



2019

Análisis del Informe de Rendición de Cuentas - Presidencia Ejecutiva Grupo ICE 2018

Viceministerio de Telecomunicaciones



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

MICITT-DERRT-INF-007-2019

DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y
REDES DE TELECOMUNICACIONES

Fecha Emisión: 10/05/2019

INFORME TÉCNICO

Páginas: 50

RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018

Versión: 1

TÍTULO

MICITT-DERRT-INF-007-2019

Análisis del Informe de Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva - Grupo ICE 2018

OBJETIVO

Realizar un análisis técnico de la información presentada en el "Informe de Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva Grupo ICE 2018", específicamente en lo relativo al Sector Telecomunicaciones.

ELABORADO

Profesional en
Telecomunicaciones

Profesional en
Telecomunicaciones

REVISADO

Gerente de Redes de
Telecomunicaciones

Gerente de Administración del
Espectro Radioeléctrico

AUTORIZADO

Director de Espectro
Radioeléctrico y Redes de
Telecomunicaciones





Índice

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. ANÁLISIS	3
2.1 CON RESPECTO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (PND) 2015-2018 – “ALBERTO CAÑAS ESCALANTE” (SECCIÓN 3.1)	3
2.2 CON RESPECTO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (PNDT) 2015-2021 (SECCIÓN 3.2)	4
2.3 APROVECHAMIENTO DE LAS FACULTADES CONCEDIDAS POR LA 8660 (SECCIÓN 4.2)	5
2.4 CON RESPECTO A ICE- TELECOMUNICACIONES (SECCIÓN 4.3.2)	6
2.5 CON RESPECTO A RACSA (SECCIÓN 4.3.4)	6
2.6 CON RESPECTO A LOS NEGOCIOS DEL ICE Y SUS EMPRESAS (SECCIÓN 6), ICE- ELECTRICIDAD (SUBSECCIÓN 6.1.3)	6
2.7 CON RESPECTO A LOS NEGOCIOS DEL ICE Y SUS EMPRESAS (SECCIÓN 6), ICE-TELECOMUNICACIONES (SUBSECCIÓN 6.3)	8
2.7.1 Servicios de Kolbi (Subsección 6.3.1).....	8
2.7.2 Participación relativa (Subsección 6.3.3).....	9
2.7.3 Ventas por servicio (Subsección 6.3.2)	10
2.7.4 Calidad del servicio (Subsección 6.3.3).....	11
2.7.5 Proyectos (Subsección 6.3.4).....	11
2.7.6 Otras iniciativas (Subsección 6.3.5)	22
2.7.7 Ejecución de la estrategia (Subsección 6.3.6).....	22
2.8 CON RESPECTO A LOS NEGOCIOS DEL ICE Y SUS EMPRESAS (SECCIÓN 6), RACSA (SUBSECCIÓN 6.4)	23
2.9 CON RESPECTO A LOS NEGOCIOS DEL ICE Y SUS EMPRESAS (SECCIÓN 6), CABLE VISIÓN (SUBSECCIÓN 6.5)	24
2.10 SOBRE LA SECCIÓN 8.1. BALANCE SOCIAL	25
2.11 SOBRE EL ANEXO 11 INFORME CERTIFICACIÓN CERT 051-2019	25
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
4. BIBLIOGRAFÍA	50





1. Justificación

En atención a la solicitud planteada por el Viceministro de Telecomunicaciones, Sr. Edwin Estrada Hernández con fecha del 06 de mayo de 2019, se procede a emitir criterio respecto al *“Informe de Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva Grupo ICE 2018”* en lo relacionado con los elementos técnicos del Sector Telecomunicaciones. Lo anterior, en el marco de cumplimiento de los artículos 36 y 37 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, N° 8660, y su Reglamento.

De esta forma, se excluye el análisis de la información provista por el Grupo ICE respecto a estados financieros, aspectos estratégicos y gerenciales, análisis del sector eléctrico, ambiental y social, entre otros, en vista de que son competencia de otras instancias ministeriales.


Este documento se emite con el fin de ser un insumo técnico que permita al Consejo de Gobierno tomar una decisión informada, así como para las gestiones que administrativa y jurídicamente correspondan.

2. Análisis

2.1 Con respecto al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018 – “Alberto Cañas Escalante” (sección 3.1)

Esta sección presenta los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo y cuál ha sido el aporte de las empresas de Grupo ICE para alcanzarlos. Como parte de los objetivos destacan: *1. Promover que las empresas establecidas en Costa Rica implementen actividades de innovación; 3. Un millón de nuevas suscripciones de Internet a velocidades de banda ancha de acceso y servicio universal; 4. Duplicar el número de viviendas conectadas a banda ancha de acceso y servicio universal (373 406 viviendas).* Como parte de la información presentada se destaca el trabajo llevado a cabo por RACSA e ICE, así como el hecho de que se están ejecutando proyectos financiados con



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

dinero del Fondo Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones. A pesar de que las acciones detalladas aportan directa o indirectamente a las metas en las que se reportan, no existe información técnica que requiera análisis, por lo que no se presentan conclusiones ni recomendaciones al Consejo de Gobierno con respecto a este apartado.

2.2 Con respecto al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021 (sección 3.2)

Tal y como lo menciona el ICE, el PNDT *“se encuentra articulado en torno a tres pilares (inclusión digital, economía digital, gobierno electrónico y transparente) los que son alineados con sus homólogos del Plan Nacional de Desarrollo (reducción de la pobreza y desigualdad, impulsar crecimiento económico, reducción de la corrupción y fortalecer la transparencia)”*.

En ese sentido en la tabla 6 *“Alineamiento PND-PNDT y contribución del ICE Telecomunicaciones”* el ICE señala que como aporte ICE TELE/RACSA al pilar *“Inclusión Digital”* se completaron los proyectos:

- a) Convenio MEP
- b) Proyecto FONATEL Zona Sur
- c) Proyecto FONATEL Zona Atlántica
- d) Proyecto FONATEL Universalización de los servicios

En cuanto al pilar *“Impulsar el crecimiento económico – Economía Digital”* se completaron en el marco de las telecomunicaciones móviles los siguientes proyectos a saber:

- a) Ampliación de la red de acceso 3G: Ampliación de la cobertura a 239 sitios
- b) Ampliación de la red 3G-LTE: Operación de 17 sitios 3G y 16 sitios 4G.
- c) GL-1800 MHz: 533 sitios instalados GSM y 533 LTE
- d) Por parte de RACSA: Postes inteligentes (2 planes piloto), Optimización (8 servicios), Diseño nuevos servicios (IoT, Big Data, AI, Block Chain, Banda Ancha, 3,5 GHz y Cloud computing)
- e) Proyecto de ampliación y sustitución de la red de acceso fijo
- f) Proyecto Range II
- g) Proyecto TIC Heredia






Sobre los elementos anteriores, con el propósito de comprender el desempeño de la empresa, resulta necesario conocer el impacto de los proyectos listados en el cumplimiento de las metas del pilar de Economía Digital, así como la manera en que se evaluó el cumplimiento. Para los incisos a), b) y c), no sólo basta saber en cuántos nuevos sitios creció la red móvil, sino también contar con información que permita evaluar el impacto que el desarrollo de estos proyectos ha tenido en las finanzas de la empresa. Otros aspectos también son requeridos para medir el beneficio directo y el impacto sobre el usuario final, tales como: la cantidad de usuarios que ahora es posible atender producto del nuevo despliegue realizado, la nueva cobertura establecida, la optimización de los parámetros de calidad de la red para dichas zonas, entre otros.

En cuanto al inciso d), es necesario que se profundice sobre los alcances de los aportes realizados por RACSA. Desde la arista técnica, se torna necesario conocer si estos aportes tienen asociado algún requerimiento en materia de espectro radioeléctrico, máxime cuando se hace mención de que los nuevos servicios desarrollados por esa empresa tienen algún tipo de vinculación con el uso de la banda de 3,5 GHz. De ser así, es importante conocer específicamente y con claridad cuáles son esos requerimientos, el uso que se le estaría brindando al espectro en esa banda de frecuencias, de tal forma que permita a la Administración evaluar si ello resulta conteste con el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), así como el impacto en las finanzas de la empresa que estaría teniendo el desarrollo de este proyecto, en virtud del pago de los respectivos cánones que debe realizar anualmente la empresa para esta banda de frecuencias en particular.

2.3 Aprovechamiento de las facultades concedidas por la 8660 (sección 4.2)

En esta sección el ICE reporta el proceso de incursión en mercados internacionales y describe brevemente los proyectos realizados en Nicaragua, Honduras, Panamá y Aruba, relacionados con telecomunicaciones. De esta forma, se detalla la incursión en Nicaragua con la empresa TECOMUNICA (empresarial y hogar, Internet, IPTV, IoT, video vigilancia, etc.), en Honduras con la empresa ICE Honduras (enfocada en hogares, Internet y TV; asociación con Hondutel para el mercado móvil), en Panamá (un Call Center), y Aruba (acercamiento con Globe Net). Al respecto, se sugiere al Consejo de Gobierno solicitar al ICE información técnica y estratégica detallada sobre las operaciones de las incursiones mencionadas, así como de los planes a futuro, pues la información presentada es escasa.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

2.4 Con respecto a ICE- Telecomunicaciones (sección 4.3.2)

En esta sección se menciona la aparición de nuevos modelos de negocio en el ámbito de las telecomunicaciones. El ICE señala que los retos de los operadores de las telecomunicaciones tienen que ver con las características propias de la época actual, específicamente con la llamada Cuarta Revolución Industrial y de forma concreta con la transformación digital. Sin embargo, no existe en el informe un análisis que permita comprender el mecanismo que utilizará la institución para apropiarse de estos modelos de negocio. Al respecto se sugiere al Consejo de Gobierno, con el fin de comprender mejor la gestión institucional, consultar con respecto a la visión y acciones específicas del Grupo ICE y sus empresas en estos temas; pues tal como lo indica el ICE “ofrecer únicamente servicios de conectividad no es la única opción”.


