y brindar la capacitación en el uso de las TIC. Por lo anterior, y en aras de sumar esfuerzos, este eje agrupa las principales acciones de interés de estas dos iniciativas.

c) Automatización y Digitalización

La automatización y digitalización de los trámites implica la integración de los procesos, la utilización de las tecnologías de información de forma intensiva, bajo una estrecha coordinación interinstitucional y con el objetivo de desarrollar las TIC en todas las entidades públicas del país. Actualmente la mayoría de las instituciones solicitan relativamente pocos requisitos, aunque estos suelen repetirse entre instituciones, lo que los hace engorrosos y costosos, tanto en tiempo como en dinero.

Si bien la Ley N° 8220 ya establece tiempos máximos para la respuesta a una solicitud, se considera que aún existe espacio para mejorar los procesos de tramitación y regulación del Sector de Telecomunicaciones de manera tal que se reduzcan los tiempos de respuesta y los requisitos.

Con el fin de reducir requisitos y tiempos de respuesta se requiere fortalecer los mecanismos de comunicación interinstitucional y facilitar los medios para generar el intercambio de información. Para ello se debe incentivar el procesamiento de solicitudes a través de mecanismos ágiles y simples en las instituciones públicas, de modo que los trámites se puedan realizar de forma simultánea y segura.

d) Rendición de cuentas

En términos de rendición de cuentas, la estrategia de simplificación favorece la reducción de la complejidad de los trámites de las entidades del Sector. Esto se considera como un factor principal para el éxito de una iniciativa de este tipo, en el tanto, los procesos se hacen más transparentes y simples, contribuyendo al desarrollo de una cultura de control tanto institucional (agentes internos) como social (agentes externos).

Suele ser una queja común por parte del administrado no poseer mecanismos y herramientas de defensa de sus derechos cuando realiza un trámite. En la mayoría de los casos en los que esto sucede no se respetan los tiempos de respuesta, el silencio positivo ni las demás responsabilidades establecidas en el Artículo 10° de la Ley N°8220. Es responsabilidad de la Administración Pública mejorar sus procesos y atender las quejas y consultas de los administrados de forma ágil y expedita, por lo que se considera de vital importancia que exista un eje de acción que refleje este elemento. Por otro lado, se requiere actualizar los trámites del sector, además de vigilar y controlar el surgimiento de nuevos requisitos y trámites.

B. *Objetivos y Acciones de la Estrategia para la Simplificación de Trámites*

a) *Eje de Información y Capacitación*

Objetivo General: “Informar y capacitar a todos los actores, tanto institucionales como privados, sobre los trámites del Sector de Telecomunicaciones”.

Objetivo Específico 1: “Establecer un orden lógico del proceso de trámites”.

Acciones y medidas:

- a. Emitir un Decreto de Estándares y Competencias de las Entidades Públicas para la instalación y ampliación de Infraestructura de telecomunicaciones.
- b. Generar un protocolo único de trámites necesarios para tramitar los permisos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones en el ámbito local.

Objetivo Específico 2: “Generar mecanismos y herramientas de información y capacitación”.

Acciones y medidas:

- a. Crear un plan de información y capacitación a las entidades públicas sobre la conformación del mercado de telecomunicaciones, su normativa, particularidades, trámites a solicitar y herramientas a su disposición.
- b. Publicar un manual o guía para el usuario en el que se indicarán de forma clara y sencilla los pasos a realizar para instalar y ampliar infraestructura de telecomunicaciones.
- c. En el corto plazo, extender el uso del Sistema Digital de Formalización de Empresas en un 50% de los gobiernos locales a través de la firma de convenios y capacitaciones. En el mediano plazo cubrir el restante 50%.

b) Eje de Infraestructura y Conectividad

Objetivo General: *“Asegurar la instalación de redes y la conectividad de las instituciones públicas del Sector.”*

Objetivo Específico: *“Garantizar la incorporación de las TIC en la gestión pública.”*

