

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR
DECRETO No. 128-2004, Aprobado el 19 de Noviembre del 2004

Publicado en La Gaceta No. 238 del 07 de Diciembre del 2004
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

En uso de las facultades que le confiere la Constitución Política,

HA DICTADO

El siguiente

DECRETO

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 1.- TELCOR ejercerá sus atribuciones reguladoras, normativas, fiscalizadoras, correctivas, sancionadoras, atención de reclamos y de solución de controversias, dentro de los alcances y limitaciones que señala la Ley y conforme este Reglamento y los Reglamentos específicos.

Artículo 2.- Para el cumplimiento de su objeto, TELCOR, conforme al mencionado Decreto No.1053 del 5 de junio de 1982, sus reformas y la Ley No. 200 del 8 de agosto de 1995, tiene las siguientes atribuciones:

1. Regular prácticas anticompetitivas del mercado.
2. Promover la Libre Competencia.
 - 2.1. Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios.
 - 2.2. Otorgar concesiones, licencias, permisos, registros, autorizaciones y cualquier otro tipo de título habilitante requerido para la instalación, operación y prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.
3. Garantizar y promover el acceso de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales a toda la población.
 - 3.1. Garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.
4. Proteger el interés público en el mercado de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.
 - 4.1. Velar de manera imparcial, por los intereses del Estado, de las empresas operadoras y de los usuarios.
 - 4.2. Administrar de forma eficiente los recursos del estado destinados al desarrollo y buen funcionamiento de las telecomunicaciones en un ambiente de sana competencia.

- 4.3. Establecer, aplicar y hacer cumplir la normativa vigente respecto a los servicios de telecomunicaciones y servicios postales de Nicaragua.
- 4.4. Vigilar el cumplimiento de obligaciones de los operadores para que los servicios se presten en forma eficiente, eficaz, continua y garantizando la calidad.
- 4.5. Conocer y resolver administrativamente las discrepancias, conflictos y reclamos.
- 4.6. Identificar y calificar las infracciones y aplicar las sanciones administrativas previstas en la normativa vigente, ya sea que se susciten entre operadores y entre éstos y los usuarios.
- 4.7. Facilitar el desarrollo, la modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones y los servicios postales.
- 4.8. Establecer políticas adecuadas de protección a los usuarios, y velar por el acceso a los servicios al menor costo posible.
5. Fortalecer la Institución.
6. Promover el uso de las tecnologías de la información.

Artículo 3.- Conforme los artos. 13 y 15 de la Ley Orgánica de TELCOR, este cuenta con las siguientes funciones:

1. Normar y regular.
2. Planificar.
3. Fiscalizar y sancionar.
4. Solucionar controversias y atender a los reclamos de usuarios y operadores.

Artículo 4.- La función de planeamiento es la que tiene TELCOR de proponer e implementar las políticas y la planificación sectorial, así como los criterios con los que se desarrollen las mencionadas políticas y planes que permitan el logro de los objetivos establecidos para el Ente Regulador, conforme lo establecido por el Poder Ejecutivo.

Artículo 5.- La función fiscalizadora permite a TELCOR verificar el cumplimiento de la normativa aplicable vigente, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los títulos habilitantes. La función sancionadora permite a TELCOR imponer sanciones y medidas correctivas a los operadores y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. El ejercicio de esta función puede darse de oficio o por denuncia de parte.

Artículo 6.- La función de solución de controversias y reclamos de usuarios permite a TELCOR resolver en la vía administrativa, los conflictos y las controversias que, dentro del alcance de su competencia, surjan tanto entre los operadores como entre éstas y los usuarios. Asimismo, TELCOR está facultado para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios de telecomunicaciones y del servicio postal. Esta función comprende la de conciliar intereses contrapuestos.

Capítulo II

De su Organización Interna

Artículo 7.- Para un mejor cumplimiento de los fines de TELCOR contará con órganos, que según sus funciones se denominarán: de dirección superior, de control interno, de asesoría, de apoyo y de línea. Los Directores y Jefes de Unidades podrán estar auxiliados por Sub Directores, Jefes de Departamento, Jefes de Oficinas y demás personal que se requiera para el mejor desempeño de sus funciones.

Son Órganos de Dirección Superior:

1. Dirección General
2. Sub-Dirección General

Es Órgano de Control Interno:

1. Unidad de Auditoría Interna

Es Órgano de Asesoría:

1. Dirección Jurídica

Son Órganos de Apoyo:

1. Dirección de Planificación y Desarrollo
2. Dirección de Administración y Finanzas
3. Dirección de Recursos Humanos
4. Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas
5. Unidad de Relaciones Internacionales
6. Unidad de Adquisiciones
7. Unidad de Sistemas, Centro de Documentación y Archivo

Son Órganos de Línea:

1. Dirección de Políticas y Regulación
2. Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios
3. Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico
4. Dirección de Supervisión y Fiscalización
5. Dirección del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL)
6. Dirección de Asuntos Postales

Artículo 8.- Así mismo TELCOR podrá establecer otras Unidades Administrativas que la Dirección General considere necesarias para el mejor desempeño de sus funciones.

Artículo 9.- Para resolver asuntos de relevancia en su gestión o en el desarrollo de las políticas públicas del sector, TELCOR contará con un órgano de asesoría, el que se denomina Consejo Consultivo, el que se organizará y funcionará de conformidad con las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

Capítulo III De la Dirección

Artículo 10.- La Dirección y Administración de TELCOR está a cargo de una Dirección Superior, la cual estará a cargo del Director General y un Sub-Director General, los que tendrán las siguientes finalidades y funciones:

Artículo 11.- Es finalidad de la Dirección General:

1. Estar en contacto permanente con los diferentes agentes y actores regulados del mercado de telecomunicaciones sea que éstos pertenezcan a entidades de los poderes del Estado, a las empresas existentes, a potenciales inversionistas, a los usuarios y asociaciones de usuarios.
2. Diseñar la estrategia corporativa; el establecimiento de los principios, los valores y las normas que regulen la conducta de los funcionarios; la implantación de los sistemas y procedimientos que aseguren la adecuada implementación de las políticas y la evaluación de sus resultados que hagan de TELCOR una organización transparente, predecible y altamente calificada; la creación de una cultura proactiva en todos los funcionarios del organismo que los comprometa a una actualización constante acerca de los cambios tecnológicos y los efectos que éstos tengan en la estructura de la industria y en los mercados.
3. Adecuar las acciones de regulación a las demandas del complejo y cambiante entorno de las telecomunicaciones, además de garantizar el equilibrio interno entre las tareas, las personas, la organización y la cultura de TELCOR y a la búsqueda de soluciones que armonicen y equilibren los intereses y las expectativas del gobierno, de los operadores, los usuarios y los que laboran en el órgano Regulador.

Artículo 12.- Son funciones y atribuciones de la Dirección General:

1. De Planeamiento

1.1. Identificar las tendencias de la industria y proponer los planes de desarrollo sectorial y el marco regulatorio necesario para incentivar la inversión privada, la modernización de las redes y el uso de las últimas tecnologías a fin de que los consumidores obtengan más y mejores servicios con precio acorde a las posibilidades de la ciudadanía.

2. De Solución de Controversias y Reclamos

2.1. La función de solución de controversias resuelve en la vía administrativa los conflictos y las controversias que, dentro del alcance de su competencia, surjan tanto entre los operadores como entre éstos y los usuarios. Asimismo, TELCOR está facultado para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios de telecomunicaciones y del servicio postal. Esta función comprende la de conciliar intereses contrapuestos.

2.2. Aprobar las medidas necesarias para prevenir infracciones a las disposiciones legales, técnicas y administrativas y en su caso, a percibir e imponer sanciones y emitir las resoluciones

administrativas correspondientes sobre las faltas calificadas como graves, muy graves y leves.

3. Normativa y Reguladora

3.1. Aprobar y emitir las resoluciones, normas y reglamentos que regulan el mercado de las telecomunicaciones, tales como los documentos de política, las normas y reglamentos de carácter general y los reglamentos de carácter específicos que permitan regular la libre y leal competencia, la defensa de los derechos del consumidor, las tarifas, la interconexión, los títulos habilitantes, el espectro radioeléctrico, servidumbre, co-ubicación, uso compartido de recursos, clasificación de instalaciones esenciales, las normas técnicas fundamentales, la supervisión de los contratos de concesión y el financiamiento de los proyectos de desarrollo y en general todos aquellos asuntos necesarios para velar por el cumplimiento de las normas y principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

3.2. Revisar, proponer cambios cuando se considere que perjudiquen los intereses de otros operadores o usuarios y aprobar los contratos y convenios de interconexión que realicen los operadores de redes y prestadores de servicios de telecomunicaciones en el país con operadores y empresas del exterior.

3.3. Emitir las resoluciones mediante las cuales se otorgan, amplían, cancelan, o revocan títulos habilitantes, en las condiciones previstas por la Ley, Reglamentos y normativas vigentes.

4. Fiscalizadora y Sancionadora

4.1. Dirigir la supervisión y fiscalización del cumplimiento de la normativa aplicable vigente, de las regulaciones y de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes y en el marco legal y normativo de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

4.2. Crear y aplicar las sanciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en las leyes, reglamentos y demás normativas vigentes.

Artículo 13.- Son funciones generales de la Dirección General:

1. Establecer los principios y valores que deberán regir la conducta de los funcionarios del Organismo Regulador a fin de garantizar la transparencia, no-discrecionalidad, predictibilidad, rendición de cuenta documentada, no-discriminación e igualdad de acceso ante la Ley a las personas naturales y jurídicas que demanden los servicios de TELCOR.

2. Velar por el uso racional y eficiente de los fondos públicos, por la calidad del servicio a los clientes, la efectividad de las intervenciones del Organismo Regulador y porque la oferta de servicios regulativos responda adecuadamente a las necesidades del mercado y de los usuarios que promueva la inversión, la competencia y la asignación eficiente en beneficio de los consumidores.

3. Supervisar la correcta ejecución de las resoluciones adoptadas y evaluar periódicamente el avance de los planes de trabajo y de los presupuestos aprobados.

4. Convocar a Comités de Directores y designar Comités Ejecutivos ad hoc o comisiones de trabajo, para asegurar el desarrollo y cumplimiento de sus objetivos, según lo estime conveniente.

5. Celebrar Contratos, Convenios y Acuerdos para el logro de los objetivos de TELCOR.

6. Representar al Estado Nicaragüense ante los organismos internacionales de

telecomunicaciones y servicios postales de los que forme parte.

7. Transmitir al Órgano Regulador las directrices del Gobierno respecto de las relaciones con otros países o con organismos internacionales bilaterales o multilaterales en materia de telecomunicaciones y servicios postales.

8. Proponer la estructura de organización y funciones de TELCOR, así como las modificaciones sustanciales realizadas al mismo, al Excelentísimo Señor Presidente de la República.

9. Aprobar las políticas, los objetivos, las normas, los reglamentos específicos, los manuales de procedimientos y los sistemas de evaluación de resultados e impactos del organismo regulador.

10. Aprobar la memoria anual y los estados financieros.

11. Aprobar la contratación del personal, así como su promoción y remoción conforme a la estructura orgánica de TELCOR, directrices del poder ejecutivo y del Código del Trabajo.

12. Aprobar las políticas de recursos humanos del Órgano Regulador.

13. Recibir y tramitar los reclamos de operadores y usuarios de los servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

14. Atender los Recursos de Apelación que interpongan los usuarios y operadores en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios.

15. Aprobar el Plan Estratégico, el Plan Operativo Anual, Programa Anual de Proyectos del FTEL y el Presupuesto Anual de ingresos y egresos.

16. Establecer la política general del FTEL, maximizando la utilización de sus recursos.

17. Evaluar y autorizar los financiamientos con recursos de FTEL de los proyectos que se ejecuten por adjudicación mediante el correspondiente concurso público.

18. Autorizar la formación de un comité especial para cada concurso público del FTEL, conforme propuesta del Director correspondiente, el cual estará conformado por un número impar de miembros de las diferentes dependencias de TELCOR, así como por cualquier otra persona ajena a la Institución con la correspondiente relación contractual que se requiera. El Comité Especial tendrá a su cargo la organización, conducción y ejecución de la integridad del proceso de inicio a fin.