2.5 Con respecto a RACSA (sección 4.3.4)

En esta sección únicamente se menciona brevemente que RACSA buscará cumplir su misión adoptando procesos de innovación y refrescamiento de su perspectiva a futuro, junto a la reciente creación del proceso de Vigilancia Estratégica. Así las cosas, se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al Grupo ICE un mayor detalle de los procesos de innovación y de Vigilancia Estratégica, para que permita la comprensión de los proyectos específicos que aportarán a ellos, para el cumplimiento de la Estrategia RACSA 2019-2023 que se menciona.

2.6 Con respecto a los Negocios del ICE y sus empresas (sección 6), ICE- Electricidad (subsección 6.1.3)

En el apartado 6.1.3 “*Distribución y Comercialización de Proyectos*”, respecto a ICE Electricidad, el informe señala que en el área de comercialización y distribución de energía ha incursionado en el desarrollo de redes inteligentes (Smart Grid). A través del proyecto denominado “*Medición inteligente por Radiofrecuencia (AMI RF)*”, el ICE hasta el año 2018 instaló desde que inició el proyecto en el año de 2013, cerca de 77000 medidores eléctricos de esta índole (93% de los adquiridos). Esto, sin contemplar los dos proyectos piloto desarrollados en 2018 para la medición de agua sobre la



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

plataforma AMI RF en la Municipalidad de Barva de Heredia y en el Plantel Tanque Sur de Acueductos y Alcantarillados en San José Centro.

Sobre este tema, se debe resaltar que, en paralelo, según se desprende de la tabla 43 “*Avance de Proyectos*”, CNFL posee también un proyecto de instalación de medidores inteligentes con el que ha logrado instalar 8206 medidores en zonas delimitadas de las provincias de San José y de Heredia.

Dentro justificantes que el ICE brida para el desarrollo de este proyecto, se tienen entre otras las siguientes ventajas que se enumeran a continuación:


- Optimización del proceso de facturación, así como de conexión y desconexión de usuarios.
- Monitorear en tiempo real variables eléctricas y realizar estudios de demanda a corto plazo.
- Reducir los gastos operativos y aprovechar de forma óptima el recurso humano.

Llama la atención, que de la información que provee el ICE en el “*Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018*”, no se menciona si existen proyecciones en cuanto a la continuación del proyecto posterior al año 2018. Únicamente se sabe de la información presentada en la tabla 14 “*Inversiones AMI 2013-2018*”, que el día 5 de agosto de 2018 se adquirieron 19254 medidores, cuya instalación iniciaría en enero de 2019.

Ahora bien, a raíz de este tema en particular, en el “*Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus empresas*” de Noviembre de 2018, el Instituto mencionó que “*Por otra parte, las distribuidoras de electricidad del Grupo ICE ampliarían los servicios de medidores inteligentes a unos 280 mil clientes para el 2021.*”. Esta circunstancia motiva a pensar, que el proyecto de instalación de medidores inteligentes claramente tiene continuidad posterior al año 2018.

Por lo tanto, se recomienda al Consejo de Gobierno que solicite al Grupo ICE información con respecto a las proyecciones de continuidad y ejecución del proyecto “*Medición inteligente por Radiofrecuencia (AMI RF)*”, que comprenda el detalle del recurso radioeléctrico que para tal fin estaría empleando.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

2.7 Con respecto a los Negocios del ICE y sus empresas (sección 6), ICE-Telecomunicaciones (subsección 6.3)


2.7.1 Servicios de Kolbi (Subsección 6.3.1)

Dentro de la sección 6.3 el ICE se describe a sí mismo como *“un caso de éxito en el mundo”*, por mantenerse como el operador estatal dominante tras el ingreso de otros operadores, ya que abarca el 60% del mercado de las telecomunicaciones móviles en el país, con cerca de 4,2 millones de clientes. Afirma tener un crecimiento del 11.34% en la base de clientes móviles entre 2014 y 2018 y un crecimiento en internet fijo del 14% en el mismo periodo, así como un comportamiento decreciente del 23% en los clientes de telefonía fija. En televisión avanzada, afirma tener un crecimiento del 639% entre 2014 y 2018, siendo que solo entre 2017 y 2018 la base de clientes aumentó de 20348 a 30802. Por otra parte, en servicios empresariales, se ha visto una disminución al pasar de 24816 clientes en 2014 a 16878 en 2018 (gráfico 30).

Con respecto a ingresos, en el segmento del negocio postpago, se ha visto un incremento alineado con el aumento de la base de clientes de dicho servicio. Sin embargo, el ICE afirma tener una disminución de un 51% sobre los ingresos del negocio prepago (Gráfico 32), señalando que *“se presume que dicho consumo ahora lo realizan con servicios postpago de kolbi o bien con servicios de otros operadores”*. De lo anterior, se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al ICE ampliar la justificación presentada pues es insuficiente para valorar la gestión institucional del ICE, teniendo en cuenta que dicha disminución representa más de la mitad de los ingresos que tenía el Grupo ICE en este negocio, comparativamente entre lo reportado para los años 2014 y 2018.

Similar situación sucede con el histórico de los ingresos hogar, el cual durante el periodo 2014 al 2018 presentó una reducción total en el ingreso del 18%, siendo que el grupo ICE indica que esto se debe *“principalmente ante una pérdida de clientes del 30% y una disminución del 38% del ingreso en telefonía fija, debido a la sustitución del servicio fijo por la movilidad que brinda al teléfono celular”*.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

2.7.2 Participación relativa (Subsección 6.3.3)

Sobre la participación relativa del ICE, en cuanto al Internet fijo, se observa un incremento del 62% ente 2016 y 2018. En cuanto a telefonía móvil se refiere (Gráfico 38), después de estar en su punto más bajo en 2017 con un 60,25%, alcanzó su punto más alto en el 2018 con un 63,72%, siendo que de la gráfica se puede interpretar que el valor de participación relativa indicado por el ICE se ha mantenido relativamente constante en comparación con el valor de 2014.


No obstante, llama la atención que, siendo la participación un indicador específico del comportamiento del mercado, el gráfico se presenta como el resultado de *“la medición del tráfico entrante y saliente que se presenta en la red kólbi producto de las interacciones de nuestros clientes en servicios de voz, datos e internet”*, de ahí que esta participación relativa que el ICE destaca debe entenderse como un indicador de tráfico, y no en lo relativo a suscriptores¹. Ahora bien, en ese mismo apartado se indica lo que a la letra dice:

“Es importante indicar que producto del crecimiento de la cantidad de clientes con servicios en competencia, se presenta una mayor probabilidad de que a través de la red kólbi no se tenga la posibilidad de trasegar ese tráfico, por lo cual podrían existir diferencias al momento de presentar los resultados del market share si se comparan con otras fuentes de información, como por ejemplo SUTEL”

Al delimitar la información provista por el ICE al ámbito de cuota de mercado en cuanto a tráfico, no es posible verificar los aspectos técnicos sobre la metodología que sigue esa institución para la cuantificación del tráfico hacia y desde su red móvil. En ese sentido y de acuerdo con el texto anterior, el ICE indica que podría darse la posibilidad de que a raíz de la cantidad de clientes con servicios de la competencia, el tráfico de datos no pueda trasegarse; por ende, podrían surgir diferencias al momento de que se presentan los resultados, si estos se comparan con los que obtiene el órgano

¹ Como una referencia adicional del desempeño del operador sobre el particular, en el anexo 7, el ICE hace referencia a la participación de mercado, a nivel de suscriptores en el mercado móvil, situándose para el año 2018 en un 50,6% para post-pago y 48,3% en modalidad prepago, sin brindar mayor detalle sobre el comportamiento del ICE, basado en sus propias mediciones, en el mercado de telecomunicaciones en general.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1


regulador, lo que, aunado a la ausencia de información detallada anteriormente, imposibilita determinar a la Administración si dicha imposibilidad podría deberse a una deficiencia en el dimensionamiento y/o planificación de redes.

2.7.3 Ventas por servicio (Subsección 6.3.2)

Con respecto a la cantidad de ventas por servicio resulta necesario presentar una justificación detallada en aquellos mercados donde se mantiene una disminución de ventas sostenida y las acciones remediales para evitar esta situación, tales como, las ventas por servicios móviles prepago, y fijos de voz, así como, aquellos que han presentado un decremento en el último año, tales como: Kolbi hogar Internet e Internet empresarial.

En relación con el servicio de Internet Empresarial en la Tabla 52 se muestra una disminución de 2093 ventas en el año 2016 a 721 para el 2018. Si bien el gráfico 34 mostró que no ha existido una disminución en los ingresos de empresas, llama la atención la marcada disminución, la cual el ICE justifica en el aumento en la cantidad de servicios adquiridos por cada cliente (principalmente en servicios core) al crecimiento de soluciones en nuevas tecnologías, y al aumento en el tipo de cambio (ya que estos servicios se manejan en dólares americanos). Al respecto se sugiere al Consejo de Gobierno solicitar una explicación detallada, incluyendo el detalle de los clientes perdidos (grandes empresas vs PyMEs), así como el impacto de la fluctuación del tipo de cambio y las desviaciones de éste con respecto a lo originalmente proyectado.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

2.7.4 Calidad del servicio (Subsección 6.3.3)

En el informe el ICE menciona la conformación del índice general de calidad de los servicios. Este índice, de conformidad con lo que también señaló esa institución en el informe de avance de rendición de cuentas del año 2018, incorpora una serie de aspectos que, a criterio de esa institución, le permiten evaluar la prestación de los servicios ofrecidos a la población. Sin embargo, dicho índice parece encontrarse alineado con los indicadores comunes de calidad que se establecen en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS) en vigor, siendo que desde a arista técnica resulta necesario contemplar todos los indicadores del RPCS para la evaluación de la calidad de los servicios. De ahí que, se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al ICE, incluir en su índice general, de calidad información sobre el cumplimiento de todos los indicadores aplicables del RPCS, comunes y particulares por servicio, conforme las métricas establecidas por el órgano regulador.

2.7.5 Proyectos (Subsección 6.3.4)

En esta sección, el ICE lista una serie de proyectos a los cuales el Área de Administración de Portafolio y Proyectos (PMO) brindó seguimiento y control. De esos proyectos, algunos guardan relación con temas de espectro y redes por tanto se considera necesario mencionarlos en este documento, en aras de verificar su avance con respecto al que se indicó en el informe “*Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus empresas*”, de noviembre de 2018.