- a. Conectar a las instituciones públicas al menos a Internet de banda ancha. (LGT Transitorio VI inc. e) (2.2.3.). Entiéndase por entidades públicas al Gobierno Central, Gobiernos locales e Instituciones Autónomas (Fuente: PNDT 2009-2014).
- b. Reunir a todo el régimen municipal e instituciones vinculadas en una sola plataforma informativa utilizando la Red de Interconectividad Municipal (Fuente: FOMUDE, con base en el PND-2006-2010).
- c. Generar las condiciones para el aprovechamiento de las tecnologías digitales en el sector público, incluyendo la modernización de los sistemas informáticos institucionales, a partir de la definición de un plan de uso y capacitación sobre las TIC (Fuente: PNDT 2009-2014).
- d. Desarrollar en el sector público un sistema electrónico que permita la extensión del teletrabajo y el intercambio de información relevante entre instituciones (Fuente: PNDT 2009-2014).

c) Eje de Automatización y Digitalización

Objetivo General: *“Utilizar los procesos de automatización y digitalización para disminuir los requisitos y tiempos de respuesta de los trámites del Sector de Telecomunicaciones”.*

Objetivo Específico 1: *“Desarrollar las herramientas electrónicas necesarias para el intercambio de información.”*

Acciones y medidas:

- a. Incorporar dentro del Sistema Digital de Formalización de Empresas, los servicios Web necesarios para que se pueda acceder a las plataformas de la CCSS y la DGT para las consultas de morosidad patronal ante la CCSS y del pago de impuestos.
- b. Diseñar un modulo interactivo para empresas del Sector de Telecomunicaciones en el sistema digital de acceso interinstitucional, alineamientos en línea, e implementarlo en el mediano plazo.

- c. Diseñar la 2da. Etapa del Sistema de Aprobación de Permisos de Construcción (APC) para los trámites de construcción de proyectos de telecomunicaciones e implementarla en el mediano plazo.
- d. Desarrollar el sistema de mapeo georeferenciado que concentre toda la información de los mapas oficializados dentro del portal de Trámites Construcción.
- e. Incorporar a todas las instituciones públicas del Sector al Catálogo Nacional de Trámites (CNT). (Decreto 35358-MEIC del 15 de Julio del 2009).

Objetivo Específico 2: *“Alimentar el sistema de información de forma permanente”.*

- a. Incorporar a todas las instituciones públicas del Sector de Telecomunicaciones al Catálogo Nacional de Trámites (CNT).
- b. Mantener un registro actualizado de los trámites y tiempos que tienen lugar en el sector de Telecomunicaciones.

d) Eje de Rendición de cuentas

Objetivo General: *“Promover la rendición de cuentas y el control ciudadano en los trámites y requisitos del Sector de Telecomunicaciones”.*

Objetivo Específico: *“Generar mecanismos de rendición de cuentas de los procesos de trámites en cumplimiento de la Ley 8220 Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”.*

Acciones y medidas:

- a. Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y rendición de cuentas de los servicios públicos del Sector de Telecomunicaciones.
- b. Actualización permanente de los trámites del Sector.

C. Tiempos de ejecución

a) Corto Plazo

El corto plazo se define como un período no mayor a 6 meses después de la publicación de la presente estrategia. Se recomienda para este período tomar medidas para que el sector se incorpore en las estrategias de simplificación y agilización de trámites que ya se han iniciado o que se iniciarán conforme se vayan cumpliendo las metas del PNDT. Así, dado que se ha estipulado la elaboración de un Plan para la digitalización de los trámites de las instituciones públicas durante el primer año de vigencia del PNDT, a cargo del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT); resulta conveniente que éste involucre al MEIC y a la Rectoría de Telecomunicaciones para que se incorpore dentro de los procesos de simplificación de trámites y mejora regulatoria a cargo de dicha entidad, empezando por el sector de telecomunicaciones.

