

San José, 23 de junio de 2022  
**05738-SUTEL-DGO-2022**

Señores  
Miembros del Consejo  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**

**Asunto: Informe sobre la Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones, periodo 2021**

Estimados señores:

Se presenta para su conocimiento y aprobación el *“Informe sobre la Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones, periodo 2021”*.

Con el acuerdo 012-039-2022 del 19 de mayo de 2022, el Consejo de la Sutel aprobó una ampliación del plazo de presentación del informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación hasta el 30 de junio de 2022; por solicitud de la Dirección General de Operaciones mediante oficio 04380-SUTEL-DGO-2022 del 13 de mayo de 2022.

Este informe se estructura en cumplimiento de lo establecido en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y de la directriz del Consejo acuerdo 024-009-2022 del 3 de febrero de 2022.

Este informe incorpora las recomendaciones de la Auditoría Interna, emitidas en el informe AFI-PR-EES-02-2018 *“Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”* según la programación enviada a este órgano de fiscalización, para su acatamiento.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

Lianette Medina Zamora  
**Jefa de Planificación, Presupuesto y  
Control Interno**

Alan Cambronero Arce  
**Director General de Operaciones a.í.**

ACA/LMZ/SJD  
No de gestión FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-00976-2022



## **Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones -Período 2021-**

---

**Elaborado por:** Sharon Jiménez Delgado, *Profesional en Planificación.*  
**Revisado por:** Lianette Medina Z., *Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno.*  
**Avalado por:** Alan Cambronero Arce, *Director General de Operaciones a.í.*

Junio, 2022

Elaborado por:

Revisado por:

Sharon Jiménez Delgado  
Especialista en Planificación  
Unidad de Planificación, presupuesto y Control  
Interno

Lianette Medina Zamora  
Jefe, Unidad de Planificación, presupuesto  
y Control Interno

Colaboraciones:

Ana Yanci Calvo Calvo  
Profesional en Presupuesto  
Unidad de Planificación, presupuesto y  
Control Interno

Oscar Moreira Miranda  
Profesional en Control Interno  
Unidad de Planificación, presupuesto y  
Control Interno

Aprobado por:

Alan Cambronero Arce  
Director General interino  
Dirección de Operaciones

## Contenido

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Introducción .....                                                               | 4   |
| 1. Aspectos generales .....                                                      | 5   |
| 1.1 Objetivo del informe .....                                                   | 5   |
| 1.2 Metodología .....                                                            | 5   |
| 1.3 Alcance y limitaciones.....                                                  | 5   |
| 2. Marco normativo y estratégico de Sutel .....                                  | 8   |
| 2.1 Antecedentes.....                                                            | 8   |
| 2.2 La Sutel como autoridad sectorial de competencia.....                        | 8   |
| 2.3 Funciones .....                                                              | 9   |
| 2.4 Competencias .....                                                           | 9   |
| 2.5 Misión .....                                                                 | 10  |
| 2.6 Visión.....                                                                  | 10  |
| 2.7 Valores .....                                                                | 10  |
| 2.8 Objetivos estratégicos.....                                                  | 10  |
| 2.9 Generalidades del Canon de Regulación .....                                  | 11  |
| 2.10 Estructura programática .....                                               | 11  |
| 2.11 Estructura organizacional vigente .....                                     | 12  |
| 3. La rendición de cuentas en el sector público .....                            | 14  |
| 3.1 El informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación .....             | 15  |
| 3.2 La auditoría del Informe de Rendición de cuentas.....                        | 16  |
| 3.3 Resultados de la Auditoría .....                                             | 18  |
| 4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación .....                  | 20  |
| 4.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon ..... | 20  |
| 4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período.....                  | 47  |
| 4.3 Información presupuestaria.....                                              | 66  |
| 4.4 Información financiera.....                                                  | 78  |
| 4.5 Resultados de la autoevaluación 2021 para Regulación .....                   | 81  |
| 4.6 Resultados del SEVRI 2021 para Regulación .....                              | 93  |
| 4.7 Seguimiento de las recomendaciones y disposiciones .....                     | 108 |
| 5. Mejoras en la gestión y el uso.....                                           | 111 |
| 6. Conclusiones y acciones de mejora.....                                        | 120 |
| 4.1 Conclusiones .....                                                           | 120 |
| 4.2 Acciones de mejora .....                                                     | 122 |

## Introducción

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP y le corresponde regular, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones de manera independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, como lo establece la Ley 7593 en su artículo 59.

La gestión institucional es efectuada por las áreas sustantivas que la llevan a cabo a través de las direcciones generales de Mercados, Competencia, Calidad y Fonatel. Mientras que el apoyo en materia administrativa es competencia de la Dirección General de Operaciones.

La rendición de cuentas, en su sentido más amplio, responde a un principio de jerarquía constitucional y de responsabilidad administrativa, conforme lo establece el artículo 11 de la Constitución Política y la Ley General de la Administración Pública.

De conformidad con el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República, se presenta el informe de rendición de cuentas sobre el canon de regulación.

El presente informe abarca el período de 2021, donde se presentan las acciones y resultados de la regulación de las telecomunicaciones de Costa Rica, para avanzar en el logro de la misión y visión, de acuerdo con lo dispuesto en los objetivos y estrategias para el período.

Los ingresos corrientes del Canon de Regulación ascienden a la suma de ₡6,474,926,223.8 y el uso de financiamiento de vigencias anteriores equivale a la suma de ₡3,314,473,959.7; lo que resulta en un total de ingresos al 31 de diciembre de 2021 por ₡9,789,400,183.4. Los egresos totales para este período equivalen a la suma de ₡7,108,051,746.2 lo cual un superávit acumulado de ₡2,681,348,437.2.

Este informe se presenta en cumplimiento del acuerdo 024-009-2022 del 3 de febrero de 2022, atendiendo los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación” el cual contempla los siguientes elementos:

- i. Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con dicho canon, con base en la evaluación del Plan Operativo Institucional.
- ii. Resultados de la gestión alcanzados durante el período, con base en el informe de rendición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y del Consejo
- iii. Cualquier otra información que, producto de la liquidación presupuestaria y los estados financieros, amerite su aparición en el informe.

Este informe atiende lo recomendado por la Auditoría Interna en el informe AFI-PR-EES-02-2018 del 18 de marzo de 2021 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”.

## 1. Aspectos generales

### 1.1 Objetivo del informe

Rendir cuentas sobre uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones como cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados en el 2021.

### 1.2 Metodología

Este informe es la compilación de una serie de documentos que involucran el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, a través de diferentes mecanismos la Sutel reporta la ejecución de las metas, los objetivos y el presupuesto durante el año.

Para efectos de obtener los resultados previstos en el objetivo de este informe, se efectuó la recopilación de documentos oficiales, para el período 2021:

- Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI)
- Liquidación Presupuestaria
- Informe de resultados de gestión
- Estados financieros
- Evaluación de Control Interno
- Análisis de Riesgos
- Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna
- Otra información relevante

### 1.3 Alcance y limitaciones

El presente estudio se limita al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, y en ningún momento considera las fuentes de financiamiento del Canon para la Reserva del Espectro y de la Contribución Especial Parafiscal.

Las direcciones de la Sutel que se financian directamente con el Canon de Regulación son: Mercados, Competencia y Calidad. De forma proporcional y de acuerdo con un parámetro de distribución de costos, la Dirección de Operaciones y el Consejo, reciben recursos de este canon.

Así las cosas, en el caso de la Dirección General de Operaciones y del Consejo, los proyectos que se desarrollan, el costo del recurso humano y de los materiales y suministros es pagado proporcionalmente entre las tres fuentes de financiamiento, en estricto apego del principio del servicio al costo.

### 1.4 Archivo y gestión de calidad del informe

En el sistema documental de la Sutel se encuentra una carpeta disponible con todas las versiones, información de origen del informe, oficios de remisión y cualquier otra información de importancia relacionada con el documento.

## 1.5 Seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna

Con el informe AFI-PR-EES-02-2018 del 18 de marzo de 2021, denominado “*Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017*” la Auditoría Interna emitió una serie de recomendaciones para mejorar el contenido del informe de rendición de cuentas.

Este informe atiende lo establecido en las recomendaciones:

**4.2.** Incorporar dentro de los “*Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación*”, (acuerdo N° 009-009-2016) en forma clara, técnica e integral, el contenido del informe en cuanto a: la forma de definir los objetivos, metodología marco técnico-legal, fuentes de información primaria, identificación del personal que asume la responsabilidad por las cifras aportadas y sus respectivos logros, resultados del uso del superávit del período y uso del correspondiente a períodos anteriores, riesgos, autoevaluaciones de control interno, el grado de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna y otros órganos de control externos relacionados con el canon de regulación. Esto con el fin de que se cumpla a cabalidad, con informar sobre el uso y los resultados de tales fondos.

**Cumplido mediante la emisión de los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación”; acuerdo 024-009-2022 del 3 de febrero de 2022.**

**4.4.** Realizar para los próximos informes de rendición de cuentas del canon de regulación de la Sutel, un análisis exhaustivo de la normativa técnica y legal que es aplicable al Informe en el tanto sea información de propósito general, que permita no solamente cumplir con lo dictado por la Contraloría General de la República, sino la determinación de los objetivos del informe, los posibles lectores, los contenidos en un sentido no solo presupuestario sino en forma amplia, las conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora. Todo ello debidamente documentado y que permita al lector, tener un hilo conductor e información de fuentes.

**Cumplida en el apartado 3 de este informe.**

**4.7** Incluir y revelar en futuros informes de rendición de cuentas del canon de Regulación, lo siguiente:

**4.7.1** La información que indique de dónde son tomados los recursos para financiar los proyectos, así como cualquier otra información relacionada, que le permita a los usuarios, lector u operador, comprender fácilmente y de forma completa los datos revelados.

**4.7.2** En los casos en que existan proyectos con una ejecución superior a la planificada, incluir un detalle de las fuentes e importes que se utilizaron para lograr el financiamiento total del proyecto.

**4.7.3** Un apartado en el que se detalle el avance, estado, metas, tiempo, costo y demás aspectos relevantes y necesarios de los proyectos que quedaron sin finalizar en el período anterior.

**4.7.4** El documento de modificación de proyecto y de la respectiva actualización de las metas para los proyectos correspondientes en los que se impacte costo, alcance, tiempo

o necesiten redefinir las actividades de los proyectos- Esto con el fin de determinar y evaluar correctamente, los porcentajes de avance y el cumplimiento de las metas.

**4.7.5** Un apartado en el cual se indique el destino que se dio o espera darse, a los recursos financieros de los proyectos que fueron sobreestimados y que no fueron utilizados.

**4.7.6** Un cuadro con la cartera total de los proyectos financiados con el canon de regulación e indicar la duración que tendrá cada proyecto, si es anual, plurianual o bien si tuvo cambios que afecten su planificación inicial. Para el caso de los proyectos plurianuales, indicar el porcentaje de avance esperado y la estimación de recursos financieros para cada año

**4.7.7** Un análisis del nivel de ejecución financiera de los proyectos en los últimos 3 años. Esto con el propósito de determinar, si la subejecución se debe a cambios en la planificación del proyecto durante la ejecución o a la sobreestimación de costos desde el inicio de proyecto.

**Las recomendaciones 4.7 de la Auditoría Interna se cumplen en el apartado 4.1 de este informe y en el apéndice A.**



## 2. Marco normativo y estratégico de Sutel

### 2.1 Antecedentes

La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) fue creada mediante la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, publicada en La Gaceta 158, del 13 de agosto del 2008.

Paralelamente, mediante la Ley General de Telecomunicaciones 8642, se emite normativa relacionada que le brinda potestades a la Sutel para garantizar el derecho universal al servicio de telecomunicaciones, y promover los derechos de los usuarios y la competencia efectiva. Entre otras funciones se destacan la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, autorizar la operación de la explotación de redes públicas de telecomunicaciones, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones para financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, establecer las tarifas de telecomunicaciones y sancionar las infracciones administrativas.

### 2.2 La Sutel como autoridad sectorial de competencia

La aplicación de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica 9736, moderniza el marco legal e institucional en cuanto a las facultades como Autoridad Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones e impone a la Sutel una serie de obligaciones de ineludible cumplimiento.

Al respecto, el párrafo segundo del Transitorio IX de la referida Ley dispone:

*“La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), en un plazo máximo de tres meses a partir de la aprobación de la ley, contará con el estudio de organización a efectos de determinar la estructura organizativa idónea para dar cumplimiento a lo establecido en la presente ley. La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) tendrá un plazo máximo de tres meses, contado a partir de la remisión del estudio de estructuración, para el trámite y la aprobación.*

Para lograr lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) mediante oficio 1458-SUTEL-SCS-2020 del 18 de febrero de 2020 remite a la Junta Directiva de la Aresep la *“Propuesta de estructura organizativa para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736”*. En este documento se incorporan una serie de cambios para incluir la Dirección General de Competencia a la estructura organizativa de la Sutel. Esta nueva estructura implica la creación de plazas, la recalificación de algunas ya existentes, entre otros aspectos de la organización.

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) emitió el acuerdo 06-39-2020 de la sesión ordinaria 39-2020, celebrada el 12 de mayo de 2020, en el cual se indica que la propuesta presentada por la Sutel; se remita a consulta pública y a consulta de los funcionarios de la Aresep y Sutel, por un período de diez días hábiles, la propuesta de modificación de los artículos 31, 32, 34, 39, 40, 43 y 44 y de adición de los artículos 33 bis, 46 bis y 46 tris del *“Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado”*.

Mediante los oficios OF-0374-SJD-2020 del 22 de junio de 2020 y OF-0387-SJD-2020 del 30 de junio de 2020, la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep le indica a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, que no se recibieron observaciones durante el proceso de consulta pública y de los funcionarios de la Sutel y la Aresep, de manera que se emita el criterio al respecto y se eleve a conocimiento de la Junta Directiva, para su aprobación, la propuesta de modificación del citado reglamento.

Finalmente, con el acuerdo 07-71-2020 del 20 de agosto de 2020, la Junta Directiva aprueba la reestructuración organizativa de la Sutel, creando la Dirección General de Competencia. La modificación legal, tiene como efecto un ajuste en el organigrama de Sutel y en la distribución de la fuente de financiamiento de Regulación de las Telecomunicaciones.

### 2.3 Funciones

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) cuyo propósito es garantizar y proteger el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones. Constituye la parte operacional y ejecutora de lo que dictamina el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) como rector del Sistema y toda la regulación es función exclusivamente suya, conforme las competencias asignadas por Ley (tarifas y calidad, regulación de competencia y telecomunicaciones, intervenciones de empresas).

La Sutel ejecuta a su vez la asignación del espectro que realiza el MICITT (presenta informes técnicos, elimina interferencias). Para ello aplica y fortalece los principios de universalidad y solidaridad, asegura la eficiencia, la igualdad, la continuidad, la calidad, la información y una mayor y mejor cobertura, promueve mejores alternativas en la prestación de servicios, y vela por la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones. Para alcanzar sus objetivos se sirve de la promoción de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.

### 2.4 Competencias

Las competencias de la Sutel se derivan de los siguientes artículos:

- Arts. 10, 29, y 76 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N.º 8642);
- Arts. 36, 60 y 81 de la Ley de la Aresep (Ley N.º. 7593) y del
- Art. 39 de la Ley de Fortalecimiento de Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (Ley N.º 8660).



**Figura 1. Interrelación de competencias de la Sutel**

**Fuente:** Elaboración propia, Unidad de PPCI (2020)

## 2.5 Misión

Somos el regulador y la autoridad de competencia que actúa de forma pertinente, oportuna y efectiva en el mercado de telecomunicaciones para garantizar la protección de los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios.

## 2.6 Visión

Ser la autoridad técnica que promueve la inversión, la competencia efectiva e innovación en el mercado de telecomunicaciones, que alinea los intereses de los diversos actores hacia el desarrollo de una sociedad totalmente conectada.

## 2.7 Valores

Los siguientes valores deben guiar las actuaciones de la Sutel, en el cumplimiento de la misión y visión institucionales:

- Valores Institucionales: Excelencia, Compromiso, Transparencia, Sinergia, Imparcialidad e Innovación
- Valores Personales: Responsabilidad, Respeto y Lealtad

## 2.8 Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2016-2022<sup>1</sup>, define cinco objetivos estratégicos a llevar a cabo para apoyar la consecución de las acciones e iniciativas que conformarán la estrategia de la Sutel, los cuales son:

- 1) Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.

<sup>1</sup> Con los acuerdos: 003-025-2021 del 6 de abril de 2021 del Consejo de la Sutel y el 10-38-2021 del 7 de mayo de 2021 de la Junta Directiva de la Aresep, se aprobó la ampliación del período del PEI de Sutel, hasta el año 2022 inclusive.

- 2) Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- 3) Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.
- 4) Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.
- 5) Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.

## 2.9 Generalidades del Canon de Regulación

La Ley General de Telecomunicaciones 8642 establece tres fuentes de financiamiento que generan los recursos de la Sutel: Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico y Contribución Especial Parafiscal.

Se detallan a continuación los principales aspectos del Canon de Regulación:

- El proyecto deberá ser sometido para la aprobación de la Contraloría General de la República.
- Presentación a la Contraloría General de la República a más tardar el 15 de abril de cada año y su aprobación es a más tardar el último día del mes de julio.
- Financia enteramente el Programa 2 “Regulación”: Calidad, Mercados y Competencia.
- Financia proporcionalmente el Programa 1 “Administración”: Consejo y Dirección de Operaciones.

## 2.10 Estructura programática

La estructura programática es utilizada para el proceso de cánones, por lo que se incluye una breve descripción de las áreas definidas como responsables de la ejecución del plan y el presupuesto. Es importante señalar que para efectos de aprobación por parte del Consejo de la Sutel y de la Junta Directiva de la Aresep, se mantiene la siguiente estructura programática:

### Programa 1 – Administración Superior

La administración superior emite las directrices, promueve la normativa, incentiva la competencia y protege los derechos de los usuarios. Este programa es transversal a la institución e involucra todas las fuentes de financiamiento.

#### *Subprograma 1.1 – Consejo de la SUTEL*

Conformada por el Consejo de la Superintendencia. Tiene a cargo la dirección regulatoria y la actividad resolutoria de la Superintendencia para el Sector de las Telecomunicaciones. Coordina lo relacionado con el desarrollo de las opiniones técnicas y define la estrategia a seguir que se formula en un Plan Estratégico Institucional.

### *Subprograma 1.2 – Dirección General de Operaciones*

Este subprograma vela por el cumplimiento de las metas operativas, el control contable y administrativo, la gestión relacionada con el desarrollo del recurso humano, Proveeduría Institucional, Tecnologías de la Información y el Proceso de Planificación, Presupuesto y Control Interno.

## **Programa 2 – Regulación**

La regulación garantiza el desarrollo de las reglas para un mercado en competencia, y registra la incorporación de nuevos operadores y proveedores, con estándares de calidad, y accesos adecuados, procurando el desarrollo de una competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones basado en la inversión en nuevas infraestructuras e introducción de nuevas tecnologías.

### *Subprograma 2.1 – Calidad*

Ejerce la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y coordina lo pertinente con Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores a través de análisis técnicos de campo programados, así como aquellos que la resolución de quejas requiera.

### *Subprograma 2.2 – Mercados*

Da seguimiento al actuar de los operadores y define los mercados relevantes (por servicios, por posición en la cadena de servicio, por regiones), establece las metodologías de costos para definir tarifas en cuanto sea necesario y condiciones de interconexión entre operadores.

Dirime conflictos de interconexión, evalúa fusiones y cesiones para determinar el grado de concentración en el mercado. Monitorea constante del mercado para determinar cuándo el mercado alcanza niveles de competencia efectiva o deja de estarlo.

### *Subprograma 2.3 – Competencia*

Autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre (Artículo 2, Ley 9736).

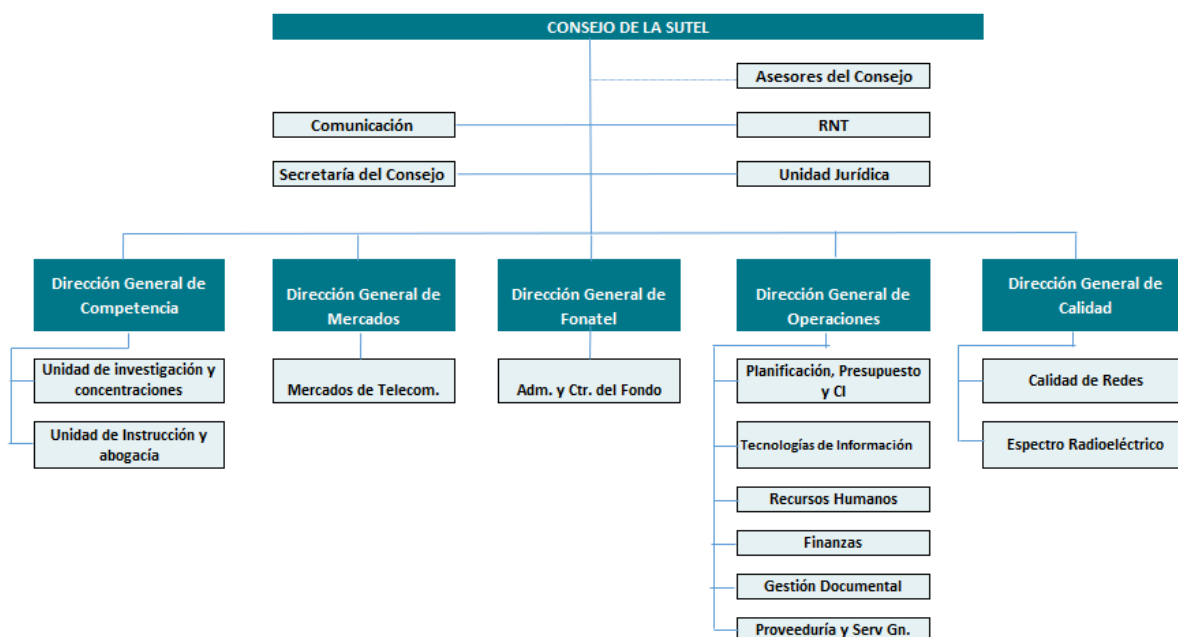
## **2.11 Estructura organizacional vigente**

Con la aprobación de la reforma parcial del RIOF<sup>2</sup> de la Sutel por la incorporación de la Dirección de Competencia y el acuerdo de la Junta Directiva de la Aresep 08-66-2020 del 4 de agosto de 2020, se establece un cambio en la estructura organizacional de la Sutel, al incorporar la dirección mencionada en cumplimiento a la Ley 9736; los cambios se muestran en la figura 2.

Las direcciones están organizadas por equipos de trabajo de acuerdo con los procesos y las necesidades propias de su ámbito de competencia.

---

<sup>2</sup> Resolución RE-0170-JD-2020, del 7 de julio de 2020 y publicada en el Alcance 179 de La Gaceta 173



**Figura 2. Estructura organizativa de Sutel**

**Fuente:** Elaboración propia, Unidad de PPCI (2020)

### 3. La rendición de cuentas en el sector público

La rendición de cuentas consiste en la obligación a cargo de todo titular de competencias públicas de actuar apegado al ordenamiento jurídico, de ejercer en forma ética, económica, eficaz y eficiente sus competencias y de generar y proporcionar la información necesaria y suficiente para que su actividad sea evaluada.

Este concepto implica paralelamente la obligación, a cargo de terceros, de evaluar los resultados de dicha gestión, tomando en cuenta tanto el respeto de las disposiciones normativas aplicables como el cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos y su responsabilidad en caso de incumplimiento.

La rendición de cuentas está basada en la evaluación de resultados. Si bien se busca el respeto del sistema jurídico y el cumplimiento de las funciones, el sistema de rendición de cuentas tiene como objetivo principal la satisfacción del interés general mediante eficiencia institucional. Es decir, mide metas y objetivos logrados en el tiempo con el objetivo de determinar su costo, su alcance y la razonabilidad de lo alcanzado.

El mandato de la rendición nace desde la Constitución Política donde el artículo 11 señala:

*“La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”*

Al respecto, la Constitución deja claro que aquellas funciones que se han encomendado a las autoridades tienen implícita la obligación de cumplirlas a cabalidad, pero con el menor costo posible. Además, es exigible a todos los funcionarios, nombrados en la Administración Pública.

La normativa sobre la rendición de cuentas está en toda la Administración Pública y nace del principio de legalidad, porque es el que delimita el actuar de cada organización. El artículo 11 de la Ley General de Administración Pública indica:

*“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes”*

Es el principio de Legalidad que rige a la administración el que indica el límite de sus competencias y establece el máximo de sus atribuciones, toda vez que debe cumplir cabalmente con lo expuesto en el ordenamiento jurídico. Además, delimita sobre esas acciones, la necesidad de rendir cuentas sobre su gestión, ya que la rendición de cuentas nace del contraste entre lo encomendado por ley y lo ejecutado en el ejercicio de sus competencias.

En lo que se refiere a la Ley 8131, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, la Sutel está supeditada a dos de sus títulos: el Segundo, que habla de los principios que deben regir la Administración y el Décimo, sobre el régimen de responsabilidad.

El título segundo de la Ley 8131, delimita el actuar de la administración mediante la sujeción de ésta al Plan Nacional de Desarrollo, a principios presupuestarios y al uso del Presupuesto como una herramienta de control.

Con la promulgación de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, los presupuestos pasaron a ser una herramienta que integra la planificación y las bases para la evaluación de resultados de acuerdo con criterios de economía, eficacia y eficiencia; principios que deben regir la elaboración y el control del gasto en la Administración.

En el caso de la Sutel, los presupuestos y sus respectivas liquidaciones son aprobados por la Contraloría General de la República; tanto el ingreso como el gasto evidencian las funciones atribuidas por la ley y los medios con los cuales se cumplen. La revisión de la Contraloría determina si esa rendición de cuentas (en términos monetarios y del Plan Operativo Institucional) es satisfactoria con la misión de la institución y emite disposiciones, en caso de considerarlo necesario.

### 3.1 El informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación

La Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 62 establece a la Sutel la obligación de realizar el informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación:

*“Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará porque no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado” (el subrayado no pertenece al original)*

Según indicación de la Contraloría General de la República, la rendición de cuentas a la que hace referencia el artículo 62 debe ser entendida como la revelación de la ejecución de forma eficiente de los recursos asignados a esa fuente de financiamiento.

La Contraloría General de la República, en su informe sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación<sup>3</sup> ha señalado:

*“(...) el concepto de rendición de cuentas implica reciprocidad, es decir, la existencia de alguien quien recibirá las explicaciones y sin el cual no podría configurarse esta obligación. Además, prevalece el deber de asegurarse de que las explicaciones cumplen con los estándares de veracidad, oportunidad, responsabilidad y completitud (...)”*

Es decir, la rendición de cuentas no solo implica el informe por sí solo, sino también una evaluación, a cargo de terceros de los resultados de dicha gestión, para verificar que se cumplen los objetivos y metas trazados inicialmente de acuerdo con principios éticos, económicos, eficaces y eficientes.

---

<sup>3</sup> DFOE-IFR-IF-07-2015. Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones.



La rendición de cuentas del canon de regulación debe estar enmarcada en el principio de servicio al costo, elemento fundamental en la prestación de un servicio público y establecido en la Ley 7593. El informe debe evidenciar, mediante una evaluación posterior, el cumplimiento de lo ordenado por las diferentes leyes que dictan el actuar de la Sutel en contraposición a lo ejecutado tanto en términos monetarios, de objetivos y metas.

En el informe de la Contraloría General de la República sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación, se dispone al Consejo de la Sutel que dicte los lineamientos acerca de dicho informe. La disposición 4.4 de ese ente de fiscalización indica:

*“4.4 Dictar los lineamientos que orienten la elaboración de los informes de rendición de cuentas que debe presentar la Superintendencia sobre el uso de los recursos del canon de regulación que al menos considere el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon, así como los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el período, fecha de publicación del informe y que dicho informe sea publicado por los medios que corresponde. (...)”*

En un inicio, el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 009-006-2016, del 4 de febrero de 2016, estableció los *“Lineamientos para la elaboración del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación”*, que establecen el contenido mínimo del informe y su periodicidad.

Posteriormente, este documento fue actualizado mediante el acuerdo 024-009-2022 del 3 de febrero de 2022, atendiendo lo recomendado por la Auditoría Interna en el informe AFI-PR-EES-02-2018 del 18 de marzo de 2021 *“Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”*.

### **3.2 La auditoría del Informe de Rendición de cuentas**

Dentro del informe de la Contraloría General, también se establece como una recomendación (5.1 del informe):

*“5.1 Incoar el diálogo con la Junta Directiva y la Auditoría Interna de la Aresep con el propósito de que se valore de forma conjunta y considerando la planificación anual del órgano auditor, la posibilidad de que el informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación al que hace referencia el artículo 62 de la LGT sea realizado por la Auditoría interna de la Aresep.”*

Como se explicó anteriormente, el criterio del órgano contralor es que los informes deben tener una evaluación a cargo de terceros. Así las liquidaciones presupuestarias y las evaluaciones semestrales y anuales del POI las revisa la misma Contraloría; los Estados Financieros son revisados por la Auditoría Externa. De ahí, el origen de la recomendación de que sea la misma Auditoría Interna quien revise el Informe de Rendición de Cuentas.

En apego a la recomendación expuesta, el Consejo de la Sutel remitió a la Auditoría Interna el acuerdo 014-016-2016 del 9 de marzo de 2016, con el cual solicitaba el criterio de esa unidad sobre la posibilidad de la revisión de dicho informe.

Posteriormente, mediante el oficio DFOE-SD-1112 del 30 de junio de 2016 la Contraloría General consulta sobre la respuesta de la Auditoría al respecto de la recomendación. La Sutel envía al ente auditor el oficio 4901-SUTEL-DGO-2016, del 7 de julio de 2016, mediante el cual solicita información acerca de la consulta realizada.

Con el oficio 295-AI-2016, del 19 de julio de 2016, la Auditoría respondió que había recibido el criterio emitido por la Dirección General de Asesoría Jurídica de la Aresep (541-DGAJR-2016) y *“(...) se está analizando y valorando por parte de esta Auditoría las conclusiones de dicho criterio, con el propósito de determinar la mejor manera de proceder en beneficio de las partes y del bien público que debe procurar en todo acto administrativo.”*

La Sutel comunicó la resolución del ente auditor a la Contraloría General mediante oficio 05235-SUTEL-DGO-2016 del 21 de julio de 2016.

Nuevamente, la Contraloría General solicita información sobre los avances de la Auditoría Interna en la determinación de la procedencia de la Auditoría del Informe de Rendición de Cuentas del uso de los recursos del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones (RCCRT), mediante oficio DFOE-SD-0152 del 17 de enero de 2017. Al respecto, la Sutel vuelve a consultar al ente de fiscalización mediante oficio 0883-SUTEL-DGO-2017 del 30 de enero de 2017.