Tabla 1. Comparación de la información brindada para los proyectos que involucran uso de espectro y redes reportados en ambos informes del ICE (avance semestral y anual 2018)

Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas					Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018				
Proyecto	Objetivo Descrito	Avance Real	Avance Programado	Acciones Remediales	Proyecto	Objetivo Descrito	Avance	Causa de Atrasos	Acciones remediales
Ampliación de acceso 3G-LTE	Ampliar la red de acceso móvil 3G y LTE para satisfacer la demanda de los clientes móviles	29%	45%	Corrección de cronograma y publicación de una nueva línea base	Ampliación de acceso 3G-LTE	El objetivo de este proyecto se centra en ampliar la red de acceso móvil 3G y LTE para satisfacer la demanda de los clientes móviles kölbi. Se espera una mejora en la calidad de internet móvil y, por lo tanto, lograr mayor satisfacción al recibir mayor velocidad, razón por la cual se considera un requisito indispensable para la retención de clientes	75%	No fue posible la adjudicación para la contratación directa de la adquisición de los postes para colocar las radiobases por un error material de los oferentes. La estimación del trámite para la duración del tiempo de los permisos no se esta cumpliendo por el contrario se está tardando	Se está tramitando nuevamente una compra. Se están realizando visitas preliminares para sustituir postes metálicos por postes de concreto. Se está buscando la instalación con adquisición de postes con personal de IC. Se analiza si la reunión con el MOPT fue suficiente para lograr un mayor avance en los permisos.





Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas					Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018				
Proyecto	Objetivo Descrito	Avance Real	Avance Programado	Acciones Remediales	Proyecto	Objetivo Descrito	Avance	Causa de Atrasos	Acciones remediales
								más tiempo	
Ampliación de la Red de acceso 3G	Ampliar la cobertura de la Red 3G mediante la adquisición e instalación de nuevos nodos B en los territorios Kölbi	100 %	100%		Ampliación de acceso 3G	El proyecto tiene como objetivo mejorar la cobertura de la red celular 3G en sitios de alta demanda	100 %	Proyecto conforme lo planeado	-
Actualización de equipos de la red móvil e IMS (Subsistema Multimedia IP)	Actualizar los equipos de la red 3G que han llegado al estado de fuera de soporte, así como realizar la unificación de IMS y de base de datos de suscriptores fijos y móviles	97%	100%		Integración Plataforma IMS	El proyecto tiene como objetivo actualizar los equipos de la red 3G que han llegado al estado de fuera de soporte, así como realizar la unificación de IMS y la base de datos de suscriptores fijos y móviles	98%	Proyecto conforme lo planeado	
Ampliación y	Sustitución al 100%	68%	100%	Realizar la solicitud	Ampliación y	Por motivos de	73%	Proyecto conforme	





Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas					Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018				
Proyecto	Objetivo Descrito	Avance Real	Avance Programado	Acciones Remediales	Proyecto	Objetivo Descrito	Avance	Causa de Atrasos	Acciones remediales
sustitución de la red de acceso fijo	de l Red de Cobre existente por una Red de Fibra Óptica hasta la casa (FTTH) para brindar servicios de ultra alta banda ancha			mediante carta formal de un cambio en la programación del proyecto	sustitución de la red de acceso fijo	obsolescencia tecnológica en las localidades de Malpaís, Santa Teresa, Barva y Quepos, se hace necesario la instalación de fibra óptica hasta la casa o cliente final, que sustituya la 100% de la red de telecomunicaciones de cobre existente		lo planeado	
Ampliación y modernización de la red de transporte de microondas	Optimizar y modernizar la red de transporte de microondas, con la sustitución de equipos obsoletos por equipos modernos basados	100 %	100%		Ampliación y modernización de la red de transporte de microondas	Su objetivo fue sustituir equipos obsoletos por equipos modernos basados en la tecnología IP y con ello mejorar el mantenimiento y tiempos de atención de averías	100 %	Proyecto conforme lo planeado	





Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas					Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018				
Proyecto	Objetivo Descrito	Avance Real	Avance Programado	Acciones Remediales	Proyecto	Objetivo Descrito	Avance	Causa de Atrasos	Acciones remediales
	en la tecnología IP								
GL-1800 MHz	Incrementar la capacidad de la red móvil en 642 radiobases de la tecnología GL de la frecuencia 1800 MHz	89%	100%	Realizar la solicitud formal para cambio en la programación. Analizar conjuntamente con el área financiera del negocio lo referente a la capitalización de obras	GL-1800 MHz	El objetivo del proyecto consiste en incrementar la capacidad de la red móvil en 642 radio bases de la tecnología GL de la frecuencia 1800 MHz, ejecutando en cinco fases diferentes, para brindar servicios de calidad y asegurar la mejor de la experiencia del cliente. Aprovechando eficientemente el recurso espectral de esta banda, la cual es una de las bandas comerciales más utilizadas	91 %	Proyecto conforme a lo planeado para esta fase.	





Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas					Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018				
Proyecto	Objetivo Descrito	Avance Real	Avance Programado	Acciones Remediales	Proyecto	Objetivo Descrito	Avance	Causa de Atrasos	Acciones remediales
						a nivel mundial			
Red de Acceso de Nueva Generación II (RANGE II)	Identificar distritos prioritarios de interés comercial para la sustitución completa de su red de cobre por infraestructura basada en fibra óptica con tecnología PON (Passive Optical Network) para brindar servicios multiplay	14%	20%	Realizar cambio en la programación	Red de Acceso de Nueva Generación II (RANGE II)	RANGE busca la sustitución completa de la red de cobre por nueva infraestructura de acceso basada en fibra óptica PON (Passive Optical Network) para brindar servicios multiplay en 382 distritos a nivel nacional.	35%	Existe un atraso en las zonas constructivas por diversas razones entre las que se encuentra A. Daño de fibra ocasionado por las ardillas B. Fibra entregada por el contratista con incumplimiento cartelario	Actualmente, hay un avance en los sitios nuevos, para obras complementarias, lo que permitirán al contratista ingresar sin demoras a los sectores. Cambio de prioridades en el roll out por zonas de menor afectación de roedores. Proveedor traerá fibra anti-roedor al país, como en la mejora de los temas de materiales.
Transformación TIC-Heredia	Construir una red de acceso de fibra óptica en	60%	91%	Realizar la solicitud de cambio en la	Transformación TIC-Heredia	Se busca la sustitución completa de la red de cobre por	84%	Proyecto conforme lo planeado	





Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas					Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018				
Proyecto	Objetivo Descrito	Avance Real	Avance Programado	Acciones Remediales	Proyecto	Objetivo Descrito	Avance	Causa de Atrasos	Acciones remediales
	la provincia de Heredia para sustituir la red de cobre existente y así facilitar a entrega de servicios demandantes de ultra banda ancha.			programación		nueva infraestructura de acceso basada en fibra óptica para brindar servicios de banda ancha en la provincia de Heredia, permitiendo la eficiencia operativa y la sustitución de la red de cobre existente, facilitando la entrega de servicios demandantes de ultra banda ancha			

Fuente: Elaboración propia, a partir de los informes generados por el ICE.

Con respecto los proyectos indicados, se muestran algunos con un avance de un 100% y se toman por finalizados, mientras que el avance reportado en otros de ellos merece un pronunciamiento al respecto con las siguientes observaciones:

- i. Proyecto “Ampliación de acceso 3G-LTE”: En el informe “Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas”, se especifica por parte del ICE que en el año de 2018 se programó una meta del 45% del proyecto concluido, pero se alcanzó un avance real del 29%. Llama la atención que al contrastar la información en torno al avance del proyecto con





lo especificado en el Informe “Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018”, se especifica por parte del ICE que el avance ya alcanzó el 75% en el período de tiempo definido entre la emisión del primer informe y el segundo (que es de seis meses), de forma tal que se haya logrado avanzar en un 46% adicional, ello sin que el ICE haya detallado las acciones concretas que permitieran alcanzar tal nivel de avance a esa institución, aun en vista de los atrasos que señala el ICE han afectado la consecución del proyecto.

Dado que el proyecto al día de hoy cuenta con un 75 % de avance, pero justifica sus atrasos por temas de tiempos de emisión de permisos o errores de terceros para la licitación y compra de postes, reviste de interés solicitar al ICE una explicación más detallada del avance de este proyecto en particular, de forma que se puedan conocer los pormenores de las acciones que ya se han concluido, así como también, de la lista de pendientes por realizar.

- ii. Proyecto “Actualización de equipos de la red móvil e IMS (Subsistema Multimedia IP)”: En el documento “Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus empresas”, se especifica que el avance del proyecto se programó en un 100%, lo que significa que el proyecto debió haber concluido en ese momento. Sin embargo, el avance real reportado fue del 97% y no se especificaron las razones por las cuales el proyecto no se pudo concluir. Posteriormente, en el documento “Informe de Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018”, el proyecto se reporta concluido en un 98%, es decir, con un avance de sólo un 1% y se cataloga como “Proyecto conforme lo planeado” y sin denotar cualquier tipo de acción remedial y el plazo para implementarla, en vista de que el proyecto no muestra atraso. En este punto, resulta de interés conocer la razón por la cual en noviembre de 2018 se consideraba que el proyecto podría concluirse, pero hoy día esto no ha sucedido y aun así no se refleja un atraso. Se sugiere al Consejo de Gobierno solicitarle al ICE una aclaración respecto al avance del proyecto que permita comprender la gestión institucional con respecto a la consulta formulada.
- iii. Proyecto “Ampliación y sustitución de la red de acceso fijo”: Al comparar lo manifestado por el ICE en el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas se observa una incongruencia con los porcentajes de avance pues al primer semestre del 2018, el avance





programado era del 100%, y al cierre del año se reporta un avance de 73% indicando que el avance está de acuerdo con lo programado. Por lo que se sugiere al Consejo de Gobierno solicitarle al ICE aclarar estos datos, el impacto del retraso en el negocio y cuál es el plan remedial, o bien si se dio un cambio en la programación indicar las motivaciones de ello.