b) Mediano Plazo

La estrategia de simplificación de trámites del sector deberá de incorporarse a las estrategias, planes y demás mecanismos que surjan a partir de las metas del PNDT. Se debe evitar la duplicación de esfuerzos y la creación de sistemas separados en la agilización y digitalización de los trámites, así como en el uso de las herramientas electrónicas que funcionarán en los próximos cinco años. Por lo anterior, el mediano plazo máximo para concretar las acciones definidas en la presente estrategia es de 24 meses a partir de su publicación. En este período se deberá iniciar con el diseño y aplicación de las herramientas que cumplan con los siguientes objetivos:

c) Largo Plazo

El largo plazo estará definido por el PNDT (ver Anexos 1 y 2) y se circunscribe al cumplimiento de las metas para el cuarto y quinto año de aplicación del PNDT.

Ilustración 2: Esquema de la Estrategia

Estrategia de Simplificación de Trámites:

Crear un sistema de trámites moderno, con perspectiva sectorial, con actores informados y capacitados que cuenten con mecanismos y herramientas para facilitar los flujos de información y de rendición de cuentas.

Información y Capacitación

Infraestructura
y conectividad

Automatización y Digitalización

Rendición de
Cuentas

Establecer un
ordenamiento
lógico del
proceso de
trámites

Generar
mecanismos y
herramientas de
información y
capacitación

Garantizar la
incorporación
de las TIC en la
gestión pública

Desarrollar las
herramientas
electrónicas
necesarias para
el intercambio
de información

Alimentar el
sistema de
información de
forma
permanente

Generar
mecanismos de
rendición de
cuentas acerca
de los procesos
de trámites en
cumplimiento
de la Ley 8220.



TERCERA PARTE
ACCIONES PROPUESTAS Y RESPONSABLES

III. Acciones propuestas, instituciones responsables y duración de los trámites

En esta parte se plantean los principales componentes de la estrategia, los responsables y los plazos de ejecución en forma de matrices resumen. Las matrices se dividen según Eje de Acción, Objetivo General, específicos y las acciones a realizar. El plazo de cumplimiento indicado representa el periodo en el cual se dará un énfasis particular a la acción. Así, por ejemplo, todas las acciones establecidas para el eje de Información y Capacitación se ubican en el corto plazo, pues poseen carácter prioritario y el impacto de su aplicación generaría cambios sustanciales rápidamente. Sin embargo, esto no quiere decir que en el mediano y largo plazo se dejarán de lado estos componentes de la estrategia. En el diseño del marco operativo se deberán establecer metas específicas para cada uno de los tres plazos, de modo que exista continuidad y encadenamiento entre los componentes estratégicos y los operativos.

En cuanto a los responsables de cada acción, la estrategia únicamente fija los responsables directos, y no excluye la participación de nuevos actores conforme se desarrolle la parte operativa. Sin embargo, los responsables directos deberán velar por el cumplimiento de las acciones propuestas y de aportar personal y recursos al cumplimiento de dichas acciones en el marco de sus competencias.

El éxito de la estrategia quedará sujeta a los siguientes factores:

1. Poseer los recursos financieros y humanos requeridos para el desarrollo de los proyectos en las acciones estratégicas.
2. Contar con el apoyo político de las diferentes instancias involucradas en la estrategia.
3. La agilización en los procesos de contratación de desarrolladores de software experimentados.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Tabla 3: Acciones estratégicas de simplificación de trámites del Sector de Telecomunicaciones