La Auditoría Interna realizó una consulta al ente contralor mediante el oficio 046-AI-2017 del 6 de febrero de 2017. La Contraloría resolvió mediante oficio DFOE-IFR-0110, que fue enviado a la Sutel por la Auditoría Interna con el oficio 268-AI-2017 del 1 de junio, en dicho dictamen, la Contraloría resuelve:

*“Al ser una recomendación, las valoraciones que efectúen ambas partes han de considerar no solo que la labor que realice la Auditoría Interna se ajuste a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y técnico, sino además ha de considerar otros elementos de conveniencia y oportunidad sustentables, que les permitan finalmente determinar si lo más viable es que quien audite dicho informe sea la Auditoría Interna o bien, si lo idóneo es la utilización de otros mecanismos de control, que puedan asegurar que dicho informe satisface razonablemente lo estipulado por la norma que lo existe, como puede ser las auditorías externas; incluso la combinación de alternativas de control”.*

Todo lo anterior, fue ratificado por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 008-058-2017 del 3 de agosto de 2017 y enviado a la Contraloría General con el oficio 06369-SUTEL-DGO-2017 del 4 de agosto de 2017, indicando que *“la Superintendencia se encuentra a la espera de la respuesta de la Junta Directiva de la Aresep sobre la propuesta planteada y correspondería a la Auditoría Interna definir la programación y desarrollo de la Auditoría de referencia”.*

Con el acuerdo 06-67-2017 del 19 de diciembre de 2017, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora señaló: *“Se coincide con la Contraloría General de la República en cuanto a que lo procedente es que sea la propia Auditoría Interna quien exponga a la Junta Directiva su posición en función de su propia planificación”.*

Finalmente, la Contraloría dio por cumplida la recomendación con el oficio DFOE-SD-0708 del 22 de marzo de 2018, advirtiéndole a la Sutel:

*“(...) se le recuerda la responsabilidad que compete a ese Consejo de gestionar las acciones necesarias, para asegurarse de la ejecución del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación al que hace referencia el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como de adoptar las acciones adicionales que se requieran en un futuro para que no se repitan las situaciones que motivaron la recomendación objeto de cierre”.*

### 3.3 Resultados de las Auditoría realizadas

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2017**

La Auditoría Interna presentó el informe AFI-PR-EES-02-2018 el 18 de marzo de 2021, en el que remite el estudio *“Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”*; este informe contiene una serie de recomendaciones que se abordan en este documento.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2018**

Durante el 2019 se realizó la auditoria para el *“Atestiguamiento de la verificación de cumplimiento del contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2018”*, mediante la contratación de una empresa especializada en Contaduría Pública se realizó la revisión del informe anterior.

El criterio de los auditores<sup>4</sup> fue:

*“En nuestra opinión, el contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación para el periodo terminado al 31 de diciembre del 2018, de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), cumple con los lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas del canon de regulación establecidos mediante el acuerdo 009-006-2016 del Consejo Directivo, en observancia de las disposiciones del Informe DFOE-IFR-IF-07-2015 y el mismo se encuentra de conformidad con la información presupuestaria, de planificación y financiera y del sistema de la entidad a esa fecha. No determinamos situaciones, hechos o evidencia que nos haga pensar que la información presentada en el Informe de Rendición de cuentas del Canon de Regulación del periodo 2018 contenga errores materiales que deban ser informados.*

*Este informe se refiere solamente a la verificación del cumplimiento del contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2018 de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y no se extiende ningún estado financiero, informe ni fuente de la información utilizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en la elaboración del informe objeto de análisis, ni tampoco debe entenderse como una opinión sobre la razonabilidad de la información presentada en dichos informes.”*

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2019**

Finalmente, sobre el informe del 2019, la Auditoría Interna presentó el 3 de junio anterior el borrador del informe *“Revisión del Informe de Rendición de Cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones de la Sutel – 2019”* (AFI-NP-EES-03-2021); sobre el cual la Administración presentó una serie de observaciones a las recomendaciones que aún se encuentran en estudio por el ente auditor.

---

<sup>4</sup> Informe sobre el trabajo para atestiguar con seguridad limitada sobre la verificación del cumplimiento del contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2018. Carvajal y Asociados.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2020**

En cuanto al informe del 2020, se realizó la contratación 2021CD-000013-0014900001; para verificar el contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación. Al respecto, esta contratación tuvo múltiples contratiempos que se evidencian en el expediente electrónico del SICOP.

Se estableció como plazo final de recepción el 7 de marzo, debido a retrasos de la empresa contratada y a las solicitudes de ajustes por parte de la Sutel, fue hasta el 9 de mayo que el despacho contratado presentó la versión final. En el dictamen del ente de fiscalización se indica:

*“En nuestra opinión, el contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación para el período terminado al 31 de diciembre del 2020, de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), cumple con los lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas del canon de regulación establecidos mediante el acuerdo 009-006-2016 del Consejo Directivo, en observancia de las disposiciones del Informe DFOE-IFR-IF-07-2015 y el mismo se encuentra de conformidad con la información presupuestaria, de planificación y financiera y del sistema de la entidad a esa fecha. No determinamos situaciones, hechos o evidencia que nos haga pensar que la información presentada en el Informe de Rendición de cuentas del Canon de Regulación del período 2020 contenga errores materiales que deban ser informados.”*

## 4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación

### 4.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon<sup>5</sup>

Con base en la Evaluación del POI a diciembre de 2021, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y por la Junta Directiva de la Aresep, con el acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022 (Anexo 1). A continuación, un resumen de los proyectos que están financiados con el Canon de Regulación:

#### 4.1.1 Avance general

Para el período 2021, el Consejo de la Sutel avaló mediante el acuerdo 004-061-2020 del 8 de setiembre de 2020, un total de 12 proyectos que conforman el POI; y la Junta Directiva de la Aresep aprobó, mediante acuerdo 12-83-2020 del 06 de octubre 2020, por un monto de \$1.833.140.772,00 a ser financiadas a través de las tres fuentes de financiamiento a saber: Regulación, Espectro y Fonatel.

Para la fuente de Regulación de Telecomunicaciones, objeto de este informe, se aprobaron 6 proyectos financiados con el superávit específico de esa fuente de financiamiento en su totalidad.

Posteriormente, el Consejo con el acuerdo 007-019-2021 del 16 de marzo de 2021 y la Junta Directiva de Aresep con el acuerdo 12-31-21 del 20 de abril de 2021, aprobaron la primera modificación al POI donde se varió el monto original a \$1.825.211.915,00; y se suspendió un proyecto.

Esta modificación no impactó a los proyectos de regulación de telecomunicaciones.

La segunda modificación al POI fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 y por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 20-64-2021 del 28 de julio de 2021 y ratificado el 03 de agosto del mismo año; esta aprobación implica un nuevo total para el POI 2021 de \$1.147.251.820,00.

En el caso de Regulación de Telecomunicaciones, la segunda modificación significó una disminución de \$365.985.931,00. El detalle sobre las modificaciones por proyecto se menciona en el resumen incluido en la sección 4.1.2<sup>6</sup> y el uso de los recursos se indica en el apartado 4.1.3<sup>7</sup>.

Además, en el apéndice A de este informe se incluye un análisis histórico de los proyectos de la cartera de regulación, donde se detalla desde el inicio hasta la evaluación del 2021: la ejecución financiera, el alcance, el avance por metas, la programación inicial y modificada, conforme a lo solicitado por la Auditoría Interna (informe AFI-PR-EES-02-2018) y en cumplimiento a las recomendaciones 4.7.6 y 4.7.7 detalladas anteriormente.

<sup>5</sup> Información elaborada por Sharon Jiménez, Profesional de UPPCI.

<sup>6</sup> En cumplimiento a las recomendaciones 4.7.1 a 4.7.4 del informe AFI-PR-EES-02-2018

<sup>7</sup> En cumplimiento a la recomendación 4.7.5 del informe AFI-PR-EES-02-2018

La tercera modificación no afectó el presupuesto aprobado para el 2021, sino que varía las metas para el POI 2022 de los proyectos Digesto de Normas y Jurisprudencia y continúa la suspensión del proyecto Plataforma de interoperabilidad. Este cambio fue aprobado por el Consejo mediante acuerdo 011-060-2021 del 26 de agosto de 2021 y por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 07-79-2021 del 14 de setiembre y ratificada el 21 de setiembre de 2021.

**Tabla 1**  
**Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2021**  
**Regulación de las Telecomunicaciones**

| Financiamiento | Original planeado      |                      |               |             | I modificación del POI         |               |             | II modificación del POI        |              |             | III modificación del POI       |              |             |
|----------------|------------------------|----------------------|---------------|-------------|--------------------------------|---------------|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|
|                | Presupuesto total 2021 | Presupuesto POI 2021 | % del total   | # proyectos | Presupuesto después de cambios | % del total   | # proyectos | Presupuesto después de cambios | % del total  | # proyectos | Presupuesto después de cambios | % del total  | # proyectos |
| Regulación     | 8.806.103.700          | 991.900.450          | 11%           | 6           | 991.900.450                    | 11,26%        | 6           | 625.914.619                    | 7,11%        | 6           | 625.914.619                    | 7,11%        | 6           |
| Espectro       | 3.056.676.759          | 765.965.322          | 25%           | 3           | 772.858.876                    | 25,28%        | 3           | 498.286.123                    | 16,30%       | 3           | 498.286.123                    | 16,30%       | 3           |
| FONATEL        | 1.045.256.234          | 72.450.000           | 6%            | 1           | 57.627.589                     | 5,51%         | 1           | 23.051.078                     | 2,21%        | 1           | 23.051.078                     | 2,21%        | 1           |
| Comunes        | NA                     | 2.825.000            | NA            | 2           | 2.825.000                      | NA            | 1           | -                              | NA           | 0           | -                              | NA           | 0           |
| <b>Total</b>   | <b>12.908.036.693</b>  | <b>1.833.140.772</b> | <b>14,14%</b> | <b>12</b>   | <b>1.825.211.915</b>           | <b>14,14%</b> | <b>11</b>   | <b>1.147.251.820</b>           | <b>8,89%</b> | <b>10</b>   | <b>1.147.251.820</b>           | <b>8,89%</b> | <b>10</b>   |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

## Ejecución de metas

El avance de las metas físicas de regulación es de un 96%, el porcentaje de ejecución más alto en la historia de la Sutel.

La ejecución física es la ejecución de las metas de cada uno de los proyectos y se mide de acuerdo con la metodología aprobada por Aresep y Sutel para tal fin; el desempeño total, se obtiene del promedio del desempeño de las metas de los proyectos, sin contemplar los proyectos suspendidos.

## Ejecución Financiera

- *Programación inicial:* en cuanto a los recursos asignados a los proyectos POI, si se toma como referencia el monto original planeado, el monto pagado representa un 61% de los recursos presupuestarios asignados.
- *Programación ajustada por modificaciones:* considerando las modificaciones aprobadas al POI 2021, del total de los recursos se ejecutó el 97%. Este dato refleja los ajustes en la programación debido a las condiciones que se presentan en el desarrollo de los proyectos, aspecto que es parte de la dinámica de la planificación y que se considera el parámetro apropiado para valorar la ejecución del POI.

La evaluación de los proyectos se realiza de acuerdo con la programación modificada y la planeada; por recomendación de la Dirección de Estrategia y Evaluación de la Aresep (DGEE); no obstante, las metas que se consideran para la ponderación son las modificadas porque responden a la situación actual del proyecto.

El proceso de planificación de las modificaciones debe ser oportuno y que revelar las variaciones en tiempo, costo y alcance de los proyectos.



El proceso de planificación no puede ser estático ni limitarse a condiciones programadas con dos años de antelación, sino que debe responder y revelar condiciones del entorno como limitaciones en las contrataciones administrativas, decisiones del Poder Ejecutivo en la emisión de reglamentación relacionada, y cambios inesperados en el recurso humano. Esta revelación de la realidad institucional permite que el proceso de evaluación de los proyectos presente la realidad del periodo y no mantenga a la institución ajena a las diversas situaciones que ocurren.

Toda esta información, permite la realimentación y las lecciones aprendidas, además de revelar la capacidad de la institución de adaptarse a los cambios y a las nuevas situaciones que se presenten. Es decir, genera un banco de experiencia en la administración de proyectos donde se pueden monitorear los cambios y los avances a través del tiempo.

**Tabla 2**  
**Metas y presupuesto asignado a proyectos**  
**por Objetivo Estratégico**

| # OE           | OBJETIVO ESTRATÉGICO                                                                                                                                                                                                                                            | Planeado en el POI |                         |                       |                                 | EJECUTADO CON MODIFICACIONES |                       |                                       |                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cantidad de metas  | Monto original aprobado | Monto modificado      | % del total del presupuesto POI | % avance meta                | Presupuesto pagado    | % presupuesto pagado (del modificado) | % presupuesto pagado (del planeado) |
| 1              | Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.                                                                            | 2                  | 407.934.245,00          | 251.791.537,00        | 40,2%                           | 95%                          | 225.867.229,00        | 90%                                   | 55%                                 |
| 2              | Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.                                                                                                                                                 | 4                  | 583.966.205,00          | 374.123.082,00        | 59,8%                           | 96%                          | 379.242.469,00        | 101%                                  | 65%                                 |
| 3              | Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.                                                                                                                                       | 0                  | 0                       | -                     | 0,0%                            | suspendido                   | -                     | 0%                                    | 0%                                  |
| 4              | Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.                                                                                                                                                           |                    |                         |                       |                                 | Fonatel                      |                       |                                       |                                     |
| 5              | Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información. | 0                  | 2.247.852,00            | -                     | 0,0%                            | suspendido                   | -                     | 0%                                    | 0%                                  |
| <b>Total :</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>6</b>           | <b>994.148.302,00</b>   | <b>625.914.619,00</b> | <b>100,0%</b>                   | <b>96%</b>                   | <b>605.109.698,00</b> | <b>97%</b>                            | <b>61%</b>                          |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

Al observar la cantidad de recursos que se ha pagado (97% del total, con los ajustes planteados en las modificaciones del POI 2021), se puede concluir que se cumplieron los cronogramas y las actividades programadas después de los ajustes de las metas. Esto reitera la importancia en el proceso de planificación de las modificaciones oportunas y que revelen las variaciones en tiempo, costo y alcance de los proyectos.

El proceso de planificación no puede ser estático ni limitarse a condiciones programadas con dos años de antelación, sino que debe responder y revelar condiciones del entorno como limitaciones en las contrataciones administrativas, decisiones del Poder Ejecutivo en la emisión de reglamentación relacionada, cambios inesperados en el recurso humano y aspectos del entorno que no son del control de la Sutel. Esta revelación de la realidad

institucional permite que el proceso de evaluación de los proyectos presente la realidad del período y no mantenga a la institución ajena a las diversas situaciones que ocurren.

Toda esta información, permite la realimentación y las lecciones aprendidas, además de revelar la capacidad de la institución de adaptarse a los cambios y a las nuevas situaciones que se presenten. Es decir, genera un banco de experiencia en la administración de proyectos donde se pueden monitorear los cambios y los avances a través del tiempo.

### Sobre la ejecución histórica de metas de Regulación

Al finalizar el 2020 se ejecutó el 81% de las metas con 8 proyectos aprobados, mientras que en 2021 con 6 proyectos se alcanzó el 96% de las metas programadas para Regulación de las Telecomunicaciones.

La ejecución física, es la ejecución de las metas de cada uno de los proyectos; el desempeño total, se obtiene del promedio del desempeño de las metas de los proyectos, sin contemplar los dos proyectos suspendidos.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, se analiza el pagado de forma histórica para cada año.

**Tabla 3**  
**Ejecución de proyectos de Regulación**  
**al 31 de diciembre**

| Año  | Cantidad de proyectos | % ejecutado   |              |
|------|-----------------------|---------------|--------------|
|      |                       | Anual         |              |
|      |                       | METAS FÍSICAS | Monto pagado |
| 2021 | 6                     | 96%           | 97%          |
| 2020 | 8                     | 81%           | 57%          |
| 2019 | 8                     | 91%           | 98%          |
| 2018 | 15                    | 93%           | 89%          |
| 2017 | 12                    | 76%           | 18%          |
| 2016 | 8                     | 70%           | 7%           |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

Considerando la importancia de hacer un análisis entre las acciones desarrolladas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales de conformidad con las metas propuestas en la planificación del período, se presentan a continuación los resultados de la evaluación según objetivo estratégico.

El indicador en verde representa las metas realizadas, es decir 80% de avance o más. El indicador amarillo son las parcialmente realizadas entre un 51-79% y, por último, las no realizadas se representan en rojo con un avance entre 0-50%. La escala de valoración es la misma que utiliza la Contraloría General de la República en la medición de sus informes del POI, como referencia de calidad en el desempeño.



| GRADO DE AVANCE                         |                                                     |                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| de acuerdo con lo programado            | Con riesgo de incumplimiento                        | Atraso crítico                                                |
| +80%                                    | 79-51%                                              | 0-50%                                                         |
| Alta probabilidad de alcanzar las metas | Riesgo de no alcanzar la meta con un mínimo retraso | Alta probabilidad que el proyecto no logre la meta programada |

De acuerdo con esa escala, al cierre del último trimestre, el 100% de los proyectos están “de acuerdo con lo programado” y representan \$605.109.698,00 de los recursos pagados del POI 2021.

**Tabla 4**  
**Evaluación de los proyectos por grado de avance**

| Dirección       | Cantidad de proyectos en POI 2021 | GRADO DE AVANCE              |                              |                |
|-----------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------|
|                 |                                   | de acuerdo con lo programado | Con riesgo de incumplimiento | Atraso crítico |
|                 |                                   | +80%                         | 79-51%                       | 0-50%          |
| Mercados        | 1                                 | 1                            | -                            | -              |
| Competencia     | 1                                 | 1                            | -                            | -              |
| Calidad         | 3                                 | 3                            | -                            | -              |
| Operaciones     | -                                 | -                            | -                            | -              |
| Institucionales | 1                                 | 1                            | -                            | -              |
|                 | <b>6</b>                          | <b>6</b>                     | <b>0</b>                     | <b>0</b>       |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresop acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

#### 4.1.2 Resultados de ejecución por Objetivos Estratégicos

En cumplimiento al acuerdo 024-009-2022 del 3 de febrero de 2022, donde se aprueban los *Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación* en el apartado 2.1 sobre el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con canon de regulación; a continuación, se detalla por cada uno de los proyectos incluidos en los objetivos estratégicos relacionados con Regulación de Telecomunicaciones un resumen sobre:

- Detalle del avance, estado, metas, tiempo, costo y demás aspectos relevantes y necesarios de los proyectos
- La información sobre los recursos para financiar los proyectos, así como cualquier otra información relacionada
- En los casos en que existan proyectos con una ejecución superior a la planificada, incluir un detalle de las fuentes e importes que se utilizaron para lograr el financiamiento total del proyecto.
- Modificación de proyecto (cuando corresponda) y de la respectiva actualización de las metas para los proyectos correspondientes en los que se impacte costo, alcance, tiempo o necesiten redefinir las actividades de los proyectos

En el apéndice A se incluye un resumen completo de toda la cartera de proyectos de regulación de forma histórica, desde su gestación hasta la última evaluación (2021) realizada. Se incluyen todos los cambios en las condiciones del proyecto y los resultados de las evaluaciones anuales, así como los costos planeados y ejecutados.

### **Objetivo estratégico 1: Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios**

Este objetivo está compuesto de 2 metas: un proyecto de la Dirección General de Mercados y uno de Competencia.

Al 31 de diciembre de 2021, ejecutaron un promedio del 95% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 5.

Inicialmente, este objetivo tenía recursos asignados \$407.934.245,00 después de las modificaciones, los recursos se disminuyeron \$156.142.708,00 para un total de \$251.791.537,00. Del monto modificado, se pagó el 90% que equivale a \$225.867.229,00; si se toma como referencia el original planeado, el porcentaje disminuye a 55%.

**Tabla 5**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 1**

| TEMA<br>AGENDA<br>REGULATORIA | COD.          | NOMBRE PROYECTO                                                                                                                 | Cumplimiento sobre metas físicas al<br>31 de diciembre de 2021                                                                                    |         |         | Cumplimiento sobre los recursos asignados |                |                | ÁREA<br>RESPONSAB<br>LE |
|-------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
|                               |               |                                                                                                                                 | Planeado                                                                                                                                          | II Trim | IV trim | Original<br>Planeado                      | Modificado     | pagado         |                         |
| Competencia                   | IMP012<br>020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles         | Transferencia de conocimiento y presentación de resultados                                                                                        | 73%     | 100%    | 111 049 168,00                            | 111 049 168    | 106 978 607    | DGM                     |
| Competencia                   | IMP022<br>020 | Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 1) Guías y manuales<br>2) Estudio de mercado adquisición de hardware de inspecciones<br>3) Base de datos de mercados<br>4) Estrategia de difusión | 61%     | 90%     | 296 885 077,00                            | 140 742 369,00 | 118 888 621,98 | DGM                     |
| TOTAL                         |               |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                   | 67%     | 95%     | 407 934 245,00                            | 251 791 537,00 | 225 867 229,00 |                         |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

### **Detalle de situación de los proyectos**

- **MP012020. Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo bottom up LRIC para redes móviles**

| <i>Alcance</i>                                                                                                                                                                                                   | <i>Tiempo</i>                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El proyecto tiene un alcance hacia los operadores declarados como importantes en los mercados que no han sido declarados en competencia (ICE, CLARO TELEFONICA, entre otros)                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 2 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2021</li> </ul> |
| <i>Metas 2020-2021</i>                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo e informe para la red fija</li> <li>• Modelo actualizado e informe para la red móvil</li> <li>• Costos y precios actualizado para la red fija y móvil</li> </ul> |                                                                                                                   |
| <i>Fuente de Financiamiento</i>                                                                                                                                                                                  | <i>Estructura programática</i>                                                                                    |
| Superávit de Regulación de las telecomunicaciones                                                                                                                                                                | Programa 2, Mercados                                                                                              |

| <i>Entregables / Costo</i>                                                                |                       |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Hito/Etapa/Entregable (2.13)                                                              | Costo planeado        | Costo pagado          |
| <b>Fase 1: 2020</b>                                                                       | ¢84.687.624           | ¢79.638.340           |
| 1. Proceso de contratación administrativa                                                 |                       |                       |
| 1. Enfoque conceptual y planificación del desarrollo del proyecto                         |                       |                       |
| 2. Informe comparativo de costos y precios                                                |                       |                       |
| <b>Fase 2: 2021</b>                                                                       | ¢111.049.168          | ¢106.978.607          |
| 3. Informe de avance del modelo, informe conceptual definitivo y primer taller de trabajo |                       |                       |
| 4. Informe final del modelo                                                               |                       |                       |
| 5. Transferencia de conocimientos y presentación de resultados                            |                       |                       |
| 6. Soporte regulatorio para la toma de decisiones                                         |                       |                       |
| <b>Total</b>                                                                              | <b>195.736.792,00</b> | <b>186.616.947,00</b> |

| <i>Avance del proyecto en el 2021</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto finalizado de forma exitosa y de acuerdo con el cronograma</li> <li>• No requirió cambios en la programación, por tanto, no tiene modificaciones</li> <li>• La diferencia entre lo planeado y pagado responde al tipo de cambio, al ser un proyecto adjudicado en dólares.</li> <li>• Los recursos restantes (¢4.070.561,00) son parte de la liquidación presupuestaria 2021.</li> </ul> |

## Justificación del avance en 2021

El proyecto fue finalizado de manera exitosa. En el mes de agosto se llevó a cabo el entregable final sobre la capacitación o transferencia de conocimientos por parte del consultor al equipo del proyecto de la Dirección General de Mercados (DGM).

Por medio del Sistema de Compras Públicas (SICOP), se recibió la solicitud de recepción definitiva número 0392021710000139 donde se recibió el último entregable y el inicio de gestión de pago a la empresa AXON, el cual fue cancelado con la solicitud 0992021710000222 por medio de SICOP.

La utilidad e impacto de este proyecto radica en que sirve de insumo principal para los procesos que lleva a cabo la DGM, tales como la oferta de interconexión por referencia (OIR) y la oferta de uso compartido (OUC), procesos que actualmente están desarrollándose y que son relevantes para las funciones que están a cargo de la DGM.

Este proyecto no tuvo modificaciones, por tanto, no se le aplicaron medidas correctivas. El proyecto finalizó en 2021; por lo que sus productos servirán para la gestión de rutina de la institución.

- *MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE*

| Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tiempo                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 3 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2022</li> </ul> |

| Metas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desarrollo de las siguientes fases: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conductas y sanciones</li> <li>2. Concentraciones</li> <li>3. Aspectos procedimentales</li> <li>4. Promoción</li> <li>5. Implementación de la ley</li> <li>6. Conductas colusorias</li> <li>7. Estudio de sectores específicos</li> </ol> |

| Fuente de Financiamiento                          | Estructura programática |
|---------------------------------------------------|-------------------------|
| Superávit de Regulación de las telecomunicaciones | Programa 2, Competencia |

| <i>Entregables / Costo</i>   |                      |                                |                       |
|------------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| <i>Hito</i>                  | <i>Costo inicial</i> | <i>Costo final<sup>8</sup></i> | <i>Costo pagado</i>   |
| <b>Etapla 2020</b>           | <b>238.204.000</b>   | <b>0</b>                       | <b>0</b>              |
| Reglamentación               |                      |                                |                       |
| Guías y manuales             |                      |                                |                       |
| <b>Etapla 2021</b>           | <b>296.885.077</b>   | <b>140.742.369</b>             | <b>118.888.622</b>    |
| Reglamentación               |                      |                                |                       |
| Guías y manuales             |                      |                                |                       |
| Formación de capacidades     |                      |                                |                       |
| Estrategia de difusión       |                      |                                |                       |
| <b>Etapla 2022</b>           | <b>218.338.589</b>   | <b>218.338.589</b>             | <b>0</b>              |
| Software de análisis forense |                      |                                |                       |
| Formación de capacidades     |                      |                                |                       |
| Base de datos de mercados    |                      |                                |                       |
| Estudio de infraestructura   |                      |                                |                       |
| <b>Etapla 2023</b>           | <b>370.039.950</b>   | <b>370.039.950</b>             |                       |
| Software de análisis forense |                      |                                |                       |
| Formación de capacidades     |                      |                                |                       |
| Base de datos de mercados    |                      |                                |                       |
| Guías y manuales             |                      |                                |                       |
| <b>Total:</b>                |                      | <b>729.120.908,00</b>          | <b>118.888.622,00</b> |

#### *Avance del proyecto en 2021*

- El proyecto tuvo una modificación en 2021, para variar el costo y cambiar el cronograma que fue aprobada por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 y por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 20-64-2021 del 28 de julio y ratificado el 3 de agosto de 2021
- Los recursos restantes del proyecto son asignados dentro de Regulación de Telecomunicaciones, como parte del superávit para la reducción de la facturación a los operadores de servicios de telecomunicaciones; en el presupuesto extraordinario 01-2022 como se detalla en el apartado 4.3 sobre la composición de superávit.
- El resumen del cambio sobre las metas esenciales del proyecto es:

<sup>8</sup> Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2023) el costo final es igual al inicial planeado.

**Tabla 6**  
**Resumen de la modificación al proyecto MP022020**

|                                                                                                                                              | PROYECTO                                      | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TIEMPO                                        | Metas 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | COSTO 2021     | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2021                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| MP022020.<br>Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO             | El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del | Duración: 3 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2022 | 1) Guías y manuales<br>2) Adquisición de hardware y software (TdR)<br>3) Formacion de capacidades<br>4) Bases de datos sobre mercados<br>5) Infraestructura<br>6) Estrategia de difusión                                                                                                                                                      | 296.885.077,00 | 804.846.949,00           | 1) Modificación presupuestaria para el ajuste del monto del proyecto en 2021-2022.<br>2) Inclusión del proyecto en el POI 2022, para Presupuesto ordinario |  |
|                                                                                                                                              | MODIFICACION SOLICITADA                       | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Duración: 4 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2023 | 1) Proceso de Contratación de:<br>Guías para realizar estudios de mercado<br>Guía para la evaluación de la regulación<br>Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia<br>Plan de comunicación estratégica para los temas de competencia<br>2) Adquisición hardware y software para el análisis forense (Estudio de Mercado). | 140.742.369,00 | 729.120.908,00           | 3) Monitoreo de las actividades del proyecto 2021, para evitar demoras.                                                                                    |  |
|                                                                                                                                              | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                | - 156.142.708,00         | - 75.726.041,00                                                                                                                                            |  |
|                                                                                                                                              | MONTO TOTAL DEL PROYECTO:                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                          | 729.120.908,00                                                                                                                                             |  |

**Fuente:** Informe segunda propuesta de modificación al POI 2021 (Consejo acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 20-64-2021 del 28 de julio y ratificado el 3 de agosto de 2021)

### Justificación del avance 2021

En la segunda modificación del POI 2021, se realizaron los ajustes del proyecto MP022020 en cuanto a:

- 1) Desplazamiento del cronograma del proyecto por la suspensión de la contratación 2020-2021 asociada y por la revisión de los términos de referencia por parte de Tecnologías de Información.
- 2) Ajuste de los montos 2021 para revelar lo adjudicado.

De lo anterior, se ajustaron los pagos y las etapas por desarrollar sobre lo pendiente en 2021 y 2022. Esto desplazó el cronograma y se ajustaron los montos correspondientes para cada período.

De acuerdo con lo solicitado por la DGEE, se realizó el ejercicio de evaluación de las metas sin las modificaciones efectuadas durante el 2021:

| Detalle                   | Promedio Ejecución |
|---------------------------|--------------------|
| Previo a modificación POI | 58%                |
| Con modificación POI      | 90%                |

La directora general de Competencia reportó que la evolución del proyecto tiene un avance promedio de 90%; a continuación, el detalle por etapa:

- a) Etapa 2020: La ejecución de la contratación se retrasó dado que los instrumentos a ser elaborados debían estar alineados con lo dispuesto en el Reglamento Ejecutivo de la Ley 9736, que tuvo un retraso importante en su publicación por el Poder Ejecutivo, según el artículo 142 de la Ley 9736 dicho Reglamento debió haber sido publicado desde el mes de noviembre de 2020 y fue publicado en diciembre 2021.

Se reinició la ejecución de la contratación en noviembre 2021 cuando existió certeza de la publicación del Reglamento, lo que permitió ejecutar un 100% de 3 líneas de la contratación, un 90% de otras 3 líneas de la contratación y un 80% de una línea de la contratación. Para una ejecución promedio de 93% de la contratación completa. Para 2022 se tiene programado concluir con los elementos pendientes de la contratación durante los meses de enero y febrero 2022.