- iv. Proyecto “GL-1800 MHz”: Según se describe, este proyecto está enfocado en incrementar la capacidad de la red móvil en 642 radio bases de la tecnología GL en la banda de 1800 MHz. Al momento de la entrega del “Avance del Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas” en noviembre de 2018, el avance programado era de un 100%, es decir, se esperaba concluir el proyecto, pero el avance real fue de un 89%. Como acciones remediales se establecieron dos actividades:

- Realizar la solicitud formal para cambio en la programación
- Analizar conjuntamente con el área financiera del negocio lo referente a la capitalización de obras.

En cuanto al avance del proyecto al día de hoy, en el “Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018”, se indica que este tiene un valor de 91%, es decir, el avance en seis meses fue de 2%. Sin embargo, se reporta que el proyecto se encuentra “*conforme lo planeado para esta fase*”, sin encontrarse en el informe la detalle sobre la planificación de las “cinco diferentes fases” que el ICE indica componen a este proyecto; detalle que tampoco se encuentra en el avance de informe de rendición de cuentas del 2018, siendo que no es posible determinar si lo detallado en el informe de rendición de cuentas del año 2018 se encuentra ligado a lo señalado en el informe de avance por parte del ICE donde indicó que iba a llevar a cabo una reprogramación del proyecto.

Al igual que para el proyecto “Actualización de equipos de la red móvil e IMS (Subsistema Multimedia IP)”, surge la pregunta de por qué si en noviembre de 2018 se consideraba que el proyecto podría concluirse, hoy día esto no ha sucedido y aun así este se clasifica como “conforme lo planeado para esta fase”.





En ese sentido, se sugiere al Consejo de Gobierno consultar al ICE ¿en qué fase se encuentra el proyecto? ¿a qué se refiere el ICE con realizar una solicitud formal para cambio en la programación? A su vez, en cuanto a capitalización de obras, ¿cuál es el objetivo final de esta acción y en qué momento debe realizarse?

- v. Proyecto “Red de Acceso de Nueva Generación II (RANGE II)”: El ICE reporta la existencia de un atraso en las zonas constructivas por diversas razones entre las que se encuentran: daño de fibra ocasionado por roedores e incumplimiento en la entrega de fibra óptica por el contratista, asimismo, como acciones remediales se menciona un cambio de prioridades en el roll out por zonas de menor afectación de roedores y la adquisición de fibra anti-roedor al país. De lo anterior, se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad información detallada sobre la planificación y ejecución del proyecto, una justificación sobre el plan remedial para atender los retrasos, pues se observa que los problemas han persistido según lo reportado en el Informe de Avance y el Informe de Rendición de Cuentas. Adicionalmente, según lo reportado en el Anexo 11 el proyecto presenta un porcentaje de cumplimiento de 64% (35% completado de 55% programado).
- vi. Proyecto “Transformación TIC-Heredia”: Al comparar lo manifestado por el ICE en el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas se observa una inconsistencia con los porcentajes de avance pues al primer semestre del 2018, el avance programado era del 91%, y al cierre del año se reporta un avance de 84% indicando que el avance está de acuerdo con lo programado. Por lo que se sugiere al Consejo de Gobierno solicitarle al ICE aclarar estos datos, así como el impacto del retraso en el negocio y definir cuál es el plan remedial o bien si se dio un cambio en la programación indicar las motivaciones de ello. En particular preocupa la inconsistencia en la información presentada, así como los retrasos en el cronograma, presentado sobre uno de los proyectos que el ICE considera como clave para el negocio de telecomunicaciones.
- vii. Otros Proyectos: con respecto a lo proyectos: Solución cobro de línea convergente, Modernización de la capa de anillos de la Red IP (Etapa I) y Modernización de la plataforma DNS de manera similar a otros, se observan inconsistencias de la información presentada en






el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas, en particular sobre los porcentajes de avance, por lo que se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar una aclaración al ICE en relación con los datos reportados.

Finalmente, sobre el proyecto ICE-MEP en el cual se reporta una ampliación se sugiere que el Consejo de Gobierno consulte al ICE el posible impacto de la Red Educativa del Bicentenario sobre este, en especial porque de la información presentada en el Anexo 11 no es posible desprender la manera en que se vinculan ambos proyectos, ni si la ejecución de la Red Educativa del Bicentenario podría afectar las inversiones realizadas por la empresa para conectar los centros educativos.

A modo de observación general tanto para los proyectos que ya se concluyeron, como los que aún se encuentran en ejecución según lo señalado por esa institución, el ICE debe proveer más información de la que fue provista en el cuadro 35 “Estado actual de los proyectos estratégicos del ICE Telecomunicaciones” del informe “Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus Empresas”, y la tabla 53 “Avance de proyectos 2018” del informe “Informe Rendición de Cuentas Presidencia Ejecutiva 2018”, de la que se proveyó para cada uno de ellos. Disponer de amplia y detallada información de cada uno de los proyectos, no sólo facilitaría su seguimiento, sino que también permitiría a las diferentes instituciones y entes del Estado costarricense, identificar aspectos que a corto, mediano y largo plazo podrían incidir en la ejecución y éxito de dichos proyectos; así como al Consejo de Gobierno tener una idea clara de la gestión institucional del ICE, que le permita tomar una decisión informada. Es por ello, que se sugiere al Consejo de Gobierno que solicite al ICE que para cada proyecto que mencione provea información técnica, operativa y estratégica respecto al mismo, y no sólo información de corte general.

Adicionalmente, durante el proceso de diseño y ejecución de cualesquiera de los proyectos del Grupo ICE, actuales y futuros, es indispensable atender la regulación nacional, en particular, los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

En cuanto al principio de neutralidad tecnológica, es importante recordar que los resultados obtenidos de la aplicación de éste son responsabilidad del Grupo ICE por lo que se les insta a realizar los análisis pertinentes en el proceso de definición de la tecnología a utilizar.

2.7.6 Otras iniciativas (Subsección 6.3.5)

El Informe de Rendición de Cuentas presenta una breve descripción de proyectos denominados como “Otras iniciativas”. Al respecto se sugiere al Consejo de Gobierno solicitarle al ICE más detalles técnicos, pues de la información presentada no es posible conocer el impacto que estos representan al negocio del Instituto.

2.7.7 Ejecución de la estrategia (Subsección 6.3.6)

En la tabla 41 denominada “CMI Perspectiva Clientes” se presenta un cumplimiento de 53% para el indicador “Renovaciones Planes Móvil Postpago”, según los criterios planteados por el Grupo ICE la meta se considera como no cumplida. Cabe señalar, que el informe es omiso en presentar información de las causas que provocaron el bajo desempeño.

Asimismo, llama la atención el bajo comportamiento para el indicador denominado “Tasa de retiro clientes móviles Postpago” el cual es de un 73.3% siendo que las causas para mitigarlo tal como lo señala el ICE son: fortalecer el cobro preventivo para evitar la liquidación además de contar con oferta comercial más atractiva y en constante cambio, para reaccionar a la competencia.

De lo anterior se solicita proveer más información del comportamiento de ambos indicadores y las razones del bajo desempeño, que permitan al Consejo de Gobierno contar con un criterio informado con respecto a la gestión institucional realizada por parte del ICE.

Para el indicador “Crecimiento de puertos ultra banda ancha de Fibra óptica (NGN)” presentado en la Tabla 42 “CMI Perspectiva Procesos”, se tiene que la meta programada para el 2018 es de 136 450 puertos, mientras que la cantidad alcanzada a Diciembre de 2018 fue de 128 038 obteniendo con ello un logro del 93,8%. Al contrastar la información anterior, con la presentada en el Informe de Avance





se detectan posibles inconsistencias en el reporte de los datos, teniendo en cuenta que para el primer semestre la meta era de 127 448 en el que se logró un resultado real de 37 080 puertos y para ese momento el cumplimiento contaba con un atraso crítico del 29%. Adicionalmente, en el Anexo 11 se reporta que en para el 2018 la meta anual es de 185040 puertos. De lo anterior no es posible comprender si efectivamente el logro en el cumplimiento pasó de un estado crítico a un cumplimiento satisfactorio superior al 90%. Por lo que se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al ICE una aclaración al respecto.

2.8 Con respecto a los Negocios del ICE y sus empresas (sección 6), RACSA (subsección 6.4)

En relación con el desempeño de RACSA, se observa que la subsidiaria presenta más información, si se compara con informes anteriores. En cada una de las líneas de negocio: Conectividad, Soluciones administradas y Comunicación, se presentan datos sobre el porcentaje de cumplimiento de los ingresos, cantidad de clientes, ingresos y tasa de retiro; no obstante, la información presentada no permite conocer si los valores presentados son óptimos o bien cumplen con los objetivos y metas de la empresa, por lo que se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al ICE incorporar información al respecto, así como un histórico del comportamiento para el periodo 2014-2018.

La Tabla 58 muestra el avance de nueve proyectos sobre “Retos Digitales 2018” y que cuentan con un cumplimiento del 100%, por lo que se sugiere al Consejo de Gobierno solicitarle a RACSA ampliar el contenido de la información en caso de que existan otros proyectos en producción y su respectivo porcentaje de avance conforme a lo planificado.

Con respecto a las tasas de retiro de servicios masivos (Internet por Cable Modem, Internet Conmutado e Internet inalámbrico WiMAX), RACSA reporta un porcentaje promedio anual de 2.36% lo que representa una erosión de 100 clientes en promedio por mes; asimismo, se reporta una tasa de retiro del 4.96% en los servicios de conectividad, para el cuarto trimestre del 2018. De acuerdo con lo anterior, se sugiere al Consejo de Gobierno solicitar a RACSA que indique las acciones a realizar de tal forma que se logren minimizar los efectos del crítico desempeño, así como para su recuperación.





En relación con las metas del POI de RACSA, comparando los datos del Avance al Informe y el Informe de Rendiciones de Cuentas, se recomienda al Consejo de Gobierno solicitarle a RACSA que indique las razones por las cuales para el segundo semestre del 2018, disminuyó la cantidad de soluciones empresariales y soluciones móviles (según se desprende de la Tabla 61), pues aunque en el Informe de Rendición se indique altos porcentajes de cumplimiento (93.4% y 220.73% respectivamente, según la Tabla 64), lo cierto es que la subsidiaria ha perdido clientes. Asimismo, indicar la estrategia para mitigar esta problemática.