Estrategia para la Simplificación de trámites del Sector de Telecomunicaciones				
Objetivo General		<i>Crear un sistema de trámites moderno, con perspectiva sectorial, con actores informados y capacitados que cuenten con mecanismos y herramientas para facilitar los flujos de información y de rendición de cuentas.</i>		
Información y Capacitación				
Objetivo General	Objetivo Específico	Acción	Responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento*
<i>Informar y capacitar a todos los actores, tanto institucionales como privados, sobre los trámites del Sector de Telecomunicaciones.</i>	Establecer un ordenamiento lógico del proceso de trámites	a. Emitir un Decreto de Estándares y Competencias de las Entidades Públicas para la instalación y ampliación de Infraestructura de telecomunicaciones.	Retel	Corto plazo
		b. Generar un protocolo único de requisitos y trámites necesarios para obtener los permisos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones en el ámbito local.	Retel	Corto plazo
	Generar mecanismos y herramientas de información y capacitación	a. Un Plan de información y capacitación a las entidades públicas acerca de la conformación del mercado de telecomunicaciones, su normativa, particularidades, trámites a solicitar y herramientas a su disposición.	Retel	Corto plazo
		b. Publicación de un manual o guía para el usuario en el que se indicarán de forma clara y sencilla los pasos a realizar para instalar y ampliar infraestructura de telecomunicaciones.	Retel-MEIC	Corto plazo
		c. En el corto plazo extender el uso del sistema de Formalización de Empresas en un 35% de los gobiernos locales a través de la firma de convenios y capacitaciones. En el mediano plazo cubrir el restante 65%.	Retel-MEIC	Corto plazo

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Infraestructura y conectividad.

Objetivo General	Objetivo Específico	Acción	Responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento
<i>Asegurar la instalación de redes y la conectividad de las instituciones públicas del Sector.</i>	Garantizar la incorporación de las TIC en la gestión pública (Fuente: PNDT 2009-2014).	a. Conectar a las instituciones públicas al menos a Internet de banda ancha. (LGT Transitorio VI inc. e) (2.2.3.). Entiéndase por entidades públicas al Gobierno Central, Gobiernos locales e Instituciones Autónomas. (Fuente: PNDT 2009-2014).	Instituciones públicas	Largo plazo
		b. Reunir a todo el régimen municipal e instituciones vinculadas en una sola plataforma informativa utilizando la Red de Interconectividad Municipal. (Fuente: FOMUDE, con base en el PND-2006-2010).	FOMUDE-Gobiernos Locales	Largo plazo
		c. Generar las condiciones para el aprovechamiento de las tecnologías digitales en el sector público, incluyendo la modernización de los sistemas informáticos institucionales, a partir de la definición de un plan de uso y capacitación sobre las TIC. (Fuente: PNDT 2009-2014).	MICIT-Instituciones públicas	Largo plazo
		d. Desarrollar en el sector público un sistema electrónico que permita la extensión del teletrabajo y el intercambio de información relevante entre instituciones. (Fuente: PNDT 2009-2014)	MICIT-Instituciones públicas	Largo plazo

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Automatización y Digitalización

Objetivo General	Objetivo Específico	Acción	Responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento
<i>Utilizar los procesos de automatización y digitalización para disminuir los requisitos y tiempos de respuesta de los trámites del Sector de Telecomunicaciones.</i>	Desarrollar las herramientas electrónicas necesarias para el intercambio de información.	a. Incorporar dentro del Sistema Digital de Formalización de Empresas, los servicios Web necesarios para que se pueda acceder a las plataformas de la CCSS y la Dirección de Tributación para las consultas de morosidad patronal ante la CCSS y del pago de impuestos.	MEIC-Retel	Corto plazo
		b. Diseñar un modulo interactivo para empresas del Sector de Telecomunicaciones en el sistema digital de acceso interinstitucional, alineamientos en línea, e implementarlo en el mediano plazo.	MEIC-Retel	Corto plazo
		c. Diseñar la 2da. Etapa del Sistema de Aprobación de Permisos de Construcción (APC) para los trámites de construcción de proyectos de telecomunicaciones e implementarla en el mediano plazo.	MEIC-Retel	Corto Plazo
		d. Desarrollar el sistema de mapeo georeferenciado que concentre toda la información de los mapas oficializados dentro del portal de Trámites Construcción (Directriz N° 005-MP-MEIC-MAG-MOPT-MINAE-MIVAH, del 13 de julio de 2006).	MEIC-Retel- Instituciones Públicas del Sector	Mediano plazo
		e. Incorporar a todas las instituciones públicas del Sector al Catálogo Nacional de trámites (CNT). (Decreto 35358-MEIC del 15 de Julio del 2009).	MEIC-Retel- Instituciones públicas del Sector	Mediano plazo
	Alimentar el sistema de información de forma permanente.	a. Incorporar los trámites del MINAET, Retel, SETENA y SINAC, en el APC.	MEIC- Retel	Corto plazo