19. Suscribir los convenios o contratos a quien el comité especial de FTEL adjudique recursos, conforme lo establece el reglamento correspondiente.

Artículo 14.- La Sub-Dirección General de TELCOR está a cargo de un Sub-Director General, quien es el funcionario ejecutivo de mayor jerarquía después del Director General. En ausencia del Director General, el Sub-Director General lo sustituirá temporalmente. El Sub-Director General es el principal colaborador del Director General y tendrá las funciones que le delegue el Director General.

Capítulo IV **Órgano de Control Interno: Unidad de Auditoría Interna**

Artículo 15.- TELCOR contará con un órgano de Control, el que garantizará la fiscalización que permita una adecuada y transparente gestión, tanto de los recursos económicos, como el personal

dentro del ámbito de las competencias que la Ley señala al ente regulador de las telecomunicaciones. Para tal fin se podrá desarrollar auditorías financieras o funcionales, de conformidad con el interés específico de la Dirección General.

Artículo 16.- El órgano de Control Interno de TELCOR lo constituye la UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA, quien deberá funcionar de conformidad con lo establecido por el marco normativo que regula el funcionamiento de la Contraloría General de la República. Esta Unidad tendrá, sin perjuicio de lo que establezcan las normas generales, las siguientes finalidades, funciones y atribuciones:

Artículo 17.- Es finalidad de la Unidad de Auditoría Interna:

1. Evaluar que las normas de caracteres generales y específicos, las disposiciones internas, los lineamientos de política, los procedimientos, las funciones, objetivos y metas del organismo sean ejecutados por la Dirección General, Sub Dirección General y todas las Direcciones, Unidades, funcionarios y demás empleados de TELCOR respetando lo dispuesto por la Ley Orgánica de TELCOR, las normas y procedimientos de la Contraloría General de la República, y las disposiciones de la Dirección General. Formular y proponer las directivas a aplicarse en la ejecución de las acciones de control correspondientes.

Artículo 18.- Son funciones y atribuciones de la Unidad de Auditoría Interna:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. Vigilar y comprobar que todas las Direcciones y Unidades de TELCOR cumplan con las disposiciones legales, las normas técnicas, los lineamientos de política y las directivas que regulan su funcionamiento, el desarrollo de los programas y la administración de los recursos.

2. Vigilar la legalidad y la veracidad de la actuación de los servidores públicos de TELCOR en el ejercicio de sus atribuciones.

3. Apoyar a todas Direcciones y Unidades de TELCOR, en la implementación de las recomendaciones formuladas tanto por la Contraloría General, Auditores Externos y las formuladas por su misma Unidad, así como realizar el seguimiento respectivo.

4. Apoyar el establecimiento de las normas de control, fiscalización y evaluación que emita la Contraloría General de la República, así como la instrumentación de normas complementarias en materia de control aplicables a TELCOR.

5. Realizar, de oficio o a iniciativa de la Contraloría General de la República, o por instrucción de la Dirección General, las auditorías y revisiones que se requieran a las Direcciones, Unidades, programas, recursos y actividades que ejecuten los funcionarios y empleados de TELCOR.

6. Vigilar la aplicación de las recomendaciones y medidas correctivas producto del resultado de las auditorías y revisiones.

7. Recibir, atender y resolver las quejas y denuncias que se presenten respecto de la actuación de los servidores públicos de TELCOR.

8. Actuar con diligencia e independencia de criterios con el objeto de evaluar el rendimiento de TELCOR.

9. Elaborar y proponer a la Dirección General para su aprobación, los planes anuales de auditoría y formular para cada acción de control, sea que ésta fuera ordinaria o extraordinaria, los términos de referencia y el plan detallado de trabajo, incluyendo los recursos necesarios, la justificación y antecedentes, los objetivos, las tareas, los cronogramas y un análisis de los beneficios que se derivarían de la acción de control, siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

10. Ejecutar los planes anuales de auditoría aprobados por el Director General, reportándole los avances y logros.

11. Verificar y examinar las transacciones, registros, informes y estados financieros correspondientes.

12. Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y sus reglamentos.

Capítulo V

Órgano de Asesoría: Dirección Jurídica

Artículo 19.- TELCOR contará con un órgano de asesoría constituido por La DIRECCION JURIDICA, que es el encargado de brindar a la Dirección General los elementos técnicos jurídico legales relacionados con el quehacer institucional.

Artículo 20.- Es finalidad de la Dirección Jurídica:

1. Atender y asesorar en todos los asuntos de carácter jurídico legal, absolver consultas en materia legal que planteen los órganos de TELCOR.

2. Ejercer y sustentar la defensa legal de TELCOR y apersonarse con el Director General o Sub Director General, ante cualquier instancia judicial o administrativa.

3. Pronunciarse sobre las normas y procesos que requiere dictar la institución.

Artículo 21.- Son funciones y atribuciones de la Dirección Jurídica:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. De Asesoría Técnica Jurídica

1.1. Brindar asesoría legal a la Dirección General en los aspectos relacionados con las funciones que correspondan a TELCOR.

1.2. Revisar las exposiciones de motivos elaboradas por la Dirección de Políticas y Regulación para conducir Audiencias Públicas o administrar procesos de consultas, prepublicaciones, campañas de difusión en función a los reglamentos de carácter general o específico y a los documentos de política que se proponga aprobar la Dirección General.

1.3. Recomendar a la Dirección General la tipificación de las infracciones y la aplicación de las sanciones de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, Reglamentos, normas y títulos habilitantes.

1.4. Realizar los apercibimientos correspondientes a los agentes regulados conforme las disposiciones establecidas en las Leyes, Reglamentos y demás disposiciones de la materia

aplicables.

2. De Asesoría Legal Administrativa

2.1. Asesorar a la Dirección General y dependencias de TELCOR en materia jurídico – legal, tributaria, presupuestaria y en la aplicación de normas relativas a la prestación de servicios del ámbito de acción de la Institución.

2.2. Elaborar en colaboración con las dependencias de TELCOR correspondientes, los proyectos de resoluciones, acuerdos administrativos, directivas y otros documentos con implicancias legales, velando porque las acciones dentro del sector, respondan a las leyes y reglamentos.

2.3. Elaborar, coordinar y asesorar los contratos de toda clase que suscriba TELCOR.

2.4. Asesorar en la interpretación de la legislación, reglamentos, normas y las disposiciones del sector.

2.5. Asumir la defensa y realizar todos los trámites judiciales en los que se vea involucrada la Institución.

2.6. Efectuar el seguimiento permanente de los procesos civiles, penales, laborales y administrativos en los que TELCOR sea parte o tercero con legítimo interés, garantizando el debido proceso en tiempo y forma.

2.7. Presentar denuncias o querellas en los casos en que proceda.

2.8. Atender y resolver las consultas que en materia jurídica formule la Dirección General, y demás Direcciones o Unidades de la Institución.

2.9. Realizar el análisis y propuestas del marco legal general sobre el proceso de emisión, renovación, cancelación y ampliación de títulos habilitantes.

2.10. Establecer y sistematizar los criterios jurídicos empleados en la elaboración de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de administración interna.

2.11. Formular los proyectos de contratos de arrendamientos, adquisiciones, prestación de servicios o cualquier otro que impliquen actos de administración, que celebre TELCOR conforme a las disposiciones vigentes.

2.12. Asesorar en general en las actividades legales de la Institución.

Capítulo VI Órganos de Apoyo

Artículo 22.- TELCOR contará con órganos de apoyo, cuya finalidad consiste en garantizar una adecuada dirección y administración por parte de la Dirección General del trabajo administrativo, organizativo, financiero y de relación entre el Ente Regulador, los operadores y el público en general. Los órganos de apoyo estarán conformados por la Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Recursos Humanos, Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas, Unidad de Relaciones Internacionales, Unidad de Adquisiciones y Unidad de Sistemas y Centro de Documentación y Archivo.

Artículo 23.- Contará con una DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, responsable del desarrollo institucional, de los procesos de planeamiento estratégico, de la formulación de

procesos internos y valores fundamentales del Órgano Regulador TELCOR.

Artículo 24.- Son funciones y atribuciones de la Dirección de Planificación y Desarrollo:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, las siguientes:

1. De Desarrollo Institucional

1.1. Desarrollar, coordinar y supervisar el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, identificando los temas críticos de la acción reguladora de la institución así como evaluar su ejecución, en coordinación con las diferentes dependencias de TELCOR.

1.2. Proponer a la Dirección General los mejores arreglos organizacionales para la implementación de las estrategias.

1.3. Coordinar con todas las direcciones el diseño y elaboración de indicadores de gestión y el desarrollo de sistemas de información, que permitan evaluar el cumplimiento de la estrategia y la necesidad de medidas correctivas en los procesos y arreglos organizacionales.

1.4. Asesorar en la formulación de los procedimientos administrativos u operativos, a fin de asegurar su estandarización.

1.5. Apoyar a las Direcciones y Unidades que lo requieran, con la identificación de sus procesos críticos, análisis de información, diagnósticos y alternativas de solución de acuerdo con estudios previos.

1.6. Propiciar y gestionar el mejoramiento continuo de los procesos críticos orientándolos hacia la mejor productividad y eficiencia.

1.7. Identificar y proponer métodos de trabajo orientados a optimizar los procesos/tareas que se desarrollan en las diferentes dependencias.

1.8. Formular y presentar a la Dirección General, para su aprobación el Plan de Proyectos de Desarrollo Institucional.

1.9. Coordinar y supervisar el proceso de creación y seguimiento del Plan Operativo de TELCOR e informar a las Direcciones y Unidades sobre las normas para dicho proceso.

1.10. Consolidar el Plan Operativo de las diversas dependencias de la institución y enviar a la Dirección General para su aprobación.

1.11. Efectuar el seguimiento y la evaluación del cumplimiento del Plan Operativo de TELCOR.

1.12. Proponer a la Dirección General las revisiones o modificaciones a la normativa vigente; a los manuales de organización y funciones; y a los manuales de procedimientos internos de TELCOR, a fin de que cumplan con el rol para el cual fueron creados.

2. De Desarrollo Sectorial

2.1. Realizar estudios sobre el desarrollo y tendencias de la industria, formulando recomendaciones de políticas sectoriales y planes de desarrollo.

2.2. Elaborar estudios de impacto sectorial.

2.3. Garantizar la consolidación del Plan Operativo; y los informes de gestión y evaluación global de TELCOR.

2.4. Coordinar con las otras dependencias, las revisiones o modificaciones a los manuales de organización y funciones y/o a los manuales de procedimientos a fin de adecuarlos a cualquier cambio realizado.

3. De Planeamiento

3.1. Planifica en coordinación con las demás Direcciones y Unidades el desarrollo institucional de largo plazo y proponer el rol que deberá cumplir TELCOR a través de planeamiento estratégico y operativo.

3.2. Identificar los aspectos centrales del desarrollo del sector para proponer la incorporación en la agenda institucional de los temas de importancia estratégica.

3.3. Formular el Plan Operativo, el Presupuesto y los informes de gestión y evaluación de resultados de su área.

4. De Coordinación

4.1. Elaborar en coordinación con las demás dependencias, el Plan Operativo y los informes de evaluación de resultados de TELCOR.

4.2. Apoyar a todas las dependencias en aspectos de planificación y desarrollo institucional, en los casos que estas lo demanden.

Artículo 25.- Contará con una DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, encargada de apoyar a la Dirección General en la obtención y administración de recursos financieros, materiales y tecnológicos. Igualmente, es la responsable del proceso de elaboración y cumplimiento del presupuesto.

Artículo 26.- Son funciones y atribuciones de la Dirección de Administración y Finanzas:

Sin perjuicio de aquellas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. De Planeamiento

1.1. Participar en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo.

1.2. Estructurar, coordinar y supervisar el proceso de Presupuesto de ingresos y egresos, e informar a las Direcciones y Unidades sobre las normas para el proceso interno de programación, ejecución, evaluación e información presupuestal.

1.3. Analizar, verificar y consolidar el presupuesto de las diversas dependencias de la institución para someter a la aprobación del Director General.

1.4. Remitir el presupuesto de ingresos y egresos de la Institución, debidamente aprobado a las

instancias internas y externas correspondientes.