2.9 Con respecto a los Negocios del ICE y sus empresas (sección 6), Cable Visión (subsección 6.5)

Con respecto a Cable Visión preocupa la situación de la empresa y el comportamiento de los indicadores presentados, varios de ellos muestran valores bajos de rendimiento con respecto a lo programado incluso hasta valores críticos como la tasa de retiro de clientes, la cual tiene un cumplimiento negativo del -128.42%, respecto a la meta de rebajar la tasa de retiro a un 1.97%. Menciona el informe, además, que el incremento en vinculaciones (12090) se ha visto afectado por la partida de clientes (7602), siendo el incremento neto en clientes nuevos ha sido del 4435.

En la tabla 67, Motivo de baja total de clientes, se observan claramente las razones de lo descrito anteriormente, por lo que debe darse seguimiento a las acciones remediales para cada una de las razones para pérdida de clientes incluidas en dicha tabla, tales como calidad en señal de Internet, zonas sin cobertura, calidad en señal de TV, precio, averías repetitivas, tiempo de respuesta a averías, canales y programación, etc. Sobre los temas de calidad, mencionan algunas de las razones sobre las que se puede tomar alguna acción, como por ejemplo los cortes eléctricos en las zonas donde se presta el servicio (que algunas veces superan la capacidad de las baterías que alimentan los nodos), vandalismo por robo de cable y actividad desleal de la competencia.

El Informe de Rendición de Cuentas señala, además, que Cable Visión, al corte del informe de 2018, se encontraba en un proceso de Cesión de Derechos de manera que el ICE absorba a esta misma. Como consecuencia de esta decisión la ejecución del plan de innovación fue suspendido. Por lo tanto, se recomienda al Consejo de Gobierno solicitarle a grupo ICE para el siguiente informe, la hoja de ruta



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

que sigue de manera que se brinde información de las acciones que ha tomado con los clientes y activos de la empresa.

2.10 Sobre la sección 8.1. Balance social

Según se detalla por parte del ICE, se han desarrollado proyectos “con enfoque universal y solidario”, siendo que al respecto esa institución contabiliza dentro de la perspectiva social el desarrollo de los proyectos “FONATEL Zona Sur”, “FONATEL Zona Atlántica” y “FONATEL Zona Chorotega y Pacífico Central”.

Al respecto, cabe señalar que los proyectos de FONATEL sí implican una retribución económica, en este caso el financiamiento por parte del Estado, de manera que debería valorarse la decisión del ICE de reportar sus proyectos financiados por FONATEL como parte de su balance social.

2.11 Sobre el Anexo 11 Informe Certificación CERT 051-2019

Seguidamente, se presenta a modo de tabla, el resumen de la atención por parte del ICE, de las recomendaciones del Consejo de Gobierno sobre el informe “*Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus empresas*”, de noviembre de 2018.

Tabla 2. Análisis de Informe Certificación CERT 051-2019

Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
RECOMENDACIÓN 1 Presentar mayor detalle de la estrategia utilizada por el Instituto con respecto a la afirmación señalada en la sección de Antecedentes: “ <i>con el lanzamiento oficial en diciembre de 2017 y la incorporación constante de sitios con tecnología 4.5G en</i>	Se recibe la información, sin embargo, no se presentan datos a nivel de ingresos y de atracción de nuevos clientes, y la forma en como ha impactado al ICE la promoción de incrementar la velocidad en Internet móvil automáticamente y de manera gratuita a todos sus clientes.	No dar por atendida la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
<i>diversos puntos del país, Kolbi incrementa su velocidad en internet móvil automáticamente y de manera gratuita a todos sus clientes”, así como el impacto esperado y real en el negocio. (Sección antecedentes informe Grupo ICE / Sección 2.3 del presente informe)</i>		
RECOMENDACIÓN 2 Con respecto a los proyectos de instalación de fibra óptica en 28 distritos de Heredia y 2 distritos de Alajuela, el lanzamiento de los paquetes de Internet Ultra Postpago, la ampliación de la capacidad de tráfico de salida internacional, el proyecto RANGE y la expansión de negocios en Centroamérica; presentar un nivel mayor de desagregación de la información para cada uno de estos y presentar datos de cómo estos contribuirán a mejorar la situación financiera de la empresa. (Sección antecedentes informe Grupo ICE / Sección 2.3 del presente informe)	Se recibe la información, no obstante, los datos provistos no satisfacen los requerimientos solicitados en la Recomendación.	No dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 3 Sobre la acción denominada “Estrategia Regulatoria” incluida en la sección 3.6., solicitar más detalles de la información presentada, pues del Avance al Informe, no es posible desprender qué aspectos específicos necesita el ICE resolver y que requieren la intervención de SUTEL, respecto a los temas mencionados: espectro radioeléctrico, numeración, recursos escasos, calidad, reclamos, política tarifaria entre otros. (Sección 3.6)	Se recibe la información y se desprende que se trata de un tema operativo interno del Instituto.	Dar por atendida la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
informe Grupo ICE / Sección 2.5 del presente informe)		
RECOMENDACIÓN 4 Proveer más información y la forma como las acciones de “Acuerdos Comerciales e internacionalización”, “Plan Comercial” y “Compras Verdes”, mencionados en la sección 3.6, contribuyen con el negocio. (Sección 3.6 informe Grupo ICE / Sección 2.5 del presente informe)	<p>Se recibe la información, sin embargo, los datos provistos no satisfacen los requerimientos solicitados en la Recomendación, en relación con los Acuerdos Comerciales e internacionalización” y el “Plan Comercial”.</p> <p>Por otro lado, se da por atendida la Recomendación en lo que respecta a “Compras Verdes”.</p> <p>Finalmente, sobre la confidencialidad de la información se sugiere revisar el análisis mostrado en la Recomendación número 8.</p>	Dar por atendida la recomendación parcialmente.
RECOMENDACIÓN 5 Brindar más información sobre la incursión del Instituto en otros mercados de telecomunicaciones, en particular sobre los casos de negocio en Centroamérica y las negociaciones de cooperación internacional en América del Sur. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se da por atendida la recomendación y se sugiere que para próximos informes se presente la información un mayor nivel de desagregación.	Dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 6 Presentar una aclaración sobre los porcentajes de cumplimiento del proyecto “Ampliación acceso 3G-LTE” presentados en el cuadro N° 35, con respecto a lo	Se recibe la información, no obstante, parece no satisfacer los requerimientos solicitados en la recomendación, en virtud que se señala por el ICE que el proyecto dio inicio a su implementación antes de existir	Dar por atendida la recomendación. Sin embargo, se debe advertir al ICE de la





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
señalado en los informes anuales de rendición de cuentas de los años 2016 y 2017. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	la aprobación oficial de la planificación de este.	importancia de la planificación adecuada de los proyectos.
RECOMENDACIÓN 7 Tomar acciones correctivas concretas sobre el proyecto “Ampliación acceso 3G-LTE” e informar aquellas que actualmente se están ejecutando, pues este presenta un atraso crítico, pues según lo reportado por el ICE como acciones remediales ha considerado la corrección del cronograma y publicación de nueva línea base, así como la ampliación de la fecha de finalización de proyecto. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información, no obstante, no todas las acciones remediales propuestas son congruentes y surgen dudas respecto a su enfoque y efectividad.	Dar por atendida parcialmente la recomendación y solicitar aclaración sobre la efectividad de las acciones propuestas, así como también hacer una ampliación sobre la temática de permisos y casos municipales.
RECOMENDACIÓN 8 Entregar información detallada de los alcances técnicos de las ampliaciones de la red 3G-LTE, tanto para las fases que ya han sido implementadas (2015-2017), como para las fases futuras -en caso que las hubiere- en términos de despliegue de infraestructura, uso del espectro radioeléctrico para las portadoras de IMT, el uso de espectro para enlaces microondas como troncales, para de esta forma corroborar el uso eficiente del espectro y las necesidades futuras de este recurso que pueda ser empleado en esas redes de comunicaciones, así como costos por el retraso, consecuencias y plan	Se recibe la información. Específicamente: <i>“La información solicitada sobre el detalle del uso de la totalidad del recurso radioeléctrico fue declarada confidencial, con la facultad conferida por el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades del Sector de Telecomunicaciones (Ley N° 8660), con fundamento en lo establecido en los artículos 273 de la Ley General de Administración Pública, 2 y 3 de la Ley N° 7975 de información no Divulgada, 19 del Decreto</i>	No dar por atendida la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
remedial. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	<p><i>Ejecutivo N° 34765-MINAET Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y de acuerdo a la Política de Confidencialidad de la información vigente en este instituto.”</i></p> <p>En cuanto a lo señalado por el Instituto Costarricense de Electricidad, sobre la confidencialidad de la información solicitada por este Ministerio, se le debe recordar a esta Institución que de conformidad con el artículo 34 inciso 4) de la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, existe el deber por parte del Instituto de brindar la información que dicho Ministerio solicite para el ejercicio de sus funciones, a saber:</p> <p>“ARTÍCULO 34.- Deber de informar <i>El ICE y sus empresas informarán y estarán sujetos a las aprobaciones y disposiciones que emitan los órganos y entes enumerados en este artículo, de conformidad con el ordenamiento y dentro del límite de sus competencias:</i> (...) 4. Al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, en</p>	





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
	<p><i>su condición de rector, se le suministrará la información que solicite para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con la ley.”</i></p> <p>En este sentido, la negativa a brindar la información solicitada impide la evaluación correcta del informe de rendición de cuentas que debe brindar este Instituto, de conformidad con el artículo 37 de la Ley N° 8660, y obstaculiza la función del Ministerio de velar por la buena planificación, administración y control del espectro radioeléctrico, normado en los artículos 7 y 8 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones.</p> <p>Si bien es cierto nuestro ordenamiento jurídico tutela el derecho de los usuarios de proteger la información comercial mediante la confidencialidad, se debe de tener claro que para acceder a información confidencial se requiere de una norma legal expresa que así lo determine, tal y como lo señala el artículo 35 de la Ley N° 8660: “(...) su conocimiento por parte de terceros queda restringido, salvo cuando así lo solicite una autoridad legalmente competente (...)”, en este caso el señalado artículo 34 es la norma que faculta al Ministerio a solicitar la información que considere necesaria y es la que obliga al Instituto a brindarla. Esto ha sido señalado por la Procuraduría General de la Republica de la siguiente manera:</p>	