- b) Etapa 2021: Los instrumentos a ser elaborados deben estar alineados con lo dispuesto en el Reglamento Ejecutivo de la Ley 9736 el cual fue publicado por el Poder Ejecutivo con más de un año de atraso según lo dispuesto en el artículo 142 de la Ley 9736 que establecía que dicho Reglamento debió haber sido publicado desde el mes de noviembre de 2020, mientras que efectivamente se publicó en diciembre 2021.

Durante 2021, se llevó a cabo el proceso de contratación, la ejecución financiera de esta fase del proyecto se estima para el año 2022; en conjunto con el desarrollo de las actividades programadas para ese año. Sobre el particular, se estaría estimando las provisiones financieras para contar con el disponible financiero, para el período siguiente. El proyecto ya se encuentra adjudicado, por lo que la etapa 2021 se cumple al 100%, y en 2022 se llevará a cabo la etapa de ejecución.

## **Objetivo estratégico 2: Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones**

Este objetivo está compuesto de 4 metas; de las cuales 3 están a cargo de la Dirección General de Calidad y 1 es institucional.

Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron en promedio el 96% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 7.

Inicialmente, este objetivo tenía recursos asignados por \$583.966.205,00 después de las modificaciones, los recursos se disminuyeron en \$209.843.123,00 para un total de \$374.123.082,00. Del monto modificado, se pagó un 101% que equivalen a \$379.242.469,00; si se toma como referencia el original planeado, el porcentaje disminuye a 65%.

La diferencia de \$5.119.387,00 surge del tipo de cambio por el pago del proyecto QP012020, que estaba en dólares y lo volátil del mercado cambiario hizo que en diciembre aumentara de forma imprevista y se requiriera un monto adicional.

En el caso del proyecto del Digesto, no tiene recursos presupuestarios asociados, pero sí influye en la medición de metas físicas del POI 2021.

**Tabla 7**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 2**

| TEMA<br>AGENDA<br>REGULATORIA | COD.         | NOMBRE PROYECTO                                                                     | Cumplimiento sobre metas físicas al<br>31 de diciembre de 2021                           |            |            | Cumplimiento sobre los recursos asignados |                       |                       | ÁREA<br>RESPONSAB<br>LE |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
|                               |              |                                                                                     | Planeado                                                                                 | II Trim    | III tri    | Original<br>Planeado                      | Modificado            | pagado                |                         |
| USUARIOS                      | QP03<br>2018 | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones | Ejecución del servicio y recepción de entregables                                        | 100%       | 100%       | 38.181.656,00                             | 38.181.656,00         | 38.181.655,23         | DGC                     |
| USUARIOS                      | QP012<br>020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas                          | 1) Finalización de la fase 2:<br>Desarrollo del SGTm                                     | 55%        | 100%       | 535.382.903,00                            | 335.941.426,00        | 341.060.814,18        | DGC                     |
| USUARIOS                      | QP022<br>020 | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones                                   | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Inicio de la implementación                        | 85%        | 90%        | 10.401.646,00                             | -                     | -                     | DGC                     |
| USUARIOS                      | CP02<br>2018 | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel                       | Elaboración de todos los documentos necesarios para el inicio de proceso de contratación | 55%        | 95%        | -                                         | -                     | -                     | UJ                      |
|                               |              |                                                                                     | <b>TOTAL:</b>                                                                            | <b>74%</b> | <b>96%</b> | <b>583.966.205,00</b>                     | <b>374.123.082,00</b> | <b>379.242.469,00</b> |                         |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

- *QP032018. Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones*

| Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tiempo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Contempla contratar un servicio que permita contar con una herramienta de comparación de CDRs y a nivel de datos estadísticos sobre los resultados obtenidos, durante un período de seis años, con la finalidad de generar informes técnicos anuales de la verificación de la correcta tarificación de los servicios de telefonía móvil, fija e IP incluyendo los servicios de transferencia de datos móviles y fijos.</p> <p>Se proyecta emitir informes anuales durante los seis años de la contratación del servicio</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 7 años</li> <li>• Inicio: 2017*</li> <li>• Final: 2023</li> </ul> <p>*El proyecto inició en 2017, pero debido a la declaración de infructuosidad sobre la contratación y la apelación a la CGR por parte del proveedor, se “reinició” todo el proceso en 2018.</p> |

#### Metas

- Efectuar las comparaciones de los CDR's generador por SUTEL y remitidos por los operadores de los servicios de telecomunicaciones, así como analizar los CDR's producto de reclamaciones de facturación presentadas ante la SUTEL.
- Remitir informes técnicos y estadísticos con el análisis del cumplimiento de los indicadores de tasación y tarificación de los servicios de telecomunicaciones al Consejo de la SUTEL



| <b>Fuente de Financiamiento</b>                   | <b>Estructura programática</b> |
|---------------------------------------------------|--------------------------------|
| Superávit de Regulación de las telecomunicaciones | Programa 2, Calidad            |

| <b>Entregables / Costo</b>                                                                                                                           |                               |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| <b>Hito</b>                                                                                                                                          | <b>Costo inicial planeado</b> | <b>Costo pagado</b>   |
| <b>Etapas 2018</b>                                                                                                                                   | <b>0</b>                      | <b>0</b>              |
| Resolución del recurso de apelación presentado ante la Contraloría General respecto a la Licitación 2017-LI-0002-SUTEL (referencia R-DCA-02176-2018) |                               |                       |
| Acto de adjudicación por parte del Consejo de SUTEL debido a que CGR declara a lugar el recurso de nulidad                                           |                               |                       |
| Levantamiento de requerimientos e Inicio del desarrollo del sistema WEB                                                                              |                               |                       |
| <b>Etapas 2019</b>                                                                                                                                   | <b>120.908.575,00</b>         | <b>120.908.573,00</b> |
| Continuación del desarrollo, implementación y pruebas de aceptación                                                                                  |                               |                       |
| Inicio de la ejecución del Servicio de Hospedaje                                                                                                     |                               |                       |
| <b>Etapas 2020</b>                                                                                                                                   | <b>38.181.656,00</b>          | <b>26.636.241,00</b>  |
| Ejecución del servicio                                                                                                                               |                               |                       |
| Informe de resultados obtenidos                                                                                                                      |                               |                       |
| <b>Etapas 2021</b>                                                                                                                                   | <b>38.181.656,00</b>          | <b>38.181.655,00</b>  |
| Ejecución del servicio                                                                                                                               |                               |                       |
| Análisis de propuestas de mejora                                                                                                                     |                               |                       |
| Etapas 2022-2023: operación del sistema (fuera del POI)                                                                                              | 57.272.484,00                 | 0                     |
| <b>Total proyecto</b>                                                                                                                                | <b>254.544.371,00</b>         | <b>185.726.469,00</b> |

#### **Avance del proyecto en 2021**

- Proyecto finalizado de forma exitosa y de acuerdo con el cronograma
- No requirió cambios en la programación, por tanto, no tiene modificaciones
- No existe diferencia entre lo planeado y pagado ya que está adjudicado en colones

#### **Justificación del avance del proyecto en 2021**

Corresponde a los pagos de la licitación 2017LI-000002-SUTEL “Contratación de servicios profesionales para que se realice el desarrollo, implementación y prestación de un servicio de hospedaje para un sistema WEB que permita la recolección, comparación y el análisis de registros detallados de comunicaciones (CDR)”, los pagos se realizan por trimestre vencido (marzo, junio, setiembre, diciembre) a partir de la recepción del sistema (que fue en setiembre de 2020).

No hubo desviaciones reportadas, y tampoco modificaciones al proyecto. El 2021, fue el año de finalización de este proyecto, el cual entra en operación y forma parte de la actividad de rutina de Sutel para el 2022.

- **QP012020. Sistema nacional de gestión de terminales y listas blancas (SGTM)**

| Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 6 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2026</li> </ul> <p>Inicia Fase operativa en 2023.</p> |

| Metas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a la SUTEL con mecanismos que permitan disuadir el robo, hurto o extravío de los equipos terminales; así como la adquisición de terminales irregulares por parte de los usuarios, de forma integrada con la base de datos ya utilizada por Costa Rica para este fin a través de la GSMA.</li> </ul> |

| Fuente de Financiamiento                          | Estructura programática      |
|---------------------------------------------------|------------------------------|
| Superávit de Regulación de las telecomunicaciones | Programa 2, Calidad de Redes |

| Entregables / Costo                                                         |                |                          |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------|
| Hito                                                                        | Costo inicial  | Costo final <sup>9</sup> | Costo pagado       |
| <b>Etapas 2020</b>                                                          | 665.570.000,00 | 0                        | 0                  |
| Generación del cartel, proceso de licitación pública, recepción de ofertas. |                |                          |                    |
| Adjudicación del proyecto                                                   |                |                          |                    |
| <b>Etapas 2021</b>                                                          | 535.382.903,00 | 335.941.426,00           | 341.060.814        |
| Implementación del proyecto (CAPEX)                                         |                |                          |                    |
| <b>Etapas 2022</b>                                                          | 287.478.470,00 | 287.478.470,00           | 0                  |
| Implementación del proyecto                                                 |                |                          |                    |
| <b>Etapas 2023-2026</b>                                                     | 862.433.504    | 862.433.504              | 0                  |
| Operación y mantenimiento                                                   |                |                          |                    |
| <b>Total</b>                                                                |                | <b>1.485.583.400,00</b>  | <b>341.060.814</b> |

<sup>9</sup> Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2023) el costo final es igual al inicial planeado.

### Avance del proyecto en 2021

- Inicialmente, se aplicó una modificación que reducía el monto de \$535.382.903,00 a \$335.941.426,00 debido a los contratiempos reportados por los operadores de telefonía que desplazaron el cronograma. El resumen de la modificación es:

**Tabla 8**  
**Resumen de la modificación al proyecto QP012020**

|                                                                         | PROYECTO                                      | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TIEMPO                                                                    | Metas 2021                                                                                                    | COSTO 2021       | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2021                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QP012020.<br>Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas | ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO             | El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil. | Duración: 5 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2024<br>inicia operación en 2022 | 1) Implementación del SGTm                                                                                    | 535.382.903,00   | 1.454.296.298,00         | 1) Modificación presupuestaria para el ajuste del monto del proyecto en 2021-2022<br>2) Inclusión del proyecto en el POI 2022, para Presupuesto ordinario<br>3) Monitoreo de las actividades del proyecto 2021, para evitar demoras. |
|                                                                         | MODIFICACION SOLICITADA                       | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Duración: 6 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2025<br>inicia operación en 2023 | Finalización de la Fase 2 (desarrollo e implementación del SGTm) establecida para el 19 de noviembre de 2021. | 335.941.425,61   | 1.454.296.298,00         |                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                         | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                           |                                                                                                               | - 199.441.477,39 | -                        |                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                         | MONTO TOTAL DEL PROYECTO:                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                           |                                                                                                               |                  | 1.454.296.298,00         |                                                                                                                                                                                                                                      |

**Fuente:** Informe segunda propuesta de modificación al POI 2021 (Consejo acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 20-64-2021 del 28 de julio y ratificado el 3 de agosto de 2021)

- La diferencia del total del proyecto y lo establecido en el resumen de la modificación responde a los ajustes de tipo de cambio interanuales.
- La diferencia entre lo planeado y lo pagado en el 2021 es de \$5.119.387,00 y surge del tipo de cambio por el pago del proyecto QP012020, que está en dólares y lo volátil del mercado cambiario hizo que en diciembre aumentara de forma imprevista y se requiriera un monto adicional.
- El monto adicional que requirió el proyecto se financió con los saldos de otras partidas determinados por la Dirección General de Calidad y tramitados mediante la modificación 235-DGC-2021, por instrucción de Finanzas sobre el tipo de cambio.

### *Justificación del avance del proyecto en 2021*

Con la segunda modificación del POI 2021, se variaron los costos del proyecto para cancelar los pagos relacionados a la entrega del equipo y posponer los pagos recurrentes (OPEX) para el 2022; esto debido a una serie de contratiempos relacionados con la implementación del sistema en cada uno de los operadores de telefonía.

Mediante el acuerdo 012-029-2021 de la sesión del 15 de abril de 2021 el Consejo de la Sutel estableció el 1º de noviembre de 2021 como fecha para la integración de los operadores de telefonía móvil al SGTM.

El 31 de marzo de 2021 el Contratista solicitó una suspensión y prórroga del plazo de entrega en SICOP mediante gestiones número 7232021000000002 y 7232021000000001, respectivamente. Esta solicitud fue analizada y remitida mediante oficio 03354-SUTEL-DGC-2021 del 23 de abril de 2021 a proveeduría e SICOP.

El 7 de setiembre de 2021 se reinició el contrato continuando con el desarrollo del SGTM; se programaron sesiones de trabajo con los operadores móviles para asegurar el cumplimiento de la fecha de inicio de operaciones del 1º de noviembre del 2021.

Mediante acta de recepción 11303-SUTEL-DGC-2021 la contratista Inetum realizó la entrega de la implementación del SGTM. La fase operativa y de prestación del servicio dará inicio el 15 de diciembre de 2021. Los pagos del OPEX serán trimestrales y el servicio se brindará por un plazo de 4 años.

La Dirección General de Calidad recomendó el pago con el oficio 11316-SUTEL-DGC-2021 del 3 de diciembre del proyecto 2019LN-000002-0014900001 a la empresa Inetum Costa Rica, S.A.

La diferencia entre lo pagado y lo planeado se debe a que el proyecto tiene un costo en dólares de \$532.117,00 y el 20 de diciembre de 2021, al momento del pago el BNCR registraba un tipo de cambio de ₡640,95 por dólar lo que generó un desembolso de ₡341.060.814,00 por el CAPEX del sistema. Cuando se realizó la modificación del proyecto, en mayo 2021, se proyectó un tipo de cambio de ₡631,33 por dólar que significaba un pago de ₡335.941.426,00.

La volatilidad del tipo de cambio a finales de año fue un evento que Sutel no pudo prever y que afectó todos los pagos en dólares de la institución; generando modificaciones presupuestarias para ejecutar todos los recursos posibles.

Sin la modificación de la meta en el POI 2021, el avance del proyecto sería de un 90% ya que inicialmente, debía concluirse la contratación e implementación del sistema y el cierre del proyecto.

- **QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones**

| <i>Alcance</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>Tiempo</i>                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 9 años</li> <li>• Inicio: 2021</li> <li>• Fin: 2029</li> </ul> <p>Un año en implementación y 7 años en operativo.</p> |

#### *Metas*

- Software de gestión para el Área de Reclamaciones con la finalidad de que la coordinación y Jefatura puedan llevar un mejor control del estado de las reclamaciones y las cargas de trabajo de los funcionarios del área de reclamaciones de la DGC.

#### *Fuente de Financiamiento*

Superávit de Regulación de las telecomunicaciones

#### *Estructura programática*

Programa 2, Calidad de Redes

#### *Entregables / Costo*

| <i>Hito</i>                                           | <i>Costo inicial</i> | <i>Costo final<sup>10</sup></i> | <i>Costo pagado</i> |
|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|
| <b>Etapas 2020</b>                                    | <b>0</b>             | <b>0</b>                        | <b>0</b>            |
| <i>Suspendido</i>                                     |                      |                                 |                     |
| <b>Etapas 2021</b>                                    | 10.401.646,00        | 0                               | 0                   |
| Actividades de planeación y adjudicación del proyecto |                      |                                 |                     |
| <b>Etapas 2022</b>                                    | 10.401.646,00        | 10.401.646,00                   | 0                   |
| Adquisición e implementación del sistema              |                      |                                 |                     |
| <b>Etapas 2023-2029</b>                               | 64.579.500,00        | 64.579.500,00                   | 0                   |
| Fase operativa del sistema                            |                      |                                 |                     |
| <b>Total</b>                                          |                      | <b>74.981.146,00</b>            |                     |

#### *Avance del proyecto en 2021*

- Se aplicó una modificación para cumplir con los estudios adicionales solicitados por TI. En 2020, el proyecto se había suspendido por la renuncia de los profesionales que estaban encargados del proyecto.

<sup>10</sup> Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2023) el costo final es igual al inicial planeado.

**Tabla 9**  
**Resumen de la modificación al proyecto QP022020**

|                                                                | PROYECTO                                      | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TIEMPO                                                                                               | Metas 2021                                                                                                  | COSTO 2021    | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2021                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QP022020.<br>Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones | ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO             | El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura. | Duración: 7 años<br>Inicio: 2021<br>Fin: 2027<br><br>Un año en implementación y 6 años en operativo. | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación<br>3) Capacitación en el sistema | 10.401.646,00 | 74,981,146               | 1) Modificación presupuestaria para el ajuste del monto del proyecto en 2021-2022.<br>2) Inclusión del proyecto en el POI 2022, para Presupuesto ordinario<br>3) Monitoreo de las actividades del proyecto 2021, para evitar demoras. |
|                                                                | MODIFICACION SOLICITADA                       | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Duración: 8 años<br>Inicio: 2021<br>Fin: 2028<br><br>Un año en implementación y 7 años en operativo. | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Inicio de la implementación                                           | -             | 74,981,146               |                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                             |               | - 10.401.646,00          |                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                | MONTO TOTAL DEL PROYECTO:                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                             |               |                          | 74,981,146                                                                                                                                                                                                                            |

**Fuente:** Informe segunda propuesta de modificación al POI 2021 (Consejo acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 20-64-2021 del 28 de julio y ratificado el 3 de agosto de 2021)

- Se redujo el costo y se amplió el cronograma del proyecto para cumplir con lo solicitado por Tecnologías de Información.
- El monto del proyecto está planeado en colones.

### Justificación del avance del proyecto en 2021

Mediante oficio 04582-SUTEL-DGC-2021 del 02 de junio del 2021 se solicitó la gestión de cambios del proyecto debido a las limitaciones de recurso humano que tiene la Dirección General de Calidad.

Adicionalmente, la Unidad de TI solicitó realizar un estudio de mercado adicional al presentado por la DGC para determinar la mejor solución a la necesidad presentada, por lo cual el inicio de la contratación en SICOP se encuentra suspendido hasta que dicha unidad realice el estudio adicional.

El proceso de levantamiento de requerimientos internos, así como los flujos de trabajos que alimentarían al Sistema de Reclamaciones han requerido tiempo, estos insumos serían utilizados para los requerimientos técnicos de la licitación. Es por lo anterior que aún se continua con la etapa de la elaboración de los términos de referencia. Asimismo, la Unidad de Tecnologías de Información ha realizado requerimientos no previstos en la planificación del proyecto que tienen su estado actual como suspendido hasta que dicha unidad brinde su visto bueno.

Mediante oficio 08707-SUTEL-DGC-2021 del 16 de setiembre y oficio 10867-SUTEL-DGC-2021 de fecha 18 de noviembre, la DGC manifestó a la Dirección General de Operaciones la afectación del proyecto POI debido al establecimiento de requisitos especiales no definidos inicialmente en la planificación.

Se han programado múltiples sesiones con la Unidad de Tecnologías de Información y la Unidad de Gestión Documental para buscar el avance del proyecto.

Sin la modificación de la meta en el POI 2021, el avance del proyecto sería de un 25% ya que inicialmente, debía concluirse la contratación e implementación del sistema y la capacitación relacionada.

El uso de los recursos planeados puede determinarse en el apartado 3.3 de este informe.

- *CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia*

| <i>Alcance</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>Tiempo</i>                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 6 años</li> <li>• Inicio: 2018</li> <li>• Final: 2023</li> </ul> |

| <i>Metas</i>                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un sistema informático de consulta de jurisprudencia administrativa que contenga oficios de criterio y opinión, así como resoluciones dictadas por la Sutel.</li> </ul> |

| <i>Fuente de Financiamiento</i>     | <i>Estructura programática</i>      |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Todas las fuentes de financiamiento | Programa 1, Administración Superior |

| <i>Entregables/ Costos</i>                                                                                                                                                                                                           |                          |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Hito</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Duración estimada</b> | <b>Costo estimado</b> |
| 1- Distribución según tema o norma de estudio                                                                                                                                                                                        | 2018                     | recursos propios      |
| 2. Construcción del tesoro, definición del concepto, determinación de la capacidad de herramientas actuales, estudio de mercado, determinación y decisión de la herramienta a construir y determinación de los costos permanentes    | 2019                     | recursos propios      |
| Definición de los requerimientos técnicos y funcionales (alcance de la herramienta)<br>Estudio y análisis de Mercado según la definición del punto anterior de los requerimientos técnicos y funcionales.<br>Análisis de presupuesto | 2020                     | recursos propios      |
| Elaboración de todos los documentos necesarios para el inicio de proceso de contratación                                                                                                                                             | 2021                     | recursos propios      |
| Etapas adjudicación e inicio de ejecución                                                                                                                                                                                            | 2022                     | <i>Suspendido</i>     |
| Ejecución e implementación de la solución                                                                                                                                                                                            | 2023                     | <i>Suspendido</i>     |

### Avance del proyecto en 2021

- Se aplicó una modificación que desplazaba el tiempo de duración de proyecto un año más y con ello, los costos que se habían estimado en POI de cánones 2022. Durante toda la historia del proyecto, no tuvo recursos presupuestarios asignados.
- El resumen de la modificación es:

**Tabla 10. Resumen de la modificación al proyecto CP022018**

| PROYECTO                                                                   |                                               | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TIEMPO                                          | Metas 2021                                                                                                             | COSTO 2021 | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2021                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CP022018.<br>Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel | ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO             | El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas. | Duración: 5 años<br>Inicio: 2018<br>Final: 2022 | 1) Realizar todo el proceso de contratación hasta la adjudicación                                                      | -          | 184.159.993,00           | 1) Exclusión del monto en el Canon de Regulacion 2022<br>2) Monitoreo sobre el avance en el proceso de contratación 2021-2022. |
|                                                                            | MODIFICACION SOLICITADA                       | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Duración: 6 años<br>Inicio: 2018<br>Final: 2023 | 1) Realizar toda la documentación relacionada con el proceso de contratación (especificaciones de TI quedan para 2022) | -          | -                        | 3) Contratación del personal de TI que pueda apoyar el proceso.                                                                |
|                                                                            | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                        |            | -                        |                                                                                                                                |
| MONTO TOTAL DEL PROYECTO:                                                  |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                        |            | 184.159.993,00           |                                                                                                                                |

**Fuente:** Informe primera propuesta de modificación al POI 2021 (Consejo 007-019-2021 del 16 de marzo de 2021 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 12-31-21 del 20 de abril de 2021)

### Justificación del avance del proyecto en 2021

Este proyecto tuvo dos modificaciones al POI en 2021. La primera modificación del POI varió el tiempo hasta el 2023 y las metas de 2021.

La meta modificada es “Realizar toda la documentación relacionada con el proceso de contratación (especificaciones de TI quedan para 2022)” que resulta en un 95%; mientras que sin la modificación al POI 2021, la meta original era “realizar todo el proceso de contratación hasta la adjudicación” que resultaría en un 87%.

De acuerdo con la Unidad Jurídica responsable del proyecto, se elaboraron la totalidad de los documentos que conforman la meta, a saber:

- Condiciones generales del cartel.
- R-PR-01.0.1 – Decisión inicial
- R-PR-01.0.2 – Estudio de Mercado
- R-PR-01.0.3 – Previsión presupuestaria
- R-PR-01.0.4 – Especificaciones técnicas (Licitaciones – Directas)
- R-PR-01.0.8 – Estimación de multa y cláusula penal
- R-PR-01.0.9 – Cronograma



Con miras a la ejecución de labores correspondientes al año 2022, todos los documentos elaborados fueron compartidos con la Unidad de TI para su revisión a efecto de su ajuste, modificación y/o precisión técnica, así dada la naturaleza del producto o solución que se busca.

En cuanto a los riesgos previstos, se valoró la necesidad de que se generaran a tiempo los cambios solicitados en el proyecto. Al respecto, durante el trámite a la gestión de cambios, se avanzó en la elaboración de los documentos, de manera que cuando los cambios del proyecto se aprobaron, ya se contaba con un avance importante que a la postre permitió cumplir con la meta dentro del período previsto según el cronograma.

Por último, según lo indicado, se informa que para el 2021 originalmente se tenía prevista la instrucción del proceso de contratación hasta la adjudicación y la ejecución de pagos que correspondieran.

La modificación desplazó el cronograma de manera que esa etapa de contratación se llevará a cabo en 2022 y la ejecución del contrato e implementación de la herramienta forman parte de las actividades a realizar en el para el año 2023.

En la segunda modificación, se eliminaron los costos para el 2022, ya que se tenían previstos en el canon de ese año para la implementación del proyecto. Estos recursos, se asignaron de acuerdo con la directriz del superávit y los criterios de la Contraloría General a otros proyectos y actividades de cada una de las fuentes de financiamiento.

En esta modificación, la DGEE advirtió sobre el proyecto del Digesto y la Plataforma de Interoperabilidad:

*“para que el plazo de ambos proyectos no tenga que ser extendido más allá de lo solicitado hasta el momento mediante la tercera modificación al POI SUTEL 2021”*

Aspecto que fue comunicado por esta unidad de Planificación a la Unidad Jurídica el 16 de setiembre en la solicitud del cronograma de trabajo del proyecto y el 4 de octubre de 2021, mediante correo electrónico.

Debido a las limitaciones presupuestarias por la aplicación de la Regla Fiscal, con el acuerdo 025-030-2022 se solicitó a la Junta Directiva de Aresep la suspensión del proyecto para el 2023; con el acuerdo 04-22-2022 la Junta aprobó la solicitud.

Como las actividades del 2022 están vinculadas a las del 2023, el proyecto también se suspendió para ese año.

### Objetivo estratégico 3: Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional

Este objetivo está compuesto de 1 meta, a cargo de la Unidad de Tecnologías de Información de la Dirección General de Operaciones.

**Tabla 11**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 3**

| TEMA<br>AGENDA<br>REGULATORIA | COD.         | NOMBRE PROYECTO                                                                                                      | Cumplimiento sobre metas físicas al<br>31 de diciembre de 2021                                                                                 |            |         | Cumplimiento sobre los recursos asignados |            |        | ÁREA<br>RESPONSAB<br>LE |
|-------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------------------------------------------|------------|--------|-------------------------|
|                               |              |                                                                                                                      | Planeado                                                                                                                                       | II Trim    | IV trim | Original<br>Planeado                      | Modificado | pagado |                         |
| USUARIOS                      | TP01<br>2018 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | 1) propuesta de procedimientos<br>2) propuesta de reglamentos<br>3) Actualización estudio de mercado y plazos y presupuesto de la contratación | suspendido |         | -                                         | -          | -      | DGO                     |
| TOTAL:                        |              |                                                                                                                      |                                                                                                                                                |            |         |                                           |            |        |                         |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresop acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

#### *TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales*

| <i>Alcance</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <i>Tiempo</i>                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El proyecto contempla contratar un servicio llamado Servicio Administrado (SaaS) que permita a la SUTEL contar con una herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de sus procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT durante un período de tres (3) años.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 9 años</li> <li>• Inicio: 2017</li> <li>• Fin: 2025</li> </ul> |
| <i>Metas</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjudicación e Inicio del Proyecto año 2018</li> <li>• Comité de Tecnologías de la Información para ver temas relevantes a nivel funcional, legal y técnico 2018</li> <li>• Procesos preparatorios levantados (accesibilidad, firma digital y notificación)</li> <li>• Proceso de contratación para expediente electrónico y confidencialidad de la información.</li> <li>• Contar con un "Core Institucional" de procesos</li> <li>• Unificación de información histórica y actual en la nueva plataforma que permita el uso de esta en los procesos institucionales 2020</li> </ul> |                                                                                                                   |
| <i>Fuente de Financiamiento</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <i>Estructura programática</i>                                                                                    |
| Todas las fuentes de financiamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Programa 1, Administración                                                                                        |

| <b>Entregables</b>                                                                                                                                                                                                   |            |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|
| <b>Hito/Etapa/Entregable</b>                                                                                                                                                                                         | <b>Año</b> | <b>Costo estimado</b> |
| Licenciamiento y Mentoría                                                                                                                                                                                            | 2017       | 57 779 293,00         |
| Efectuar tareas previas para el proyecto de interoperabilidad                                                                                                                                                        | 2020-2021  | 0                     |
| Efectuar las especificaciones técnicas del cartel                                                                                                                                                                    | 2021-2022  | <i>Suspendido</i>     |
| Adjudicación del cartel de interoperabilidad                                                                                                                                                                         | 2022       |                       |
| Implementar los procesos institucionales correspondientes a la DGO, DGM, DGC (máximo 65 procesos)                                                                                                                    | 2023-2024  |                       |
| Migrar la base de datos actual del Registro Nacional de Telecomunicaciones a la nueva base de datos que proporcionará el nuevo sistema, además de la automatización de máximo 47 procesos previamente identificados. | 2024       |                       |
| Desarrollar los procesos institucionales correspondientes a la DGO, DGM, DGC (con un máximo de 65 procesos)                                                                                                          | 2024       |                       |
| Puesta en marcha de la plataforma de interoperabilidad                                                                                                                                                               | 2025       |                       |

### Avance del proyecto en 2021

- El proyecto se suspendió en el 2021, por la carencia de personal para ejecutarlo. El resumen de la modificación es:

**Tabla 12**  
**Resumen de la modificación al proyecto TP012018**

| PROYECTO                                                                                                                          |                                               | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TIEMPO                                        | Metas 2021                                                                                                                                     | COSTO 2021 | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2021                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| TP012018.<br>Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO             | El proyecto contempla contratar un servicio llamado Servicio Administrado (SaaS) que permita a la SUTEL contar con una herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de sus procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT durante un periodo de tres (3) años | Duración: 9 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: 2025 | 1) propuesta de procedimientos<br>2) propuesta de reglamentos<br>3) Actualización estudio de mercado y plazos y presupuesto de la contratación | -          | 735 779 293,00           | 1) Redutamiento y selección urgente de la plaza de administrador de proyectos. |
|                                                                                                                                   | MODIFICACION SOLICITADA                       | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Suspensión                                    | Suspendidas                                                                                                                                    | -          | 735 779 293,00           |                                                                                |
|                                                                                                                                   | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                                                                                                                                |            | -                        | -                                                                              |
| MONTO TOTAL DEL PROYECTO:                                                                                                         |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                                                                                                                                |            | 735 779 293,00           |                                                                                |

**Fuente:** Informe primera propuesta de modificación al POI 2021 (Consejo 007-019-2021 del 16 de marzo de 2021 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 12-31-21 del 20 de abril de 2021)

### Justificación del avance del proyecto en 2021

Este proyecto se suspendió en la primera modificación del POI 2021, mediante el acuerdo 007-019-2021 del 16 de marzo de 2021 del Consejo de la Sutel y el acuerdo 12-31-21 del 20 de abril de 2021 de la Junta Directiva de Aresep.