1.5. Efectuar el seguimiento, la evaluación y revisiones necesarias del Presupuesto de TELCOR.

1.6. Coordinar la evaluación de los indicadores de gestión administrativa financiera de la Institución.

2. De Finanzas

2.1. Ejecutar el presupuesto de la institución según lo establecido en el Plan Operativo y Presupuesto.

2.2. Ejecutar la estrategia de obtención y utilización de los recursos financieros asignados a la Institución sean éstos de origen interno o externo.

2.3. Administrar financieramente los recursos de acuerdo con los planes, objetivos y metas institucionales.

2.4. Establecer un sistema de control de ingresos que por derechos, tasas, sanciones y otros rubros que perciba TELCOR.

2.5. Elaborar los Estados Financieros: Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias, Fuentes y Usos de Fondos, Flujo de Caja y algún otro que se estime necesario.

2.6. Gestionar oportunamente los reembolsos y desembolsos de las respectivas fuentes de financiamiento, cuando corresponda.

2.7. Preparar la información financiera, los informes de gestión necesarios y la rendición de cuenta ante la Dirección General, las entidades conforme las leyes que correspondan y organismos internacionales en caso de ser necesario.

2.8. Conducir los sistemas de Contabilidad y Tesorería de TELCOR.

2.9. Administrar los desembolsos y las amortizaciones del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones FITEL, conforme lo establecido en el Contrato de Financiamiento firmado mediante cualquier instrumento bancario en cualquier Banco del Sistema Financiero Nacional.

2.10. Garantizar el cobro de los derechos y tasas, que estén obligadas a pagar los agentes regulados, así como de las multas que imponga el Órgano Regulador.

2.11. Mostrar en la contabilidad, las operaciones financieras relacionadas con el FITEL, mediante cuentas de control relacionadas e integradas, que permitan presentar estados financieros consolidados.

2.12. Realizar la supervisión financiera pertinente, previo a cada desembolso que se realice para los proyectos en ejecución de FITEL

2.13. Garantizar el desembolso de los fondos monetarios a los adjudicatarios de FITEL, conforme lo establecido en el Reglamento correspondiente.

3. De Administración

- 3.1. Organizar, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar la programación del uso y distribución de los bienes de la Institución.
- 3.2. Organizar, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de mantenimiento, reparación, seguridad, conservación de las instalaciones, de equipos y bienes materiales de la Institución.
- 3.3. Llevar y mantener actualizado el control físico y valorizado del activo fijo de TELCOR.
- 3.4. Cautelar el uso racional y mesurado de los bienes y recursos financieros de TELCOR.
- 3.5. Organizar, ejecutar y controlar las actividades de programación y asignación de vehículos de transporte propiedad de la Institución.
- 3.6. Emitir las órdenes de compra, en coordinación con la Unidad de Adquisiciones y realizar el debido seguimiento.

Artículo 27.- Contará con una DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, encargada de apoyar a la Dirección General en la selección del personal, evaluación del desempeño, política laboral, ejecución de la política, plan de capacitación y todo lo relacionado con la gestión del personal.

Artículo 28.- Son funciones y atribuciones de la Dirección de Recursos Humanos:

Sin perjuicio de aquellas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. Generales

- 1.1. Contribuir al éxito de la institución, trabajando conjuntamente con todos las diferentes estructuras de la Institución, proveyéndoles de medios y herramientas para facilitar una efectiva administración de sus recursos humanos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- 1.2. Centralizar los procesos claves de las gestiones de recursos humanos para un mayor ordenamiento y control de las actividades.
- 1.3. Propiciar la alta productividad velando por un ambiente laboral saludable.
- 1.4. Contribuir a la rentabilidad de la Institución, administrando apropiadamente los gastos asociados al personal.
- 1.5. Conducir la gestión del personal de la Institución de acuerdo con la Política Interna y la legislación laboral vigente.
- 1.6. Garantizar el pago de la nómina en tiempo y forma, asegurándose realizar las remuneraciones y deducciones correspondientes, de conformidad con el Código del Trabajo y las Normas y Reglamentos vigentes.
- 1.7. Asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y promoción del personal.
- 1.8. Garantizar una política de remuneración que oriente el desempeño hacia el logro de la estrategia corporativa, que incentive la mejora continua del desempeño individual y colectivo, que garantice la equidad remunerativa entre los diferentes empleados de la entidad, que asegure un nivel comparable con las remuneraciones del mercado laboral de Nicaragua y cuya estructura sea

tal que motive al personal.

1.9. Proponer los reglamentos de trabajo que tipifiquen las infracciones y sanciones de carácter disciplinario de los empleados.

1.10. Diseñar y establecer un sistema de gerencia y evaluación del desempeño del personal que promueva una cultura de principios y valores que logre comprometer al personal con los objetivos de la Institución de modo que estos se concilien los intereses de autorrealización personal y profesional.

1.11. Conducir el diseño, la ejecución de la política y del plan de capacitación del personal de TELCOR, a fin de garantizar la estandarización de los conocimientos, principios y valores.

1.12. Coordinar la actualización de los documentos de gestión institucional, proponiendo nuevas o redefiniendo las funciones requeridas para el logro de los objetivos institucionales.

1.13. Establecer formalmente, divulgar y garantizar la aplicación las políticas y procedimientos (prácticas) de personal.

1.14. Contar con sistemas automatizados que permitan el control y monitoreo de los principales indicadores, dentro de su ámbito de competencia.

2. De Reclutamiento y Selección

2.1. Participar en el diseño de la estructura organizacional con la finalidad de alinearla con las estrategias de la Institución, a fin de asegurar una alta capacidad de respuesta, entre otros.

2.2. Definir un proceso de selección de personal que permita contratar de acuerdo a las exigencias del puesto, a la cultura organizacional deseada, metas y objetivos de la institución y el potencial de desarrollo que se espera, entre otros, mediante la revisión del proceso de reclutamiento, la actualización de perfiles de puesto, validación del procedimiento de selección, promoción y contratación, evaluación período de prueba o algún otro mecanismo que convenga.

3. De Administración de la Compensación

3.1. Establecer una estructura de puestos que permita agrupar los diferentes niveles ocupacionales y facilite el control del inventario de estos, así como compensar a cada quien de acuerdo a la complejidad y responsabilidades de su asignación.

3.2. Proponer una estructura salarial que brinde transparencia y permita a la institución prever la contingencia laboral, así como medir su competitividad externa y mejorar la equidad interna; teniendo en cuenta la capacidad económica de la institución.

3.3. Proponer una política de beneficios e incentivos que retenga al personal talentoso y promueva una alta eficiencia y productividad, compensando de acuerdo a la contribución individual y/o del equipo.

3.4. Centralizar el procedimiento de gestión de beneficios a través de la Dirección de Recursos Humanos para su posterior autorización por parte de la Dirección General.

4. De Evaluación de Desempeño

4.1. Establecer un proceso de evaluación del desempeño que incorpore fijación de metas en línea

con los objetivos de la Institución, para dirigir los esfuerzos de cada miembro de esta hacia el fin deseado.

4.2. Proponer metodologías de evaluación del desempeño en conjunto con las diferentes Direcciones o Unidades.

4.3. Incorporar sesiones de retroalimentación para medir los avances e identificar áreas de oportunidad (redefinir planes operativos, corregir desviaciones y cerrar brechas de conocimiento y habilidades).

5. De Entrenamiento y Desarrollo

5.1. Establecer un programa de desarrollo que permita reforzar, nivelar y/o aumentar los conocimientos y habilidades del personal de acuerdo a los requerimientos del puesto, con el propósito de mejorar su desempeño, incrementar su productividad y brindarles oportunidades de promoción.

5.2. Asegurar la sucesión de los puestos claves a través de programas de carrera, habiendo identificado al personal o candidatos externos con alto potencial para dicha sucesión.

5.3. Priorizar las áreas de ventaja competitiva, sin descuidar áreas menos sustantivas.

6. De Clima Laboral

6.1. Establecer reglas claras para generar confianza y credibilidad en el manejo de los recursos humanos, revisando las políticas y procedimientos actuales, oficializando las políticas y normas, garantizando se divulgue la normativa y aplicando consistentemente de la misma.

6.2. Monitorear regularmente el clima laboral, identificando los elementos que impactan en la moral del empleado.

7. De Cultura y Comunicación

7.1. Revisar y actualizar la cultura organizacional (Misión, Visión, Valores) en línea con la estrategia institucional.

7.2. Promover un manejo efectivo de la comunicación que permita la integración del personal. Que minimice los efectos de la comunicación informal negativa y que dirija los esfuerzos del personal hacia los objetivos deseados.

Artículo 29.- Contará con una UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS, encargada de desarrollar las relaciones públicas y la imagen institucional de TELCOR a nivel nacional.

Artículo 30.- Son funciones y atribuciones de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. De Relaciones Públicas

1.1. Coordinar la comunicación y relaciones con los diferentes poderes del Estado, medios de comunicación, empresas, usuarios, asociaciones de usuarios y todas las partes del ámbito

nacional con legítimo interés en temas relacionados a las funciones de TELCOR.

1.2. Proponer la política de comunicación de la Institución en armonía con los objetivos de esta.

1.3. Elaborar un plan de medios para una adecuada ejecución de la política de comunicación y publicidad.

1.4. Orientar y supervisar las actividades necesarias para facilitar la comunicación de TELCOR con los agentes regulados, usuarios, entidades públicas y privadas nacionales, así como con el público en general.

1.5. Coordinar la realización de los eventos nacionales en relación a temas de comunicación y relaciones públicas de TELCOR.

1.6. Preparar la documentación requerida por los medios de comunicación cuando esta sea requerida.

1.7. Ejercer la vocería de la institución las veces que sea necesario en asuntos de la Institución.

1.8. Organizar y mantener actualizado el archivo fotográfico, de prensa y publicaciones relacionadas con las actividades de la institución.

2. De Imagen Institucional

2.1. Elaborar los planes de trabajo y supervisar los proyectos de publicidad desarrollados por terceros.

2.2. Coordinar el diseño y la edición de las publicaciones (memoria institucional, documentos de investigación, boletines y folletos en general) que difundan las acciones de TELCOR y del sector regulado.

2.3. Desarrollar campañas informativas a nivel nacional acerca de las oportunidades de inversión que ofrece el sector a fin de promover la competencia.

2.4. Identificar oportunidades de información, tanto internas como externas, a través de la actualización permanente de la agenda institucional.

2.5. Coordinar con medios de comunicación sobre informaciones que puedan difundirse, previa aprobación de la Dirección General de TELCOR.

2.6. Brindar o coordinar los requerimientos de información de los diversos poderes del Estado así como de otras entidades públicas y privadas.

2.7. Desarrollar e implementar campañas informativas a nivel nacional, dirigidas a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales sobre sus derechos, deberes o algún otro tema de su interés.

Artículo 31.- Contará con una UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, encargada de desarrollar las relaciones con los organismos internacionales bilaterales o multilaterales en materia de telecomunicaciones y servicios postales.

Artículo 32.- Son funciones y atribuciones de la Unidad de Relaciones Internacionales:

Sin perjuicio de aquellas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, tendrá entre otras las funciones y atribuciones siguientes:

1. Generales

1.1. Coordinar las relaciones protocolares internacionales, inclusive la cooperación técnica internacional, coordinando con la Dirección General y las Direcciones o Unidades respectivas. Estas últimas, previa coordinación interna, representarán y responderán ante los organismos internacionales en función de su especialización y el tema que se trate en los encuentros y reuniones.

1.2. Coordinar el desarrollo de la cooperación técnica internacional para el fortalecimiento del sector.

1.3. Recomendar, en coordinación con las dependencias de TELCOR, los organismos internacionales a los que este debe suscribirse.

1.4. Coordinar con las dependencias correspondientes, la posición de Nicaragua en las reuniones internacionales en materia de telecomunicaciones y servicios postales, facilitando que cada área mantenga relación directa con aquellos organismos que se encuentren dentro de su ámbito de competencia.

1.5. Promover la participación de las diversas Direcciones o Unidades de TELCOR ante organismos y foros internacionales de telecomunicaciones y servicios postales, manteniendo la relación con dichos organismos y, en su caso, supervisar la preparación de los eventos, vigilando el cumplimiento de los requisitos protocolarios en cada caso.

1.6. Coordinar con las diversas dependencias de TELCOR, los trabajos y estudios previos que se requieran para la concertación de convenios, tratados y compromisos, relativos a la administración mundial de las telecomunicaciones y los servicios postales.