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
	<p><i>“b) Para acceder a información confidencial requiere una norma legal expresa</i></p> <p><i>(...) Reafirmamos que la posición del diputado individualmente considerado no se asimila constitucionalmente a la de una comisión de investigación. Por lo que no puede pretender el acceso a la información a que se refiere el artículo 35, primer párrafo de la Ley 8660. Este artículo autoriza al ICE a suministrar información confidencial de sus clientes a una “autoridad legalmente competente”. Lo que implica que no se trata de cualquier funcionario público. Para acceder a la información, el funcionario debe ser titular de una competencia que le permita solicitar la información y esa competencia debe ser definida por la ley.</i></p>	





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
	<p>(...) En la Ley 8660 existen normas que le imponen el [sic] ese deber, como el artículo 34 de la ley 8660, lo establecido en orden a la Superintendencia de Telecomunicaciones en los artículos 72 y siguientes de la misma Ley. Con esto remarcamos que, si bien la Ley definió que el ICE debía suministrar información a ciertos organismos públicos, en modo alguno lo dispuso respecto de los diputados. (..).</p> <p>CONCLUSION: Por lo antes expuesto, es criterio no vinculante de la Procuraduría General de la República, que: (...) 7-. El artículo 35, en su primer párrafo, de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, N° 8660 de 8 de agosto de 2008, consagra la confidencialidad de la información que el ICE recabe de sus clientes y</p>	





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
	<p><i>usuarios. Principio de confidencialidad que se impone a todo operador de redes y proveedor de servicios en virtud de los artículos 3, inciso j) y 42 de la Ley General de Telecomunicaciones.</i></p> <p>8-. Esa confidencialidad cede frente a una autoridad legalmente competente. Es decir, frente a un órgano administrativo o funcionario a quien una norma de rango legal le atribuya la potestad de solicitar esa información.”² El resaltado no es parte del original.</p> <p>Por lo anterior, se le solicita al Instituto Costarricense de Electricidad se sirva brindar la información solicitada, la cual será utilizada y resguardada por parte de este Ministerio bajo las normas de total confidencialidad y protección de esta. Asimismo, se le solicita a este Instituto brindar los datos específicos del acto por el cual se declaró confidencial la información solicitada por parte de dicha empresa.</p>	
RECOMENDACIÓN 9	Se recibe la información. Con respecto a la siguiente afirmación:	No dar por atendida la recomendación.

² Procuraduría General de la República, Opinión Jurídica N° OJ-62-2009 de fecha 21 de julio 2009.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
Presentar detalles del uso de la totalidad del recurso otorgado y el canon que se paga por cada servicio radioeléctrico para de esta forma poder realizar un adecuado ejercicio de análisis del desempeño de telecomunicaciones y uso eficiente del recurso escaso. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	<p><i>“La información solicitada sobre el detalle del uso de la totalidad del recurso radioeléctrico fue declarada confidencial, con la facultad conferida por el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades del Sector de Telecomunicaciones (Ley Nº 8660), con fundamento en lo establecido en los artículos 273 de la Ley General de Administración Pública, 2 y 3 de la Ley Nº 7975 de información no Divulgada, 19 del Decreto Ejecutivo Nº 34765-MINAET Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y de acuerdo a la Política de Confidencialidad de la información vigente en este instituto.”</i></p> <p>Se presenta un análisis en la Recomendación número 8, detallando por qué debe aportar la información.</p>	
RECOMENDACIÓN 10 Rendir información sobre la planificación y ejecución del proyecto de la Ampliación y modernización de la red de transporte de microondas. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	La respuesta brindada describe de forma breve que el objetivo del proyecto que pretende sustituir los equipos de radio PDH de la red troncal de microondas, por otros nuevos bajo la tecnología SDH. Se provee adicionalmente y de forma muy resumida el historial de acciones desde el año 2014 hasta el 2017 sin que ello pueda considerarse por la brevedad de la	No dar por atendida la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
	información brindada, como que se ha rendido información sobre planificación y ejecución detallada del proyecto	
RECOMENDACIÓN 11 Presentar la justificación, el impacto del retraso en el negocio y el plan remedial aplicable, con respecto al proyecto “Ampliación y sustitución de la red de acceso fijo”, tomando en consideración que este proyecto tiene un impacto importante en el negocio y su ejecución presenta grandes atrasos (68% respecto al 100% programado), con una ejecución del 25% del presupuesto, y al no parecer una acción remedial válida la indicada: <i>“Realizar la solicitud mediante carta formal de un cambio en la programación del proyecto”</i> . (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información, sin embargo, en el presente informe se brinda una recomendación sobre la posible inconsistencia en los porcentajes de avance reportados por el ICE, tomando como referencia el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas.	No dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 12 Sobre el proyecto “ICE-MEP”, rendir una aclaración sobre los datos reportados en el Cuadro 35, página 94, con respecto a la información presentada en el cuadro 48, página 114 en el cual se indica que “todos los Centros Educativos a nivel nacional adscritos al MEP (al I semestre 596 de los 868 centros educativos se encuentran finalizados”, pues parece haber una inconsistencia de la información. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información la cual atiende la recomendación emitida por el MICITT.	Dar por atendida la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
RECOMENDACIÓN 13 Detallar el resultado de su análisis sobre el posible impacto de la Red Educativa del Bicentenario sobre el proyecto "ICE-MEP". (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información, sin embargo, no se da por atendida la recomendación ya que el ICE brinda una descripción tanto del proyecto ICE-MEP como de la Red del Bicentenario. El objetivo de la Recomendación 13 consiste en analizar <u>el impacto</u> en las ventas cuando opere la Red del Bicentenario.	No dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 14 Dar continuidad a la información presentada en el informe de avance y el informe final, así como presentar el detalle sobre las acciones remediales concretas que efectivamente reduzcan cualquier impacto en el despliegue y operación de los servicios y la calidad de experiencia de usuario final con respecto al proyecto GL-1800 MHz, en vista de que no es posible determinar la existencia de medidas concretas remediales ante la situación descrita ni el impacto del retraso en la calidad de experiencia del usuario final. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información. No obstante, Las acciones remediales presentadas son ambiguas puesto que dan una noción muy básica sobre las acciones que se están realizando sin profundizar. No se sabe cuáles son las fases en las que el proyecto ha sido organizado y los porcentajes de avance del proyecto no concuerdan con lo indicado tanto en el avance como en el informe final	No dar por atendida la recomendación





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
RECOMENDACIÓN 15 Informar sobre la planificación y ejecución del proyecto denominado GL-1800 MHz, así como detallar la información que haya proyectado relativa al impacto en la calidad de usuario final y el impacto financiero en la institución en relación con la ejecución del presente proyecto. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información. Sin embargo, el ICE señala en el informe de rendición de cuentas que este proyecto consiste en cinco fases (de las cuales no se tiene información de su programación), y en lo detallado en el Anexo se señala que son seis fases, lo que resulta contradictorio y no se especifica detalle alguno relativo al eventual impacto en la experiencia de usuario final producto de los retrasos en la ejecución del proyecto.	No dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 16 Remitir información detallada sobre la planificación y ejecución del proyecto "Transformación TIC-Heredia", así como una justificación amplia del cambio en la programación y un plan remedial para atender los retrasos, debido a que preocupa el nivel de retraso presentado sobre uno de los proyectos que el ICE considera como clave para el negocio de telecomunicaciones. (Sección 5.1.1 informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe)	Se recibe la información y se entiende que la solicitud en el cambio del cronograma se debe una ampliación en el alcance del proyecto.	Dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 17 Presentar mayores detalles sobre los proyectos mencionados en la sección 5.1.2 del Negocio de Datos y Fibra Óptica, en particular, indicando los plazos proyectados del retorno de la inversión para la sustitución de la red cobre por fibra	Se recibe la información con los plazos estimados para el periodo de recuperación, y se espera recibir la información para el proyecto "Sustitución de última Milla" y en caso de ser procedente la actualización de los plazos para el proyecto RANGE II y TIC-Heredia.	Dar por atendida parcialmente la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
óptica y tomando como referencia el déficit que actualmente presenta la empresa. (Sección 5.1.2 informe Grupo ICE / Sección 2.7 del presente informe)		
RECOMENDACIÓN 18 Rendir información sobre los porcentajes de cumplimiento reportados en el cuadro 35 en relación con el proyecto RANGE ETAPA -2 mencionado en la sección 5.1.2 y, así como reportar en qué consistió la problemática de la supervisión de obras y una aclaración sobre suspensión de obras no prioritarias, debido a que el cuadro 35 indica que este proyecto tiene como objetivo “ <i>identificar sitios prioritarios de interés comercial</i> ”, por lo que los criterios que se emplean para descartar las zonas parecen ser contradictorios, siendo que todos los sitios que abarque el proyecto deberían ser prioritarios. (Sección 5.1.2 informe Grupo ICE / Sección 2.7 del presente informe)	Se recibe la información, sin embargo, esta requiere un mayor nivel de detalle. Se observa, además, que las causas de los atrasos reportados en el cuadro 54 del informe son diferentes de los reportados en el Anexo 11.	No dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 19 Brindar el detalle de las acciones realizadas y los tiempos de ejecución para la finalización del proyecto de “actualización e integración” de equipos de la plataforma móvil actual para el desarrollo de VoLTE, así como la justificación de su viabilidad y factibilidad, tomando en consideración la estadística de disponibilidad actual de terminales mencionada en el presente	Se recibe la información. No obstante, no se brinda información completa sobre las acciones realizadas y los tiempos de ejecución para la finalización del proyecto. No se presenta Sin embargo, a pesar de los datos mostrados por el ICE, sigue sin evidenciar la justificación de la viabilidad y factibilidad del proyecto.	No dar por atendida la recomendación