Debido a la renuncia simultánea de dos funcionarios de la Unidad de TI, el proyecto quedó sin un encargado y debió suspenderse. Actualmente, la unidad de TI se encuentra elaborando la documentación solicitada por RH para la solicitud de las plazas nuevas.

Este proyecto está suspendido para el POI 2022 y en el POI 2023 para presupuesto ordinario se determinará su permanencia de acuerdo con las limitaciones de la regla fiscal y los objetivos del nuevo PEI.

### Objetivo estratégico 4: Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.

Este objetivo pertenece a la Administración del Fonatel.

### Objetivo estratégico 5: Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información

Este objetivo estaba compuesto de una meta a cargo de la Dirección General de Operaciones, que era el proyecto "OP022018. Revisión y elaboración de una propuesta de ajuste al RIOF, de cada a la evolución del mercado".

**Tabla 13**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 5**

| TEMA<br>AGENDA<br>REGULATORIA | COD.         | NOMBRE PROYECTO                                                                            | Cumplimiento sobre metas físicas al<br>31 de diciembre de 2021                         |            |         | Cumplimiento sobre los recursos asignados |            |        | ÁREA<br>RESPONSAB<br>LE |
|-------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------------------------------------------|------------|--------|-------------------------|
|                               |              |                                                                                            | Planeado                                                                               | II Trim    | IV trim | Original<br>Planeado                      | Modificado | pagado |                         |
| INNOVACION                    | OP02<br>2018 | Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF, de cara a la evolución del mercado. | 1) Elaboración de propuesta otras dependencias<br>2) Aprobaciones<br>3) Implementación | suspendido |         | 2 825 000,00                              | -          |        | DGO                     |
| TOTAL:                        |              |                                                                                            |                                                                                        | suspendido |         | 2 825 000,00                              | -          | -      |                         |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

**OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS de cara a la evolución del mercado**

| Alcance                                                                                     | Tiempo             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF) | • Duración: 5 años |
| 2. Propuesta de ajuste a la estructura organizativa                                         | • Inicio: 2018     |
| 3. Planteamiento con las mejoras al RIOF para SUTEL                                         | • Final: 2022      |

**Metas**

**Reorganización en materia de competencia y RIOF**

1. Realizar revisión integral y analítica del RIOF y preparar la fase de diagnóstico en el 2018.
2. Generar una propuesta de mejora organizativa parcial y del RIOF, que sea aprobada por el Consejo de la SUTEL en el 2019.
3. Aprobación de la propuesta por JD Aresep 2020.

**Reorganización SUTEL Y RIOF**

1. Actualización del diagnóstico de la SUTEL 2020.
2. Presentar propuesta de reorganización de la Dirección General Operaciones al DGO, 2020.
3. Preparar propuesta reorganización DGM, DGC, DGF, Consejo y Adscritas, en el 2021.
4. Aprobación Consejo de SUTEL, en el 2021.
5. Aprobación de la propuesta por JD Aresep 2022.

**Fuente de Financiamiento**

Común a todas las fuentes de financiamiento.

**Estructura programática**

Programa 1, Administración Superior

| Entregables/ Costos                                                                                                                                       |                              |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Hito/Etapa/Entregable                                                                                                                                     | Duración estimada en semanas | Costo estimado       |
| Planeación y gestiones iniciales del <b>proyecto RIOF</b>                                                                                                 | 2018                         | Recurso Humano SUTEL |
| Diagnóstico Base                                                                                                                                          | 2019                         |                      |
| Propuesta de reorganización parcial y ajustes al RIOF                                                                                                     | 2019                         |                      |
| Aprobación de la propuesta en materia de competencia                                                                                                      | 2019/2020                    |                      |
| Implementación ajustes parciales en materia de competencia (estructura y RIOF)                                                                            | 2020                         |                      |
| Actualización del diagnóstico Sutel 2020                                                                                                                  | 2020                         |                      |
| Actualización de procedimientos y elaboración propuesta ajustes DGO                                                                                       | 2020                         |                      |
| Elaboración propuesta otras Dependencias                                                                                                                  | 2021                         | <i>Suspendido</i>    |
| Implementación cambios en estructura y RIOF (Tiempo estimado: depende de los cambios en estructura, puestos y ajustes al RIOF). Se programa para el 2022. | 2021 - 2022                  |                      |

### Avance del proyecto en 2021

- Este proyecto se suspendió en la segunda modificación del POI 2021, aprobada con el acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 del Consejo de la Sutel y por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 20-64-2021 del 28 de julio y ratificado el 3 de agosto de 2021.
- El resumen de la modificación es:

**Tabla 14**  
**Resumen de la modificación al proyecto TP012018**

| Resumen de la modificación al proyecto N° 012018                                                       |                                               |                                                                                                                                                                                                           |                                                 |                                                                                        |              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROYECTO                                                                                               |                                               | ALCANCE                                                                                                                                                                                                   | TIEMPO                                          | Metas 2021                                                                             | COSTO 2021   | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| OP022018.<br>Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF de cara a la evolución del mercado. | ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO             | 1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)<br>2. Propuesta de ajuste a la estructura organizativa<br>3. Planteamiento con las mejoras al RIOF para SUTEL | Duración: 5 años<br>Inicio: 2018<br>Final: 2022 | 1) Elaboración de propuesta otras dependencias<br>2) Aprobaciones<br>3) Implementación | 2.825.000,00 |                          | 1. Valorar la posibilidad de autorizar jornada ampliada a un profesional para que apoye este proceso o el reconocimiento de tiempo extraordinario, aspecto que se está analizando considerando las cargas de trabajo.<br>2. Se está valorando la posibilidad de contratación de esta etapa, que es complementaria al proyecto, pero dependerá de la disponibilidad de recursos presupuestarios. |
|                                                                                                        | MODIFICACION SOLICITADA                       | Suspendido                                                                                                                                                                                                | Suspendido                                      | Suspendido                                                                             |              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                        | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: |                                                                                                                                                                                                           |                                                 |                                                                                        | -            | 2.825.000,00             | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                        | MONTO TOTAL DEL PROYECTO:                     |                                                                                                                                                                                                           |                                                 |                                                                                        |              |                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Fuente:** Informe segunda propuesta de modificación al POI 2021 (Consejo acuerdo 013-045-2021 del 17 de junio de 2021 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 20-64-2021 del 28 de julio y ratificado el 3 de agosto de 2021)

### Justificación del avance del proyecto en 2021

La DGO justificó la suspensión en la renuncia de la profesional designada al proyecto. Se requieren recursos humanos adicionales al equipo del proyecto y debido al alto volumen de trabajo de la unidad de Recursos Humanos esta gestión no podrá ser sustentada en el corto plazo.

Este proyecto está suspendido para el POI 2022 y en el POI 2023 para presupuesto ordinario se determinará su permanencia de acuerdo con las limitaciones de la regla fiscal y los objetivos del nuevo PEI.

#### 4.1.3 Uso y aplicación de los recursos de proyectos de Regulación de telecomunicaciones

El POI 2022 para canon de regulación de las telecomunicaciones fue aprobado por \$991.900.450,00 para el inicio del período. Posteriormente, con las modificaciones el monto fue disminuido a \$625.914.619,00.

Esas disminuciones generaron una diferencia de \$365.985.831,00 de superávit que fue asignado en su totalidad en el Presupuesto Ordinario 2022, según la fase de los proyectos detallados en la tabla 15.

**Tabla 15**  
**Cambios en el financiamiento de los proyectos de**  
**Regulación de las Telecomunicaciones**

| CANON DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES       |                                                                                                                                 |                       |                       |                       |                                          |                                    |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| Cód.                                                | NOMBRE DEL PROYECTO                                                                                                             | Monto original        | Monto modificado      | PAGADO                | Diferencia<br>(original -<br>modificado) | Diferencia<br>(modificado -pagado) |
| MP012020                                            | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles         | 111 049 168,00        | 111 049 168,00        | 106 978 607,41        | -                                        | (4 070 560,59)                     |
| MP022020                                            | Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 296 885 077,00        | 140 742 369,00        | 118 888 621,98        | (156 142 708,00)                         | (21 853 747,02)                    |
| QP032018                                            | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones                                             | 38 181 656,00         | 38 181 656,00         | 38 181 655,23         | -                                        | (0,77)                             |
| QP012020                                            | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas                                                                      | 535 382 903,00        | 335 941 426,00        | 341 060 814,18        | (199 441 477,00)                         | 5 119 388,18                       |
| QP022020                                            | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones                                                                               | 10 401 646,00         | -                     | -                     | (10 401 646,00)                          | -                                  |
| CP022018                                            | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel                                                                   | -                     | -                     | -                     | -                                        | -                                  |
| <b>Total Recursos Regulación Telecomunicaciones</b> |                                                                                                                                 | <b>991 900 450,00</b> | <b>625 914 619,00</b> | <b>605 109 698,80</b> | <b>(365 985 831,00)</b>                  | <b>(20 804 920,20)</b>             |

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 016-007-2022 del 27 de enero de 2022 y Junta Directiva de la Aresep acuerdo 04-09-2022 del 22 de febrero de 2022 y ratificada el 01 de marzo de 2022)

El objetivo es disminuir el monto a cobrar por Canon de regulación de las telecomunicaciones para los operadores, y asignar la mayor cantidad de superávit en el Presupuesto Ordinario 2022; en cuanto a la diferencia que resultó del monto modificado menos el pagado.

El presupuesto ordinario de la Sutel fue aprobado por la Contraloría General mediante oficio DFOE-CIU-0571 del 17 de diciembre de 2021; en el Presupuesto 2022 se observa la asignación del superávit de regulación para cada uno de los proyectos de esa fuente de financiamiento incluidos en el POI 2022. El detalle se muestra en la imagen 1.

Como puede observarse, el monto de regulación coincide con el aprobado para el POI 2022 que es de \$516.218.706,00; acuerdos: 019-062-2021 del Consejo de la Sutel del 2 de setiembre de 2021 y 10-84-2021 de la Junta Directiva de Aresep del 28 de setiembre de 2021 y ratificado el 05 de octubre de 2021.

La diferencia de \$150.232.875,00 entre lo liberado en el POI 2021 y lo asignado como superávit para los proyectos de Regulación provienen de: \$148.801.275,00 del proyecto CP022018. Digesto de Normas y Jurisprudencia, que tenía asignado para el 2022 esos recursos y se retornaron en la III modificación del POI 2021; los restantes \$1.431.600,00 provienen de la estimación de superávit específico de Regulación al 31 de diciembre de 2021.

La devolución de los recursos del Digesto obedece a un cambio en el cronograma de trabajo del proyecto, que finalmente, suspendió el proyecto como se explicó anteriormente.

## Imagen 1. Aplicación del superávit de Regulación de telecomunicaciones en el presupuesto ordinario 2022

| <b>Cuadro N° 13</b><br><b>Superintendencia de Telecomunicaciones</b><br><b>Presupuesto Inicial 2022</b><br><b>Composición del superávit por fuente de financiamiento</b><br><b>Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2020-2022</b><br><b>(colones)</b> |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| PRESUPUESTO INICIAL 2022                                                                                                                                                                                                                                                               | FUENTES DE FINANCIAMIENTO           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Canon Regulación Telecomunicaciones |
| Superávit Específico Acumulado 2021 - Por incorporar en el 2022                                                                                                                                                                                                                        |                                     |
| <b>Proyectos del POI-2022</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>516 218 706,0</b>                |
| M-2 (2020) Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE                                                                                                                                             | 218 338 590,0                       |
| Q-1 (2020) Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas                                                                                                                                                                                                                  | 287 478 470,0                       |
| Q-2 (2020) Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones                                                                                                                                                                                                                           | 10 401 646,0                        |
| E-2 (2020) Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)                                                                                                                                                                                                      |                                     |
| F-2 (2018) Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>Adquisición y mejoras de bienes duraderos</b>                                                                                                                                                                                                                                       | <b>4 471 126,0</b>                  |
| <b>Contrataciones Plurianuales</b>                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>1 058 618 827,0</b>              |
| <b>Gasto corriente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>-</b>                            |
| <b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2022</b>                                                                                                                                                                                                                                    | <b>1 579 308 659,0</b>              |
| % Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                                                                      | <b>100,0%</b>                       |
| <b>Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2021</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>0,6</b>                          |
| % Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                                                                     | <b>0,0%</b>                         |

Fuente: Presupuesto Ordinario de la Sutel (2022).

En el apartado 4.3 se brinda un mayor detalle de la composición del superávit de regulación para el 2021.

### 4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período

La Sutel al finalizar cada período elabora un informe de Labores con los principales resultados, para el ejercicio 2021, se realizó un compendio con las principales actividades y la gestión de las Direcciones y áreas que componen la Superintendencia, aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 002-031-2022 del 1 de abril de 2022<sup>11</sup> (Anexo 2).

En adelante se presenta una reseña de las funciones que desempeñan las direcciones generales cuyo financiamiento es Regulación de las Telecomunicaciones, para el período 2021.

<sup>11</sup> Informe elaborado por la asesora del Consejo Rosemary Serrano, con base en información suministrada por todas las direcciones.



#### 4.2.1 Dirección General de Calidad

Esta Dirección General asesora al Consejo de la Sutel en materia de regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y coordina lo pertinente con la Dirección de Protección al Usuario de la Aresep.

Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores a través de análisis técnicos de campo programados, así como aquellos que la resolución de quejas requiera. Además, le corresponde la planificación, monitoreo y desarrollo de estudios de uso eficiente y asignación del espectro radioeléctrico.

Dentro de los principales logros alcanzados durante el 2021 para la Unidad de Calidad de Redes se destacan:

**El usuario como prioridad institucional:** Se atendieron un total de 1011 expedientes de reclamaciones, conforme a lo dispuesto en los lineamientos de *"Seguimiento al acuerdo N°017-083-2018 del 06 de diciembre de 2018 sobre el apego a la línea de Resolución de la Dirección General de Calidad"*, esto implicó una acción conjunta de los operadores y el regulador.

Mediante acuerdo N°029-078-2021 del 23 de noviembre de 2021 se aprobó el informe 10570-SUTEL-DGC-2021 presentado por la DGC y posteriormente, en fecha 16 de diciembre de 2021 se puso a disposición de los usuarios finales el comunicado de prensa sobre dicho informe y se constató su publicación en varios medios de comunicación.

Con el objetivo de fortalecer el mecanismo de facilitación se trabajó en un *"Protocolo de Facilitación"* que se trataba de un instrumento innovador para manejar de manera efectiva y eficiente las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

Dicho proceso fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante resolución RCS-107-SUTEL-2021, de la sesión ordinaria N°041-2021 del 27 de mayo de 2021, mediante acuerdo N°005-041-2021, de las 14:50 horas y fue publicado en el diario oficial La Gaceta número 107 del 4 de junio del año en curso.

El proceso de facilitación contó con el aval de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC) y fue catalogado como novedoso, pues abrió una brecha en la integración de la facilitación y la negociación en materia de servicios públicos y en general en la solución de controversias en materia administrativa.

En lo referente a la actualización de la resolución RCS-412-2018, en el Alcance N°186 a La Gaceta N°179 del 17 de setiembre de 2021, se publicó la resolución N°RCS-186-2021 *"Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo"*, aprobada mediante acuerdo N°059-062-2021, de las 16:40 horas de la sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 02 de setiembre de 2021.

En relación con las acciones tomadas para la implementación del *"Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas"*, el proyecto fue entregado y recibido a satisfacción el 03 de diciembre de 2021, de conformidad con el acuerdo N°012-029-2021 del Consejo de la Sutel. El proyecto está en ejecución y el 03 de mayo de 2022 dará inicio la operación pública del SGTm.

Finalmente, en cuanto al tema de *“Giras de medición de la Calidad de las redes, para la atención de reclamaciones y denuncias”*, la Sutel cumplió la meta de evaluar el 55% de las radio-bases planificadas según la evaluación del plan de despliegue de redes de los operadores Claro y Movistar, de acuerdo con las concesiones de espectro del proceso concursal de julio de 2017.

Por su parte, a través del sistema de sondas de medición, la Sutel ha evaluado un 33% de las radio-bases que se planificaron para su ejecución. La finalización de mediciones está prevista el I semestre de 2022, de manera que, se cumpla con el plazo de 18 meses para la emisión del informe respectivo. La ejecución de mediciones de la DGC durante el 2021 estuvo en tiempo y cumplió con la cantidad prevista.

#### **4.2.2 Dirección General de Competencia**

La Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica N°9736, establece que la Sutel es la autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre.

La Sutel, por tanto, tiene la facultad de analizar y sancionar, cuando corresponda, las prácticas monopolísticas que cometan los operadores de redes o proveedores de servicios de telecomunicaciones; de aprobar o rechazar las solicitudes de autorización de concentración entre operadores de redes o proveedores de servicios de telecomunicaciones; y de realizar labores de promoción y abogacía de la competencia, entre las que se encuentran la emisión de opiniones, la realización de estudios de mercado, la publicación de guías y la realización de actividades de difusión y capacitación para promover la cultura de la competencia.

En seguimiento de las acciones reportadas en los años 2019 y 2020, resulta relevante destacar el progreso obtenido de cara al proceso de implementación de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley N°9736.

En el año 2019, la Sutel en conjunto con la Comisión para Promover la Competencia (Coprocom), elaboró una Hoja de Ruta de Implementación de la Ley N°9736 que abarcaba acciones en materia de competencia para los años 2019 a 2023. Este es un instrumento de planificación que procura implementar el nuevo marco jurídico de la manera más eficiente y plantea tres pilares a desarrollar por cada institución para la consecución de sus objetivos: (1) fortalecimiento regulatorio; (2) fortalecimiento institucional; (3) aplicación eficaz de las reglas de competencia.

Posteriormente, en el año 2021, mediante la promulgación de la Ley N°9981 del 21 de mayo de 2021, denominada *“Aprobación del Acuerdo sobre los Términos de la Adhesión de la República de Costa Rica a la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, suscrito en San José, Costa Rica, el 28 de mayo de 2020; la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, suscrita en París, Francia, el 14 de diciembre de 1960; el Protocolo Adicional N.º 1 a la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, suscrito en París, Francia, el 14 de diciembre de 1960; y el Protocolo Adicional N°2 a la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, suscrito en París, Francia,*

el 14 de diciembre de 1960, y normas relacionadas<sup>12</sup>, que fue publicada en el Alcance 103 al diario oficial La Gaceta 98 del 24 de mayo de 2021, las acciones incluidas en dicha Hoja de Ruta se convirtieron en compromisos país ante la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

En relación con el I pilar referente al fortalecimiento normativo, en función de lo que ordena el numeral 142 de la Ley N°9736, la Sutel<sup>13</sup> participó de una comisión interinstitucional conformada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Ministerio de Comercio Exterior (Comex) y la Coprocom, para la elaboración del Reglamento Ejecutivo a la Ley N°9736 (publicado en el Diario Oficial La Gaceta 233, Alcance 246 del 03 de diciembre de 2021). Como parte de dicha Comisión, la Sutel contribuyó activamente al proceso de redacción de dicho Reglamento, así como en la consulta pública de este.

En seguimiento al proceso iniciado en el año 2020, relacionado con la elaboración de una serie de guías y manuales para la aplicación efectiva de la Ley N°9736, durante el año 2021 se adjudicaron los siguientes instrumentos<sup>14</sup>:

- Guía para la realización de estudios de mercado.
- Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia.

Finalmente, en el año 2021, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a pesar de las reducciones de fondos para la cooperación internacional, informó a la Sutel que había destinado recursos en un proyecto de cooperación con fondos no reembolsables para elaborar los siguientes instrumentos para la aplicación efectiva de la Ley N°9736:

- Guía para la aplicación de política de clemencia.
- Manual interno para la aplicación de política de clemencia
- Manual para detectar licitaciones colusorias.
- Manual interno para realizar inspecciones.

En el año 2020, el BID licitó la *“Consultoría para el Desarrollo de Capacidades en materia de Clemencia y Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica”*, cuyos productos serían la *“Guía del programa de beneficios de exoneración y reducción de sanciones administrativas”* y el *“Manual Interno del programa de beneficios de exoneración y reducción de sanciones administrativas”* que, actualmente, se encuentran en etapa de publicación final.

Ahora, en relación con los otros instrumentos, *“Manual para detectar licitaciones colusorias”* y *“Manual interno para realizar inspecciones”*, actualmente el BID está en la etapa de adjudicación de los proyectos a un consultor.

Asimismo, durante el año 2021, la Sutel publicó la *“Guía de buenas prácticas de gestión de la infraestructura residencial compartida de redes de telecomunicaciones dirigida a habitantes y administradores de condominios, edificios de apartamentos y residenciales”*.

---

<sup>12</sup> Según se desprende del Oficio DM-COR-CAE-0126-2020 del 30 de marzo de 2021 del Ministerio de Comercio Exterior, el Acuerdo de Acceso entre Costa Rica y la OCDE consta de dos partes: la Decisión del Consejo de la OCDE de invitar a Costa Rica a que suscriba la Convención de la OCDE y la Declaración Final del Gobierno de Costa Rica. Esta Declaración es una manifestación unilateral del país en la que se compromete a asumir las obligaciones para la membresía de la organización y en la que acepta los instrumentos legales sustantivos de la OCDE que están vigentes al momento en que el país suscribe la Convención.

<sup>13</sup> Según acuerdo N°058-2019 del Consejo de la Sutel.

<sup>14</sup> Licitación abreviada 2021LA-000005- 001490001.

cerrados”, cuyo objetivo era proporcionar orientación a los habitantes y a los administradores de condominios, edificios de apartamentos y residenciales cerrados, en materia de buenas prácticas administrativas asociadas a la gestión de infraestructura de uso común para el despliegue, mantenimiento y ampliación de redes de telecomunicaciones.

En relación con el II pilar, relativo al fortalecimiento institucional y en cumplimiento de la nueva legislación, la Junta Directiva de la Aresep de conformidad con el proceso trazado para fortalecer año a año la Dirección General de Competencia (DGCO) aprobó la creación de dos nuevas plazas y por su parte la Sutel asignó en el presupuesto la partida correspondiente.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N°9736 y reconociendo que la cooperación técnica internacional constituye un elemento fundamental para incrementar las capacidades institucionales y efectividad en la aplicación de las legislaciones en materia de competencia, se continúa con procesos de negociación de convenios de cooperación con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y con el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), regulador en las telecomunicaciones, ambos de la República del Perú.

Finalmente, en relación con el III pilar referente a la aplicación eficaz de las reglas de competencia, durante el año 2021 se inició un estudio de mercado acerca de la infraestructura de ductos que soporta redes de telecomunicaciones y su impacto en la competencia del mercado.

En materia de aplicación de la normativa de competencia, se destaca lo siguiente:

- Se iniciaron 5 investigaciones preliminares por la presunta infracción a la normativa de competencia, 1 de ellas de oficio.
- Se concluyeron 5 investigaciones preliminares, 1 de las cuales fue trasladada para el inicio de la etapa de instrucción.
- Se concluyeron 2 procedimientos mediante la figura de la terminación anticipada con ofrecimiento de compromisos.
- Se aprobó sin compromisos una notificación de concentración.

En lo referente a promoción y abogacía de la competencia, se destaca lo siguiente:

- Se emitieron 12 opiniones en materia de competencia y libre concurrencia.
- Se emitió una guía de buenas prácticas.
- Se organizaron 6 talleres para promover la cultura de competencia.
- Se desarrollaron 3 estudios de mercado.

#### **4.2.3 Dirección General de Mercados**

Esta Dirección General desarrolla labores en cuatro grandes áreas: Acceso al mercado, Análisis económico, Regulación económica y Procesos sancionatorios.

En la primera de las áreas, las labores desarrolladas incluyen la habilitación de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones (autorizaciones), su seguimiento y verificación de inicio de operaciones, la aplicación de régimen de acceso e interconexión que se perfecciona a través de contratos entre operadores y la regulación del acceso a recursos escasos y facilidades esenciales, entre otras.

Esta área también tiene a su cargo la gestión de un sistema georreferenciado de infraestructura, (GIS por sus siglas en inglés) que permite el mapeo de la ubicación de infraestructura pasiva y activa para el despliegue de servicios de telecomunicaciones en el país. Además, por ser un área altamente técnica en materia ingenieril, esta apoya los requerimientos en esa materia que surjan en otras áreas de la DGM.

En el área de Análisis económico se lleva a cabo el seguimiento del mercado mediante la recopilación, análisis y publicación de estadísticas sectoriales, que resumen el comportamiento de la oferta de servicios en el sector, así como la ejecución de proyectos de medición sectorial ejecutados con otras áreas de la Sutel (Fonatel, entre otras), y con entidades externas como el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y Universidad de Costa Rica (UCR), entre otros, con quien se ejecutan diversos proyectos para recopilar información sobre el acceso y uso de telecomunicaciones, aprovechando las plataformas que ofrecen diversas operaciones de estas entidades a nivel nacional.

En aras de conocer el mercado de telecomunicaciones, desde el punto de vista de la demanda, se realizan alianzas estratégicas y plantean trabajos conjuntos con instituciones como el INEC. Adicionalmente, se administran las herramientas de Inteligencia de negocios (Sitel y Sigitel) y se lleva a cabo la actualización y revisión constante de los servicios y operadores de servicios de telecomunicaciones, tanto para recolección de información, como para almacenamiento y consulta automática.

En materia de Regulación Económica, esta área tiene a su cargo la fijación de cargos mayoristas y tarifas minoristas para aquellos mercados no declarados en condiciones de competencia efectiva; la revisión y seguimiento continuo de los mercados relevantes (por servicios, por posición en la cadena de servicio, por regiones); el establecimiento de las metodologías de costos para definir los cargos y tarifas en cuanto sea necesario; la revisión y aprobación de ofertas de interconexión por referencias (OIR) y de uso compartido de infraestructura (OUC), así como el cálculo y puesta en consulta de parámetros clave para la regulación del sector como lo son el WACC o Costo promedio ponderado del capital y el cálculo de la Utilidad media de la industria.

Esta área, además, gestiona la aplicación “Mi comparador”, a través de la cual los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones pueden verificar las ofertas comerciales de mercado existentes para contratar servicios bajo una perspectiva más informada de costos y cobertura de servicios.

El área de Procesos sancionatorios se encarga de instruir los procedimientos a efectos de conocer y sancionar, cuando corresponda, las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima<sup>15</sup>. Para cumplir con lo anterior, se ejecutan las labores de investigación, instrucción, comparecencia y elaboración de resoluciones finales en las que, eventualmente, se imponen sanciones por las infracciones señaladas.

Concretamente en el año 2021, se destacan las siguientes labores en cada una de las áreas de la Dirección General de Mercados:

---

<sup>15</sup> Cabe resaltar que los procesos sancionatorios que se ejecutan tienen relación con infracciones asociadas a todas las áreas de Sutel y no únicamente a la materia asignada a la Dirección General de Mercados.

- **Acceso al mercado**

Dentro de las principales tareas realizadas por esta área en el período 2021, pueden señalarse la propuesta de reforma integral del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), la atención de los procesos de autorizaciones y ampliaciones, así como la consolidación de la información geográfica relacionada con infraestructura física para el soporte de redes de telecomunicaciones.

La reforma integral al RAIRT se planteó como resultado de la madurez alcanzada en los mercados de telecomunicaciones y la experiencia adquirida por el área en los más de 10 años de aplicación de estas disposiciones y luego de desarrollar un proceso de análisis y evaluación de esta norma reglamentaria, con el fin de proponer una actualización mediante una reforma integral.

Dentro de las principales mejoras planteadas en la propuesta de reforma del reglamento, se puede mencionar un mayor énfasis en la orientación de la regulación por mercados y refuerzo el principio de libre competencia y libertad de mercado.

La intervención subsidiaria cuando es absolutamente necesaria distingue la regulación de acceso de la específica de interconexión, sobre todo en cuanto a las condiciones económicas. Abarca la regulación de la Ley °7593, no se limita solo a lo regulado en la Ley N°8642 y se profundiza en las competencias de la Sutel a partir de este marco normativo, especialmente en la facultad de resolver conflictos, en la mejora de la estructura lógica y la coherencia desde lo más general a lo específico, se especifica nueva regulación sobre el procedimiento de aceptación de una Oferta de Referencia y se señalan plazos específicos para cumplir la formalización de contrato con miras a la supervisión y fiscalización del órgano regulador, entre otros.

Luego del análisis realizado por parte de la DGM, se remitió una primera propuesta, la cual fue aprobada por el Consejo de la Sutel, quien a su vez dispuso conformar un equipo en conjunto con la Unidad Jurídica y la Asesoría del Consejo para el análisis de las observaciones preliminares planteadas por la Junta Directiva de la Aresep).

La etapa final, corresponde a la realización de la Audiencia Pública, la cual permitirá la recepción de los insumos y observaciones correspondientes de todas las partes interesadas, para el debido análisis, y posterior aval por parte del Consejo Directivo y aprobación por parte de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora. Esta tarea se debe ejecutar en el 2022.

En materia de solicitudes de Autorización y ampliación para la prestación de servicios de telecomunicaciones, destaca el hecho de que la necesidad de conectividad como un efecto directo de la pandemia por el COVID-19, ha dado como resultado que desde el 2020 exista un mayor interés por parte de las personas físicas y jurídicas en solicitar un título habilitante (autorización) para la prestación de servicios de telecomunicaciones, o bien plantear y tramitar ante la Sutel requerimientos de ampliación de servicios y zonas de cobertura.

En el 2021 se recibieron 37 solicitudes de autorización, que fueron tramitadas en tiempo y forma, según lo establecido en la normativa. Esto muestra la existencia de un mercado más dinámico y una nueva realidad en materia de conectividad, la cual no solo obedece a una tendencia generalizada del mercado, sino también, como ya se indicó, a los efectos causados por la pandemia del COVID-19.



También se registró un aumento de un 50 % en las solicitudes de ampliación de zonas de cobertura y nuevos servicios, en comparación con el año 2020, lo que demuestra la expansión del mercado y la necesidad de contar con un portafolio más amplio por parte de los operadores y proveedores de servicios telecomunicaciones, para satisfacer los requerimientos y necesidades de un usuario cada vez más asiduo al uso de las telecomunicaciones.

En lo relativo a información geográfica relacionada con infraestructura física para el soporte de redes de telecomunicaciones, la DGM mediante la herramienta del Sistema de Información Geográfico (SIG) de la Sutel, ha consolidado y puesto a disposición del público en general, datos relevantes relacionados con la ubicación y otras características de la infraestructura física que soporta las redes de telecomunicaciones.

El objetivo principal del SIG es fomentar el uso conjunto o compartido de los postes y torres de telecomunicaciones, de manera que los operadores interesados, cuenten con información relevante para el diseño y despliegue de las redes públicas de telecomunicaciones en el país, lo cual no solo agiliza, sino que hace más eficiente el proceso de llevar al mercado más y mejores alternativas de telecomunicaciones.