1.7. Coordinar y canalizar a través de la Dirección de Recursos Humanos a las diversas dependencias de TELCOR, la capacitación interna y externa disponible.

1.8. Fungir como órgano de enlace de todas las actividades de índole internacional que le competan a TELCOR.

1.9. Compilar y difundir en las diversas áreas de TELCOR, la información internacional que exista sobre la materia.

1.10. Realizar las gestiones de trámites migratorios, compra de boletos aéreos u otros internos o externos a la Institución necesarios para la asistencia del personal a eventos internacionales.

1.11. Coordinar con la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas la realización de eventos en los que estén involucrados representantes de organismos internacionales con los que esta Dirección tenga una relación.

1.12. Mantenerse informado y con entera comprensión de los acontecimientos en organismos internacionales u otros relevantes, que afecten a TELCOR, y hacer las recomendaciones pertinentes para el bien de la Institución.

Artículo 33.- Contará con una UNIDAD DE ADQUISICIONES, encargada de desarrollar los

procedimientos de adquisición de bienes y servicios conforme lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.

Artículo 34.- Son funciones y atribuciones de la Unidad de Adquisiciones:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. Generales

1.1. Cumplir y hacer cumplir la Legislación Nacional y las normas y procedimientos de contrataciones establecidos por la Dirección General de Contrataciones del Estado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

1.2. Elaborar el Programa anual de Contrataciones de TELCOR, el cual deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta o en dos diarios de circulación nacional durante el primer mes de cada período presupuestario y deberá tenerlo a disposición de los interesados en cualquier momento que lo soliciten.

1.3. Modificar, previa autorización de la Dirección General, el Programa de Contrataciones de TELCOR, cuando surja una necesidad administrativa no prevista y publicar dichos cambios en el Diario Oficial La Gaceta o en dos diarios de circulación nacional, antes del inicio de los procedimientos.

1.4. Brindar información actualizada a la Dirección General de TELCOR, así como a la Dirección General de Contrataciones del Estado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en todo lo concerniente a las adquisiciones, llevando un registro de información sobre las contrataciones, desde las programaciones de compras, las fuentes de financiamiento, la ejecución de las adquisiciones, hasta la conclusión de las mismas, tanto para las contrataciones ordinarias como extraordinarias.

1.5. Mantener una base de datos actualizada de proveedores calificados con información proveniente del Registro Central de Proveedores del Estado.

1.6. Desplegar las medidas de verificación necesarias para el cumplimiento y respeto del régimen de prohibiciones establecidas en la Legislación Nacional.

1.7. Supervisar que los proveedores cumplan con las formas, plazos, lugar de entrega y demás especificaciones establecidas en los contratos y órdenes de compras.

1.8. Coordinar la elaboración de los contratos de adquisiciones, con la Dirección Jurídica de TELCOR.

1.9. Efectuar los trámites de internación necesarios para la adquisición de bienes e insumos importados en coordinación con la dependencia de TELCOR correspondiente.

1.10. Informar a la Dirección de Administración y Finanzas de la recepción de artículos que se consideren activos fijos para las gestiones contables pertinentes.

1.11. Garantizar la entrega de los suministros a las bodegas o almacenes de TELCOR en buen estado, completos y debidamente soportados. Asegurar que los materiales y artículos adquiridos reúnan los requisitos de calidad y precios establecidos.

- 1.12. Establecer métodos y medidas adecuadas de control interno, dentro del ámbito de su competencia.
- 1.13. Mantener información actualizada que haga posible efectuar una evaluación de sus actividades.
- 1.14. Prestar la colaboración y facilidades necesarias a los auditores debidamente acreditados y de acuerdo a programa de trabajo durante el curso de las auditorías o exámenes especiales.
- 1.15. Desarrollar y mantener un sistema de información para compras.
- 1.16. A solicitud de la Dirección General, coordinar la capacitación en materia de adquisiciones.

Artículo 35.- Contará con una UNIDAD DE SISTEMAS, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO, responsable del sistema de información de la institución, es decir, del diseño, operación y mantenimiento de los sistemas informáticos del Órgano Regulador, Administrará el Centro de Documentación e Información, así como el archivo documentario electrónico de TELCOR.

Artículo 36.- Son funciones y atribuciones de la Unidad de Sistemas, Centro de Documentación:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. De Informática y Sistemas

- 1.1. Responsable del desarrollo técnico y mantenimiento del portal de la institución, sistema de información gerencial, y automatización de procesos de la organización que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, implementando estándares de los sistemas mencionados y utilizando lo último en tecnología de la información.
- 1.2. Garantizar la integridad, consistencia y protección de los datos internos, así como la información que se actualiza en el portal y los registros públicos electrónicos de los títulos habilitantes u otros documentos.
- 1.3. Responsable del desarrollo técnico y mantenimiento de las bases de datos institucionales que sean requeridas por las distintas Direcciones y Unidades de la Institución en apoyo a sus funciones y actividades regulatorias.
- 1.4. Proponer y administrar los sistemas informáticos de apoyo para dar soporte a los procesos.
- 1.5. Diseñar, administrar, mantener en buen funcionamiento y monitorear las redes de comunicación de la institución y los elementos de seguridad tanto internos como externos de estas.
- 1.6. Capacitar y dar soporte al personal en el adecuado uso de los equipos y software.
- 1.7. Elaborar, mantener y actualizar el Plan de Contingencias y su implementación al surgir problemas que puedan devenir en interrupciones en la operación de los sistemas de información y comunicación.
- 1.8. Brindar las actividades de soporte técnico y ayuda a los usuarios de los servicios informáticos de TELCOR.
- 1.9. Mantener actualizado los inventarios de equipos de informática y de comunicaciones de

TELCOR.

1.10. Garantizar planificadamente el buen funcionamiento y uso de los sistemas informáticos y de comunicación de TELCOR.

1.11. Desarrollar planes de mantenimiento preventivo y correctivo, de los sistemas de informática y de comunicaciones que garanticen el correcto funcionamiento de estos.

1.12. Proponer las políticas de respaldo de la información electrónica de TELCOR.

1.13. Formular y proponer la política relativa al desarrollo e implementación de tecnología de la información que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

1.14. Supervisar los servicios de terceros que se contraten para el desarrollo, mantenimiento e implementación de sistemas informáticos y de comunicación.

2. Del Centro de Documentación e Información

2.1. Cautelar e incrementar el patrimonio bibliográfico y audiovisual de TELCOR, recomendando la adquisición de la información relevante existente en el mercado.

2.2. Captar, organizar y difundir la literatura científica y técnica en regulación de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales, a las diferentes Direcciones y Unidades de la institución.

2.3. Evaluar, organizar y actualizar la información del Centro de Documentación e Información.

2.4. Organizar y promover nuevos servicios de información bibliográfica para los trabajadores de TELCOR y para el público en general.

2.5. Fomentar el intercambio de información relevante entre el personal interno de la organización.

2.6. Coordinar con las dependencias de TELCOR, la permanente actualización de la información contenida en la Intranet, del archivo documentario o de cualquier otro medio de información de la institución.

3. Administración Documentaria Electrónica de Archivos

3.1. Administrar a nivel institucional los asuntos relativos al archivo electrónico documentario, cuidando de garantizar la reserva de los documentos.

3.2. Mantener un sistema de información electrónica que sistematice el acceso y manejo de la normativa vigente, los reglamentos, los documentos de política, los peritajes, los informes técnicos especializados, las resoluciones y acuerdos administrativos, que sirva como instrumento de consulta pública y de jurisprudencia tanto para los empleados de TELCOR, como para cualquier otro interesado.

3.3. Organizar, ejecutar y supervisar los servicios del archivo electrónico central de TELCOR.

4. De la Administración Documentaria de Archivos

4.1. Administrar a nivel institucional los asuntos relativos al archivo documentario, cuidando y garantizando la reserva de los documentos.

4.2. Organizar, ejecutar, supervisar y garantizar el uso del archivo central o expediente único de TELCOR.

Capítulo VII Órganos de Línea

Artículo 37.- Para el desarrollo de las labores de diseño de políticas, seguimiento y control, las cuales son sustantivas para TELCOR, éste contará con los Órganos de Línea necesarios para garantizar una adecuada relación entre el ente regulador, los operadores, los usuarios y organismos internacionales de relevancia.

Artículo 38.- TELCOR contará con una DIRECCIÓN DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN, que será la responsable de fijar, dar seguimiento y evaluar los aspectos de formulación de políticas y regulación del sector de las telecomunicaciones, velando por la aplicación de los principios y fines establecidos en el marco regulatorio nacional.

Artículo 39.- Es Finalidad de la Dirección de Políticas y Regulación:

Estudiar, elaborar y proponer las políticas, las normas, y los instrumentos regulativos necesarios para garantizar el funcionamiento competitivo del mercado de servicios de telecomunicaciones y servicios postales, el ingreso de nuevos operadores, la inversión privada, y el uso eficiente de los recursos en beneficio del usuario final.

Artículo 40.- Son Funciones y Atribuciones de la Dirección de Políticas y Regulación:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. Generales

1.1. Elaborar y proponer en coordinación con otras Direcciones las revisiones o modificaciones necesarias a las normativas, reglamento general, reglamentos específicos, planes fundamentales, conforme las necesidades del mercado y siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas internacionales.

1.2. Efectuar permanente análisis al comportamiento y a las características del mercado de telecomunicaciones y servicios postales, del grado de competencia en todos los segmentos o sub-segmentos de mercado, proponiendo acciones regulativas en aquellas situaciones que así lo requieran.

1.3. Estudiar el avance tecnológico y el fenómeno de la convergencia que se viene observando y el impacto que pudieran estos cambios tener en la estructura de la industria, en el nivel de competencia, en la aparición de nuevos productos o servicios o en la integración de servicios en beneficio de los usuarios a fin de adecuar el marco regulativo que mejor contribuya a la asignación y uso eficiente de los recursos en el sector de las telecomunicaciones y servicios postales.

1.4. Realizar investigaciones, estudios y evaluaciones de las mejores prácticas internacionales (benchmarking) en materia de regulación de telecomunicaciones y servicios postales a fin de adecuarlos a las necesidades del mercado en Nicaragua.

1.5. Realizar estudios de costos de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales con base en las mejores prácticas internacionales (benchmarking) que permitan el desarrollo de modelos y referencias de tarifas finales y cargos de interconexión de las redes y servicios ofrecidos

en el mercado nicaragüense.

1.6. Elaborar y proponer documentos de política, exposiciones de motivos, reglamentos general y específicos a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y principios de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, sobre la base de los estudios e investigaciones tecnológicas y de mercado, del análisis de las mejores prácticas internacionales (benchmarking), de las consultas y audiencias públicas, tomando en cuenta los principios de libertad de acceso a redes, la libre competencia en igualdad de condiciones y la defensa de los derechos del consumidor.

1.7. Participar en y proponer la conformación de comisiones ad-hoc para que, en consulta constante con los diversos agentes del mercado, se diseñen o modernicen, las políticas, reglamentos, normas y procedimientos.

1.8. Proponer las normas y principios bajo las cuales Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas y la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios llevarán a cabo los registros, procedimientos, resoluciones, acuerdos y reglamentos que les competan.

1.9. Crear y mantener una base de datos con información económica, financiera, social o cualquier otra que sea relevante, que sirva como insumo para la toma de decisiones acertadas en el cumplimiento de los objetivos de la Ley General y los reglamentos, TELCOR y para el beneficio y desarrollo del sector de telecomunicaciones y servicios postales.

1.10. Coordinar con las diferentes Direcciones y Unidades de la Institución, los trabajos y estudios previos que se requieran para la concertación de convenios, tratados y compromisos relativos a los servicios de telecomunicaciones y los servicios postales.

1.11. Mantener las Relaciones Internacionales enmarcadas dentro de su ámbito de competencia.

2. De Defensa del Consumidor

2.1. Proponer las normas y acciones reguladoras que se requieran para garantizar el respeto a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

2.2. Proponer los principios, las normas y los instrumentos que permitan un acceso equilibrado y no discriminatorio a información pública acerca de los operadores y los usuarios.

2.3. Proponer, en coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, los procedimientos a seguir tanto por los operadores como por los usuarios de los reclamos que estos puedan tener con respecto a los servicios de telecomunicación y servicios postales.