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
informe. (Sección 5.1.2 informe Grupo ICE / Sección 2.7 del presente informe)		
RECOMENDACIÓN 20 Entregar información detallada de los indicadores “Porcentaje de crecimiento en la base de clientes de los servicios N-Play” y “Crecimiento de puertos de banda ancha NGN”, pues la información presentada sobre las causas y acciones remediales se trata de una lista de acciones, las cuales no permiten formarse un criterio integral de la problemática que sucede en ambos indicadores. Asimismo, indicar la forma en que el “Porcentaje de crecimiento en la base de clientes de los servicios N-Play” impacta al negocio de telecomunicaciones pues el indicador decreció. (Sección 5.2.1 informe Grupo ICE / Sección 2.9 del presente informe).	Se recibe la información y se da por atendida la recomendación.	Dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 21 Brindar información detallada del indicador “Crecimiento de soluciones de conectividad inalámbrica”, dado que a pesar de presentar un nivel de cumplimiento de un 76% ha sido identificada como con necesidad de mejora y no se detallan las acciones que serían necesarias para alcanzar esa mejora. (Sección 5.2.1 informe Grupo ICE / Sección 2.9 del presente informe)	Se indica por parte del ICE información general relativa a este indicador, y hace referencia a algunas acciones remediales para atender el margen de mejora que presenta según lo planificado por el ICE. Sin embargo, se observa que dichas acciones son de índole general y no se detalla la planificación para su ejecución.	No dar por atendida la recomendación
RECOMENDACIÓN 22	El ICE brinda una explicación de la composición de su índice general de	No dar por atendida la recomendación





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
Incluir en su Índice General de Calidad información sobre el cumplimiento de todos los indicadores aplicables del RPCS, comunes y particulares por servicio, conforme las métricas establecidas por el ente regulador. (Sección 5.2.2 informe Grupo ICE / Sección 2.10 del presente informe)	calidad y su efectiva relación con los indicadores comunes del RPCS. Sin embargo, se omite el detalle sobre su relación con los indicadores particulares por servicio, según también lo define el RPCS en vigor.	
RECOMENDACIÓN 23 Aclarar lo señalado en el Resumen Ejecutivo sobre la rebaja en los ingresos y su consecuente disminución en la base de clientes del negocio de comunicaciones (Full Móvil), en contraste con lo reportado en el cuadro 63 de la sección 7.2.1 del Plan Operativo Institucional, y del cual se reportó la conexión de 50 805 soluciones móviles, logrando sobrepasar el indicador denominado "Cantidad de soluciones móviles" con un porcentaje del 249,15%. Lo anterior, pues pareciera existir una contradicción de estos datos. (Sección Resumen Ejecutivo y Sección 7.2.1 informe Grupo ICE / Sección 2.1 del presente informe)	Se recibe la información. Se brindan las aclaraciones requeridas. No obstante, a lo anterior, se indica que, pese a que los indicadores presentan altos índices de cumplimiento, la subsidiaria continúa perdiendo clientes en este mercado.	Dar por atendida la recomendación
RECOMENDACIÓN 24 Brindar una aclaración con respecto a la afectación de la resolución del cobro por descarga emitida por el órgano regulador y su relación con la disminución de la base de clientes y su correspondiente disminución de ingresos para Full Móvil y cómo esta impacta al negocio. (Sección Resumen	Se recibe la información y se da por atendida la recomendación.	Dar por atendida la recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
Ejecutivo y Sección 7.2.1 informe Grupo ICE / Sección 2.1 del presente informe)		
RECOMENDACIÓN 25 Presentar más información de los objetivos y metas desarrolladas por RACSA, pues la información presentada es escasa y no es posible formarse un criterio integral de las condiciones de la empresa. En particular, preocupa el nivel de ejecución presupuestaria y del cual se reporta en un 36%. (Sección 7.2.1 informe Grupo ICE / Sección 2.12 del presente informe)	Se recibe la información y se da por atendida la recomendación.	Dar por atendida la recomendación.
RECOMENDACIÓN 26 En relación con la sección 8.1, rendir mayores detalles que permitan conocer a fondo la problemática existente en Cable Visión, así como, un plan de acción con resultados concretos esperados y específicos para esta subsidiaria; con el objetivo de poder darle seguimiento por parte del Consejo de Gobierno. (Sección 8.1 informe Grupo ICE / Sección 2.13 del presente informe)	Se recibe la información y se da por atendida parcialmente la recomendación hasta tanto se presente al Consejo de Gobierno la hoja de ruta de Cable Visión producto de la decisión adoptada sobre la cesión de derechos.	Dar por atendida parcialmente la Recomendación.
RECOMENDACIÓN 27 Brindar un reporte detallado para cada uno de los objetivos estratégicos de Cable Visión presentados en la sección 8.2, ya que de la información presentada no es posible comprender el rendimiento obtenido. El informe no presenta los elementos técnicos suficientes para presentar recomendaciones al Consejo de	Se recibe la información y se da por atendida parcialmente la recomendación hasta tanto se presente al Consejo de Gobierno la hoja de ruta de Cable Visión producto de la decisión adoptada sobre la cesión de derechos.	Dar por atendida parcialmente la Recomendación.





Recomendación	Comentarios	Recomendación al Consejo de Gobierno
<p>Gobierno, para que este pueda tomar una decisión informada con respecto a la gestión institucional de Cable Visión. A su vez, brindar mayor detalle en los indicadores que cuentan con atrasos críticos y necesidad de mejora. La carencia de la información para realizar esta valoración, así como la información presentada en los Estados Financieros de Cable Visión (sumado a la información hecha pública mediante la prensa nacional, tanto de esta situación como de un posible movimiento de absorción por parte de la casa matriz), representa una alerta en cuanto a la continuidad del negocio de esta. (Sección 8.2 informe Grupo ICE / Sección 2.14 del presente informe)</p>		





3. Conclusiones y Recomendaciones

1. Se recomienda al Consejo de Gobierno solicitar al ICE y sus empresas, lo siguiente:
 - a) Presentar mayor detalle en cuanto a los aportes que se han realizado con el fin de dar cumplimiento a la política pública dictada: es necesario disponer de la información pertinente que permita evaluar el grado de cumplimiento alcanzado en todo momento. Asimismo, de forma particular para los aportes ligados a los pilares “Impulsar el crecimiento económico – Economía Digital” del PND-PNDT, se torna necesario que se detalle el impacto y beneficios que reciben los usuarios finales, así como cualquier otro detalle técnico que se derive de la ampliación de las redes móviles como parte de los aportes alineados con la política pública dictada (Sección 3.2 Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021 Informe Grupo ICE/ Sección 2.1 del presente informe).
 - b) Presentar información detallada sobre el impacto de las operaciones de los proyectos mencionados de incursión en mercados internacionales en Nicaragua, Honduras, Panamá y Aruba relacionados con telecomunicaciones, así como los planes a futuro a nivel internacional, pues la información suministrada en el Informe de Rendición de Cuentas únicamente describe los esfuerzos actualmente en proceso. (Sección 4.2 Aprovechamiento de las facultades concedidas por la 8660 Informe Grupo ICE/ Sección 2.3 del presente informe).
 - c) Con el fin de comprender mejor la gestión institucional con respecto a ICE Telecomunicaciones, consultar con respecto a la visión y acciones específicas del Grupo ICE y sus empresas respecto a la Cuarta Revolución Industrial y de forma concreta con la transformación digital; pues tal como lo indica el ICE “ofrecer únicamente servicios de conectividad no es la única opción”. (Sección 4.3 Síntesis sobre la evolución del ICE y sus empresas, subsección 4.3.2 ICE – Telecomunicaciones Informe Grupo ICE/ Sección 2.4 del presente informe).





- d) Un mayor detalle de los procesos de innovación y de Vigilancia Estratégica, para que permita la comprensión de los proyectos específicos que aportarán a ellos, para el cumplimiento de la Estrategia RACSA 2019-2023 que se menciona. (Sección 4.3 Síntesis sobre la evolución del ICE y sus empresas, subsección 4.3.4 RACSA Informe Grupo ICE/ Sección 2.5 del presente informe)
- e) Brindar información técnica detallada y clara sobre el proyecto de instalación de medidores inteligentes (AMI RF). Específicamente, para que se brinden detalles sobre cobertura, cantidad total de equipos que serán instalados al finalizar el proyecto, especificación de requerimientos de espectro y cualquier otro aspecto técnico. (Sección 6.1.3 Distribución y comercialización Informe Grupo ICE / Sección 2.6 del presente informe).
- f) Ampliar la justificación presentada con respecto la disminución de los ingresos del negocio prepago pues es insuficiente para valorar la gestión institucional del ICE, teniendo en cuenta que este decremento representa más de la mitad de los ingresos que tenía el Grupo ICE en este negocio, comparativamente entre lo reportado para los años 2014 y 2018. Asimismo, se recomienda ampliar justificación con respecto a la reducción total en el ingreso del mercado hogar. (Sección 6.3.1 Servicios Kolbi Informe Grupo ICE/ Sección 2.7.1 del presente informe).
- g) Presentar una justificación detallada con respecto a la disminución en la cantidad de ventas por servicio para aquellos mercados donde se mantiene un decremento sostenido y las acciones remediales para evitar y recuperarse de esta situación, los cuales corresponden a las ventas por servicios móviles prepago y fijos de voz, así como, para aquellos que han presentado un decremento en el último año, tales como: Kolbi hogar Internet y el servicio de Internet empresarial. Sobre este último, llama la atención la pérdida en ventas, que pasa de 2093 ventas en el 2016 a 721 en el 2018, para lo cual se solicita incluir, además, el detalle de los clientes perdidos (grandes empresas vs PyMEs), así como el impacto de la fluctuación del tipo de cambio y las desviaciones de éste con





respecto a lo originalmente proyectado. (Sección 6.3.2 Ventas por Servicios Informe Grupo ICE/ Sección 2.7.3 del presente informe).