- **Análisis Económico**

A inicios de cada año se tiene un primer acercamiento con todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de arrancar el proceso anual de recopilación de indicadores del sector. En el año 2021 en los talleres ejecutados para esto, se contó con la participación de 70 operadores y proveedores y proveedores, siendo uno de los talleres con mayor participación.

Con el apoyo de la DGM, la Sutel realizó por primera vez de manera virtual la presentación de las estadísticas oficiales del sector telecomunicaciones 2020, con la intervención de tres destacados expertos internacionales que analizaron el desenvolvimiento del sector. Esta actividad no solo tuvo una gran acogida en la industria, sino que contó con participantes internacionales.

Parte de los objetivos planteados por la DGM, es continuar con la implementación de metodologías para medir el comportamiento de los precios en el mercado de las telecomunicaciones, por lo que en el año 2021 se desarrolló la metodología para la medición de los precios del servicio de llamadas internacionales mediante un índice de precios propio. Esta metodología fue aprobada por el Consejo de la Sutel, por lo que se inició con el cálculo del índice para su publicación por primera vez en el año 2022.

Como parte del compromiso de Costa Rica con la UIT, en el 2021 Sutel participó en la 12° reunión de expertos en indicadores de Telecomunicaciones y en la 9° reunión de expertos de los indicadores de telecomunicaciones en las encuestas de hogares, esto con el fin de participar, exponer y conciliar definiciones, además de metodologías para la recolección de indicadores del sector de telecomunicaciones y con ello ofrecer datos comparables a nivel internacional.

Costa Rica ha sido ejemplo a nivel regional por la cantidad y calidad de los indicadores que recolecta, analiza y pone a disposición del usuario, de ahí que, como parte de la cooperación internacional multilateral en cuanto a su experiencia en términos de recolección y particularidades, en el año 2021 la Sutel asesoró al regulador de República Dominicana (Indotel), en gran parte de sus indicadores del mercado de telecomunicaciones.

Uno de los productos de mayor impacto ha sido la elaboración del informe de estadísticas cantonales<sup>16</sup>. Este informe presenta un detalle geográfico (cantonal por provincia) sobre la situación de las suscripciones de los servicios de Internet fijo, telefonía fija y televisión por suscripción a diciembre de 2020. Se analizan las suscripciones a estos servicios y el nivel de penetración cantonal alcanzado por estos, así como el número de operadores presentes.

El área de Análisis Económico ejecutó en el año 2021 otras importantes labores entre las que figuran el apoyo brindando para la revisión mensual de los indicadores operativos a la DGF en lo correspondiente a los programas 1, 2, 3, 4 y 5, y el apoyo especialmente en materia estadística a las diferentes áreas de la Institución (DGO, DGC y Consejo Directivo, entre otras).

- **Regulación Económica**

Una de las labores de mayor relevancia que se ejecutó en el año 2021 en el área de Regulación Económica de la Dirección General de Mercados, fue la recepción e inicio de los procesos de revisión de dos de las ofertas de interconexión por referencia (OIR) en el mes de setiembre, de los operadores Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Telefónica.

Estos procesos conllevan la elaboración de los informes que definen los cargos para los servicios mayoristas de interconexión. Dados los tiempos establecidos reglamentariamente, producto de la complejidad de estos procesos, en 2021 se inició la primera etapa que consistió en revisar que las ofertas cumplieran con los requisitos mínimos de admisibilidad, para ello se realizó una revisión exhaustiva para la elaboración de los oficios de prevención respectivos a los dos operadores, dicha información fue recibida a satisfacción en el mes de enero de 2022, en donde se procederá a realizar la revisión de fondo de dichas ofertas. El operador Claro no presentó la oferta solicitada.

También se recibieron e iniciaron los procesos de revisión de siete ofertas de uso compartido de infraestructura de los operadores (OUC): ICE, CNFL, JASEC, ESPH, Coopesca, Coope Alfaro-Ruiz y Coopeguanacaste.

Cabe señalar que esta es la primera vez que se recibirán dichas ofertas, las cuales fueron parte de las obligaciones impuestas en la resolución N°-RCS 313-2020 y a partir de la cual la Sutel procedió a solicitarlas a todos los operadores eléctricos y empresas dueñas de este tipo de infraestructura (postes y ductos).

Esta oferta de uso compartido es un instrumento que busca facilitar las negociaciones de acceso entre los operadores del mercado de telecomunicaciones y el operador dueño de la infraestructura física, lo cual permitirá que estas relaciones de acceso se den de una forma más eficiente, ágil y clara.

Para este proceso, las ofertas recibidas en 2021 fueron revisadas para validar el cumplimiento de la información y así proceder con la admisibilidad, asimismo, se realizaron los oficios de prevención respectivos a seis de los operadores y se brindó la admisibilidad a uno de ellos solamente (CNFL), quien cumplió de manera adecuada con la presentación de dicha oferta. En el 2022 continuará con el proceso y aprobación de las ofertas de uso compartido.

---

<sup>16</sup> Disponible en [https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/reporte\\_cantonal\\_2020.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/reporte_cantonal_2020.pdf)



En el año 2021, además, se actualizaron los modelos de costos de las redes fijas y móviles, ello mediante la ejecución de un POI que se llevó a cabo según los plazos y presupuesto pactado. Dichos modelos son un insumo esencial para definir los cargos mayoristas en el proceso de la oferta de acceso e interconexión por referencia.

Asimismo, se realizó la contratación de la empresa que desarrollará el módulo de terminales para la herramienta Mi Comparador y se inició la ejecución de la esta. Cabe destacar que este proceso finalizará en el año 2022. El objetivo de esta ampliación del sistema es que los usuarios dispongan de la información más relevante a la hora de contratar un servicio, por lo que se detectó la necesidad de que en el comparador se incluyera la información de terminales, puesto que es una de las variables principales que los usuarios consideran a la hora de adquirir un plan.

Otro de los procesos que iniciaron en este año fue el de revisión del mercado de telefonía pública. En el año 2021 concretamente, se arrancó con la solicitud y recepción de la información necesaria por parte del ICE para elaborar el estudio correspondiente.

- **Sancionatorios**

El primer aspecto que debe señalarse en cuanto a esta área es que durante el año 2021 fue dotada de dos funcionarios para que se dediquen, de manera exclusiva, a la atención de estas tareas. Se trata de dos profesionales 2 que ingresaron en los meses de enero y octubre respectivamente.

Esta incorporación permitió, en primer término, la depuración del inventario de casos pendientes, y a partir de ahí, la definición de prioridades en la atención de los casos, que tienen como finalidad instruir los procedimientos a efectos de conocer y sancionar, cuando corresponda, las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima. En el 2021 se logró lo siguiente:

- a. Finalización de 15 expedientes sancionatorios, que resolvieron:
  - La imposición de 5 sanciones de clausura de instalaciones y remoción de equipos.
  - El cierre de 7 casos por falta de mérito.
  - La absolución de un caso.
  - La imposición de 4 multas (3 en un solo expediente) que ascienden a \$27.941.374.87.
- b. Se iniciaron procedimientos para atender 43 “denuncias”, 37 de las cuales se agruparon en un solo expediente por corresponder al mismo operador y similar tipo de falta, y otros 6 que se tramitaron independientemente. El inicio de cada uno de esos procesos implicó la realización de una investigación preliminar. El estado del señalamiento para comparecencia en estos 7 expedientes al finalizar el 2021 era el siguiente:
  - Señalada (con fecha establecida para realizarla): 2
  - Celebrada: 3
  - Suspendida (se señaló, pero fue suspendida): 2

Tanto en los expedientes con comparecencias celebradas como suspendidas, el avance del proceso dependía de la resolución de recursos o incidencias.

- c. Se iniciaron 16 investigaciones preliminares.

En resumen, durante el 2021, el área de Procesos Sancionatorios finalizó 15 procedimientos, inició los procesos correspondientes a 43 denuncias (tramitadas en 7 expedientes), e inició 16 investigaciones preliminares.

#### 4.2.4 Dirección General de Operaciones

Esta Dirección General cuenta con las Unidades Administrativas de: Planificación, Presupuesto y Control Interno, Tecnologías de información, Recursos Humanos, Gestión Documental, Finanzas, Proveeduría y Servicios Generales, las cuales realizan diversas funciones para el cumplimiento de las metas operativas, el control y administración de toda la gestión operativa de la institución. Entre los temas relevantes tenemos las siguientes:

##### Capacitación institucional

Para el período 2021 se dio continuidad al proceso de capacitación institucional aprovechando la virtualidad.

El monto presupuestado originalmente para capacitación de Regulación de Telecomunicaciones fue de **¢55.128.060,00**; lo ejecutado **¢32.085.097,00**, cifra implicó una ejecución del 58%, según el siguiente detalle:

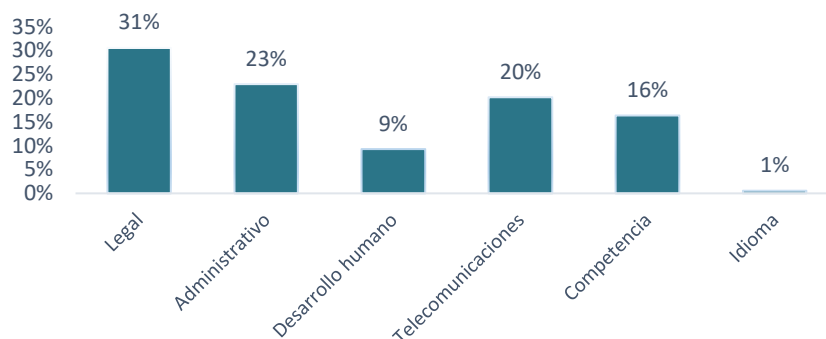
**Tabla 16. Ejecución presupuestaria en capacitación por dependencia de Regulación de Telecomunicaciones**

| Dependencia    | Presupuestado        | Ejecutado            |
|----------------|----------------------|----------------------|
| Consejo        | 8 571 607.00         | 291 720.00           |
| Operaciones    | 12 672 660.00        | 10 095 647.72        |
| Mercados       | 17 140 835.00        | 8 981 010.86         |
| Competencia    | 3 226 624.00         | 749 875.67           |
| Calidad        | 13 516 334.00        | 11 966 842.44        |
| <b>TOTALES</b> | <b>55.128.060,00</b> | <b>32.085.097,00</b> |

**Fuente:** Informe anual de labores de la Sutel, 2021. (Acuerdo Consejo: 002-031-2022 del 1 de abril de 2022).

De acuerdo con los datos suministrados por recursos humanos, los temas en que más se capacitaron los funcionarios en el 2021 fueron: legal (31%), administrativo (23%), telecomunicaciones (20%). El detalle se aprecia en el gráfico 1.

**Gráfico 1**  
**Resumen capacitación en Sutel, según enfoque, 2021**



**Fuente:** Informe anual de labores de la Sutel, 2021. (Acuerdo Consejo: 002-031-2022 del 1 de abril de 2022).

El principal tema en el cual se brindó capacitación en la Sutel fue en materia “Legal” (31%), luego “Administrativa” con un 23%, “Telecomunicaciones” un 20% y “Competencia” un 16%.

En total se realizaron 42 eventos de capacitación; solo 3 de ellos internacionales. No obstante, se aprobó un paquete de cursos en telecomunicaciones de un total de 27, como parte del programa *Mpirical Online Anytime Package* (internacional), que se llevó a lo largo de un año; todos los eventos fueron virtuales.

### Participación en actividades capacitación y representación internacionales

No hubo eventos de representación internacional presenciales gestionados por la Unidad de Recursos Humanos. Solo se realizaron actividades de representación virtual, que se detallan en la tabla 17.

**Tabla 17**  
**Representaciones internacionales virtuales 2021<sup>17</sup>**

| NOMBRE                                                                                                           | FECHA               | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                       | Tipo                                 | ORGANIZADOR                     | ACUERDO                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Foro virtual de Regulación. Panel: "Regulación de espectro para 5G: subastas y nuevas frecuencias mmWave"</b> | 27 de enero de 2021 | Habilitar un espacio de debate y discusión entre las empresas, reguladores y profesionales del sector de las telecomunicaciones en el ámbito de las políticas públicas y la regulación para el fomento de las telecomunicaciones. | Regulación de las Telecomunicaciones | 5G Américas<br>Telesemana       | N°005-002-2021 de la sesión ordinaria N°002-2021, celebrada el 14 de enero de 2021                           |
| <b>Cumbre de la Sociedad de la Información (WSIS 2021)</b>                                                       | 24 de marzo de 2021 | Proporcionar una plataforma para realizar un seguimiento de los logros de las líneas de acción del WSIS, en colaboración con la Organización de                                                                                   | Regulación de las Telecomunicaciones | UIT<br>UNCTAD<br>UNESCO<br>PNUD | (DECLARACIÓN POLÍTICA)<br>N°003-021-2021 de la sesión ordinaria N°021-2021, celebrada el 18 de marzo de 2021 |

<sup>17</sup> Información basada en el informe de Labores de Sutel 2021, y revisada por Melissa Mora profesional de RH, para especificar los temas de representación de Regulación de las Telecomunicaciones.

| NOMBRE                                                                                                            | FECHA                             | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tipo                                 | ORGANIZADOR                                        | ACUERDO                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   |                                   | Naciones Unidas (ONU).                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                    |                                                                                                                                                                                               |
| <b>e-Fórum 5G mmWave: Regulación y Casos de Uso para América Latina</b>                                           | 30 de marzo de 2021               | Presentación de las principales aplicaciones que brinda el uso de las frecuencias de onda milimétrica que traerán un nuevo paradigma de comunicación “wireless”, acelerando el desarrollo económico y ganancias exponenciales no solo para el ecosistema 5G, sino para la sociedad. | Regulación de las Telecomunicaciones | Portal Convergencia Digital Anatel Network Eventos | N°004-019-2021 de la sesión ordinaria N°019-2021, celebrada el 16 de marzo de 2021<br><br>(NUEVA FECHA)<br>N°008-023-2021 de la sesión ordinaria N°023-2021, celebrada el 25 de marzo de 2021 |
| <b>16° Asamblea Plenaria de la Red de Reguladores Económicos (NER)</b>                                            | 13 al 15 de abril de 2021         | Es una división de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que promueve el diálogo entre más de 70 reguladores de todo el mundo que operan en diferentes sectores como las comunicaciones, la energía, el transporte y el agua.                        | Regulación de las Telecomunicaciones | OCDE                                               | N°009-026-2021 de la sesión ordinaria N°026-2021, celebrada el 08 de abril de 2021                                                                                                            |
| <b>Conferencia Collision 2021</b>                                                                                 | 20-22 abril de 2021               | Conferencia virtual de tecnología a nivel mundial, que reúne a más de 40 mil personas y más de 500 expositores. Asimismo, aborda las últimas tendencias tecnológicas.                                                                                                               | Técnico administrativo               | Collision                                          | N°009-023-2021 de la sesión ordinaria 023-2021, celebrada el 25 de marzo de 2021                                                                                                              |
| <b>Taller nacional sobre la “Promoción de la política de competencia y su importancia para la competitividad”</b> | 26 de mayo de 2021                | Promoción de funciones de abogacía de la competencia                                                                                                                                                                                                                                | Regulación de las Telecomunicaciones | SIECA                                              | N°015-019-2021 de la sesión ordinaria N°019-2021, celebrada el 16 de marzo de 2021<br><br>N°017-038-2021 de la sesión ordinaria N°038-2021, celebrada el 13 de mayo de 2021                   |
| <b>Cumbre Virtual 5G del Caribe</b>                                                                               | 30 de junio y 1° de julio de 2021 | Ampliar conocimientos, facilitar contactos y estimular el debate sobre 5G                                                                                                                                                                                                           | Regulación de las Telecomunicaciones | 5G Américas y GSMA Norte América                   | N°005-046-2021 de la sesión ordinaria N°046-2021, celebrada el 24 de junio de 2021                                                                                                            |

| NOMBRE                                                                                                                                                   | FECHA                     | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo                                 | ORGANIZADOR | ACUERDO                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taller en línea sobre los aspectos regulatorios de la calidad de los servicios de telecomunicaciones que tendrá lugar del 2 al 4 de junio de 2021</b> | 02 al 04 de junio de 2021 | Analizar los intereses de las autoridades nacionales de regulación en los países de habla hispana en América Latina                                                                                                                                                                                                                                            | Regulación de las Telecomunicaciones | UIT         | N°002-029-2021 de la sesión ordinaria N°029-2021, celebrada el 15 de abril de 2021    |
| <b>Working parties 2, 3 y Comités de competencia</b>                                                                                                     | 07-11 junio de 2021       | Intercambio de información, el aprendizaje de nuevos conocimientos y realimentación de prácticas internacionales                                                                                                                                                                                                                                               | Competencia                          | OCDE        | N°015-038-2021 de la sesión ordinaria N°038-2021, celebrada el 13 de mayo de 2021     |
| <b>Cumbre Berek-Regulatel</b>                                                                                                                            | 02 de junio de 2021       | Abordar el tema de la regulación inteligente y el aprovechamiento de las TIC's para la recuperación económica                                                                                                                                                                                                                                                  | Regulación de las Telecomunicaciones | Regulatel   | N°006-041-2021 de la sesión ordinaria N°041-2021, celebrada del 27 de mayo de 2021    |
| <b>Simposio Mundial de Reguladores</b>                                                                                                                   | 21 al 25 de junio de 2021 | Liderazgo colaborativo y en los métodos para garantizar la confianza en el espacio digital; la conectividad para la transformación digital y los factores reglamentarios propicios; la financiación para lograr la conectividad asequible, el verdadero acceso y la utilización; la inclusión digital segura y las asociaciones para la transformación digital | Regulación de las Telecomunicaciones | UIT         | N°014-038-2021 de la sesión ordinaria N°014-038-2021, celebrada el 13 de mayo de 2021 |
| <b>Mesa redonda ministerial y regulatoria regional</b>                                                                                                   | 06 julio de 2021          | Discutir sobre la evolución de los roles, responsabilidades y prioridades de los hacedores de políticas públicas para el cierre de la brecha digital, asociados a la mejora de la conectividad y el despliegue de infraestructura                                                                                                                              | Regulación de las Telecomunicaciones | BID/IIC     | N°003-046-2021 de la sesión ordinaria N°046-2021, celebrada el 24 de junio de 2021    |

| NOMBRE                                                                                     | FECHA                     | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                               | Tipo                                 | ORGANIZADOR | ACUERDO                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Misión virtual post adhesión OCDE</b>                                                   | 08 de julio de 2021       | Realizar el lanzamiento de la etapa de evaluaciones y seguimientos posteriores a la adhesión e iniciar con la coordinación de esta nueva etapa con la organización, en las áreas que tendrán evaluaciones posteriores a la adhesión, entre las que se incluye competencia | Competencia                          | Comex/OCDE  | N°007-046-2021 de la sesión ordinaria N°046-2021, celebrada el 24 de junio de 2021 |
| <b>“Política de competencia en el ecosistema digital”, taller ecosistema digital</b>       | 09 de julio de 2021       | Abordar los desafíos y oportunidades que brinda la transformación digital en los países de la región latinoamericana                                                                                                                                                      | Competencia                          | IFT         | N°002-047-2021 de la sesión ordinaria N°047-2021, celebrada el 1° de julio de 2021 |
| <b>Programa virtual de políticas del Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet (IETF)</b> | 29 al 30 de julio de 2021 | Brindar información sobre el proceso de estándares de consenso del IETF, los aspectos técnicos de las operaciones de internet y el trabajo del IETF, para hacer que Internet funcione mejor.                                                                              | Regulación de las Telecomunicaciones | ISOC        | N°002-042-2021 de la sesión ordinaria N°042-2021, celebrada el 03 de junio de 2021 |
| <b>Videoconferencia coordinación logística VX Foro de competencia</b>                      | 13 de agosto de 2021      | Conversar sobre aspectos logísticos de la organización del citado foro, especialmente en lo que respecta a modalidad, país anfitrión, fechas, temas de interés, entre otros                                                                                               | Competencia                          | Recac       | N°005-053-2021 de la sesión ordinaria N°053-2021, celebrada el 29 de julio de 2021 |
| <b>Foro Latinoamericano y de Competencia del Caribe</b>                                    | 20-22 setiembre de 2021   | Intercambio de información en materia de competencia                                                                                                                                                                                                                      | Competencia                          | BID/OCDE    | N°012-037-2021 de la sesión ordinaria N°037-2021, celebrada el 06 de mayo de 2021  |

| NOMBRE                                                     | FECHA                      | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo                                 | ORGANIZADOR                            | ACUERDO                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cumbre híbrida de los 4 lados</b>                       | 29 de setiembre de 2021    | Discutir los desafíos de conectividad (brecha digital) post-Covid a través de breves introducciones de los diferentes grupos reguladores, destacando ejemplos de cada región.                                                                                                                                 | Regulación de las Telecomunicaciones | Berec<br>EaPeReg<br>EMREG<br>Regulatel | N°002-063-2021 de la sesión ordinaria 063-2021, celebrada 09 de setiembre de 2021              |
| <b>XV Foro virtual Centroamericano de Competencia</b>      | 26 y 27 de octubre de 2021 | Analizar temas referentes a:<br>• Políticas de competencia y programas de cumplimiento legal<br>• Cooperación internacional y carteles transfronterizos<br>• Competencia y compras públicas                                                                                                                   | Competencia                          | Recac                                  | N°009-071-2021 de la sesión ordinaria N°071-2021, celebrada el 14 de octubre de 2021           |
| <b>Foro virtual Fiber Connect Latam 2021</b>               | 26 de octubre de 2021      | Ayuda a los proveedores de servicios a tomar mejores decisiones informadas sobre cómo, dónde y por qué construir mejores redes de banda ancha de fibra óptica, confiando en sus miembros para liderar la organización y confiando con aliados de la industria para generar la implementación de fibra óptica. | Regulación de las Telecomunicaciones | Fiber Broadband                        | N°010-071-2021 de la sesión ordinaria N°071-2021, celebrada el 14 de octubre de 2021           |
| <b>Foro virtual sobre Accesos Fijos Inalámbricos (FWA)</b> | 27 octubre de 2021         | Compartir conocimientos sobre el estado de las tecnologías FWA 4G y 5G, así como también, sobre los despliegues a nivel mundial y, un especial enfoque en regulaciones en América Latina.                                                                                                                     | Regulación de las Telecomunicaciones | Citel y GSA                            | Acuerdo N°006-066-2021 de la sesión ordinaria N°066-2021, celebrada el 16 de setiembre de 2021 |
| <b>Cumbre Comtelca-Regulatel</b>                           | 03 noviembre de 2021       | 5G en Latam, avances y desafíos al 2025<br>• Regulación innovadora de telecomunicaciones en la región<br>• Construcción de un sandbox regulatorio                                                                                                                                                             | Regulación de las Telecomunicaciones | Comtelca y Regulatel                   | N°010-073-2021 de la sesión ordinaria N°073-2021, celebrada el 28 de octubre de 2021           |



| NOMBRE                                                                   | FECHA                        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                | Tipo                                 | ORGANIZADOR   | ACUERDO                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8ª Conferencia Anual de Gestión del Espectro de América Latina</b>    | 23 de noviembre de 2021      | Compartir conocimientos sobre el estado de las tecnologías FWA 4G y 5G, así como también, sobre los despliegues a nivel mundial y, un especial enfoque en regulaciones en América Latina.                                  | Regulación de la Telecomunicaciones  | Foro Global   | N°005-072-2021 de la sesión ordinaria N°072-2021, celebrada el 21 de octubre de 2021   |
| <b>Taller virtual RCC-OECD: "Lucha contra la licitación colusoria"</b>   | 11 y 12 de noviembre de 2021 | N/I                                                                                                                                                                                                                        | Legal-Administrativo                 | Indecopi/OCDE | N°007-073-2021 de la sesión ordinaria N°073-2021, celebrada el 28 de octubre de 2021   |
| <b>17º Asamblea virtual de la NER</b>                                    | 17 y 18 de noviembre de 2021 | Promover el diálogo entre más de 70 reguladores de todo el mundo que operan en diferentes sectores como las comunicaciones, la energía, el transporte y el agua                                                            | Regulación de las Telecomunicaciones | NER/OCDE      | N°008-074-2021 de la sesión ordinaria N°074-2021, celebrada el 04 de noviembre de 2021 |
| <b>Mobile 360 América Latina GSMA Latin America Policy Leaders Forum</b> | 24 y 30 de noviembre de 2021 | Reunir a autoridades de gobierno y organismos reguladores relevantes con el ecosistema móvil, para poner de relieve las oportunidades que brindan las tecnologías emergentes y los desafíos para lograr un mundo conectado | Regulación de las telecomunicaciones | GSMA          | N°006-078-2021 de la sesión ordinaria N°078-2021, celebrada el 18 de noviembre de 2021 |
| <b>8º videoconferencia técnica de la Recac</b>                           | 25 de noviembre de 2021      | Cumplir con plan de trabajo de la Recac                                                                                                                                                                                    | Competencia                          | Recac         | N°019-076-2021, sesión ordinaria N°076-2021, celebrada el 11 de noviembre de 2021      |

| NOMBRE                                                                                                                                                                 | FECHA                                                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo                                 | ORGANIZADOR    | ACUERDO                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taller virtual sobre Indicadores de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)</b>                                                                       | 30 de noviembre de 2021                                  | Abordar temas relacionados con la experiencia de México y los miembros de Comtelca, referentes a la recopilación de datos estadísticos sobre telecomunicaciones y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), a fin de que puedan ser de utilidad para los miembros del Comité                                                          | Regulación de las Telecomunicaciones | IFT            | ACUERDO N°018-076-2021 de la sesión ordinaria N°076-2021, celebrada el 11 de noviembre de 2021 |
| <b>Working party 2, Working party 3 y el Comité de Competencia</b>                                                                                                     | 29 y 30 de noviembre de 2021<br>1-3 de diciembre de 2021 | Intercambio de información, el aprendizaje de nuevos conocimientos y realimentación de prácticas internacionales, que posteriormente podrán ser usados en el diseño de estrategias regulatorias en materia de competencia y en la toma de decisiones institucionales, así como en la posibilidad de compartir experiencias con otros países del mundo | Competencia                          | OCDE           | N°007-074-2021 de la sesión ordinaria N°074-2021, celebrada el 04 de noviembre de 2021         |
| <b>“Compartición de experiencias por parte de los miembros de Comtelca”, Taller virtual sobre Indicadores de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)</b> | 30 de noviembre de 2021                                  | Abordar temas relacionados con la experiencia de México y los miembros de Comtelca, referentes a la recopilación de datos estadísticos sobre telecomunicaciones y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), a fin de que puedan ser de utilidad para los miembros del Comité                                                          | Regulación de las Telecomunicaciones | Comtelca e IFT | N°018-076-2021 de la sesión ordinaria N°076-2021, celebrada el 11 de noviembre de 2021         |

| NOMBRE                                    | FECHA                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                 | Tipo                                | ORGANIZADOR | ACUERDO                                                                                        |
|-------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Foro Global de Competencia</b>         | 06 al 08 de diciembre de 2021 | Reunir cada año a funcionarios de alto nivel de más de 100 autoridades de competencia y organizaciones internacionales en todo el mundo, tanto de economías de la OCDE como de países que no pertenecen a esta organización | Competencia                         | OCDE        | N°006-074-2021 de la sesión ordinaria N°074-2021, celebrada el 04 de noviembre de 2021         |
| <b>24° Asamblea Plenaria del Regulate</b> | 9 y 10 de diciembre de 2021   | Propiciar el reencuentro de los miembros del Regulate para discutir los retos actuales de la regulación de telecomunicaciones en América Latina y fomentar las iniciativas de cooperaciones entre los miembros.             | Regulación de la Telecomunicaciones | Regulate    | ACUERDO N°002-080-2021 de la sesión ordinaria N°080-2021, celebrada el 25 de noviembre de 2021 |

**Fuente:** Informe anual de labores de la Sutel, 2021. (Acuerdo Consejo: 002-031-2022 del 1 de abril de 2022).

### Procesos de contratación

Durante el 2021 la Sutel realizó 31 procesos de contratación; de los cuales, 12 están relacionados con Regulación de las Telecomunicaciones, 15 son institucionales (es decir, que el costo es proporcional a las 3 fuentes de financiamiento), 3 son de Espectro y 1 de Fonatel.

### 4.3 Información presupuestaria<sup>18</sup>

Con base en la Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021, y aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022 (Anexo 3); se presentan los datos más relevantes:

#### 4.3.1 Composición del superávit específico de Regulación<sup>19</sup>

De acuerdo con la liquidación presupuestaria del Canon de Regulación, el resultado del superávit específico por el período terminado al 31 de diciembre de 2021 es por \$2,681,348,437.2, el detalle es el siguiente:

**Tabla 18**

#### Composición del Superávit específico de Regulación

| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPOSICIÓN DEL SUPERÁVIT ESPECÍFICO DE REGULACIÓN<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021<br>colones |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| SUPERÁVIT                                                                                                                             | REGULACIÓN             |
| Superávit Específico Acumulado a diciembre 2020                                                                                       | 3,314,473,959.7        |
| Superávit Específico 2020 por incorporar en 2021:                                                                                     | 1,579,308,659.7        |
| <b>Superávit Específico 2020 Incorporado en 2021:</b>                                                                                 | <b>1,735,165,300.0</b> |
| Ejecución a diciembre 2021 de Egresos: Superávit                                                                                      | 1,502,454,792.2        |
| <b>Superávit sin ejecutar a setiembre 2021</b>                                                                                        | <b>232,710,507.8</b>   |
| <i>% de Ejecución superávit</i>                                                                                                       | <i>86.6%</i>           |
| Ingresos Corrientes y de Capital a diciembre 2021                                                                                     | 6,474,926,223.8        |
| Egresos Corrientes y de Capital a diciembre 2021                                                                                      | 5,605,596,954.0        |
| <b>Resultado Corrientes y de Capital a diciembre 2021</b>                                                                             | <b>869,329,269.8</b>   |
| <b>SUPERÁVIT ACUMULADO A DICIEMBRE 2021</b>                                                                                           | <b>2,681,348,437.2</b> |
| <b>% Composición</b>                                                                                                                  | <b>50.9%</b>           |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

#### Superávit específico de Regulación

Se inicia el período 2021 con un superávit específico acumulado a diciembre 2020 por \$3,314M de los cuales \$1,735M se incorporaron en el Presupuesto inicial 2021. Los restantes \$1,579M se integraron al Presupuesto Inicial 2022<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Basado en el Informe de Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2021, elaborado por Ana Yanci Calvo, profesional de PPCI.

<sup>19</sup> Resumen realizado por Ana Yanci Calvo, Profesional de PPCI.

<sup>20</sup> Aprobado mediante oficio 22952 (DFOE-CIU-0571) del 17 de diciembre de 2021.

A diciembre 2021, el superávit incorporado ejecutó por ₡1,502M (86.6%), según el detalle de la tabla 19.