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Rendición de Cuentas

Objetivo General	Objetivo Específico	Acción	Responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento
<i>Promover la rendición de cuentas y el control ciudadano en los trámites y requisitos del Sector de Telecomunicaciones.</i>	Generar mecanismos de rendición de cuentas acerca de los procesos de trámites en cumplimiento de la Ley 8220 Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.	a. Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y rendición de cuentas de los servicios públicos del Sector de Telecomunicaciones.	MEIC- Retel	Acción permanente
		b. Actualización permanente de los trámites del Sector.	MEIC-Retel	Acción permanente

Duración de los trámites

En cuanto al efecto estimado en la duración de los trámites, se han generado tres escenarios para visualizar los posibles eventos (ver Tabla 4). En el primer escenario, la Sutel no interviene, y por ende, los constructores de infraestructura deben cumplir con los planes reguladores cantonales, los cuales en su mayoría no contemplan este tipo de infraestructura. La experiencia reciente ha mostrado resultados mixtos, en tanto hay municipalidades que permiten la instalación y otras que se remiten al plan regulador y rechazan de plano cualquier construcción. Si bien, se estimó el proceso en cerca de 80 días, estos pueden llegar incluso a los 8 meses debido a la inseguridad en los requisitos y trámites.

En el segundo escenario, el caso intermedio, se incorpora un trámite con la Sutel, sin embargo, esto brinda seguridad a los demás actores sobre los aspectos técnicos de ubicación y uso conjunto de la infraestructura. Se estimaron 30 días para brindar el visto bueno, teniendo en cuenta la gran cantidad de solicitudes que debe tramitar la Sutel, aunque se esperaría que el tiempo real disminuya conforme se establezca la cantidad de solicitudes. Posterior a la solicitud de Sutel, la empresa debería solicitar el uso de suelo de modo que pueda iniciar el proceso con SETENA. Otorgada la Viabilidad Ambiental, la empresa podrá solicitar el permiso constructivo utilizando el APC, el cual tendría una duración real de 10 días máximo; duración conservadora, si se compara con los 2 días que se requieren actualmente para la resolución de los trámites de viviendas unifamiliares.

En el tercer escenario, el escenario óptimo, los trámites se han integrado a las plataformas digitales y la Sutel brinda su aprobación en un plazo no mayor a los 10 días, para una duración total del trámite constructivo no mayor a los 40 días hábiles.

Aunque éstas son estimaciones muy generales, se esperaría que con la aplicación de los componentes de esta estrategia se llegue a un rango de resolución de entre 30 y 60 días posteriores al inicio de los trámites, sin contar los “tiempos muertos”.

Tabla 4: Duración de trámites según comparación de escenarios

Institución	Trámite	Escenario sin estrategia	Escenario intermedio con estrategia	Escenario óptimo con estrategia
SUTEL	Visto bueno		30	10
Municipalidad	Uso de suelo ^a	10	10	10
SETENA	Viabilidad ambiental	10 (simultáneos) ^c	10	10
RECOPE, MOPT, ICE, AyA, MINAET, INVU, DGAC.	Alineamientos ^b	30 (simultáneos) ^c	e/	e/
CFIA	Visado de planos	10	e/	e/
Municipalidad	Permisos de Construcción	30	10 ^{e/}	10 ^{e/}
Total días ^d		80 días	60 ^e	40 ^e

a/ El uso de suelo se integraría al sistema de Aprobación de Permisos de Construcción, por lo que en caso de solicitarlo por aparte no se puede utilizar el sistema de APC.

b/ Se toma en cuenta que se tiene que realizar al menos un alineamiento, como el más común sobresale el de la Dirección de Aviación Civil mediante el visado de alturas.