2.4. Proponer los documentos de política, los reglamentos, los manuales y los procedimientos que regulen la acción de los asuntos de controversia y las relaciones entre los usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

3. De Políticas de Competencia

3.1. Elaborar y proponer las políticas, normas y procedimientos que regulen el mercado de telecomunicaciones y servicios postales conservando los principios de transparencia, equidad, no-discriminación, neutralidad, igualdad de acceso, continuidad y generalidad.

3.2. Elaborar y proponer las políticas, normas y procedimientos que promuevan el libre acceso al mercado, sobre la base de los estudios de mercado, las consultas permanentes al mercado y la evaluación de las mejores prácticas internacionales (benchmarking).

3.3. Elaborar y/o proponer y sustentar sobre la base de las necesidades del mercado y las mejores prácticas internacionales (benchmarking), los principios, políticas, normas e instrumentos regulativos que determinarán los aspectos técnicos, económicos y procedimentales a los que deberán sujetarse los contratos de interconexión y acceso.

3.4. Emitir opinión en relación con las denuncias sobre prácticas restrictivas de la competencia.

3.5. Proponer en coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, el desarrollo de cualquier actividad que facilite el acceso de nuevos inversionistas al mercado.

4. De Interconexión

4.1. Elaborar y proponer sobre la base de las necesidades del mercado y las mejores prácticas internacionales (benchmarking), los principios, políticas, normas e instrumentos regulativos que deberá contener el Reglamento de Interconexión y Acceso a fin de regular las normas técnicas, los aspectos económicos y los procedimientos, a los que deben sujetarse los contratos de interconexión libremente negociados por las partes, así como las normas a las que deberán sujetarse las intervenciones del organismo regulador en materia de interconexión.

4.2. Elaborar los estudios e informes técnicos y económicos que permitan establecer las condiciones preliminares de interconexión así como los términos y condiciones definitivos tanto en lo relativo a los aspectos técnicos como a los cargos de interconexión.

4.3. Elaborar, en coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, los proyectos de pronunciamiento del organismo regulador en relación con los contratos de interconexión que le sometan las partes, recogiendo las observaciones que realicen las personas naturales y jurídicas que acrediten un legítimo interés, a partir de la publicación en dos diarios de circulación nacional.

4.4. Evaluar el contenido de los proyectos de interconexión y acceso para la formulación de recomendaciones de ratificación de contratos, establecimiento de términos en caso de intervención, solución a controversias y ajustes a las normas específicas en la materia.

4.5. Elaborar y actualizar los estudios de costos con base en las mejores prácticas internacionales (benchmarking) que se requieran para regular los cargos de interconexión y acceso de conformidad con lo establecido en el reglamento que corresponda.

4.6. En coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, atender los procesos de intervenciones solicitadas por los operadores, en los casos que estos no lleguen a acuerdos para la firma de sus contratos de interconexión.

5. De los Aspectos Económicos, Tarifarios y de Mercado

5.1. Elaborar y proponer para su aprobación, una estructura tarifaria y todas las modificaciones que se requieran para adecuar la regulación a los cambios tecnológicos y de mercado, buscando precios justos, razonables y no discriminatorios.

5.2. Coordinar y realizar estudios económicos y de mercado para recomendar la ampliación o introducción de nuevas redes y nuevos servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

5.3. Elaborar las políticas de promoción de la competencia y los mecanismos que garanticen la eficiencia económica del mercado.

- 5.4. Coordinar y evaluar estudios y análisis relativos al marco económico y financiero de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales en el país.
- 5.5. Realizar y coordinar estudios sobre costos y tarifas de los distintos servicios de telecomunicaciones y servicios postales, recomendando metodologías aplicables a servicios que se prestan bajo el régimen de competencia limitada.
- 5.6. Coordinar y realizar análisis y dictámenes para el establecimiento de esquemas de regulación tarifaria, revisión, modificación y autorización de tarifas.
- 5.7. Evaluar y formular las recomendaciones para la solución de controversias sobre materia tarifaria y económica.
- 5.8. Elaborar, coordinar y evaluar estudios y análisis relativos a las tasas y derechos aplicables a los operadores, prestadores de servicios y usuarios de las frecuencias del espectro radioeléctrico.
- 5.9. Conocer y mantener información relevante sobre sistemas tarifarios predominantes en el ámbito internacional.
- 5.10. Elaborar análisis y dictámenes para el establecimiento de estructuras tarifarias y todas las modificatorias que se requieran para adecuar la regulación correspondiente a los cambios tecnológicos y de mercado, buscando precios justos, razonables y no discriminatorios.
- 5.11. Elaborar los informes sustentatorios que permitan determinar si en un determinado mercado o servicio existen condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva y sostenible.
- 5.12. En los casos en que existan prácticas restrictivas a la competencia o se observe un trato discriminatorio en la fijación de los cargos, proponer los sistemas de tarifas y de cargos de interconexión de los servicios de telecomunicaciones, las reglas para su aplicación y los procedimientos para supervisar su cumplimiento.
- 5.13. Proponer los lineamientos, criterios y parámetros que deben seguir las empresas concesionarias de servicios portadores o carriers en la negociación de convenios o acuerdos internacionales de operación, en lo referente a las tasas de distribución entre las empresas y supervisar su cumplimiento.
- 5.14. Revisar los informes que emita la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios sobre los acuerdos celebrados sobre las tasas contables o tasas de distribución, y emitir opinión si incurren en prácticas restrictivas a la competencia o si son discriminatorias siguiendo las recomendaciones que sobre el particular establezcan los organismos internacionales.
- 5.15. Emitir opinión sobre los aspectos económicos y régimen tarifario a incluirse en los contratos de concesión de servicios de telecomunicaciones y servicios postales que se suscriban, así como en sus modificaciones.
- 5.16. Emitir opinión sobre el cumplimiento de los operadores, de sus obligaciones contenidas en los títulos habilitantes y en las normas y disposiciones del sector, relacionados con los aspectos económicos y tarifarios, para efectos de la renovación del plazo de los mismos.
- 5.17. Evaluar, en coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, económicamente, financieramente y técnicamente los proyectos de los Operadores para efectos de emisión de títulos habilitantes.

5.18. Asesorar económica, financiera y regulatoriamente, en los casos de conflictos con o entre operadores.

5.19. Colaborar con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, en la revisión de los aspectos económicos y comerciales de los contratos de prestación de servicios que celebran los operadores con sus usuarios.

5.20. Evaluar y proponer la definición de áreas locales para la tasación de los servicios de telecomunicaciones.

6. De la implementación de mecanismo de Contabilidad Separada

6.1. Establecer normas o directrices para los planes, lineamientos, criterios y sistemas contables a ser aplicados por los operadores, de conformidad con los respectivos títulos habilitantes y la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

6.2. Proponer los requisitos mínimos razonables que deberá reunir la contabilidad de los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales, incluyendo, en su caso, plazos de depreciación de facilidades, equipos y sistemas, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, Reglamentos, normas y disposiciones establecidas.

6.3. Evaluar y proponer instrumentos regulativos alternos a la contabilidad separada en caso que ésta no permita el control de una competencia leal y efectiva.

7. De Numeración

7.1. Elaborar en coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, el Plan de Numeración y los Procedimientos de Asignación, y sus modificaciones.

7.2. Elaborar la política de portabilidad numérica y proponer los plazos de implementación.

7.3. Efectuar la revisión del plan de numeración no geográfica, a fin de prever la numeración a asignarse a nuevos operadores en base al pronóstico de los operadores que soliciten brindar los servicios de telefonía local, LDN, LDI, celulares, troncalizados, satelitales, rurales, y otros servicios de telecomunicaciones.

8. De los Títulos Habilitantes

8.1. Elaborar en coordinación directa con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, las normas, reglamentos, procedimientos y directivas de política para los concursos públicos de otorgamiento de títulos habilitantes, sobre la base de las mejores prácticas internacionales (benchmarking), cuando se requiera utilizar el espectro radioeléctrico atribuido a servicios de telecomunicaciones, según lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

8.2. Colaborar con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios en la elaboración de modelos de títulos habilitantes.

8.3. Revisar y actualizar en coordinación con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios las normas y procedimientos relativos a los títulos habilitantes.

8.4. Evaluar los proyectos de apertura a la competencia, propuestas de contratos, mecanismos de

atención a clientes, establecimiento de indicadores, propuestas de sistemas o procedimientos, entre otros, que fuesen entregados a la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, para la elaboración de recomendaciones de aprobación, modificación o rechazo a dichas propuestas.

9. Del Espectro Radioeléctrico

9.1. Evaluar y proponer, en coordinación con la Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico y la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, los cambios que se requieran en la regulación relativa a la atribución, asignación y uso del Espectro Radioeléctrico a fin de adecuarla a las demandas del mercado o a los cambios en la tecnología.

9.2. Elaborar y proponer en coordinación con la Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico, las normas bajo las cuales se monitorea el espectro Radioeléctrico.

9.3. Someter a aprobación de la Dirección General todos los manuales de procedimientos que se requieran para que:

9.3.1. La Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios atribuya, canalice y asigne las frecuencias.

9.3.2. La Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico garantice el correcto uso del espectro radioeléctrico por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones.

10. De Coordinación

10.1. Coordinar con la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, la Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico y la Dirección de Supervisión y Fiscalización, el apoyo técnico que se brindará a la Dirección Jurídica para responder a los tribunales en los casos que estos lo demanden.

10.2. Participaren el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional.

10.3. Formular el Plan Operativo, Presupuesto y los informes de gestión y evaluación de resultados de esta dirección.

10.4. Proponer en coordinación con otras Direcciones las revisiones o modificaciones a las normativas vigentes a fin de adecuarlas a los cambios o las necesidades del mercado, siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas internacionales.

Artículo 41.- Crease la DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y ATENCIÓN A OPERADORES Y USUARIOS, como un organismo de TELCOR destinado a garantizar el vínculo entre el ente regulador y los operadores y usuarios, a fin de regular una adecuada relación entre las partes que intervienen en la prestación y consumo del servicio.

Artículo 42.- Es Finalidad de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios:

1. Ser la Ventanilla Única de la Institución y responsable de administrar los procesos de otorgamiento, renovación, revisión, concesiones, licencias, permisos, registros y las revocaciones de las mismas; y cualquier otro título habilitante necesario para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

2. Es responsable de coordinar y administrar los concursos públicos de otorgamiento de los títulos

habilitantes que así lo requieran, conforme la Ley General de Telecomunicaciones y Correos, el Reglamento General de la Ley y sus reglamentos específicos. También es responsable de administrar el otorgamiento de la numeración.

3. Como Ventanilla Única, es la encargada de recepcionar los planes presentados por los operadores mediante sus proyectos de entrada al mercado, sus propuestas de interconexión o acceso y sus planes, propuestas metodológicas o proyectos entregados en cumplimiento de las obligaciones incorporadas en concesiones, licencias, permisos, registros y cualquier otro título habilitante otorgados conforme la Ley 200 y sus Reglamentos, para ser evaluados por la Dirección de Políticas y Regulación.

4. Es la responsable de elaborar y negociar los contratos de concesión cuidando que cumplan con todas las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, sus reglamentos y la normativa vigente.

5. Brindar servicios de información a las empresas en relación con sus derechos y obligaciones en relación a prácticas restrictivas a la libre competencia, asuntos de interconexión, acceso a facilidades esenciales, contabilidad separada o cualquier otra materia que regule las relaciones técnicas y comerciales de empresas que compitan entre sí a fin de garantizar la no discriminación, la igualdad de acceso, la neutralidad entre todos los operadores en relación con otras empresas o con las sucursales y subsidiarias de las empresas dominantes. Así mismo, es responsable de brindar servicios de información a los interesados en conocer el marco regulatorio, las principales decisiones, las condiciones de operación de los servicios, los requisitos o procedimientos de entrada al mercado, las reglas económicas de explotación de los servicios, recursos disponibles, asignación de frecuencias, los contactos importantes en el sector, las condiciones para el acceso a facilidades esenciales, entre otros.

6. Encargada de los servicios de información y orientación a los consumidores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales sobre los derechos y obligaciones.

7. Tiene a su cargo, administrar y tramitar la información documentaria relativa a la atención de consultas de empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones y servicios postales, así como para la atención de usuarios de esas empresas, mientras concluye el proceso correspondiente.