**Tabla 19**  
**Ejecución del superávit específico acumulado de Regulación**  
**incorporado en el 2021**

| Superintendencia de Telecomunicaciones<br>Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2021<br>Resultado del superávit específico acumulado de REGULACIÓN a diciembre 2020 incorporado en el 2021<br>colones |                        |                                                                                  |                    |                     |        |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|--------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable                                                                                                                                                                                                    | Subpartida             | Nombre subpartida                                                                | Superávit aprobado | Superávit Ejecutado | % Ejec | Superávit SIN Ejecutar | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Calidad                                                                                                                                                                                                        | 1-01-02-4-210-QO052018 | Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 3: Ejecución. Vence en 202 | 413,572,825.0      | 413,374,121.9       | 100.0% | 198,703.1              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Calidad                                                                                                                                                                                                        | 5-99-03-4-210-QP012020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas                       | 339,368,622.0      | 332,089,033.2       | 97.9%  | 7,279,588.8            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RH                                                                                                                                                                                                             | 0-01-01-4-210-00000000 | Sueldos para cargos fijos                                                        | 197,985,831.0      | 118,339,884.8       | 59.8%  | 79,645,946.2           | <b>Respuesta de RH:</b><br>Hubo varios concursos infructuosos que afectó ocupar plazas, hubo varias cadenas de ascensos internos resultado de concursos, y las colas originadas que quedaron, no fue posible ocuparlas.                                                                                                                                                                                                      |
| RH                                                                                                                                                                                                             | 0-01-01-4-400-00000000 | Sueldos para cargos fijos                                                        | 120,000,000.0      | 120,000,000.0       | 100.0% | -                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Competencia                                                                                                                                                                                                    | 1-04-02-4-800-MP022020 | Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia                        | 100,619,500.0      | 96,977,419.3        | 96.4%  | 3,642,080.7            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TI                                                                                                                                                                                                             | 5-99-03-4-500-OR112020 | Migración y mejoras del ERP                                                      | 75,077,881.0       | -                   | 0.0%   | 75,077,881.0           | <b>Respuesta de TI</b><br>Esta unidad no generó un correo u Oficio para responsabilizarse por este Presupuesto. Estamos colaborando desde el 2020 en un estudio de Mercado del ERP para la Dirección de Operaciones.                                                                                                                                                                                                         |
| PPCI                                                                                                                                                                                                           | 1-04-04-4-500-OR022020 | Plan Estratégico Institucional SUTEL 2021-2025                                   | 61,414,380.0       | 60,874,580.9        | 99.1%  | 539,799.1              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mercados                                                                                                                                                                                                       | 1-04-04-4-400-MP012020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas                                  | 56,204,318.0       | 52,471,922.0        | 93.4%  | 3,732,396.0            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mercados                                                                                                                                                                                                       | 1-07-01-4-400-MP012020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas                                  | 54,844,850.0       | 54,506,685.4        | 99.4%  | 338,164.6              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RH                                                                                                                                                                                                             | 0-01-01-4-100-00000000 | Sueldos para cargos fijos                                                        | 54,190,845.0       | 54,190,845.0        | 100.0% | -                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RH                                                                                                                                                                                                             | 0-01-01-4-800-00000000 | Sueldos para cargos fijos                                                        | 48,000,000.0       | 46,614,825.8        | 97.1%  | 1,385,174.2            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TI                                                                                                                                                                                                             | 5-01-05-4-500-OB062021 | Equipos de seguridad perimetral                                                  | 43,723,514.0       | 43,723,513.4        | 100.0% | 0.6                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Competencia                                                                                                                                                                                                    | 1-07-01-4-800-MP022020 | Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia                        | 28,993,870.0       | 21,911,202.7        | 75.6%  | 7,082,667.3            | <b>Respuesta de la DGCOM:</b><br>La situación del COVID-19 impidió a la DGCO programar actividades presenciales de capacitación con otras autoridades de competencia, según se encontraba incluido en la programación de actividades. En ese sentido se logró contar con dos capacitaciones institucionales una enfocada en temas de procedimiento y otra en temas de análisis económico que se realizaron de manera virtual |
| TI                                                                                                                                                                                                             | 5-01-05-4-500-OB052020 | Enrutadores                                                                      | 27,444,329.0       | -                   | 0.0%   | 27,444,329.0           | <b>Respuesta de TI:</b><br>En conversaciones con el Director de Operaciones, se decidió adelantar la contratación planeada para el 2021, para ejecutarse en el año 2020 pagando con Superavit. Por lo que no se generaría ninguna compra en el 2021. Licitación 2020LA-000015-001490000.                                                                                                                                     |

**Cuadro N° 7**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2021**  
**Resultado del superávit específico acumulado de REGULACIÓN a diciembre 2020 incorporado en el 2021**  
**colones**

| Responsable | Subpartida             | Nombre subpartida                                                 | Superávit aprobado | Superávit Ejecutado | % Ejec | Superávit SIN Ejecutar | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|--------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad     | 1-08-08-4-210-QP032018 | Sistema web de comparación y análisis de registros detallados     | 24,242,321.0       | 24,242,321.0        | 100.0% | 0.0                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Calidad     | 5-99-03-4-210-QO082020 | Mejoras sistema de homologación                                   | 15,096,461.0       | 15,096,461.0        | 100.0% | -                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Mercados    | 5-99-03-4-400-MA322021 | Mejoras aplicativo web SITES                                      | 15,000,000.0       | 6,999,878.8         | 46.7%  | 8,000,121.2            | <p><b>Respuesta de la DGM:</b><br/>Por medio de la contratación por demanda 2020LA-000010-0014900001 el área de Proveeduría carga a SICOP la OC 4700-21 la cual corresponde a soporte de mantenimiento estimado para ejecutar en los 3 centros de costo (DGM, DGC y Espectro), para el mes de octubre 2021 dicha OC no se había ejecutado en su totalidad, y cuando la Unidad de TI inicia el proceso de confección de la orden de compra asociada a la partida 5-99-03-4-400-MA322021 Mejoras aplicativo SITES, la Proveeduría por temas de control interno, y al ser SICOP una plataforma pública, indica que hasta no ejecutar la OC 4700-21 que se encuentra en SICOP y que cuenta con contenido presupuestario, no se puede reforzar la partida asociada con los \$15,000,000.00 y de esta forma se toma el criterio de forma conjunta DGM y TI tomar parte de lo que tiene la OC 4700-21 y realizar otra orden de compra por lo que falta, para hacer frente al pago al proveedor.</p> <p>A nivel financiero, no se logra visualizar la ejecución de toda la partida, ya que se tomo dinero de la OC 4700-21 que ya estaba asociada a la partida y que afecta el mismo activo. Sin embargo, la estimación de horas por parte del proveedor fue de 671 horas, para realizar las mejoras planteadas, y en total su costo fue \$15,005,943.93</p> <p>Este pago se realizó por medio de la factura 00100001010000003833, y que fue el trabajo realizado por Babel y a nivel de costos se ejecuto el 100%, sin embargo, por lo que se describe anteriormente, a la DGM le queda el remanente de lo que el área de TI, utiliza en la orden de compra que ya se tenía colgada en la plataforma de compras.</p> |
| Calidad     | 1-01-03-4-210-QP032018 | Sistema web de comparación y análisis de registros detallados     | 13,939,335.0       | 13,939,334.3        | 100.0% | 0.8                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TI          | 5-01-05-4-500-OB062020 | Concentradores Core                                               | 13,309,220.0       | 13,308,846.6        | 100.0% | 373.4                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Competencia | 1-04-04-4-800-MP022020 | Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia         | 11,128,999.0       | -                   | 0.0%   | 11,128,999.0           | <p><b>Respuesta de la DGCOT:</b><br/>La contratación 2020LA-000011-00149000 estuvo suspendida hasta el 03 de noviembre de 2021, producto del retraso del Poder Ejecutivo en la publicación del Reglamento Ejecutivo a la Ley 9736, por causa no impugnada a la SUTEL. Una vez reiniciada la ejecución de dicha contratación en fecha 03 de noviembre mediante resoluciones ROTC-00073-SUTEL-2021 y ROTC-00074-SUTEL-2021, se logra ejecutar 3 líneas al 100%, 3 líneas al 90% y 1 línea al 80%, esto lleva a su vez a que parte del cronograma de pagos de dicha contratación no haya podido ejecutarse durante 2021.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mercados    | 1-04-99-4-400-MA072021 | Traducción, revisión filológica, diseño y diagramación de páginas | 5,000,000.0        | 4,736,002.7         | 94.7%  | 263,997.3              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TI          | 5-99-03-4-500-OB142021 | Licenciamiento SQL Server-DataCenter                              | 4,971,007.0        | 4,798,699.3         | 96.5%  | 172,307.7              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Cuadro N° 7</b><br><b>Superintendencia de Telecomunicaciones</b><br><b>Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2021</b><br><b>Resultado del superávit específico acumulado de REGULACIÓN a diciembre 2020 incorporado en el 2021</b><br><b>colones</b> |                        |                                                    |                        |                        |              |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable                                                                                                                                                                                                                                                      | Subpartida             | Nombre subpartida                                  | Superávit aprobado     | Superávit Ejecutado    | % Ejec       | Superávit SIN Ejecutar | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TI                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-01-05-4-500-OB072020 | Monitores y Bases                                  | 4,774,200.0            | -                      | 0.0%         | 4,774,200.0            | <b>Respuesta de TI:</b><br>El Director de Operaciones por temas de inversión en periodo de pandemia, y directrices internas nuevas de Teletrabajo, decidió prescindir de la adquisición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TI                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-01-05-4-500-OB072021 | Wire Lan Controller                                | 2,319,511.0            | -                      | 0.0%         | 2,319,511.0            | <b>Respuesta de TI:</b><br>El Director de Operaciones por temas de inversión en periodo de pandemia, y directrices internas nuevas de Teletrabajo, decidió prescindir de la adquisición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TI                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-99-03-4-500-OB162021 | Licenciamiento solución de virtualización          | 2,180,843.0            | 2,126,604.1            | 97.5%        | 54,238.9               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| TI                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-99-03-4-500-OB172021 | Licenciamiento Software de Monitoreo Red           | 893,768.0              | 839,658.0              | 93.9%        | 54,110.0               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Regulatel                                                                                                                                                                                                                                                        | 1-01-04-4-700-RA012021 | Hosting para albergar página web www.regulatel.org | 531,050.3              | 531,050.3              | 100.0%       | -                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Comunicación                                                                                                                                                                                                                                                     | 5-01-99-4-100-CA212021 | Equipo vario-Unidad de Comunicación                | 434,641.0              | 382,420.7              | 88.0%        | 52,220.3               | <b>Respuesta de la Unidad de Comunicación:</b><br>Los recursos se solicitaron con base en una cotización del equipo. Sin embargo, el proceso interno de modificaciones presupuestarias y compra se tardó varias semanas y los productos cotizados ya no estaban disponibles. Esto nos obligó a sustituirlos por otros de similares características con precios ligeramente diferentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| TI                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-99-03-4-500-OB132021 | Licenciamiento de Windows Server                   | 204,000.0              | 197,222.1              | 96.7%        | 6,777.9                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| RH                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-01-99-4-500-OA912021 | Adquisición de suministros para Salud Ocupacional  | 109,924.0              | 109,923.9              | 100.0%       | 0.1                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proveeduría                                                                                                                                                                                                                                                      | 5-01-04-4-500-OB242021 | Mantenimiento mueble recepción 4to piso            | 80,520.0               | 72,335.1               | 89.8%        | 8,184.9                | <b>Respuesta Proveeduría:</b><br>Los 8,000 colones, que no se ejecutaron, corresponde a un descuento que se logró obtener del contratista que hizo el trabajo de mantenimiento del mueble del 4to piso, respecto al total del presupuesto estimado para ese trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Proveeduría                                                                                                                                                                                                                                                      | 5-01-01-4-500-OB052021 | Compra de etiquetadora para activos y guillotina   | 39,785.0               | -                      | 0.0%         | 39,785.0               | <b>Respuesta Proveeduría:</b><br>Durante el proceso de almacenar documentos y crear expedientes se utiliza intensamente la guillotina, actualmente la que tiene la institución se encuentra muy desgastada, previendo un regreso de una parte de los funcionarios a las oficinas en el 2021, se presupuestó la compra de una guillotina nueva, sin embargo con el mantenimiento del teletrabajo casi de la totalidad de los funcionarios, no ha sido necesario sustituir ese artículo. Por su parte la etiquetadora que existe está muy deteriorada, sin embargo con los funcionarios en teletrabajo durante el 2021 no fue necesario comprar artículos de oficina que fuera necesario etiquetar, o realizar cableado de red que fuera necesario identificar; razón por la cual no se realizó la compra de ese dispositivo. |
| <b>Total superávit al 31 de diciembre de 2021</b>                                                                                                                                                                                                                |                        |                                                    | <b>1,735,696,350.3</b> | <b>1,502,454,792.2</b> | <b>86.6%</b> | <b>233,241,558.1</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

Además, producto del II semestre de operación se generó un resultado de ¢869M entre los ingresos y egresos corrientes, lo que implica que se presentó un superávit específico acumulado de regulación a la fecha de ¢2,681,348,437.2, que significa el 50.9% del total del superávit específico acumulado de la Sutel a diciembre 2021.

- **Aplicación del superávit específico acumulado a diciembre 2021 en el período 2022**

Tal como se puede observar en la tabla 20, del total de superávit específico acumulado de regulación a diciembre 2021 por ¢2,681M se incorporaron ¢1,579M en el Presupuesto Inicial 2022; por lo que existe un monto sin asignar de ¢1,102M (41.1%) a inicios del 2022.

**Tabla 20. Composición del superávit de regulación 2021**

| Superintendencia de Telecomunicaciones<br>Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2021 del Canon de regulación 2021<br>Composición del superávit por fuente de financiamiento<br>Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2021<br>(colones) |                        |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TOTAL                  | FUENTES DE FINANCIAMIENTO<br>Canon Regulación Telecomunicaciones |
| <b>EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021</b>                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                                                  |
| <b>SUPERÁVIT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                  |
| Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2020                                                                                                                                                                                                                         | 5,519,388,795.7        | 3,314,473,959.7                                                  |
| Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2021-Resultado del periodo                                                                                                                                                                                                   | (255,553,066.4)        | (633,125,522.4)                                                  |
| <b>TOTAL SUPERÁVIT ESPECIFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2021</b>                                                                                                                                                                                                                  | <b>5,263,835,729.3</b> | <b>2,681,348,437.3</b>                                           |
| % Composición                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100.0%                 | 50.9%                                                            |
| <b>PRESUPUESTO INICIAL 2022</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                  |
| Superávit Específico Acumulado 2021 - Incorporado en 2022                                                                                                                                                                                                                         |                        |                                                                  |
| <b>Proyectos del POI-2022</b>                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>849,484,853.0</b>   | <b>516,218,706.0</b>                                             |
| <b>Adquisición y mejoras de bienes duraderos</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>43,040,000.0</b>    | <b>4,471,126.0</b>                                               |
| <b>Contrataciones Plurianuales</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <b>1,058,618,827.0</b> | <b>1,058,618,827.0</b>                                           |
| <b>Contrataciones Plurianuales</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <b>981,121,707.0</b>   | -                                                                |
| <b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2022</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>2,932,265,387.0</b> | <b>1,579,308,659.0</b>                                           |
| % Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                                                                 | 55.7%                  | 58.9%                                                            |
| <b>Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2021</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>2,331,570,342.3</b> | <b>1,102,039,778.3</b>                                           |
| % Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                                                                | 44.3%                  | 41.1%                                                            |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

Sobre el superávit específico sin asignar por ¢1,102.M al 31 de diciembre de 2021, se realiza el Presupuesto Extraordinario 01-2022<sup>21</sup>: Este presupuesto incorpora recursos del superávit para sustituir la fuente de financiamiento de sueldos para cargos fijos del canon de regulación por el superávit, lo que produce un efecto neto de ¢0.0, según detalle:

<sup>21</sup> Aprobado por la CGR mediante oficio 03543 (DFOE-CIU-0137) del 07 de marzo de 2022.



- Incorporación del superávit específico de regulación pendiente de asignar en el 2022 por un monto de ₡1,102,039,778.0.
- Sustitución de fuente de financiamiento de canon de regulación a superávit específico de regulación para financiar la subpartida 0-01-01 Sueldos para cargos fijos por un monto de ₡1,102,039,778.0.
- Disminución del canon de regulación en cobro en el período 2022 por un monto de -₡1,102,039,778.0

En la tabla 21 se puede observar la aplicación de los movimientos antes mencionados en la composición del superávit por fuente de financiamiento, donde se asigna el 100.0% de los recursos superavitarios de regulación en el período 2022; es decir, no existe superávit acumulado disponible para Regulación de Telecomunicaciones.

**Tabla 21**  
**Aplicación del superávit de regulación 2022**

| Superintendencia de Telecomunicaciones<br>Presupuesto Extraordinario 01-2022<br>Composición del superávit por fuente de financiamiento<br>Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2022<br>(colones) |                        |                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                   | TOTAL                  | Canon Regulación<br>Telecomunicaciones |
| <b>EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021</b>                                                                                                                                                                        |                        |                                        |
| <b>SUPERÁVIT</b>                                                                                                                                                                                                                  |                        |                                        |
| Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2020                                                                                                                                                                         | 5,519,388,795.7        | 3,314,473,959.7                        |
| Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2021-Resultado del periodo                                                                                                                                                   | (255,553,066.4)        | (633,125,522.4)                        |
| <b>TOTAL SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2021</b>                                                                                                                                                                  | <b>5,263,835,729.3</b> | <b>2,681,348,437.3</b>                 |
| % Composición                                                                                                                                                                                                                     | 100.0%                 | 50.9%                                  |
| <b>PRESUPUESTO INICIAL 2022</b>                                                                                                                                                                                                   |                        |                                        |
| Superávit Específico Acumulado 2021 - Incorporado en 2022                                                                                                                                                                         |                        |                                        |
| Proyectos del POI-2022                                                                                                                                                                                                            | 849,484,853.0          | 516,218,706.0                          |
| Adquisición y mejoras de bienes duraderos                                                                                                                                                                                         | 43,040,000.0           | 4,471,126.0                            |
| Contrataciones Plurianuales                                                                                                                                                                                                       | 1,058,618,827.0        | 1,058,618,827.0                        |
| Contrataciones Plurianuales                                                                                                                                                                                                       | 981,121,707.0          | -                                      |
| <b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2022</b>                                                                                                                                                                               | <b>2,932,265,387.0</b> | <b>1,579,308,659.0</b>                 |
| <b>PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO 01-2022</b>                                                                                                                                                                                         |                        |                                        |
| Superávit Específico Acumulado 2021 - Incorporado en 2022                                                                                                                                                                         |                        |                                        |
| Remuneraciones                                                                                                                                                                                                                    | 1,102,039,778.0        | 1,102,039,778.0                        |
| Subpartida 0-01-01 Sueldos para cargos fijos, sustitución de fuente de financiamiento de canon a superávit específico de regulación.                                                                                              | 1,102,039,778.0        | 1,102,039,778.0                        |
| <b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO N° 01-2022</b>                                                                                                                                                                  | <b>1,102,039,778.0</b> | <b>1,102,039,778.0</b>                 |
| <b>TOTAL APLICACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DIC. 2021</b>                                                                                                                                                                | <b>4,034,305,165.0</b> | <b>2,681,348,437.0</b>                 |
| % Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                 | 76.6%                  | 100.0%                                 |
| Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                  | 1,229,530,564.3        | 0.270                                  |
| % Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2021                                                                                                                                                                                | 23.4%                  | 0.0%                                   |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

### 4.3.2 Ejecución de Ingresos

Los ingresos corrientes percibidos en regulación a diciembre de 2021 ascienden a ¢6,474,926,223.8 (Tabla 22), los cuales se dividen entre los siguientes tipos de ingresos:

- Los ingresos por la recaudación del canon de regulación ascienden a la suma de ¢6,417.9M, éstos representan un porcentaje de ejecución de un 100.0% del canon cobrado para el 2021.
- Ingresos por rentas de activos financieros se percibieron ¢55.5M de los ¢175.2M estimados, lo que en términos porcentuales resulta un 31.7%.
- Ingresos por multas, intereses moratorios y otros ingresos no tributarios por un total de ¢1.3M.

Del superávit acumulado al 31 de diciembre de 2020 para el canon de regulación por ¢3,314M se incorporaron en el 2021 un total de ¢1,735M que corresponde a un 52.4% de lo acumulado al 2020, este superávit específico se ejecutó un monto de ¢1,502M (86.6%); como se explicó en la sección anterior.

**Tabla 22**  
**Ejecución de Ingresos de Regulación de Telecomunicaciones**

| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPARACION ENTRE INGRESOS CORRIENTES PRESUPUESTARIOS Y REALES<br>CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021<br>colones |                        |                          |                        |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| DETALLE                                                                                                                                                                                        | PRESUPUESTO APROBADO   | PERCIBIDO                | POR RECAUDAR           | % EJEC        | COMPOSICIÓN   |
| Venta De Servicios                                                                                                                                                                             | -                      | -                        | -                      | 0.0%          | 0.0%          |
| Cánones Por Regulación De Los Servicios Públicos                                                                                                                                               | 6,419,209,317.0        | 6,417,996,538.9          | 1,212,778.1            | 100.0%        | 65.6%         |
| Renta De Activos Financieros                                                                                                                                                                   | 175,200,936.0          | 55,558,459.6             | 119,642,476.5          | 31.7%         | 0.6%          |
| Multas Y Sanciones                                                                                                                                                                             | -                      | 622,782.6                | (622,782.6)            | 0.0%          | 0.0%          |
| Intereses Moratorios                                                                                                                                                                           | -                      | -                        | 0.0                    | 0.0%          | 0.0%          |
| Otros Ingresos No Tributarios                                                                                                                                                                  | -                      | 748,442.7                | (748,442.7)            | 0.0%          | 0.0%          |
| <b>Sub total Ingresos Corrientes</b>                                                                                                                                                           | <b>6,594,410,253.0</b> | <b>6,474,926,223.8</b>   | <b>119,484,029.3</b>   | <b>98.2%</b>  | <b>66.1%</b>  |
|                                                                                                                                                                                                | SUPERÁVIT APROBADO     | SALDO A DIC-20 SUPERÁVIT | POR ASIGNAR            | % EJEC.       | COMPOSICIÓN   |
| Recursos De Vigencias Anteriores                                                                                                                                                               | 1,735,165,300.0        | 3,314,473,959.7          | 1,579,308,659.7        | 52.4%         | 33.9%         |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                                                                                 | <b>8,329,575,553.0</b> | <b>9,789,400,183.4</b>   | <b>1,698,792,688.9</b> | <b>117.5%</b> | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

### 4.3.3 Ejecución de egresos

Los egresos presupuestarios para Regulación de Telecomunicaciones están compuestos por dos programas: el programa 1 “Administración” (Consejo y Dirección General de Operaciones) y el programa 2 “Regulación” (Dirección General de Mercados, Dirección General de Competencia y Dirección General de Calidad).

El presupuesto total planeado fue de ¢8,329M, a diciembre se ejecutaron ¢7,108M (85.3%) generando un disponible presupuestario por ¢1,221,523,806.8 el cual corresponde principalmente a la subejecución presentada en las partidas de: Remuneraciones (87.4%) y Servicios (88.9%), tal como se puede observar a continuación:

**Tabla 23**

#### **Ejecución de Egresos de Regulación de Telecomunicaciones**

| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS<br>CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021<br>colones |                         |                        |              |               |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|--------------|---------------|------------------------|
| PARTIDAS                                                                                                                                                            | PRESUPUESTO<br>APROBADO | EJECUCION              | %<br>EJEC    | %<br>COMP     | DISPONIBLE             |
| Remuneraciones                                                                                                                                                      | 3,908,344,267.0         | 3,416,303,734.3        | 87.4%        | 48.1%         | 492,040,532.7          |
| Servicios                                                                                                                                                           | 3,421,870,103.0         | 3,043,427,315.7        | 88.9%        | 42.8%         | 378,442,787.3          |
| Materiales y Suministros                                                                                                                                            | 25,345,817.0            | 12,888,681.6           | 50.9%        | 0.2%          | 12,457,135.4           |
| Bienes Duraderos                                                                                                                                                    | 704,849,685.0           | 556,872,235.2          | 79.0%        | 7.8%          | 147,977,449.8          |
| Transferencias Corrientes                                                                                                                                           | 269,165,681.0           | 78,559,779.4           | 29.2%        | 1.1%          | 190,605,901.6          |
| Cuentas Especiales                                                                                                                                                  | -                       | -                      | 0.0%         | 0.0%          | -                      |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                                                      | <b>8,329,575,553.0</b>  | <b>7,108,051,746.2</b> | <b>85.3%</b> | <b>100.0%</b> | <b>1,221,523,806.8</b> |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

### 4.3.4 Comparativo entre el diciembre 2021 vs 2020

Con el objetivo de detectar las principales variaciones a nivel de partida, se realiza un comparativo de la ejecución al cierre de diciembre versus el mismo período del 2020.

Una explicación más amplia sobre cada una de las partidas, las actividades que las componen y el índice de gasto por cada una puede observarse en el anexo 3, que es la liquidación presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones.

**Tabla 24**  
**Comparativo de la ejecución de**  
**Regulación de Telecomunicaciones 2020-2021**

| CUADRO N° 1.3<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPARATIVO DE EJECUCIÓN<br>CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>A DICIEMBRE 2021-2020<br>colonos |                        |                        |              |                        |                        |              |                      |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|------------------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------|
| Partida                                                                                                                                                              | DICIEMBRE-2021         |                        |              | DICIEMBRE-2020         |                        |              | Variación Ejecución  |              |
|                                                                                                                                                                      | Presupuesto            | Ejecución              | % Ejecución  | Presupuesto            | Ejecución              | % Ejecución  | Absoluta             | % Variación  |
| Remuneraciones                                                                                                                                                       | 3,908,344,267.0        | 3,416,303,734.3        | 87.4%        | 3,859,220,969.0        | 3,288,097,972.5        | 85.2%        | 128,205,761.8        | 3.9%         |
| Servicios                                                                                                                                                            | 3,421,870,103.0        | 3,043,427,315.7        | 88.9%        | 4,096,093,733.0        | 2,933,553,318.0        | 71.6%        | 109,873,997.7        | 3.7%         |
| Materiales y Suministros                                                                                                                                             | 25,345,817.0           | 12,888,681.6           | 50.9%        | 23,455,383.0           | 5,583,584.0            | 23.8%        | 7,305,097.6          | 130.8%       |
| Bienes Duraderos                                                                                                                                                     | 704,849,685.0          | 556,872,235.2          | 79.0%        | 268,312,820.0          | 150,834,843.9          | 56.2%        | 406,037,391.3        | 269.2%       |
| Transferencias Corrientes                                                                                                                                            | 269,165,681.0          | 78,559,779.4           | 29.2%        | 252,542,538.0          | 41,022,720.5           | 16.2%        | 37,537,058.9         | 91.5%        |
| Cuentas Especiales                                                                                                                                                   | -                      | -                      | 0.0%         | -                      | -                      | 0.0%         | 0.0                  | 0.0%         |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                                                       | <b>8,329,575,553.0</b> | <b>7,108,051,746.2</b> | <b>85.3%</b> | <b>8,499,625,443.0</b> | <b>6,419,092,438.9</b> | <b>75.5%</b> | <b>688,959,307.3</b> | <b>10.7%</b> |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

- **Remuneraciones**

Esta partida presenta una ejecución de un 87.4% al 31 de diciembre; en términos reales representan ₡3,416M de los ₡3,908M programados. En comparación con el 2020, el pago de remuneraciones aumentó en un 3.9% (₡128.2M).

Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más altas son las siguientes:

| Subpartida | Nombre                                                              | dic-21          |             | dic-20          |             | Variación    |       |
|------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|--------------|-------|
|            |                                                                     | Monto Ejecutado | % Ejecución | Monto Ejecutado | % Ejecución | Absoluta     | %     |
| 0-03-04    | Salario escolar                                                     | 178,558,801.1   | 99.3%       | 175,627,607.9   | 97.7%       | 2,931,193.3  | 1.7%  |
| 0-03-02    | Restricción al ejercicio liberal de la profesión                    | 19,549,464.3    | 98.4%       | 19,881,325.9    | 97.4%       | (331,861.6)  | -1.7% |
| 0-03-01    | Retribución por años servidos                                       | 73,983,832.8    | 97.9%       | 73,504,646.3    | 97.4%       | 479,186.5    | 0.7%  |
| 0-03-99    | Otros incentivos salariales                                         | 24,571,860.9    | 95.4%       | 23,019,699.9    | 94.1%       | 1,552,161.1  | 6.7%  |
| 0-05-02    | Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias | 74,060,530.7    | 90.2%       | 41,717,181.5    | 90.0%       | 32,343,349.2 | 77.5% |

Tal como se puede observar, la ejecución aumentó en casi todas las subpartidas, respecto a diciembre 2020, excepto en el caso de la Prohibición, la cual presenta una disminución de un 1.7%, esto se debe a la jubilación de un funcionario de la Unidad de Calidad de Redes que se presentó a finales del 2021.

- **Servicios**

Esta partida tiene un 88.9% de la ejecución de los egresos totales al 31 de diciembre, siendo esto en términos reales de ₡3,043M de ₡3.421M programados. El pago de servicios aumentó en 3.7% (₡109M) respecto a la ejecución del mismo período de 2020.

Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más alta son las siguientes:

| Subpartida | Nombre                                                       | dic-21          |             | dic-20          |             | Variación    |        |
|------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|--------------|--------|
|            |                                                              | Monto Ejecutado | % Ejecución | Monto Ejecutado | % Ejecución | Absoluta     | %      |
| 1-08-99    | Mantenimiento y reparación de otros equipos                  | 6,364,877.6     | 99.9%       | -               | 0.0%        | 6,364,877.6  | 100.0% |
| 1-01-02    | Alquiler de maquinaria/equipo y mobiliario                   | 1,353,688,547.5 | 99.5%       | 1,280,491,670.3 | 94.8%       | 73,196,877.3 | 5.7%   |
| 1-04-03    | Servicios de ingeniería y arquitectura                       | 94,968,381.3    | 99.0%       | 86,480,175.0    | 84.5%       | 8,488,206.3  | 9.8%   |
| 1-04-05    | Servicios informáticos                                       | 5,625,710.0     | 98.7%       | -               | 0.0%        | 5,625,710.0  | 100.0% |
| 1-04-06    | Servicios generales                                          | 32,552,466.6    | 96.7%       | 29,431,413.6    | 85.6%       | 3,121,053.1  | 10.6%  |
| 1-08-01    | Mantenimiento de edificios/ locales y terrenos               | 36,539,675.4    | 92.9%       | 37,412,735.9    | 61.0%       | (873,060.5)  | -2.3%  |
| 1-08-07    | Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina | 6,911,492.8     | 92.7%       | 5,072,394.3     | 66.3%       | 1,839,098.5  | 36.3%  |
| 1-03-07    | Servicios de tecnologías de información                      | 60,637,334.4    | 92.2%       | 56,024,255.2    | 84.6%       | 4,613,079.2  | 8.2%   |
| 1-04-99    | Otros servicios de gestión y apoyo                           | 405,630,237.8   | 91.4%       | 391,115,854.1   | 52.5%       | 14,514,383.7 | 3.7%   |

Todas las subpartidas anteriores, presentan un crecimiento en la ejecución respecto al período anterior, siendo esto muy positivo en una de las partidas de más peso económico de la institución.