c/ Cualquier alineamiento se puede realizar de manera simultánea con el trámite de la viabilidad ambiental con SETENA.

d/ Solo para efectos de resolución de alineamientos se utilizan los plazos en días naturales. Los demás plazos están otorgados por Ley y queda a la interpretación legal el plazo para resolver de aquellos trámites que tienen con objetivo un acto final de decisión para los cuales el artículo 23º inciso b) del reglamento a la Ley 8220 otorga un plazo de un mes, sin definir si son en días hábiles o naturales.

e/ Trámites integrados en la plataforma digital de Aprobación de Permisos de Construcción (APC), con una duración máxima de 10 días para el otorgamiento de la Licencia Constructiva.



CUARTA PARTE
CONCLUSIONES GENERALES

Conclusiones Generales

El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha establecido como visión el que las telecomunicaciones sean *“una fuerza motora que potencie el desarrollo humano basado en la Sociedad de la Información y el de Conocimiento con una visión inclusiva, universal, solidaria, sostenible y competitiva”*. Para cumplir con esto, el Estado debe garantizar que los procesos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones se realicen de forma ágil y segura en concordancia con los principios de legalidad, transparencia y respeto por el ambiente.

La presente estrategia ha sido diseñada teniendo especial consideración en la experiencia de las iniciativas que se están llevando a cabo en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites, y en el uso y aprovechamiento de las plataformas digitales ya existentes. Se espera que con esta estrategia se logren reducir los plazos a menos de 60 días en el mediano plazo y a menos de 40 días en el largo plazo. Con esta propuesta, la Rectoría de Telecomunicaciones aborda de manera directa y concreta los problemas que deben enfrentar los administrados al llevar a cabo los trámites para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

Las soluciones planteadas requieren de un esfuerzo de coordinación interinstitucional y un diálogo constante, así como la construcción de herramientas informáticas complejas. Sin embargo, el principal problema a solventar consistirá en informar y capacitar, tanto a los funcionarios públicos como a la ciudadanía, acerca de sus deberes y derechos en la realización de trámites, y en el uso de las herramientas que tienen a su disposición.

La Rectoría de Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, poseen el firme compromiso de convertir este proceso en una oportunidad para mejorar la eficiencia del Estado, al incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el quehacer diario en la gestión de los trámites, y con esto, reducir su duración significativamente.

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Anexos

Anexo 1: Metas del PNDT 2009-2014 directamente relacionadas con la agilización de trámites

Acción	Objetivo Específico	Línea Base	Meta	Período de cumplimiento
f) Conectar a las instituciones públicas al menos a Internet de banda ancha. (LGT Transitorio VI inc. e) (2.2.3.). Entiéndase por entidades públicas al Gobierno Central, Gobiernos locales e Instituciones Autónomas.	2.2.3 Garantizar la incorporación de las TIC en la gestión pública	El 96% de las instituciones (Empresas públicas, Sector Académico, Organismos sin fines de lucro, Organismos internacionales) cuentan con acceso a Internet. Ceca de un 98,4% cuentan con conexión de banda ancha, 25% con conexión vía Cable Modem, 26,6% con conexión telefónica y 23,4% con conexión básica ADSL. (En PROSIC 2008)	Meta 1: Un 40% de las instituciones públicas disponen de conectividad a Internet al menos de banda ancha. (Responsable: Instituciones Públicas).	1
			Meta 2: Un 60% de las instituciones públicas disponen de conectividad a Internet al menos de banda ancha. (Responsable: Instituciones Públicas).	2-3
			Meta 3: Un 100% de las instituciones públicas disponen de conectividad a Internet al menos de Banda Ancha. (Responsable: Instituciones Públicas).	4-5
g) Generar las condiciones para el aprovechamiento de las tecnologías digitales en el sector público, incluyendo la modernización de los sistemas informáticos institucionales, a partir de la definición de un plan de uso y capacitación sobre las TIC. (2.2.3.)	2.2.3 Garantizar la incorporación de las TIC en la gestión pública	Existencia de planes institucionales aislados sobre el manejo de algunos dispositivos y aplicaciones de TIC. No así, un manual estándar para el sector público.	Meta 1: 1 diseño de un Plan para las instituciones del sector público sobre el uso y aprovechamiento de las TIC. (Responsable: MICIT).	1
			Meta 2: 1 manual vía decreto que incluya aspectos como: capacitación, compra y reemplazo de equipos, información en línea, accesibilidad, etc. (Responsable: MICIT)	1
			Meta 3: 100% de las instituciones públicas con Plan de TIC. (Responsable: MICIT-Instituciones Públicas).	2-3
			Meta 4: 100% de los funcionarios de las instituciones del sector público cuenta con acceso a Internet en sus centros de trabajo. (Responsable: MICIT-Instituciones públicas).	2-3
			Meta 5: 100% de los funcionarios cuenta con casilleros de correo institucionales. (Responsable: MICIT-Instituciones Públicas).	2-3