Artículo 43.- Son Funciones y Atribuciones de la Titulación y Atención a Operadores y Usuarios:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General son las siguientes:

1. Generales

1.1. Velar por la correcta aplicación de las tarifas, tasas y derechos en concesiones, licencias, permisos y registros con base a las herramientas disponibles y los estudios desarrollados por la Dirección de Políticas y Regulación.

1.2. Evaluar y emitir opinión en relación a las solicitudes de venta o cesión de acciones o participaciones sociales, relativas a los operadores.

1.3. Emitir opinión en relación con las denuncias sobre prácticas restrictivas de la competencia, en caso de ser consultado por la Dirección Jurídica a cargo de los asuntos de Controversias.

1.4. Llevar el padrón de empresas obligadas a aportar a TELCOR.

1.5. Administrar la asignación de los recursos que le competan de acuerdo a la Ley General de Telecomunicaciones y sus Reglamentos.

1.6. Recibir y tramitar los reclamos de operadores y usuarios de los servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

1.7. Desarrollar una base de datos con el fin de integrar un Registro de Operadores de los servicios de Telecomunicaciones y de los Servicios Postales en coordinación con la Unidad de Sistemas, Centro de Documentación y Archivo.

1.8. Mantendrá una base de datos con el Registro Único de Operadores, Registro de Documentos Habilitantes y Registro de Trámites actualizados los cuales deberán de estar disponibles.

1.9. Velar y custodiar los expedientes de los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

1.10. Coordinar los diseños, contenidos y servicios incluidos en el portal institucional, dotándolo, con la colaboración de la Unidad de Sistemas, Centro de Documentación y Archivo, de elementos que faciliten la comunicación y satisfagan las necesidades de información del sector, así como brindando la seguridad debidas para el buen manejo de la información.

1.11. Entregar la información y documentos necesarios a la Unidad de Sistemas, Centro de Documentación y Archivo para la permanente actualización del Centro de Documentación y Archivo electrónico.

2. De los Títulos Habilitantes

2.1. Garantizar que en los contratos de concesión se establezcan con claridad y precisión los derechos y obligaciones de los concesionarios de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

2.2. Tramitar en coordinación con la Dirección Jurídica, para firma del Director General, las resoluciones mediante las cuales se otorga, modifican, asignan, amplían y revocan, todos los títulos habilitantes.

2.3. Planificar, organizar, conducir y supervisar la realización de concursos públicos para el otorgamiento de títulos habilitantes, conforme la Ley General de Telecomunicaciones y servicios postales.

2.4. Elaborar en coordinación con la Dirección de Políticas y Regulación, los anteproyectos de adecuación, modificación y actualización de las disposiciones legales y reglamentarias así como de los modelos de títulos habilitantes, para aprobación de la Dirección General.

2.5. Elaborar los contratos de concesión, licencias, permisos, registros y cualquier otro título habilitante, velando que se cumplan las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, sus reglamentos y las normativas vigentes, para firma del Director General.

2.6. Evaluar los proyectos de inversión para la formulación de recomendaciones de adjudicación de Títulos Habilitantes, de aprobación de planes de expansión o de aceptación de solicitudes de diversificación de las redes de servicios.

2.7. Otorgar los certificados de homologación de equipos y aparatos a los operadores, luego de la

realización de estudio técnico realizado por la Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico.

2.8. Velar porque los operadores cumplan las obligaciones contenidas en sus respectivos títulos habilitantes.

2.9. Solicitar a la Dirección de Supervisión y Fiscalización, informes o auditorías en relación al cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión a fin de pronunciarse sobre la procedencia o no de la revocación de las concesiones.

2.10. Proponer la cancelación de las concesiones otorgadas cuando el concesionario incurra en las causales de cancelación conforme a la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, el Contrato de Concesión que corresponda, el Reglamento General y los reglamentos específicos.

2.11. Revisar y actualizar el registro único de operadores, el registro único de servicios, el registro de Títulos Habilitantes, el registro de condiciones de operación, y revisar y actualizar los procesos de asignación, renovación y modificación de concesiones, licencias, permisos, registros y cualquier otro título habilitante.

2.12. Proponer a la Dirección de Políticas y Regulación, reglamentaciones y normas específicas para los servicios de telecomunicaciones y servicios postales o su modificación, como base de la aplicación en los títulos habilitantes y en correspondencia con las políticas sectoriales e institucionales.

2.13. Emitir certificados de calidad del funcionamiento de las redes y de los equipos, conforme los reportes suministrados por la Dirección de Supervisión y Fiscalización.

2.14. Velar porque se publiquen en dos periódicos de circulación nacional los convenios de interconexión entre los operadores.

2.15. Enviar los documentos de garantías de fiel cumplimiento a la Dirección de Administración y Finanzas para su custodia.

3. Del Espectro Radioeléctrico

3.1. Administrar en forma adecuada y transparente las solicitudes de uso del espectro radioeléctrico, velando porque cuenten con un sistema ordenado de prelación, asignando así en forma adecuada y conforme a la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y al Plan de Atribución de Frecuencias aprobado por la Dirección General, el uso de las bandas y frecuencias del espectro radioeléctrico.

3.2. Administrar todo aquel proceso de migración o cambio de frecuencias que se requieran a fin de garantizar el uso más eficiente del espectro radioeléctrico así como la provisión de servicios de telecomunicaciones en condiciones de libre y leal competencia.

3.3. Proponer en coordinación con la Dirección de Políticas y Regulación y la Dirección de Calidad del Espectro Radioeléctrico, los mecanismos de valorización del espectro radioeléctrico.

3.4. Brindar información sobre el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y el Reglamento de Uso del Espectro Radioeléctrico vigente.

3.5. Evaluar las solicitudes de título habilitante y elaborar el informe que sustente la aprobación o denegación de la asignación de frecuencias requeridas por los interesados.

3.6. Mantener y actualizar el Registro Nacional de Usuarios de Frecuencias, conforme las asignaciones otorgadas.

4. De la Numeración

4.1. Asignar los números o rangos de numeración a los solicitantes, conforme la Ley General de Telecomunicaciones, los reglamentos, normas y disposiciones establecidas, mediante la resolución administrativa correspondiente.

4.2. Establecer y mantener una base de datos de numeración del país.

4.3. Supervisar y controlar los recursos del Plan de Numeración, velando porque estos fomenten el desarrollo de las redes y servicios de telecomunicaciones, el ingreso al mercado de nuevos operadores y usuarios y una asignación ordenada de los códigos de numeración.

5. De la Atención a Operadores y Usuarios

5.1. Difundir las normas y acciones reguladoras que sean necesarias para garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, en materia de:

5.1.1. El derecho a la libre elección.

5.1.2. El derecho a la información.

5.1.3. El derecho a recibir toda la información necesaria para decidir sobre la adquisición de productos y servicios.

5.1.4. El derecho a acceder a una variedad de productos y servicios competitivos que le permita elegir entre ellos.

5.1.5. El derecho a la protección de sus intereses económicos mediante el trato equitativo, no discriminatorio y justo en las transacciones.

5.1.6. El derecho a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen información equivocada (publicidad engañosa) sobre los productos o servicios.

5.1.7. El derecho a la reparación por daños y perjuicios causados por dichos bienes o servicios.

5.1.8. Su derecho al acceso a servicios de calidad aceptables a precios razonables y competitivos.

5.2. Efectuar en coordinación con la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas, campañas informativas acerca de los derechos y deberes de los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

5.3. Promover la realización, por parte de terceros (organizaciones de usuarios, organizaciones de defensa al consumidor, universidades, entre otras formas reconocidas de organismos de la sociedad civil), de publicaciones especializadas sobre productos y servicios de telecomunicaciones y servicios postales que describan y comparen en un lenguaje muy sencillo las diferentes alternativas ofrecidas a los usuarios.

5.4. Facilitar a los usuarios, a través del medio más eficiente y efectivo, el acceso a los

instrumentos o mecanismos institucionales que hagan valer sus derechos, en relación a los productos y servicios que les proveen los operadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

5.5. Brindar información a los usuarios y operadores en relación a:

5.5. 1. Sus derechos y obligaciones.

5.5.2. Los procedimientos de reclamos para hacer valer sus derechos.

5.6. Recibir y tramitar los reclamos de operadores y usuarios de los servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

5.7. Es responsable de garantizar la publicación en el portal de la institución, de los convenios de interconexión, concesiones, licencias, permisos, registros, autorizaciones y cualquier otro documento de naturaleza pública del ámbito de su competencia.

6. De la Promoción de Inversiones

6.1. Promover la inversión en los sectores de telecomunicaciones y servicios postales mediante gestiones directas de la dirección o en coordinación con instituciones u otros organismos que se dediquen a este fin.

6.2. Facilitarle a los inversionistas el acceso a información que sea relevante para la toma de decisiones de inversión, entre las cuales están:

6.2. 1. Procedimientos relativos a los títulos habilitantes.

6.2.2. Las normas, reglamentos, disposiciones y jurisprudencia regulativa emitida por TELCOR o por el Estado de Nicaragua.

6.2.3. Información estadística y registros públicos.

6.3. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de calidad total para atender de manera eficiente y efectiva a los inversionistas.

7. De la Administración Documentaria

7.1. Recibir las solicitudes y su respectiva documentación en forma adecuada, realizar el trámite documentario y administrarlas en el proceso correspondiente dentro de la institución, garantizando su reserva y el suministro regular de información.

7.2. Administrar los sistemas de información que se diseñen para dar soporte a los procedimientos correspondientes.

7.3. Proponer la estructura y contenido de los formatos de información básica previa consulta con distintas áreas de la institución, recibir información proporcionada por los operadores con base a dichos formatos y garantizar su distribución hacia las otras áreas.

7.4. Organizar, normar, ejecutar, supervisar y evaluar los procesos técnicos del Sistema de Administración Documentaria y de Trámite Documentario de TELCOR.

8. De Coordinación

8.1. Participar en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional.

8.2. Formular el Plan Operativo, Presupuesto y los informes de gestión y evaluación de resultados de esta dirección.

8.3. Proponer a la Dirección de Políticas y Regulación las revisiones o modificaciones a las normativas vigentes a fin de adecuarlas a los cambios o las necesidades del mercado, siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas internacionales.

Artículo 44.- Para garantizar una óptima utilización técnica del espectro radioeléctrico, como un recurso natural escaso y de dominio público, se crea la DIRECCIÓN DE CALIDAD Y MONITOREO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.

Artículo 45.- Es finalidad de la Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico:

1. Ejecutar las inspecciones técnicas que fueran necesarias para cautelar el fiel cumplimiento de las normas técnicas, disposiciones, reglamentos y contratos por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones en lo relativo al espectro radioeléctrico, velando así por la prestación de dichos servicios dentro de los niveles de calidad establecidos.

2. Monitorear el correcto uso del espectro radioeléctrico y los recursos órbita - espectro radioeléctrico de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, el Reglamento de Uso del Espectro Radioeléctrico y de los Servicios de Radiocomunicaciones, y las normas y recomendaciones de los organismos internacionales, así como otros reglamentos que le corresponda.

Artículo 46.- Son funciones y atribuciones de la Dirección de Calidad y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico.

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General son las siguientes:

9. Del Espectro Radioeléctrico

9.1. En conjunto con la Dirección de Políticas y Regulación y la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, elaborar las propuestas de los cambios que requieran el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias o el Reglamento de Uso del Espectro Radioeléctrico a fin de adecuarlos a la demanda del mercado o los cambios en la tecnología, de manera que se garantice una adecuada administración, uso y control del espectro radioeléctrico.

9.2. Proponer al Director General cambios y actualizaciones al Cuadro de Atribución Nacional de Frecuencias Radioeléctricas cuando se requiera.

9.3. Crear y mantener en operación un sistema de alerta tecnológica para contribuir al uso adecuado del espectro radioeléctrico, el cual permita identificar las oportunidades y establecer las normas para nuevos servicios y equipos de telecomunicaciones.

9.4. Realizar los estudios técnicos y de interferencia para garantizar la correcta asignación de frecuencias en la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios.

9.5. Realizar los estudios de compatibilidad electromagnética para la correcta asignación de los

recursos del espectro radioeléctrico.