La única que presenta una disminución por €873K es Mantenimiento de edificios, la cual se ve afectada por dos variables importantes, la primera es el tipo de cambio ya que es un egreso que se estima y paga en \$ y segundo, la variación mensual en los parámetros de estimación de costos indirectos del programa 1-Administración, entre las fuentes de financiamiento.

- **Materiales y Suministros**

Esta partida presenta una ejecución de un 50.9% sobre los egresos totales al 31 de diciembre de 2021, siendo esto en términos reales de €12.8M de los €25.3M inicialmente programados.

En términos porcentuales, el pago de materiales aumentó en un 130.8% (€7.3M) respecto a la ejecución del mismo período de 2020.

Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más alta son las siguientes:

| Subpartida | Nombre                 | dic-21          |             | dic-20          |             | Variación   |        |
|------------|------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-------------|--------|
|            |                        | Monto Ejecutado | % Ejecución | Monto Ejecutado | % Ejecución | Absoluta    | %      |
| 2-04-02    | Repuestos y accesorios | 9,840,033.3     | 76.7%       | 1,709,839.5     | 52.0%       | 8,130,193.8 | 475.5% |

El incremento se debe a la compra de los repuestos que se requieren en el mantenimiento preventivo y correctivo de los aires acondicionados, así como en el de la flota vehicular de la institución que presenta a la fecha un desgaste importante, ya que no se han renovado desde que se compraron hace más de 10 años.

- **Bienes Duraderos**

Esta partida presenta una ejecución de un 79.0% sobre los egresos totales al cierre del 2021, siendo esto en términos reales de \$556.8M de los \$704.8M programados originalmente.

En términos porcentuales, el pago de bienes duraderos aumentó en un 269.2% (\$406.0M) respecto a la ejecución del mismo período de 2020.

Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más alta son las siguientes:

| Subpartida | Nombre                                  | dic-21          |             | dic-20          |             | Variación     |        |
|------------|-----------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|--------|
|            |                                         | Monto Ejecutado | % Ejecución | Monto Ejecutado | % Ejecución | Absoluta      | %      |
| 5-01-99    | Maquinaria/ equipo y mobiliario diverso | 492,344.7       | 90.4%       | -               | 0.0%        | 492,344.7     | 100.0% |
| 5-99-03    | Bienes intangibles                      | 499,275,195.4   | 81.5%       | 149,623,169.4   | 69.5%       | 349,652,026.0 | 233.7% |

Se presenta un incremento en las partidas anteriores, especialmente en la 5-99-03 ya que es una de las partidas con mayor peso económico Institucional, donde se observa que se pagaron \$349.6M más que en el 2020.

Se observa que no se alcanza una ejecución mayor porcentualmente ya que esta subpartida se ve afectada principalmente por dos variables importantes, la primera es el tipo de cambio que es un egreso que se estima y paga en \$ y segundo, la variación mensual en los parámetros de estimación de costos indirectos del programa 1- Administración, entre las fuentes de financiamiento.

- **Transferencias Corrientes**

Esta partida presenta una ejecución de un 29.2% sobre los egresos totales al 31 de diciembre, siendo esto en términos reales de \$78.5M de \$269.1M programados. Hay que tomar en cuenta que en el presupuesto programado se encuentra la previsión por Indemnización para hacer frente a la ejecución de sentencia en el proceso presentado por la empresa Credit Card por un monto de \$175,200,936.0, su ejecución dependerá de la resolución del proceso judicial, aspecto que está fuera del control de la Superintendencia.

Comparado al mismo período del año anterior, la ejecución de transferencias corrientes aumentó en \$37.5M (91.5%). Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más alta son las siguientes:

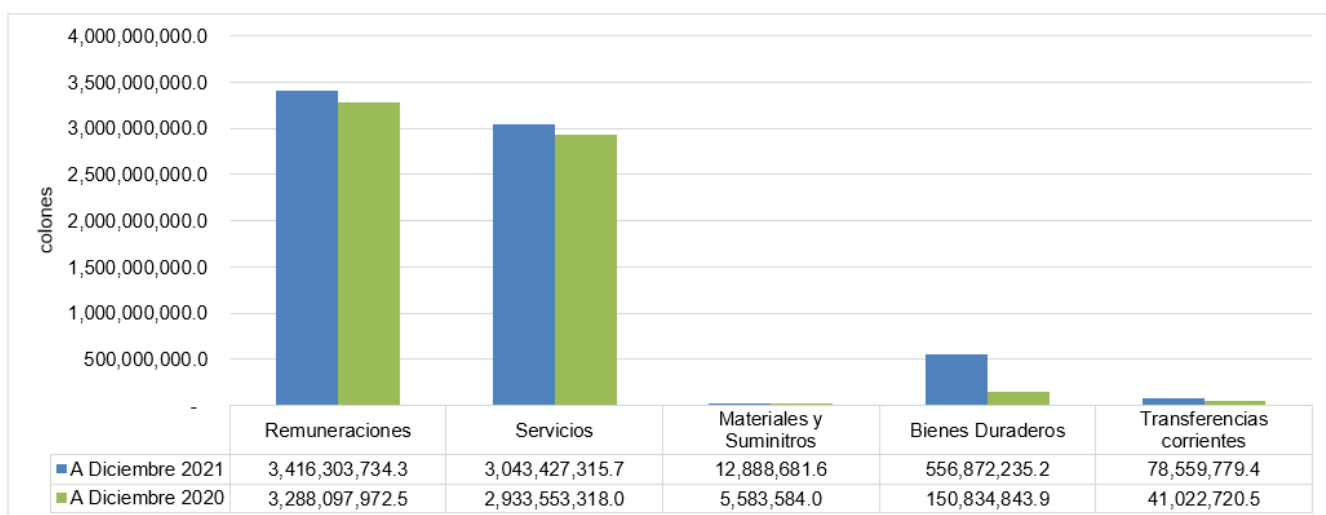
| Subpartida | Nombre                                                                      | dic-21          |             | dic-20          |             | Variación    |        |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|--------------|--------|
|            |                                                                             | Monto Ejecutado | % Ejecución | Monto Ejecutado | % Ejecución | Absoluta     | %      |
| 6-01-03    | Transferencias corrientes a Instituciones Descentralizadas no Empresariales | 482,235.4       | 100.0%      | No existe       |             | 482,235.4    | 100.0% |
| 6-03-01    | Prestaciones legales                                                        | 33,268,524.7    | 98.2%       | 10,107,275.2    | 100.0%      | 23,161,249.5 | 229.2% |

Ambas subpartidas presentan una ejecución importante, respecto al 2021, en el primer caso, corresponde al pago a la CCSS de las cargas sociales de la planilla adicional de una ex funcionaria de Sutel, conforme Informe de Inspección 1235-01780-2014-I de la CCSS, caso único y excepcional que se dio en este 2021.

Respecto a las prestaciones legales se incrementaron por la renuncia de una funcionaria asesora del Consejo y la jubilación de dos funcionarios, una Jefatura de la Dirección General de Operaciones y un Director de la Unidad de Calidad de Redes.

El Gráfico 2, muestra la comparación de la ejecución en términos reales entre el cierre del 2021 y el mismo período de 2020.

**Gráfico 2**  
**Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2021**  
**Canon de Regulación de las Telecomunicaciones**  
**Comparación de egresos pagados a diciembre 2021-2020**  
**Colones**



**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

#### 4.3.5 Indicadores presupuestarios

Los indicadores que se mencionan a continuación pretenden facilitar la evaluación de la gestión presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones (CRT)

##### ***Ingreso por Canon de Regulación***

Este apartado incluye la comparación entre los cánones aprobados y los que fueron respectivamente recaudados a diciembre 2021 vs 2020.

Conforme los resultados obtenidos se considera que la proyección de recaudación fue efectiva, ya que se logró la recepción de los montos previstos para el período, siendo esto equivalente en términos porcentuales a un 100.0%.



**Tabla 25**  
**Comparación de ingresos recaudados y aprobados**

| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>REGULACION DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPARACIÓN ENTRE INGRESOS RECAUDADOS Y APROBADOS<br>DICIEMBRE 2021-DICIEMBRE 2020<br>(colones) |                       |                      |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| PERIODO                                                                                                                                                                       | CANONES<br>RECAUDADOS | CANONES<br>APROBADOS | %<br>RECAUDACION |
| A DICIEMBRE 2021                                                                                                                                                              | 6,417,996,538.9       | 6,419,209,317.0      | 100.0%           |
| A DICIEMBRE 2020                                                                                                                                                              | 5,710,216,362.5       | 5,703,153,107.0      | 100.1%           |
| % Variación                                                                                                                                                                   | 12.4%                 | 12.6%                | -0.1%            |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

### **Ejecución de recursos de egresos del CRT**

Este indicador mide la capacidad de la Sutel, para ejecutar los recursos presupuestarios programados al finalizar el 2021.

Durante el 2021 se ha ejecutado un 85.3% del presupuesto aprobado, el cual es superior en un 9.8% al del 2020.

**Tabla 25. Comparación de egresos recaudados y aprobados**

| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>REGULACION DE TELECOMUNICACIONES<br>EJECUCION DE RECURSOS PRESUPUESTADOS<br>DICIEMBRE 2021-DICIEMBRE 2020<br>(colones) |                        |                            |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|-------------|
| PERIODO                                                                                                                                                          | RECURSOS<br>EJECUTADOS | RECURSOS<br>PRESUPUESTADOS | % EJECUCIÓN |
| A DICIEMBRE 2021                                                                                                                                                 | 7,108,051,746.2        | 8,329,575,553.0            | 85.3%       |
| A DICIEMBRE 2020                                                                                                                                                 | 6,419,092,438.9        | 8,499,625,443.0            | 75.5%       |
| % Variación                                                                                                                                                      | 10.7%                  | -2.0%                      | 9.8%        |

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2021 (Acuerdo 024-013-2022 del 10 de febrero de 2022).

## **4.4 Información financiera<sup>22</sup>**

Los estados financieros 2020 fueron aprobados por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 022-009-2022 del 3 de febrero de 2022 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 08-06-2022 del 8 de febrero de 2022 y ratificada el 15 de febrero del mismo año. En este caso particular, se detalla la información únicamente para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones.

Los estados financieros aprobados son el anexo 4 de este informe.

<sup>22</sup> Información brindada por Mario Campos Ramírez, jefe de la Unidad de Finanzas.



#### 4.4.1 Hechos relevantes del estado de situación financiera

El total de activos netos asciende a ₡3.645.924 miles, compuesto principalmente por las “Inversiones a corto plazo”, las cuales están en certificados de depósito a plazo del Ministerio de Hacienda, a corto plazo y hasta el vencimiento, que ascienden a un monto de ₡1.887.975 miles y representan un 52% de los activos. Estas inversiones corresponden al efectivo recibido de los regulados por pago del Canon de Regulación para cubrir las necesidades financieras durante el año y además del superávit acumulado a la fecha.

La cuenta de “Efectivo y equivalentes de efectivo” representan un 26% y asciende a ₡964.717 miles de colones; corresponden principalmente a la cuenta corriente y a inversiones a la vista en el Banco Nacional de Costa Rica para hacer frente a necesidades de muy corto plazo.

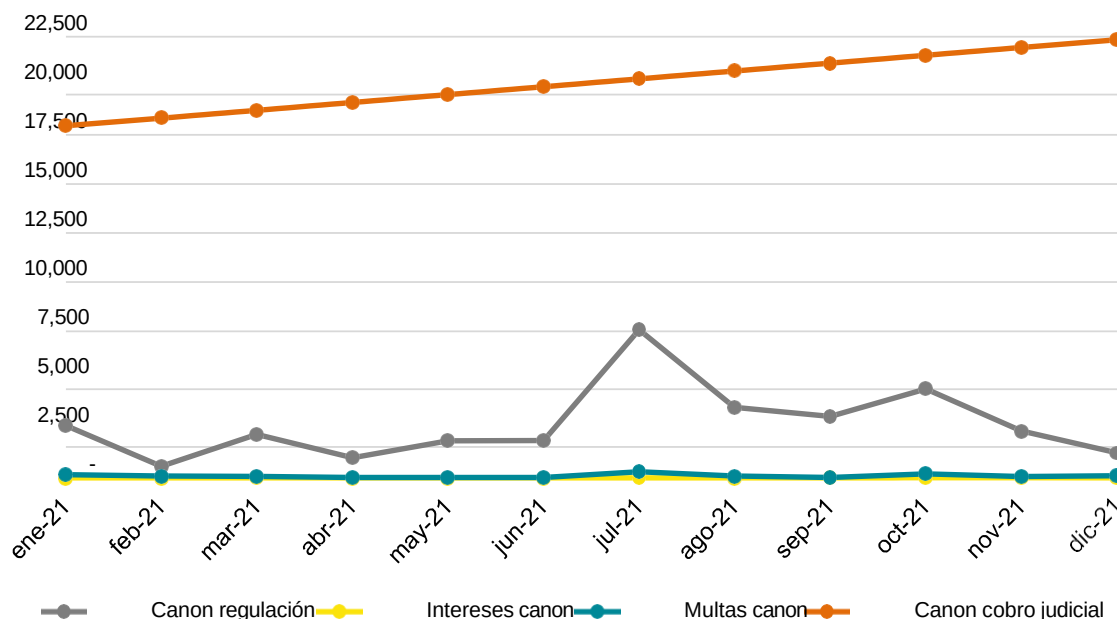
Las “Cuentas por cobrar a corto plazo” representan un 0.3% de los activos y ascienden a ₡9.718 miles. Se componen de la facturación del canon de regulación pendiente de pago por parte de los regulados al 31 de diciembre del 2021, en estado de cobro administrativo por un monto de ₡2.302 miles y en cobro por gestión judicial por un monto de ₡6.992 miles, más ₡7.457 miles de cuentas por cobrar entre fuentes de financiamiento por motivo de la distribución de costos, además un monto de ₡400 miles por registro otras cuentas a cobrar.

Finalmente, a la suma indicada, se le resta el monto de -₡7.434 miles correspondiente a la provisión por deterioro de las cuentas por cobrar en gestión administrativo y judicial. A esta fecha, existen cuatro empresas que tienen atraso en tres o más documentos de cobro. Es importante mencionar que, del total facturado por concepto de canon de regulación al cuarto trimestre del 2021, se ha recaudado el 99.85%.

Es importante destacar que, en el mes de diciembre del 2019, la Sutel interpuso en el Juzgado Especializado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José, un proceso monitorio dinerario, expediente número 19-007651-1763-CJ en contra del regulado NETSYS C.R. S.A., con cédula jurídica No. 3-101-519969, ya que el demandado adeuda a la Sutel al 31 de diciembre del 2021, por concepto de canon de regulación la suma de ₡6.992 miles.

En el gráfico 3, se observa un incremento en la cuenta por cobrar del canon de regulación en el mes de julio del 2021 por que el regulado Columbus Networks de Costa Rica S.R.L., se atrasó en el pago de la facturación de dicho mes; la factura fue cancelada el 03 de agosto del 2021.

**Gráfico 3**  
**Movimientos de la cuenta por cobrar del canon de regulación**  
**Al 31 de diciembre del 2021**  
**En miles de colones**



**Fuente:** Estados Financieros de la Sutel al 31 de diciembre de 2021 (acuerdo Consejo 022-009-2022 del 3 de febrero de 2022 y acuerdo Junta Directiva de la Aresep 08-06-2022 del 8 de febrero de 2022).

El activo no corriente representa un 16% del total de activos, desglosado de la siguiente manera: un 1% en “Cuentas por cobrar a largo plazo”, que corresponden a depósitos en garantía pagados por la Sutel por contratos de arrendamiento y servicios públicos contratados y un 15% que corresponde a “Bienes no Concesionados” (propiedad, planta, equipo e intangibles), adquiridos para el buen funcionamiento de la institución y garantizar a los usuarios calidad en los servicios brindados por los operadores. Dentro de estos bienes, hay sistemas de medición, equipo de cómputo y de comunicación, transporte, mobiliario y equipo de oficina.

#### 4.4.2 Sobre la Auditoría Externa de los Estados Financieros

Con el número de contratación 2022LA-000002-0014900001, adjudicada el 18 de marzo de 2022, la Unidad de Finanzas contrató al Despacho Carvajal y Asociados, para realizar la auditoría externa de los estados financieros de la Sutel y Fonatel para el 2021.

De acuerdo con el cronograma de la unidad, los informes finales deben ser recibidos el 24 de junio de 2022 para ser conocidos por el Consejo el 7 de julio e incorporarse a la página web de la institución a finales de julio.

## 4.5 Resultados de la autoevaluación 2021 para Regulación<sup>23</sup>

En el 2021 se realizó la Autoevaluación del Sistema de Control Interno para el 2021 aplicada a los componentes de Ambiente de Control y Sistemas de Información.

El Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno denominado ASCI-2021, fue comunicado al Consejo mediante los oficios 10584-SUTEL-DGO-2021 y 10843-SUTEL-DGO-2021 y el Plan de Acción de Mejora 2021 fue comunicado al jerarca con el oficio 10849-SUTEL-DGO-2021.

La Secretaría de Actas comunicó<sup>24</sup> que mediante el acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021 se aprobó el Informe de Autoevaluación de Control Interno del 2021 y su divulgación.

La unidad de PPCI procede a comunicar el informe de ASCI 2021 a las dependencias y del Plan de Acción de Mejora a las unidades de Secretaría de Actas y la DGO, mediante el correo electrónico del 1° de diciembre del 2021. Además, se les solicitó a los titulares subordinados circular esta información a sus colaboradores, por medio de los enlaces.

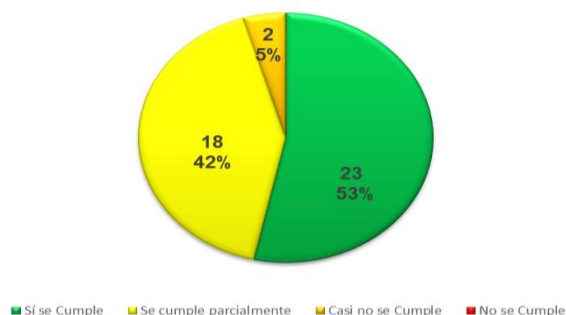
El informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno es el anexo 5 de este informe.

### 4.4.1 Dirección General de Mercados

La Dirección General de Mercados contó con la participación de 8 funcionarios encuestados quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

Para el desarrollo del cuestionario del ASCI-2021 se confeccionaron para esta dirección un total de 43 preguntas distribuidas en la herramienta con base a los componentes definidos en la norma. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Gráfico 4**  
**Dirección General de Mercados**  
**Tabla Resumen Cuestionario ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Mercados refleja que 23 preguntas (53%) fue valorada como “Sí se Cumple”, 18 preguntas (42%) fueron valoradas como “Se cumple Parcialmente”, 2 preguntas (5%) se valoraron como “Casi no se Cumple” y no se registraron preguntas con una valoraron de “No se Cumple”.

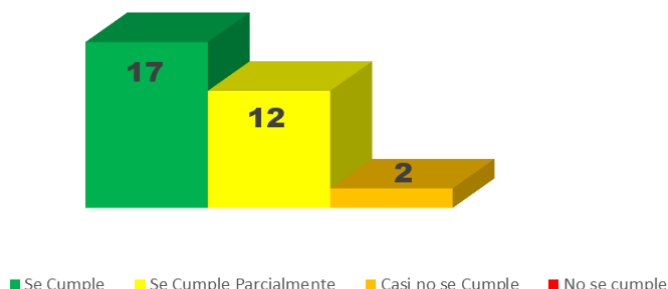
<sup>23</sup> Información suministrada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, encargado de Control Interno y SEVRI de la unidad del PPCI.

<sup>24</sup> Comunicación acuerdo de aprobación del Informe de ASCI, mediante el oficio 11217-SUTEL-SCS-2021 del 30 de noviembre del 2021.

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación:

**Gráfico 5**  
**Dirección General de Mercados**  
**Componente “ambiente de control” ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Mercados refleja que, de las 31 preguntas en este componente, 17 preguntas (55%) fueron valoradas por los encuestados como “Sí se Cumple”, 12 preguntas (39%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 2 preguntas (6%) se valoraron como “Casi no se Cumple” y no se registraron por los encuestados, preguntas con una valoración como “No se Cumple”.

**Valoraciones consideradas “Casi no se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “Casi no se Cumple”.

**Tabla 26**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Dirección General de Mercados**

| Tema                   | Detalle                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Idoneidad del Personal | En la Sutel se cuenta actualmente con políticas eficientes y efectivas que les permita una retención efectiva de personal valioso.                                             |
|                        | La Sutel posee mecanismos robustos para determinar personal idóneo en sus áreas de trabajo, para lograr una efectiva retención de personal valioso en las unidades de trabajo. |

**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente. Además, que es recomendable mantener las medidas de control para que el Sistema de Control Interno se mantenga.

- **Sistema de Información y Comunicación**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado de la evaluación realizada por la Dirección General de Mercados refleja que de las 12 preguntas realizadas en este componente se determinó que 6 preguntas (50%) fue valorada como “Sí se Cumple”, 6 preguntas (50%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”.

**Gráfico 6**  
**Dirección General de Mercados**  
**Componente “Sistema de información y comunicación”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

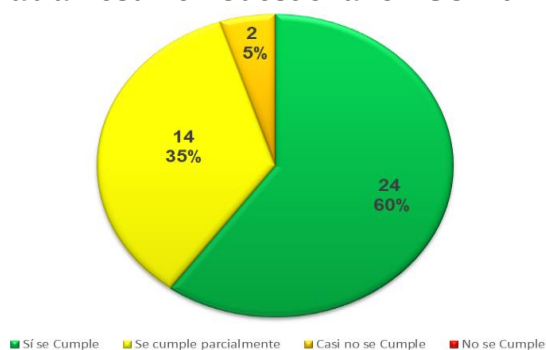
Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de ambiente de control y sistemas de información y comunicación.

#### 4.4.2 Dirección General de Calidad

La Dirección General de Calidad contó con la participación de 16 funcionarios divididos en la unidad de Calidad de Redes (10 funcionarios) y de la unidad de Espectro Radioeléctrico (6 funcionarios).

Para el desarrollo del cuestionario del ASCI-2021 se confeccionaron para esta dirección un total de 40 preguntas distribuidas en la herramienta conforme a los componentes valorados definidos en la norma. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Gráfico 7**  
**Dirección General de Calidad**  
**Tabla Resumen Cuestionario ASCI 2021**



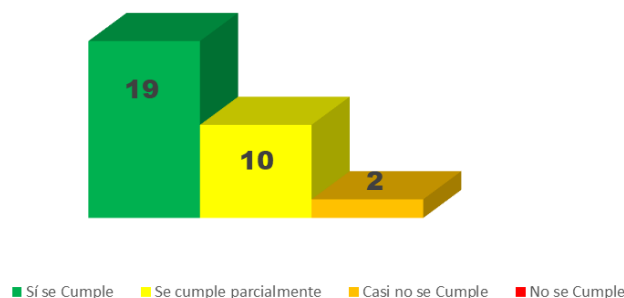
**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Calidad refleja que 24 preguntas (60%) fue valorada como “Sí se Cumple”, 19 preguntas (35%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 9 preguntas (5%) fueron valoradas como “Casi no se Cumple”.

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación refleja que de las 31 preguntas de este componente 19 preguntas (62%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 10 preguntas (32%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 2 preguntas (6%) fueron valoradas como “Casi no se Cumple”.

**Gráfico 8**  
**Dirección General de Calidad**  
**Componente “ambiente de control” ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de Control Interno.

**Valoraciones consideradas “Casi No se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “Casi no se Cumple”.

**Tabla 27**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Dirección General de Calidad**

| Tema                   | Detalle                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Idoneidad del Personal | En la Sutel se cuenta actualmente con políticas eficientes y efectivas que les permita una retención efectiva de personal valioso.                                             |
|                        | La Sutel posee mecanismos robustos para determinar personal idóneo en sus áreas de trabajo, para lograr una efectiva retención de personal valioso en las unidades de trabajo. |

**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente. Además, es recomendable mantener las medidas de controles existentes y reforzar con nuevos controles.

- **Sistema de Información y Comunicación**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución de ellas entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de la Dirección General de Calidad refleja que de las 9 preguntas de este componente 5 preguntas (56%) fue valorada como “Sí se Cumple”, 4 preguntas (44%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”.

**Gráfico 9**  
**Dirección General de Calidad**  
**Componente “sistema de información y comunicación”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

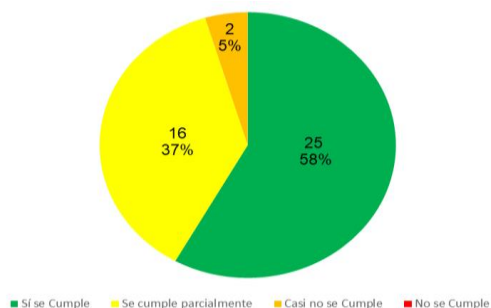
Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de ambiente de control y sistemas de información y comunicación.

#### 4.4.3 Dirección General de Competencia

La Dirección General de Fonatel contó con la participación de 3 funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

Para el desarrollo del cuestionario del ASCI-2021 se confeccionaron para esta dirección un total de 43 preguntas distribuidas en la herramienta conforme a los componentes valorados definidos en la norma. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Gráfico 10**  
**Dirección General de Competencia**  
**Tabla Resumen Cuestionario ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).



El resultado general de la evaluación de la Dirección General de Competencia refleja que, de las 43 preguntas aplicadas, 25 preguntas (58%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 16 preguntas (37%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 2 preguntas (5%) fueron valoradas como “Casi no se Cumple”.

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de la Dirección General de Fonatel refleja que, de las 31 preguntas de este apartado, 19 preguntas (62%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 11 preguntas (35%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 1 pregunta (3%) fue valorada como “Casi no se Cumple”.

**Gráfico 11**  
**Dirección General de Competencia**  
**Componente “Ambiente de control”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de Control Interno.

**Valoraciones consideradas “Casi no se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “Casi no se Cumple”.

**Tabla 28**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Dirección General de Competencia**

| Tema                                        | Detalle                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores formales de la ética institucional | En su unidad de trabajo, es importante que se realice una auditoría de la gestión de la ética.                                                                                 |
| Idoneidad del personal                      | En la Sutel se cuenta actualmente con políticas eficientes y efectivas que les permita una retención efectiva de personal valioso.                                             |
|                                             | La Sutel posee mecanismos robustos para determinar personal idóneo en sus áreas de trabajo, para lograr una efectiva retención de personal valioso en las unidades de trabajo. |

**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente, además que es recomendable mantener las medidas de control para que el Sistema de Control Interno se mantenga.

- **Sistema de Información y Comunicación**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de la Dirección General de Competencia refleja de las 12 preguntas de este apartado, 6 preguntas (50%) fue valorada como “Sí se Cumple” y 5 preguntas (42%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente” 1 pregunta (8%) fue valorada como “Casi no se Cumple”.

**Gráfico 12**  
**Dirección General de Competencia**  
**Componente “Sistema de información”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de Control Interno.

**Valoraciones consideradas “Casi no se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “Casi no se Cumple”.

**Tabla 29**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Dirección General de Competencia**

| Tema                      | Detalle                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad de la información | En su unidad de trabajo se cuenta con funcionarios de apoyo que permitan la asistencia de ayudas técnicas requeridas con personas que presenten alguna capacidad especial. |

**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente, además que es recomendable mantener las medidas de control para que el Sistema de Control Interno se mantenga.

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar el componente de sistemas de información y comunicación.

#### 4.4.4 Dirección General de Operaciones

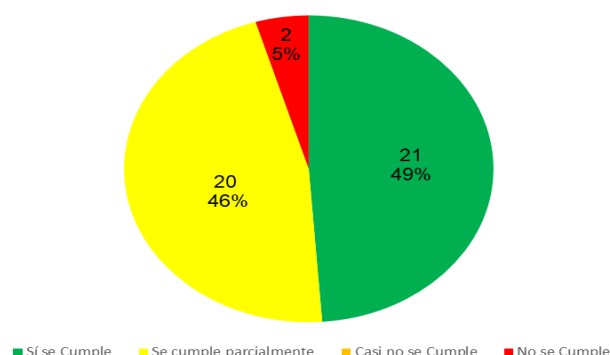
La Dirección General de Operaciones contó con la participación de 11 funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

Para el desarrollo del cuestionario del ASCI-2021 se confeccionaron para esta dirección un total de 43 preguntas distribuidas en la herramienta conforme a los apartados valorados conforme a la norma.

En el caso de la Dirección de Operaciones, está conformada por las Unidades de: Finanzas, Recursos Humanos, Proveeduría y Servicios Generales, Planificación, Presupuesto y Control Interno, Tecnologías de la Información y Gestión Documental.

En el siguiente gráfico se detalla la cantidad de preguntas y la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de la Dirección General de Operaciones refleja que de las 43 preguntas: 21 preguntas (49%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 20 preguntas (47%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 2 preguntas (4%) fueron valoradas como No se Cumple”.

**Gráfico 13**  
**Dirección General de Operaciones**  
**Tabla Resumen Cuestionario ASCI 2021**

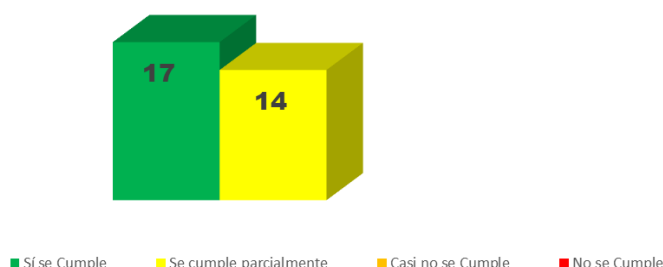


**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de la Dirección General de Operaciones refleja que, de las 31 preguntas de este componente, 17 preguntas (55%) fueron valorada como “**Sí se Cumple**”, 14 preguntas (45%).