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Acción	Objetivo Específico	Línea Base	Meta	Año de cumplimiento
h) Desarrollar en el sector público un sistema electrónico que permita la extensión del teletrabajo y el intercambio de información relevante entre instituciones (2.2.3.)	2.2.3 Garantizar la incorporación de las TIC en la gestión pública	Publicado Decreto que generaliza el teletrabajo en el sector público, se capacitó a más de 500 funcionarios públicos en la materia, y se conformó un equipo para coordinar el desarrollo del proyecto. Está pendiente identificar las demandas institucionales, completar la capacitación en otras instituciones, desarrollar proyectos piloto y evaluar resultados, y habilitar el mecanismo en el resto de instituciones (para noviembre de 2009), Datos de Gobierno Digital actualizados a septiembre 2008(PROSIC 2008.)	Meta 3: 1 plan para la implantación del sistema electrónico de información. (Responsable: MICIT-Instituciones Públicas).	1
			Meta 4: Ejecución del plan (Responsable: MICIT-Instituciones Públicas).	2-3
			Meta 5: Ejecución del sistema electrónico de información en fase piloto con núcleo básico de instituciones. (Responsable: MICIT-Instituciones Públicas).	2-3
			Meta 6: Ejecución del plan. (Responsable: MICIT-Instituciones Públicas).	4-5
			Meta 7: 1 sistema electrónico de información que incluye a todas las entidades del sector público. (Responsable: MICIT-Instituciones públicas).	4-5
a) Unificar los sistemas de compras y de contratación del sector público y posibilitar la realización de trámites de servicios públicos a los habitantes en general. (2.3.1)	2.3.1. Garantizarle al usuario el acceso a los servicios y la agilización de trámites, a través del uso de las TIC en el sector público y empresarial	73% de las instituciones cuentan con sistemas de compras diferentes a Comprared, aproximadamente, funcionando de forma eficiente y transparente. (De acuerdo con datos de la Dirección de Bienes y Contrataciones, Ministerio de Hacienda).	Meta1: 1 estudio para determinar el número de instituciones que cuentan con servicios y trámites en línea (cantidad y calidad de los trámites y servicios en línea por institución). (Responsable: MICIT).	1
			Meta 2: Estudio para evaluar los sistemas de compras y contratación existentes en el sector público. (Responsable: Ministerio de Hacienda).	1
			Meta 3: 1 Plan para la digitalización de los trámites y servicios de las instituciones públicas. (Responsable: MICIT).	1
			Meta: 4 Plan para la unificación de los sistemas electrónicos de compras y contratación del sector público (Responsable: Ministerio de Hacienda- MICIT).	1
			Meta 5: 1 Estrategia para divulgar los beneficios del uso de las TIC en las transacciones electrónicas (Responsable: Rectoría de Telecomunicaciones).	2-3
			Meta 6: Implementación del plan de digitalización de trámites. (Responsable: MICIT).	2-3
			Meta 7: Implementación del Plan para unificación (Responsable: MICIT- Ministerio de Hacienda).	2-3
			Meta 8: 100% de las instituciones públicas con servicios públicos en línea y en fase transaccional. (Responsable: MICIT).	4-5