9.6. Dirigir, programar y coordinar estudios y mediciones sobre el funcionamiento de los equipos e instalaciones de los sistemas de telecomunicaciones.

9.7. Vigilar el estricto cumplimiento de las normas técnicas expedidas sobre la materia de su competencia.

9.8. Efectuar las inspecciones técnicas de las estaciones radioeléctricas a nivel nacional para comprobar el cumplimiento de los títulos habilitantes y de las normas técnicas establecidas.

9.9. Realizar campañas de medición de intensidad de campo y relevamientos de estaciones en zonas de frontera, conforme a los acuerdos internacionales.

9.10. Efectuar las verificaciones y características técnicas, y cálculos de propagación de las emisiones, que sean necesarios para un uso eficiente del espectro radioeléctrico dentro de lo establecido por Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales y los reglamentos respectivos.

9.11. Efectuar las visitas de campo a fin de atender las quejas de interferencias radioeléctricas que se presenten ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, o por solicitud de esta última.

9.12. Administrar el sistema electrónico de monitoreo del espectro radioeléctrico y de la red de estaciones de comprobación técnica de emisiones radioeléctricas para los servicios de telecomunicaciones.

9.13. Realizar las inspecciones para verificar que las instalaciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones cumplan con todas las normas y disposiciones establecidas y con las normas internacionales respecto al control de interferencias.

9.14. Llevar y mantener permanentemente actualizado, un registro de los cálculos de cobertura de las redes celulares establecidas.

10. De Homologación de Equipos

10.1. Supervisar que los equipos y aparatos de telecomunicaciones que se comercialicen en el país cuenten con el certificado de homologación correspondiente.

10.2. Emitir los dictámenes correspondientes, a fin de que la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios otorguen los certificados de homologación de equipos y aparatos que se conecten directa o indirectamente a las redes de telecomunicaciones o que utilicen espectro radioeléctrico.

10.3. Llevar un registro de todas las notificaciones de aceptación de conexión de equipos a las redes existentes por parte de los concesionarios de servicios de telecomunicaciones, según lo estipula la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

11. De la Radiodifusión

11.1. Supervisar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas técnicas y reglamentos de los servicios de radiodifusión.

11.2. Elaborar los análisis técnicos que por denuncias o reclamos, reciba la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, de interferencias nacionales o internacionales sobre sistemas del servicio de radiodifusión.

11.3. Velar porque los servicios de radiodifusión se brinden dentro de una calidad aceptable y en un ambiente de sana y libre competencia.

12. De Coordinación

12.1. Participar en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional.

12.2. Formular el Plan Operativo, Presupuesto y los informes de gestión y evaluación de resultados de esta dirección.

12.3. Proponer a la Dirección de Políticas y Regulación las revisiones o modificaciones a las normativas vigentes a fin de adecuarlas a los cambios o las necesidades del mercado, siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas internacionales.

Artículo 47.- Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales contraídas por los operadores de los diferentes servicios, conforme lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, se crea la DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN.

Artículo 48.- Es finalidad de la Dirección de Supervisión y Fiscalización:

1. Ejecutar las acciones de supervisión y fiscalización que sean necesarias para cautelar y evaluar el fiel cumplimiento de las obligaciones asumidas por los operadores y prestadores de servicios contenidas en sus títulos habilitantes, así como todas aquellas establecidas en la Ley, reglamentos, normas y disposiciones para los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

2. Supervisar de manera específica el cumplimiento de los planes de expansión, modernización, calidad y eficiencia de los servicios, las tarifas, la normalización de equipos y aparatos, así como otros aspectos previstos por la legislación vigente y los títulos habilitantes.

Artículo 49.- Son funciones y atribuciones la Dirección de Supervisión y Fiscalización:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

13. De Interconexión

13.1. Supervisar el cumplimiento de los compromisos contractuales, establecidos en los contratos de interconexión de las empresas de telecomunicaciones.

13.2. Efectuar las inspecciones necesarias a fin de verificar el cumplimiento de los acuerdos o contratos de interconexión.

13.3. Proponer las sanciones correspondientes cuando alguna de las partes infrinja las disposiciones establecidas en los contratos de interconexión, en coordinación con la Dirección Jurídica y de acuerdo con lo establecido en Ley de General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, las normas y reglamentos respectivos.

13.4. Efectuar la revisión de los acuerdos celebrados sobre tasas contables a fin de detectar si se

incurren en prácticas restrictivas de la competencia o si son discriminatorias y presentar el informe correspondiente a la Dirección General.

14. De las Tasas, Derechos y Obligaciones

14.1. Supervisar el correcto cumplimiento de los pagos de todos los derechos y tasas.

14.2. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de publicación y/o aviso en los medios de circulación por parte de los operadores conforme lo establece la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

14.3. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos obligatorios por parte de los operadores.

15. De las Tarifas

15.1. Supervisar el cumplimiento por los operadores, de sus obligaciones contenidas en los títulos habilitantes y en las normas y disposiciones del sector, relacionados con los aspectos económicos y tarifarios.

15.2. Supervisar que los operadores publiquen sus tarifas antes de su aplicación en por lo menos dos diarios de circulación nacional o conforme la legislación vigente.

15.3. Proponer las sanciones cuando se detecte que los operadores infrinjan lo estipulado en su propio régimen tarifario.

16. De la Contabilidad Separada

16.1. Solicitar informes, datos contables y estadísticos a los operadores de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de verificar la aplicación de los requisitos mínimos de contabilidad separada del servicio.

16.2. Emitir informes y proponer las sanciones correspondientes cuando se detecten subsidios cruzados entre servicios.

17. De la Protección al Consumidor

17.1. Realizar auditorias a los sistemas de tasación y de facturación de los operadores con mayor énfasis en las de probada posición de dominio en el mercado.

17.2. Supervisar el cumplimiento de los aspectos relacionados a la defensa de los intereses de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.

17.3. Supervisar el cumplimiento por parte de los operadores de los procedimientos y normas relacionadas con la atención de los reclamos de los usuarios.

17.4. Supervisar el cumplimiento de las normas técnicas de calidad de los servicios por parte de los operadores.

18. De Fiscalización

18.1. Proponer normas y demás criterios de medición de calidad y cumplimiento de obligaciones.

18.2. Desarrollar los programas de supervisión y control de los planes de expansión y modernización, así como todos los compromisos asumidos en los títulos habilitantes en relación con la continuidad en la prestación de servicios, la calidad, y la eficiencia de los mismos así como los servicios de asistencia al usuario.

18.3. Supervisar el cumplimiento de la presentación y mantenimiento de las garantías de fiel cumplimiento por parte de los operadores de acuerdo a lo establecido en los títulos habilitantes.

18.4. Tomar las acciones necesarias con el fin de que los operadores tomen medidas correctivas, y mejoren el grado de cumplimiento de sus obligaciones.

18.5. Realizar las auditorías financieras, inspecciones técnicas y demás acciones de supervisión a los operadores de servicios de telecomunicaciones conforme la Ley 200, reglamentos vigentes, normas y disposiciones establecidas.

18.6. Realizar auditorías financieras a fin de determinar el correcto cálculo de los aportes que deben efectuar los operadores a TELCOR.

18.7. Velar por la aplicación de los términos y condiciones de los contratos entre los usuarios y los operadores de servicios, en los casos de abuso de posición de dominio o en aquellos casos en que las propuestas de los operadores no respeten adecuadamente los derechos de los consumidores.

18.8. Velar porque se cumplan las políticas, normas y procedimientos que regulen el mercado de telecomunicaciones respetando los principios de transparencia, equidad, no discriminación, neutralidad, igualdad de acceso, continuidad y generalidad.

18.9. Supervisar que los operadores utilicen la numeración asignada, de lo contrario proponer la revocación de dicha asignación.

18.10. Fiscalizar el fiel cumplimiento de los Planes Técnicos Fundamentales, garantizando que los operadores de las redes prestadoras de servicios de telecomunicaciones lo cumplan con eficiencia y calidad.

19. De Coordinación

19.1. Participar en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional.

19.2. Formular el Plan Operativo, Presupuesto y los informes de gestión y evaluación de resultados de esta dirección.

19.3. Proponer a la Dirección de Políticas y Regulación las revisiones o modificaciones a las normativas vigentes a fin de adecuarlas a los cambios o las necesidades del mercado, siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas internacionales.

Artículo 50.- Para garantizar la implementación de proyectos financiados con un Fondo Especial se crea la DIRECCIÓN DEL FONDO DE INVERSIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES (FITEL).

Artículo 51.- Es finalidad de la Dirección del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones y Servicios Postales:

1. El planeamiento, dirección, coordinación y control de las actividades del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL) en el marco de los objetivos, las políticas, estrategias y visión

señaladas por el Director General de TELCOR.

2. Impulsar y fomentar el Acceso Universal de la población en áreas geográficas rurales en las que la inversión en y el ofrecimiento de servicios de telecomunicaciones y servicios postales son mas costosas que en áreas de alta densidad poblacional.

3. Promover e incentivar la participación del sector privado en la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios postales, garantizando el ejercicio de las actividades económicas y empresariales privadas, supeditadas a los intereses superiores de la nación y cumpliendo una función social.

4. Promover el desarrollo social y económico de las áreas geográficas beneficiadas por el programa de FITEL, a fin de garantizar una adecuada inserción de sus habitantes a la Sociedad de la Información.

5. Promover la participación de la población beneficiada por este programa en la identificación de sus necesidades, como una forma de procurar la colaboración y aportación de los ciudadanos en los asuntos públicos y en las gestiones estatales que representen la disponibilidad y acceso a una amplia gama de servicios eficientes, asequibles y de alta calidad.

6. Alcanzar los objetivos anteriores dentro del marco de una óptima distribución de sus recursos, de modo que se obtenga el mayor beneficio social, al menor costo posible.

Artículo 52.- Son funciones y atribuciones de la Dirección del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones y Servicios Postales:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General son las siguientes:

1. Generales

1.1. Proponer, en coordinación con la Dirección de Políticas y Regulación, al Director General la expedición de normas complementarias o modificatorias al Reglamento del FITEL.

1.2. Proponer al Director General, las estrategias, políticas y objetivos del FITEL.

1.3. Proponer esquemas de funcionamiento del Fondo y su utilización eficiente y efectiva para el financiamiento de los servicios de telecomunicaciones.

1.4. Someter a consideración y aprobación de la Dirección General de TELCOR el Programa Anual de Proyectos.

1.5. Evaluar y supervisar los proyectos de telecomunicaciones que se financien con el FITEL.

1.6. Opinar sobre los aspectos relacionados con las comunicaciones rurales a incluirse en los contratos de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones.

1.7. Opinar sobre las solicitudes de prestaciones de servicios en el ámbito rural.

1.8. Promover la inversión privada en las áreas rurales del país.

1.9. Presentar propuestas de iniciativas normativas en los aspectos de su competencia.

- 1.10. Proponer su plan operativo y presupuesto, así como evaluar y administrar su ejecución.
- 1.11. Asegurar la implementación oportuna, eficiente y efectiva de las políticas y estrategias del FTEL.
- 1.12. Participar en los procesos de consultas y audiencias públicas con el objetivo de garantizar la calidad y transparencia de las acciones del FTEL.
- 1.13. Administrar los recursos del FTEL de acuerdo a lo establecido en los decretos, leyes y reglamentos correspondientes.
- 1.14. Conducir los procesos de adjudicación de proyectos mediante concurso público, determinando su asignación según lo establecido en los decretos, leyes y reglamentos correspondientes.
- 1.15. Evaluar los proyectos de telecomunicaciones y servicios postales presentados por terceros, para financiamiento con recursos del FTEL.
- 1.16. Evaluar y dictaminar acerca de la procedencia de las solicitudes de servicios de telecomunicaciones e Internet, de las comunidades de áreas rurales económicamente deprimidas.

2. De lo Legal

- 2.1. Elaborar, en coordinación con el comité que designe el Director General conforme el Reglamento, los documentos formales del concurso público correspondiente.
- 2.2. Elaborar los contratos de financiamiento a suscribir con los adjudicados de los diferentes concursos públicos, brindando a los inversionistas la seguridad y garantía necesarias para desarrollar sus negocios en Nicaragua.
- 2.3. Revisar los convenios o acuerdos que le competan.