- h) Incluir en su índice general de calidad, información sobre el cumplimiento de todos los indicadores aplicables del RPCS, comunes y particulares por servicio, conforme las métricas establecidas por el órgano regulador. (Sección 6.3.3 Calidad de Servicio Informe Grupo ICE / Sección 2.7.4 del presente informe).
- i) Sobre el proyecto “Ampliación de acceso 3G-LTE”: Solicitar explicación más detallada del avance de este proyecto, de forma que se puedan conocer los detalles de las correcciones al cronograma realizadas y la publicación de esa nueva línea base que permitieron establecer el valor del avance en un 75%. Asimismo, dicha aclaración debe ir acompañada de los pormenores de las acciones que ya han concluido, así como también de la lista de acciones pendientes aún por realizar. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).
- j) Sobre el proyecto “Actualización de equipos de la red móvil e IMS (Subsistema Multimedia IP)”: Solicitar una aclaración del porqué si el proyecto pudo ser concluido según se programó, esto no fue así y aún seis meses después, el proyecto alcanzó el 98% de avance y fue catalogado como “Proyecto conforme lo planeado”. Consecuentemente, se requiere conocer la fecha estimada para completarlo en un 100%. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).
- k) Sobre el proyecto “Ampliación y sustitución de la red de acceso fijo” solicitar una aclaración de la posible incongruencia en los porcentajes de avance del proyecto presentados tanto en el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas; pues al primer semestre del 2018, el avance programado era del 100%, y al cierre del año se reporta un avance de 73% indicando que el avance está de acuerdo con lo programado. Además, solicitar información sobre impacto en el negocio y cuál es el plan remedial o bien si se dio un cambio en la programación indicar las motivaciones de ello. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).





- l) Sobre el proyecto “GL-1800 MHz”: Solicitar al ICE aclaración sobre el desarrollo de este, ya que en noviembre de 2018 se programó un avance del 100% pero hoy día este se determinó que es de un 91% y hoy día se clasifica como “conforme lo planeado para esta fase”. Adicionalmente, la aclaración que se recomienda solicitar debe detallar cuáles fueron esas fases que se establecieron en el proyecto, los alcances esperados por fase, y la objetividad de las acciones remediales planteadas. Esto último, para aclarar las dudas en torno a la efectividad de estas y los resultados esperados. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).
- m) Sobre el proyecto “Red de Acceso de Nueva Generación II (RANGE II) se recomienda solicitar información detallada sobre la planificación y ejecución y una justificación amplia del plan remedial para atender los retrasos, pues se observa que los problemas han persistido según lo reportado en el Informe de Avance y el Informe de Rendición de Cuentas. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).
- n) Sobre el proyecto “Transformación TIC-Heredia” solicitar una aclaración de la posible inconsistencia en los porcentajes de avance del proyecto presentados tanto en el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas; pues al primer semestre del 2018, el avance programado era del 91%, y al cierre del año se reporta un avance de 84% indicando que el avance está de acuerdo con lo programado. Además, solicitar información sobre impacto en el negocio y cuál es el plan remedial o bien si se dio un cambio en la programación indicar las motivaciones de ello. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).
- o) Sobre los proyectos “Solución cobro de línea convergente”, “Modernización de la capa de anillos de la Red IP (Etapa I)” y “Modernización de la plataforma DNS” se recomienda solicitar una aclaración al ICE en relación con los datos reportados para los porcentajes de avance, pues se observan inconsistencias de la información presentada en el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas. Adicionalmente, sobre el proyecto ICE-MEP en el cual se reporta una ampliación se sugiere que el ICE presente un análisis del posible



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-DERRT-INF-007-2019
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELECTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 10/05/2019
	INFORME TÉCNICO	Páginas: 50
	RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ICE Y SUS EMPRESAS 2018	Versión: 1

impacto de la Red Educativa del Bicentenario sobre éste. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).

- p) Para cada proyecto que mencione dentro de sus informes, proveer al mismo información técnica, operativa y estratégica, así como el impacto que tienen en el cumplimiento de la estrategia de la institución, respecto al mismo y no sólo información de corte general. Esto, de forma que las diferentes instituciones que reciben su informe puedan analizar a profundidad la información e identificar posibles aspectos que podrían comprometer la ejecución y éxito del proyecto. (Sección 6.3.4 Proyectos Informe Grupo ICE / Sección 2.7.5 del presente informe).
- q) Brindar más detalles de proyectos denominados como “Otras iniciativas” pues de la información presentada no es posible conocer el impacto que estos representan al negocio del Instituto. (Sección 6.3.5 Otras Iniciativas Informe Grupo ICE / Sección 2.7.6 del presente informe).
- r) Proveer más información del comportamiento de los indicadores “Renovaciones Planes Móvil Postpago” y “Tasa de retiro clientes móviles Postpago” presentados en la tabla 41 “CMI Perspectiva Clientes”, así como, las razones del bajo desempeño, que permitan al Consejo de Gobierno contar con un criterio informado con respecto a la gestión institucional realizada por parte del ICE. (Sección 6.3.6 Ejecución de la Estrategia Informe Grupo ICE / Sección 2.7.7 del presente informe).
- s) Para el indicador “Crecimiento de puertos ultrabanda ancha de Fibra óptica (NGN)” presentado en la Tabla 42 “CMI Perspectiva Procesos”, se sugiere brindar una aclaración de los datos reportados entre el Avance al Informe y el Informe de Rendición de Cuentas pues pareciera existir posibles inconsistencias y no es posible comprender si efectivamente el logro en el cumplimiento pasó de un estado crítico a un cumplimiento satisfactorio superior al 90%. (Sección 6.3.6 Ejecución de la Estrategia Informe Grupo ICE / Sección 2.7.7 del presente informe).





- t) En relación con el desempeño de RACSA, para cada una de las líneas de negocio: Conectividad, Soluciones administradas y Comunicación se presenta datos sobre el porcentaje de cumplimiento de los ingresos, cantidad de clientes, ingresos y tasa de retiro, no obstante, la información presentada no permite conocer si los valores presentados son óptimos o bien cumplen con los objetivos y metas de la empresa, por lo que se recomienda incorporar información al respecto y un histórico del comportamiento para el periodo 2014-2018. (Sección 6.4 RACSA Informe Grupo ICE / Sección 2.8 del presente informe).
- u) Ampliar el contenido de la información sobre los proyectos en producción de RACSA y su respectivo porcentaje de avance conforme a lo planificado, en complemento a la información provista en la Tabla 58. (Sección 6.4 RACSA Informe Grupo ICE / Sección 2.8 del presente informe).
- v) Respecto a RACSA, que indique las acciones a realizar para minimizar los efectos del crítico desempeño con respecto a las tasas de retiro de los servicios masivos (Internet por Cable Modem, Internet Conmutado e Internet inalámbrico WiMAX), y los servicios de conectividad, así como para su recuperación. (Sección 6.4 RACSA Informe Grupo ICE / Sección 2.8 del presente informe).
- w) En relación con las metas del POI de RACSA, solicitar a una aclaración de las razones por las cuales, para el segundo semestre del 2018, disminuyó la cantidad de soluciones empresariales y soluciones móviles (según se desprende de la Tabla 61), pues, aunque en el Informe de Rendición se indique altos porcentajes de cumplimiento (93.4% y 220.73% respectivamente, según la Tabla 64), lo cierto es que la subsidiaria ha venido perdiendo clientes. Asimismo, indicar la estrategia para mitigar esta problemática. (Sección 6.4 RACSA Informe Grupo ICE / Sección 2.8 del presente informe).
- x) La hoja de ruta a seguir, producto del proceso de Cesión de Derechos en el que el ICE absorberá las operaciones de Cable Visión de manera que se brinde, entre otros aspectos, información de qué sucederá con los clientes y activos de esta empresa. (Sección 6.5 Cable Visión Informe Grupo ICE / Sección 2.9 del presente informe).





- y) Mantener continuidad de los datos de los proyectos presentados entre los informes de avance y de rendición de cuentas, de tal manera que el Consejo de Gobierno pueda analizar integralmente el estado de avance de estos a lo largo del tiempo. De igual forma, en la medida de lo posible, se recomienda evitar la eliminación de apartados de información. (Recomendación general).
- z) En cuanto al principio de neutralidad tecnológica, es importante recordar que los resultados obtenidos de la aplicación de éste, son responsabilidad del Grupo ICE por lo que se les insta a realizar los análisis pertinentes en el proceso de definición de la tecnología a utilizar. (Recomendación general).
2. Respecto a la atención de las recomendaciones emitidas por el Consejo de Gobierno para el *“Avance al Informe de Rendición de Cuentas del Grupo ICE y sus empresas”*, de noviembre de 2018, se recomienda al Consejo de Gobierno lo siguiente:
- Dar por atendidas las recomendaciones 3, 5, 6, 12, 16, 20, 23, 24 y 25 del citado informe.
 - Dar por parcialmente atendidas las recomendaciones 4, 7, 17, 26 y 27 del citado informe.
 - No dar por atendidas las recomendaciones 1, 2, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 19, 21 y 22 del citado informe.

Lo anterior, conforme al análisis presentado en la Tabla 2 “Análisis de Informe Certificación CERT 051-2019” del presente informe. (Anexo 11 Informe Grupo ICE / Sección 2.11 del presente informe).

3. Se recomienda al Consejo de Gobierno, solicitar al ICE que presente un plan estratégico completo, el cual detalle los proyectos y los planes de inversión a mediano y largo plazo en Telecomunicaciones, así como los resultados esperados de los mismos, incluyendo entre otros, los planes para la red de cobre, el uso de la infraestructura ociosa, el uso eficiente del





espectro radioeléctrico, la eventual participación en mercados internacionales que se encuentren bajo análisis, entre otros.

4. Bibliografía

- 1) Instituto Costarricense de Electricidad. (2018). Avance al Informe de Rendición de Cuentas del ICE y sus empresas, 2018. Presidencia Ejecutiva.
- 2) Instituto Costarricense de Electricidad. (2019). Informe de Rendición de Cuentas Grupo ICE 2018. Presidencia Ejecutiva.
- 3) Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (2019). Análisis del Avance al Informe de Rendición de Cuentas del ICE y sus empresas 2018. Informe No. MICITT-DERRT-INF-001-2018. Viceministerio de Telecomunicaciones.