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Acción	Objetivo Específico	Línea Base	Meta	Año de cumplimiento
}d) Disponer de acceso inalámbrico a Internet en las instituciones públicas para los usuarios de los servicios. (2.3.1)	2.3.1. Garantizarle al usuario el acceso a los servicios y la agilización de trámites, a través del uso de las TIC en el sector público y empresarial	ND	Meta 1: Estrategia para la provisión de acceso a Internet inalámbrico en las instituciones públicas. (Responsable: Rectoría de Telecomunicaciones).	1
			Meta 2: Entidades del Gobierno Central con acceso inalámbrico. (Responsable: Instituciones).	2-3
g) Facilitar el acceso y la agilización de los trámites, a través de la implementación del sistema firma digital. (2.3.2.)	2.3.2 Consolidar el desarrollo del comercio electrónico para ampliar las oportunidades de negocios de las empresas	El 14 de noviembre del 2008 se generó el primer certificado digital en el país y con él nace el Sistema Nacional de Certificación Digital (SNCD). El certificado en cuestión pertenece a la llamada "autoridad raíz" del sistema creado bajo convenio entre el MICIT y el BCCR. (PROSIC 2008).	Meta 1: Implementación de la firma digital. (Responsable: MICIT).	1
			Meta 2: Ampliación del proceso de registro. (Responsable: MICIT).	2-3
			Meta 4: Uso de la firma digital en todas las entidades públicas (Responsable: MICIT)	4-5

Estrategia de Simplificación de Trámites del Sector de Telecomunicaciones

Anexo 2: Metas del PNDT 2009-2014 que impactan las consideraciones ambientales en los trámites del Sector de Telecomunicaciones.

Acción	Objetivo Específico	Línea Base	Meta	Período de cumplimiento
b) Establecer una red permanente de coordinación y evaluación de los impactos ambientales del desarrollo de las TIC a los niveles interinstitucional e intersectorial (3.1.1) (LGT, Art.3 inciso k, LFMET, Art.39 inciso i)	3.1.1. Garantizar el cumplimiento y actualización permanente de la normativa ambiental en el desarrollo de las telecomunicaciones	No existe la red	Meta 1: 1 sistema permanente de monitoreo de potenciales impactos derivados de la instalación, operación y mantenimiento de infraestructura y equipos para telecomunicaciones. (Responsable: Rectoría de Telecomunicaciones).	1
c) Realizar estudios de valoración ambiental y económica sobre las opciones de tecnologías verdes para el desarrollo del sector de telecomunicaciones y TIC y elaborar y divulgar un manual con los criterios y estándares globalmente competitivos de sostenibilidad ambiental para el desarrollo de las TIC. (3.1.2) (LGT, Art.3 inciso k, LFMET, Art.39 inciso i).	3.1.2 Garantizar el uso racional de los recursos naturales y la adopción de tecnologías de bajo impacto en el ambiente	Cero estudios a nivel país. No existe manual Términos de referencia actuales (SETENA).	Meta 3: Actualizado los términos de referencia de los estudios de impacto ambiental de SETENA para el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones. (Responsable: Rectoría de Telecomunicaciones y SETENA-MINAET)	2-3
d) Establecer la normativa que regule las instalaciones de telecomunicaciones con especial énfasis en el patrimonio natural del Estado, tomando en cuenta aspectos relativos a normas sobre altura, iluminación, colores, materiales, ubicación, fragilidad ambiental y gestión de residuos e incorporando parámetros de radiación. (3.1.2) (LGT, Art.3 inciso k, LFMET, Art.39 inciso i).	3.1.2 Garantizar el uso racional de los recursos naturales y la adopción de tecnologías de bajo impacto en el ambiente	Decreto Ejecutivo 26187-MINAE	Meta 1: 1 comisión mixta para la actualización del decreto ejecutivo 26187-MINAE de 1997. (Responsable: Rectoría de Telecomunicaciones)	1