3. Ingeniería y Proyectos

- 3.1. Evaluar y mantenerse actualizado sobre las diversas opciones tecnológicas y el fenómeno de convergencia en la industria de las telecomunicaciones, informática, radio y televisión, a fin de hacer recomendaciones sobre el diseño del FTEL, sus políticas, estrategias y objetivos.
- 3.2. Garantizar que todos los procedimientos, respeten las normas y estándares técnicos internacionales.
- 3.3. Evaluar la factibilidad técnica de las solicitudes de servicios de telecomunicaciones y postales, de las comunidades de las áreas rurales económicamente deprimidas.
- 3.4. Evaluar las propuestas técnicas de los postores a la adjudicación de proyectos.
- 3.5. Evaluar los costos de inversión, operación y mantenimiento implícitos en los proyectos de desarrollo.
- 3.6. Sostener las reuniones que sean necesarias con las autoridades políticas de las comunidades beneficiadas correspondientes.

3.7. Proponer, en coordinación con la Dirección de Políticas y Regulación y la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, las condiciones técnicas de interconexión de las redes rurales con las redes de otros operadores, de modo que puedan ser implementadas como parte del proceso de adjudicación mientras las partes negocian un acuerdo definitivo o en el caso que no se pongan de acuerdo.

3.8. Promover y coordinar estudios de mercado en telecomunicaciones y postales en las áreas rurales donde la penetración sea inexistente o escasa, a fin de proponer acciones regulativas, políticas o instrumentos que aumenten la cobertura de estos servicios en dichas zonas.

3.9. Realizar investigaciones y evaluaciones de las mejores prácticas internacionales (benchmarking) en políticas e instrumentos de Acceso Universal y en estrategias de desarrollo de telecomunicaciones y servicios postales, a fin de hacer las recomendaciones sobre el diseño del FTEL, sus políticas, estrategias y objetivos.

3.10. Proponer alternativas a los operadores con financiamientos otorgados de manera que estas maximicen el consumo de los servicios que prestan, los beneficios a los usuarios y la rentabilidad de los proveedores.

3.11. Evaluar el impacto social y privado de las solicitudes para proveer servicios de telecomunicaciones y postales, de las comunidades de las áreas rurales donde la penetración sea inexistente o escasa.

3.12. Determinar la metodología a emplear en el proceso de selección y priorización de las comunidades que serán atendidas con los recursos del FTEL.

3.13. Proponer y establecer los mecanismos para diseñar, seleccionar, evaluar y dar prioridades a una cartera de proyectos propuestos del FTEL.

3.14. Proponer el monto máximo y términos del financiamiento a los proyectos propuestos.

3.15. Proponer la solución tarifaria económicamente más eficiente y efectiva para las áreas rurales o urbano-marginales donde la penetración sea inexistente o escasa. Proponer las condiciones económicas de interconexión de las redes rurales o urbano-marginales con otras redes.

4. De Administración y Finanzas

4.1. Llevará registros contables separados de los de TELCOR, estableciéndose controles a través de sub-cuentas para cada proyecto financiado por éste.

4.2. FTEL publicará anualmente en La Gaceta, Diario Oficial o en dos periódicos de circulación nacional, sus estados financieros auditados. La auditoría a estos será realizada por una firma de prestigio nacional o internacional. En los estados financieros debe figurar de manera detallada los recursos asignados a cada proyecto.

4.3. Propondrá al Director General para su autorización, los candidatos para integrar el comité especial que por cada concurso público del FTEL se requiera. El Comité Especial se regirá conforme lo establecido en el Reglamento FTEL y el Manual de Operaciones de FTEL.

5. De Supervisión

5.1. Realizar la supervisión financiera y técnica de la ejecución de los proyectos en sus etapas de

instalación, operación y otros aspectos que TELCOR considere necesario.

5.2. Supervisar los proyectos en ejecución financiados a través de FITEL, constatar sus niveles de alcance, evaluar los resultados de los aspectos técnicos y practicar las auditorías periódicas que sean necesarias.

6. De Coordinación

6.1. Participar en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional.

6.2. Formular el Plan Operativo, Presupuesto y los informes de gestión y evaluación de resultados de esta dirección.

6.3. Proponer a la Dirección de Políticas y Regulación las revisiones o modificaciones a las normativas vigentes a fin de adecuarlas a los cambios o las necesidades del mercado, siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas internacionales.

Artículo 53.- Para garantizar la regulación del servicio postal en general se crea la DIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES.

Artículo 54.- Es finalidad de la Dirección de Asuntos Postales:

1. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y contractuales establecidas en la Ley de Telecomunicaciones y Servicios Postales, reglamentos, títulos habilitantes y demás normas orientadas a la prestación, supervisión y desarrollo del servicio postal.

2. Inspeccionar, proponer sanciones a los operadores de servicios postales correspondientes, planificar y darle seguimiento a la prestación del servicio universal.

Artículo 55.- Son funciones y atribuciones de la Dirección de Asuntos Postales:

Sin perjuicio de aquéllas que le asigne o delegue expresamente la Dirección General, son las siguientes:

1. De Planificación y Análisis

1.1. La planificación, programación, ordenación, control y seguimientos de la prestación del Servicio Universal.

1.2. Efectuar controles de inspección de los servicios postales en resguardo de los derechos de los usuarios.

1.3. Producir estadísticas del mercado postal local e internacional, realizar estudios técnicos y elaborar un informe anual del Mercado Postal.

1.4. Garantizar que los operadores de servicios postales provean los medios y procesos necesarios para que se cumpla el derecho al acceso, el principio de pertenencia de los envíos, el secreto postal, la inviolabilidad de la correspondencia y la disponibilidad del servicio postal básico universal para todo remitente o destinatario.

2. De las Tarifas

- 2.1. Supervisar el cumplimiento por los operadores de servicios postales, de sus obligaciones contenidas la ley, reglamentos, normas y títulos habilitantes del sector.
- 2.2. La fijación de los límites máximos y mínimos de las tarifas de los servicios prestados por la empresa "Correos de Nicaragua" y los operadores privados.
- 2.3. Proponer las sanciones cuando se detecten irregularidades en el cumplimiento de las tarifas establecidas por el Ente Regulador.

3. De Supervisión

- 3.1. La inspección y la aplicación del régimen sancionador de los servicios postales.
- 3.2. La supervisión de la actividad de los operadores de servicios postales.
- 3.3. Proponer medidas correctivas a los operadores de servicio postal, con el objetivo de que estas mejoren el grado de cumplimiento de sus obligaciones.
- 3.4. Supervisar que se lleva a cabo el correcto cálculo de los aportes que deben efectuar los operadores de servicios postales a TELCOR.
- 3.5. Supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que regulen el mercado de los servicios postales respetando los principios de transparencia, equidad, no discriminación, libre competencia y continuidad.
- 3.6. Velar por el cumplimiento de los acuerdos establecidos con la Unión Postal Universal, Uniones Postales Restringidas y otros organismos dentro del ámbito de su competencia.

4. De Filatelia

- 4.1. Fomentar el desarrollo de la filatelia de Nicaragua a través de la programación en conjunto con la empresa Correos de Nicaragua de las emisiones de sellos postales que permitan ser un medio de difusión de la cultura promoviendo de esta manera la imagen del país a nivel Nacional e Internacional.
- 4.2. Realizar investigaciones para proponer mejoras al servicio filatélico, analizar los temas propuestos por el área de Filatelia y Especies Postales de la Empresa Correos de Nicaragua y la revisión del programa de emisiones anuales, las cuales serán autorizadas por la Dirección General de TELCOR.

5. De Coordinación

- 5.1. Participar en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional.
- 5.2. Formular el plan operativo, el presupuesto y los informes de gestión y de evaluación de resultados de esta Dirección que serán integrados para formar los de TELCOR.
- 5.3. Proponer a la Dirección de Políticas y Regulación las revisiones o modificaciones a la normatividad vigente, a los manuales de organización y funciones o a los manuales de procedimientos relacionados con el servicio de su competencia a fin de adecuarlos a los cambios técnicos o a las necesidades del mercado, y siguiendo las recomendaciones de las mejores practicas internacionales.

Capítulo VIII Consejo Consultivo

Artículo 56.- TELCOR contará con un CONSEJO CONSULTIVO, el cual se conforma como un órgano de asesoría que brindará apoyo y consulta a la Dirección General, en asuntos de relevancia, cuando éste así lo requiera.

Artículo 57.- El Consejo Consultivo estará presidido por el Director General de TELCOR y estará integrado además por el Sub - Director General de esta misma institución y los siguientes miembros:

1. Tres personas con el merito que corresponda elegidos por el Presidente de la República.
2. Un representante por cada uno de los siguientes sectores:
 - 2.1. Los operadores prestadores de servicios públicos.
 - 2.2. Los operadores prestadores de servicios de interés general.
 - 2.3. Los operadores prestadores de servicios de interés especial, particular y no regulados.
 - 2.4. Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de servicios postales.

Artículo 58.- Los miembros Ex-oficio podrán delegar en un representante por excepción en situaciones especiales.

Artículo 59.- En enero de cada año, el Director General de TELCOR podrá presentar al Presidente de la República una lista de dos representantes de cada uno de los cuatro sectores mencionados en el numeral 2 del artículo 66 de este Reglamento. Todos los candidatos serán nombrados por el Presidente de la República.

Artículo 60.- Las sesiones del Consejo Consultivo podrán ser Ordinarias y Extraordinarias y serán convocadas por el Director General de TELCOR. El quórum y el reglamento de funcionamiento será establecido por el mismo Consejo, sin perjuicio de lo que se dispone más adelante.

Artículo 61.- Las sesiones Ordinarias, serán convocadas por lo menos cada tres meses, preferentemente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, a fin de asesorar al Director General en temas relevantes a la gestión de TELCOR, tales como la definición de la estrategia de desarrollo del sector, la política y resolución de conflictos de interconexión, el presupuesto de TELCOR y los montos de los derechos y tasas aplicables a los operadores, entre otros.

Artículo 62.- Las sesiones Extraordinarias serán convocadas en cualquier oportunidad, por el Director General, dada la importancia de la agenda a tratarse.

Artículo 63.- La ausencia injustificada de alguno de sus miembros a dos reuniones, durante un año calendario, dará lugar a la solicitud de sustitución del representante del organismo correspondiente.

Artículo 64.- El Consejo Consultivo será asistido en sus reuniones por un Secretario de Actas, designado por el Director General.

Capítulo IX El régimen económico, financiero y tributario

Artículo 65.- TELCOR administrará directamente su patrimonio, el cual está formado por:

1. Todos los ingresos que perciba conforme a la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales tales como:

1.1. Los ingresos que perciba por concepto de derechos y tasas, tales como: el estudio de solicitudes, el otorgamiento, modificación, revalidación y uso de concesiones, licencias, permisos y autorizaciones.

1.2. Los ingresos que perciba por concepto de multas y recargos, por las infracciones en que incurra el prestador de servicios o cualquier operador de servicios de telecomunicaciones y postales.

1.3. Los ingresos que perciba por los conceptos de derechos por expedición de certificados y licencias de radioaficionados.

1.4. Los ingresos que perciba por el uso del Espectro Radioeléctrico.

1.5. Los aportes que en su caso otorgue el Presupuesto General de la República; y

1.6. Los ingresos que perciba por cualquier otro título de acuerdo con la Ley, Arto. 26.

Artículo 66.- TELCOR conforme a la legislación vigente fijará un control tarifario sobre aquellos servicios de telecomunicaciones y servicios postales que determinan las leyes.

Artículo 67.- TELCOR fijará los montos de los derechos, tasas, recargos y otros conceptos aplicables, que se originen con motivo de la instalación, operación, y prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios postales y por el uso del Espectro Radioeléctrico, de acuerdo con la Ley y sus Reglamentos.

Artículo 68.- TELCOR administrará sus recursos financieros y podrá cubrir todos sus gastos corrientes y de inversión con sus ingresos.

Capítulo X Disposiciones finales

Artículo 69.- Deróguese el Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, Decreto No. 2-96, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 60 del 26 de marzo de 1996.

Artículo 70.- El presente Decreto entrará en vigencia desde su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, Casa Presidencial, el diecinueve de noviembre del año dos mil cuatro. **Enrique Bolaños Geyer**, Presidente de la República de Nicaragua.

+++++