**Gráfico 14**  
**Dirección General de Operaciones**  
**Componente “ambiente de control”**  
**ASCI 2021**



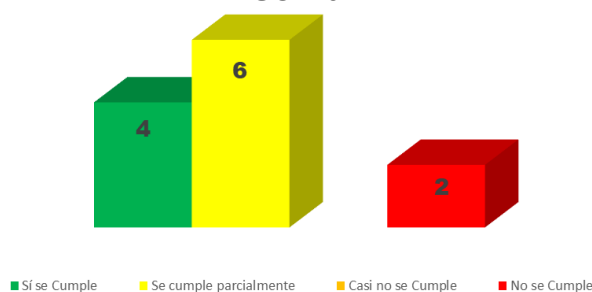
**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar el componente de ambiente de control.

- **Sistema de Información y Comunicación**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de la Dirección General de Operaciones refleja de las 12 preguntas de este componente, 4 preguntas (33%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 6 preguntas (50%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 2 preguntas (17%) fueron valoradas como “No se Cumple”.

**Gráfico 15**  
**Dirección General de Operaciones**  
**Componente “ambiente de control”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

**Valoraciones consideradas “No se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “No se Cumple”.

**Tabla 30**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Dirección General de Operaciones**

| Tema                    | Detalle                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistemas de Información | En la Sutel cuenta con un marco de gestión para la calidad de la información oficializado.                                                                                     |
|                         | En la Sutel se tiene un Plan de Contingencia a nivel institucional para el levantamiento de los sistemas informáticos, según su nivel de criticidad y su nivel de importancia. |

**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente, además que es recomendable mantener las medidas de control para que el Sistema de Control Interno se mantenga.

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar el componente de ambiente de control y sistemas de información y comunicación.

#### **4.4.5 Consejo y unidades adscritas**

Las unidades adscritas al Consejo contaron con la participación de 5 funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

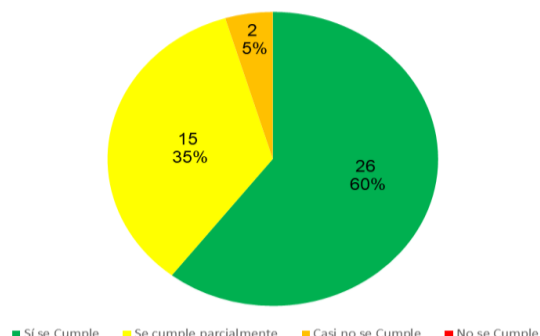
Para el desarrollo del cuestionario del ASCI-2021 se confeccionaron para este equipo de trabajo staff un total de 43 preguntas distribuidas en la herramienta conforme a los apartados valorados conforme a la norma.

Se consideró que para este período la participación de los funcionarios del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y la unidad de Comunicación no serán parte del proceso, por ser unidades unipersonales y que fueron parte de la evaluación anterior.

Por lo tanto, este proceso de valoración incluye participantes de la Secretaría de Actas, la unidad Jurídica, los Asesores y un miembro del Consejo.

En el siguiente gráfico se detalla la cantidad de preguntas y la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de las unidades adscritas al Consejo refleja que 26 preguntas (60%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 15 preguntas (35%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 2 preguntas (5%) fueron valoradas como “Casi no se Cumple”.

**Gráfico 16**  
**Administración Superior**  
**Tabla Resumen Cuestionario ASCI 2021**

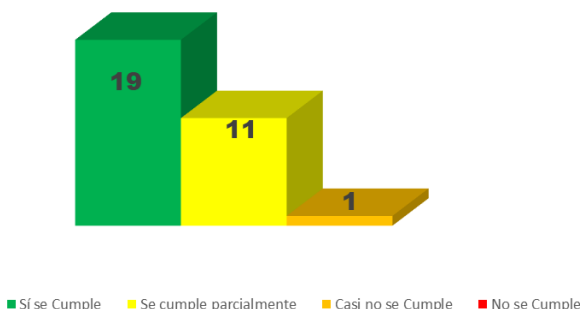


**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de las unidades adscritas al Consejo refleja de las 31 preguntas de este componente, 19 preguntas (62%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 11 preguntas (35%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 1 pregunta (3%) fue valorada como “Casi no se Cumple”.

**Gráfico 17**  
**Administración Superior**  
**Componente “ambiente de control”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estas unidades deberían mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de Control Interno.

**Valoraciones consideradas “Casi no se Cumple”**

Los participantes de estas unidades de trabajo staff, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “Casi no se Cumple”.

**Tabla 31**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Administración Superior**

| Tema                                        | Detalle                                                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores formales de la ética institucional | En su unidad de trabajo, es importante que se realice una auditoría de la gestión de la ética. |

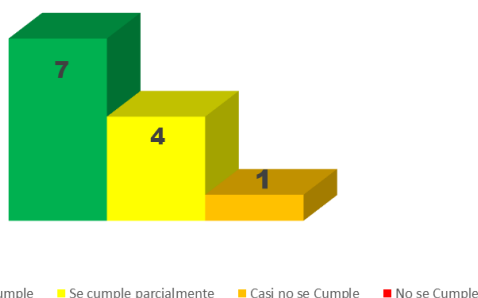
**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente, además que es recomendable mantener las medidas de control para que el Sistema de Control Interno se mantenga.

- **Sistema de Información y Comunicación**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución de ellas entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que el resultado general de la evaluación de las unidades adscritas al Consejo refleja que, de las 12 preguntas de este componente, 7 preguntas (59%) fueron valoradas como “Sí se Cumple”, 4 preguntas (33%) fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”, 1 preguntas (8%) fueron valoradas como “Casi no se Cumple”.

**Gráfico 18**  
**Administración Superior**  
**Componente “Sistemas de información”**  
**ASCI 2021**



**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Esta dirección debería de mantener una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar este componente de sistemas de información y comunicación.

**Valoraciones consideradas “Casi no se Cumple”**

Los participantes de estas unidades de trabajo staff, considerando su experiencia y conocimiento del tema determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “Casi no se Cumple”.

**Tabla 32**  
**Condiciones indicadas como “casi no se cumple”**  
**Administración Superior**

| Tema                    | Detalle                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistemas de Información | En su unidad de trabajo, se ha visto afectada en el último año, por pérdidas de información, respaldos, caída de los sistemas, omisión de información sensible o estratégica, duplicación de información, pérdida de imágenes, entre otros. |

**Fuente:** Informe de Autoevaluación de Control Interno 2021 (Acuerdo 027-080-2021 del 25 de noviembre de 2021).

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente, además que es recomendable mantener las medidas de control para que el Sistema de Control Interno se mantenga.

Esta dirección debería realizar una revisión constante para que los controles y gestiones que ha venido realizando permitan mantener y mejorar el componente de ambiente de control y sistema de información y comunicación.

Es importante hacer la aclaración a los lectores que las acciones de mejora que se han considerado por parte en las direcciones generales, como por las unidades de trabajo del Consejo, están relacionadas con aspectos que las dependencias no pueden ejecutar de forma directa. Por lo cual fueron trasladadas a la Dirección General de Operaciones para su debida atención y cumplimiento por las unidades competentes.

#### 4.5 Resultados del SEVRI 2021 para Regulación<sup>25</sup>

El Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2021, fue comunicado al Consejo mediante el oficio 05661-SUTEL-DGO-2022, incluyendo el Plan de Administración de Riesgos, en las dependencias que de acuerdo con cada una de las valoraciones de riesgos fueron asignados como SERIO y ALTO. El informe del Sistema de Valoración de Riesgos es el anexo 6 de este informe.

El objetivo general establecido para la Evaluación de riesgos 2021 es *“Realizar la evaluación de los riesgos de la Sutel, de los procesos que fueron seleccionados por los titulares subordinados, de acuerdo con la aplicación de la metodología de evaluación de riesgos, así como de disponer con un plan de administración del riesgo para las dependencias participantes en este proceso”*.

Se hizo la *“aplicación de la metodología de riesgos para la calificación de Procesos Críticos de las dependencias de la Sutel”*, utilizando como base la identificación de procesos realizada por la unidad de Tecnologías de la Información, producto de la construcción del PETI.

<sup>25</sup> Información suministrada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, encargado de Control Interno y SEVRI de la unidad del PPCI.



La cual fue efectuada por los titulares subordinados (directores, jefaturas) y los encargados de los procesos, con la coordinación de los enlaces, ya que son los funcionarios que poseen el criterio y experiencia sobre los procesos que se ejecutan<sup>26</sup>.

Se realizó la aplicación de la metodología del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI) a los procesos seleccionados y se procedió a aplicar las matrices correspondientes a identificación, análisis, valoración y administración de riesgos. En esta evaluación participaron los funcionarios que forman parte de la ejecución de los procesos a evaluar.

En total se evaluaron 34 procesos: 3 de la unidad de Calidad de redes, 2 de la unidad de Espectro Radioeléctrico, 3 de la Dirección General de Fonatel, 3 de la Dirección General de Mercados, 2 de la Dirección General de Competencia, 16 de la Dirección General de Operaciones, 1 de la Secretaría de actas, 2 de la unidad Jurídica, 1 de la unidad de Comunicación y 1 del Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Durante el desarrollo el proceso de la valoración del SEVRI, se les indicó a los participantes la opción de agregar, o eliminar algún proceso, con criterio de experto, aspecto que debía ser justificado, ya que se estarían apartando de la recomendación de la unidad de PPCI.

Se identificaron 69 procesos institucionales, de los cuales se identificaron 52 procesos que deberían ser evaluados; no obstante, debido a la limitación de personal de varias dependencias solo se valoraron 54, los cuales fueron seleccionados según el nivel de riesgo. De forma Directa se valoraron 50 procesos relacionados con la fuente de Regulación.

A continuación, se muestran los parámetros de aceptabilidad y la asignación del nivel de riesgo residual, conforme la metodología aplicada por la Sutel:

**Tabla 33. Parámetros de aceptabilidad**

| Tipo             | Parámetros de Aceptabilidad                                                                                                                                                                                                                                 | Nivel de Riesgo Residual |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>ALTO</b>      | De atención inmediata y deberá ser administrado, estableciéndose medidas de administración sin excepción y el nivel gerencia correspondiente debe revisar y avalar las medidas de administración de riesgos propuestas por los titulares subordinados.      |                          |
| <b>SERIO</b>     | Atención mediante la definición de medidas de administración y el titular subordinado será el responsable de gestionar la implementación de las medidas que permitan minimizar el riesgo de ocurrencia o consecuencia del evento.                           |                          |
| <b>MODERADO</b>  | El titular subordinado definirá las medidas de administración exceptuando cuando su probabilidad de ocurrencia se "baja" o "muy baja", en este caso corresponde realizar un monitoreo contante de sus factores de riesgo por parte del Titular subordinado. |                          |
| <b>ACEPTABLE</b> | Se asumen en dicho momento, por lo que no se establecerán medidas de administración, sin embargo se realizará por parte del titular subordinado, monitoreo constante de los factores de riesgo.                                                             |                          |

**Fuente:** Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Los eventos que al ser valorados su nivel de riesgo residual sean catalogados como ALTO y SERIO, serán prioritarios para la organización y será obligatorio proponer un Plan de Administración del Riesgo.

<sup>26</sup> Solicitud de información con los 10636-SUTEL-DGO-2021, 10638-SUTEL-DGO-2021, 10640-SUTEL-DGO-2021, 10641-SUTEL-DGO-2021, 10644-SUTEL-DGO-2021 y 10646-SUTEL-DGO-2021.

### ▪ **Riesgos Inherentes (RI)**

Al realizar la identificación de los riesgos en Regulación se identificaron 104 eventos asociados a los cincuenta procesos seleccionados por los encargados de los procesos. De acuerdo con la evaluación se obtienen los siguientes resultados: 15 eventos con nivel de riesgo “ACEPTABLE”, 30 eventos se valoraron con un nivel de riesgo “MODERADO”, 14 eventos se les asignó un nivel de riesgo “SERIO” y 45 eventos con un nivel de riesgo “ALTO”.

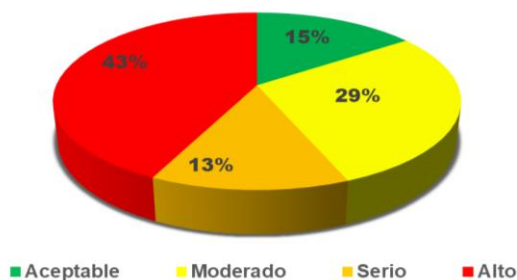
**Gráfico 19.**  
**Riesgos inherentes**



Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

La valoración de los riesgos inherentes (RI) con base en el análisis de los eventos identificados sin la aplicación de las medidas de control actuales: 15% corresponde a un nivel de RI “ACEPTABLE”, 29% tienen un nivel de RI “MODERADO”, 13% tienen un nivel de RI “SERIO” y el 43% corresponden a un nivel de RI “ALTO”.

**Gráfico 20**  
**Distribución porcentual del riesgo inherente 2021**  
**Regulación de las telecomunicaciones**



Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Conforme lo establece la metodología de riesgos se evalúa nuevamente el nivel de riesgos con medidas de control, para determinar el nivel de riesgo residual (RR) y determinar cuáles eventos requieren plantear un plan de administración del riesgo.

### ▪ **Riesgos Residuales**

Con base en los procesos establecidos se procedió a realizar la evaluación del riesgo específicamente de los eventos identificados considerando la aplicación de los controles actuales donde se muestra una significativa mejora en la valoración realizada por los encargados de los procesos evaluados.

De esta valoración de riesgo con medidas de control, se obtiene: 39 de los eventos tienen un nivel de RR “ACEPTABLE”, 23 eventos un nivel de RR “MODERADO”, 25 eventos un nivel de RR “SERIO” y 17 eventos un nivel de RR “ALTO”, conforme se aprecia en la gráfica siguiente.

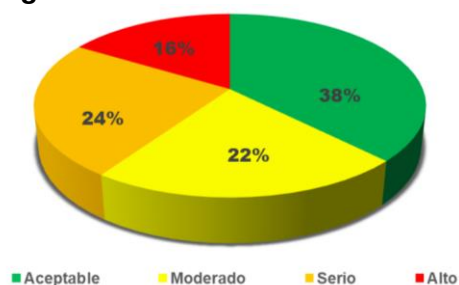
**Gráfico 21**  
**Riesgo residual 2021**  
**Regulación de telecomunicaciones**



Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

La valoración con las medidas de control actuales indica que el 38% de los eventos tienen un nivel de RR ACEPTABLE, un 16% un nivel de RR MODERADO, un 24% un nivel de RR SERIO y el 16% corresponde un nivel de RR ALTO.

**Gráfico 22**  
**Distribución porcentual del riesgo residual 2021**  
**Regulación de telecomunicaciones**

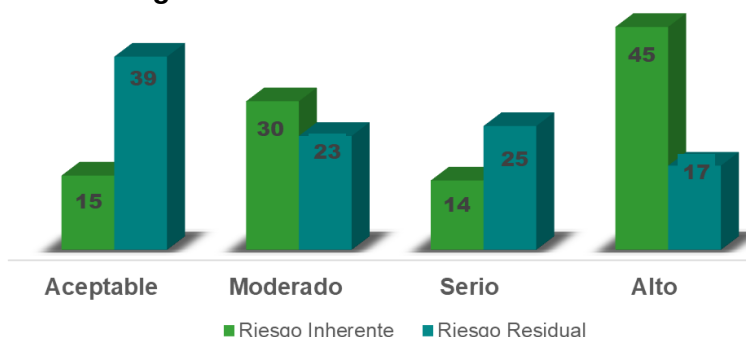


Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

#### ▪ **Comparativo Riesgo Inherente y Riesgo Residual en Regulación**

El siguiente gráfico muestra la variación que se presenta entre el nivel de riesgo residual y el nivel de riesgo inherente al verificar la revisión de los controles que se aplican y el efecto de éstos para determinar la necesidad de administración del riesgo.

**Gráfico 23**  
**Comparativos riesgos inherentes vs residuales 2021**  
**Regulación de las telecomunicaciones**



Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

- **Nivel de Riesgo ALTO:** los resultados reflejan que al analizar los controles se disminuye la cantidad de eventos de nivel “ALTO” pasando de 45 a 17 (reducción en 28 eventos, 62%), lo que implica en términos generales que las medidas utilizadas están reduciendo el nivel de riesgo y según la apreciación de los participantes los controles aplicados están siendo efectivos.
- **Nivel de Riesgo SERIO:** se muestra que la cantidad de eventos aumenta de 14 a 25 (incrementó en 11 eventos, 78%), en este caso particular se puede deducir que las medidas aplicadas por las unidades de trabajo han venido siendo efectivas.

La disminución del riesgo que se gestionó con la aplicación tiene un efecto, debido a que algunos de los riesgos catalogados como “ALTO” disminuyen su nivel de riesgo y pasan a un nivel inferior siendo este el riesgo “SERIO” o menores según la clasificación obtenida.

- **Nivel de Riesgo MODERADO:** tiene una leve disminución de 30 a 23 (disminuyó en 7 eventos, 23%), mostrando una aplicación efectiva en los controles actuales por la administración. En este caso se observa que las medidas utilizadas por las unidades de trabajo han sido efectivas.

No obstante, producto de las medidas de control algunos de los riesgos catalogados como “ALTO” disminuyen su nivel de riesgo y por ende pasan a un nivel inferior siendo este el riesgo “MODERADO”.

- **Nivel de Riesgo ACEPTABLE:** en este caso se observa una gran cantidad de eventos se han incrementado de 15 a 39 (aumentó en 24, 160%), esto se deriva de las medidas de control aplicadas por las unidades de trabajo, que según los resultados están siendo efectiva.

Este aumento de eventos es producto que los riesgos catalogados como “ALTO”, “SERIO” y “MODERADO” que han disminuido significativamente su nivel de riesgo al pasar a un nivel de riesgo “ACEPTABLE”, conforme a la aplicación de las medidas que se han aplicado con éxito y de forma debida por las unidades de trabajo correspondientes.

En términos generales la mayoría de los eventos administrados se han valorado con una reducción en el nivel de riesgo respecto a la evaluación inicial; sin embargo, al analizar la aplicación de los controles actuales los resultados reflejan que en algunos eventos estas medidas no han sido efectivas, por lo que los titulares subordinados deben mantener el para que el nivel de riesgo residual no se incremente y evitar la materialización del riesgo.

Por esta razón, es preciso que tanto los titulares subordinados, como los encargados de los procesos incorporen en sus actividades la valoración de los controles y de su eficacia para determinar si es necesaria una mejora, crear nuevos controles en los casos de que se consideren obsoletos o que ya no estén cumpliendo con la totalidad del control actual, esto con el propósito de evitar, en la medida de lo posible, la materialización del riesgo.

#### ▪ **Mapa de Calor Sevri Sutel**

El mapa de calor permite revelar de forma gráfica el estado de riesgo residual de los eventos, mediante la utilización de un rango de colores con significado para las zonas de mayor interés, siendo estas las siguientes:

**Imagen 2**  
**Impacto/ Magnitud**

| Hechos       | Probabilidad | Impacto/Magnitud |          |          |          |          |
|--------------|--------------|------------------|----------|----------|----------|----------|
|              |              | Insignificante   | Menor    | Moderado | Mayor    | Crítico  |
|              |              | <b>1</b>         | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Casi certeza | <b>5</b>     | MODERADO         | SERIO    | SERIO    | ALTO     | ALTO     |
| Probable     | <b>4</b>     | BAJO             | MODERADO | SERIO    | ALTO     | ALTO     |
| Ocasional    | <b>3</b>     | BAJO             | MODERADO | MODERADO | SERIO    | SERIO    |
| Inusual      | <b>2</b>     | BAJO             | BAJO     | MODERADO | MODERADO | SERIO    |
| Raro         | <b>1</b>     | BAJO             | BAJO     | BAJO     | BAJO     | MODERADO |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

El propósito de este mapa de calor es mostrar la probabilidad de los riesgos y su intensidad. Cuáles son los eventos que se determinaron con un nivel de riesgo como “SERIO” y “ALTO” para la asignación de medidas que se incluyen en el Plan de Administración de Riesgos.

En el análisis del SEVRI se utiliza el color rojo para identificar el nivel de riesgo más crítico denominado como “ALTO”, el color naranja se utiliza para identificar el nivel de riesgo SERIO, los cuales son una alerta para la administración (jerarca y titulares subordinados), que les permite identificar los eventos con mayor nivel de riesgos. Los eventos en estas categorías deberían ser atendidos de forma prioritaria y se recomienda elaborar un Plan de Administración del Riesgo.

El color amarillo se presenta para identificar el nivel de riesgo “MODERADO” y el color verde se utiliza para identificar el nivel de riesgo “ACEPTABLE”, en estos dos casos los titulares subordinados (directores y jefaturas) deberán efectuar el seguimiento de los controles actuales para evitar que el nivel de riesgo se pueda incrementar.

En la siguiente imagen se muestra el nivel de riesgo residual de los eventos que fueron examinados en la valoración de riesgos por los encargados de los diferentes procesos, siendo así que en el mapa de calor muestra lo siguiente.

**Imagen 3**

| <b>Mapa de Calor procesos evaluados SEVRI 2021</b><br><b>Regulación</b><br><b>Identificados según su Nivel de Riesgo Residual</b> |              |   |                |                 |                |                  |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----------------|-----------------|----------------|------------------|-----------------|
| Impacto/Magnitud                                                                                                                  |              |   |                |                 |                |                  |                 |
|                                                                                                                                   |              |   | Insignificante | Menor           | Moderado       | Mayor            | Crítico         |
|                                                                                                                                   |              |   | 1              | 2               | 3              | 4                | 5               |
| Probabilidad                                                                                                                      | Casi certeza | 5 | 5              | 10              | 15             | 20 <sup>7</sup>  | 25 <sup>8</sup> |
|                                                                                                                                   | Probable     | 4 | 4              | 8               | 12             | 16 <sup>2</sup>  | 20              |
|                                                                                                                                   | Ocasional    | 3 | 3              | 6               | 9 <sup>7</sup> | 12 <sup>10</sup> | 15 <sup>9</sup> |
|                                                                                                                                   | Inusual      | 2 | 2              | 4 <sup>27</sup> | 6 <sup>8</sup> | 8 <sup>8</sup>   | 10 <sup>6</sup> |
|                                                                                                                                   | Raro         | 1 | 1 <sup>1</sup> | 2 <sup>4</sup>  | 3 <sup>7</sup> | 4                | 5               |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

La valoración de los riesgos permitió identificar 104 eventos derivados de los procesos calificados, los cuales se catalogaron con la siguiente valoración:

**Imagen 4**

**Distribución de Nivel de Riesgo Residual**

| Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 104          | 39                       | 23       | 25    | 17   |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

La valoración de riesgos permite identificar que el 40% de los procesos fueron valorados entre las categorías de SERIO (25 eventos) y ALTO (17 eventos). Por lo cual, los titulares subordinados deben proceder con la ejecución de las acciones incluidas en el Plan de Administración del Riesgo, conforme la calificación obtenida, que permitirá determinar su atención en el corto y mediano plazo, para tratar de minimizar la posibilidad que se materialicen los riesgos en las dependencias.

Se identificaron veintitrés eventos catalogados en un riesgo MODERADO (22%), y se identificaron treinta y nueve eventos que se encuentran clasificados en un riesgo ACEPTABLE (38%), respecto al total de los procesos valorados.

▪ **Clasificación de riesgos de valoración SEVRI 2021**

Según la valoración realizadas, se determinaron 42 eventos (25 Serios y 17 Altos) que deben establecer un plan de administración del riesgo, para tratar en la medida de lo posible, que se incremente el nivel de riesgo residual y se minimice la materialización de los riesgos.

Se deben definir e implementar las medidas propuestas, elaboradas por los encargados de los procesos y validadas por los titulares subordinados. Esta información se incluye en la Matriz de Administración de Riesgos.

A continuación, se presenta la Evaluación del SEVRI 2021 en Regulación, según el Nivel de Riesgo por Direcciones y unidades.

▪ **Dirección General de Operaciones**

- **Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno**

En el proceso de valoración del SEVRI 2021 se evaluaron los siguientes procesos:

- Gestión del Plan Estratégico
- Gestión de Planificación Operativa
- Gestión de Cánones y Presupuesto y
- Seguimiento de Recomendaciones dadas por la A.I. a la Sutel

**Gestión del Plan Estratégico y Gestión de la Planificación Operativa**

**Tabla 34**  
**Nivel de Riesgo Proceso**  
**Plan estratégico y planificación operativa**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                    | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|---------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                       | 14           | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Gestión del Plan Estratégico          | 8            |                          |          | 1     | 7    |
| 1             | Gestión de la Planificación Operativa | 6            |                          |          | 1     | 5    |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 14 eventos, dos eventos con nivel de riesgo SERIO, mientras que doce eventos con nivel de riesgo ALTO. Estos eventos requieren atención para minimizar el nivel de riesgo actual. Es importante destacar que el proceso de planeación estratégica y operativa es transversal a la organización y afecta la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su implementación.

• **Gestión de Cánones y Presupuesto**

**Tabla 35**  
**Nivel de Riesgo Proceso de Cánones y presupuesto**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso               | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|----------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                  | 6            | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Gestión de cánones y presupuesto | 6            |                          | 2        | 1     | 3    |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 6 eventos, dos eventos con nivel de riesgo SERIO, tres eventos con nivel de riesgo ALTO, los cuales requieren atención para minimizar el nivel de riesgo actual o la materialización de los riesgos. Además, dos eventos tienen un nivel de riesgo moderado, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

Es importante destacar que el proceso de cánones y presupuesto es transversal a la organización, afecta directamente la disposición de recursos económicos de la Sutel y además implican aprobación de la Contraloría General de la República, por lo cual se les debe brindar atención para que sus resultados cumplan con el principio del servicio al costo, las condiciones establecidas por el Órgano de Fiscalización, el cumplimiento de la Regla Fiscal y demás normativa aplicable.

- **Proceso de Control Interno: Seguimiento de recomendaciones dadas por la A.I. a la Sutel**

**Tabla 36**  
**Nivel de Riesgo Proceso**  
**Seguimiento de recomendaciones**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                              | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|-------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                 | 6            | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Seguimiento a Recomendaciones dadas por la A.I. | 6            | 1                        | 1        | 3     | 1    |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 6 eventos, un evento con nivel de riesgo ALTO, tres eventos con nivel de riesgo SERIO, los cuales requieren atención y elaboración de un plan de administración para minimizar el nivel de riesgo actual o la materialización de los riesgos. Además, un evento tiene un nivel de riesgo MODERADO y un evento un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

Es importante destacar que el seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa es transversal a la organización, hay plazos establecidos para su cumplimiento y normativa expresa que debe ser acatada.

#### - **Unidad de Finanzas**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 37**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Unidad de Finanzas**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso       | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|--------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                          | 19           | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Ejecución Presupuestaria | 3            | 1                        | 2        |       |      |
| 1             | Costos                   | 4            | 2                        | 2        |       |      |
| 1             | Contabilidad             | 4            | 3                        | 1        |       |      |
| 1             | Tesorería                | 4            | 3                        | 1        |       |      |
| 1             | Cuentas por cobrar       | 4            | 4                        |          |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 19 eventos, seis eventos tiene un nivel de riesgo MODERADO y trece eventos un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

#### - **Unidad de Gestión Documental**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:



**Tabla 38**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Gestión Documental**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                                              | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                                 |              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
|               |                                                                 | 5            |                          |          |       |      |
| 1             | Administración y control de la información                      | 3            | 1                        | 2        |       |      |
| 1             | Servicio de información oportuna a clientes internos y externos | 2            |                          | 1        |       | 1    |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 5 eventos, un evento con nivel de riesgo ALTO, el cual quiere atención y elaboración de un plan de administración para minimizar el nivel de riesgo actual o la materialización del riesgo. Además, tres eventos tienen un nivel de riesgo MODERADO y un evento un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

La administración y control de la información es un proceso transversal, que aplica para toda la organización y es una materia delicada debido a información que tiene un tratamiento confidencial por norma y la atención a los clientes internos y externos es relevante para el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la Sutel y para el servicio a los agentes externos.

- **Unidad de Proveeduría**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 39**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Proveeduría**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso        | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|---------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                           |              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
|               |                           | 3            |                          |          |       |      |
| 1             | Compras                   | 1            |                          | 1        |       |      |
| 1             | Administración de Seguros | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Servicios Generales       | 1            |                          | 1        |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 3 eventos, dos eventos tienen un nivel de riesgo MODERADO y un evento un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

El proceso de compras evaluado incluye las contrataciones administrativas de todo tipo, por lo cual es transversal y hay participación de toda la organización, cobrando relevancia su análisis y resultados, por el efecto que tiene para la Sutel.

- **Unidad de Tecnologías de la Información**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 40**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Tecnologías de información**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                                                      | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                                         |              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
|               |                                                                         | 6            |                          |          |       |      |
| 1             | Gestión de la Estrategia, innovación, proyectos y cambio organizacional | 1            |                          | 1        |       |      |
| 1             | Gestión de Contratación Administrativa                                  | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Gestión de los Servicios de Seguridad                                   | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Gestión de los Servicios de TI                                          | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Gestión de Arquitectura Empresarial                                     | 1            |                          | 1        |       |      |
| 1             | Gestión de Operaciones                                                  | 1            |                          | 1        |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 6 eventos, tres eventos tienen un nivel de riesgo MODERADO y un evento un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

- **Unidad de Recursos Humanos**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 41**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Recursos humanos**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                                                             | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                                                |              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
|               |                                                                                | 5            |                          |          |       |      |
| 1             | Dotación de Recurso Humano.                                                    | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Análisis y diseño de puestos y administración de la compensación y beneficios. | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Capacitación y desarrollo.                                                     | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Evaluación del desempeño.                                                      | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Bienestar del personal.                                                        | 1            |                          | 1        |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 5 eventos, un evento tiene un nivel de riesgo MODERADO y cuatro eventos un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

▪ **Dirección General de Calidad**

- **Unidad de Calidad de Redes**

Se seleccionaron para la evaluación de riesgos los procesos de Fiscalización de la Calidad de los Servicios y Protección al Usuario. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 42**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Calidad de redes**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                           | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|----------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                              | 2            | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Fiscalización de la Calidad de los Servicios | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Protección al Usuario                        | 1            | 1                        |          |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron dos eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

▪ **Dirección General de Mercados**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 43**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Mercados**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                                 | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|----------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                    | 22           | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Tramitación declaratoria de confidencialidad       | 1            |                          | 1        |       |      |
| 1             | Gestión de Consultas                               | 2            |                          | 2        |       |      |
| 1             | Creación y actualización de normativa legal        | 2            |                          |          | 2     |      |
| 1             | Acceso e Interconexión                             | 3            | 1                        |          | 2     |      |
| 1             | Seguimiento y monitoreo                            | 2            | 1                        |          | 1     |      |
| 1             | Autorizaciones, ampliaciones                       | 2            | 2                        |          |       |      |
| 1             | Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos | 4            |                          | 1        | 3     |      |
| 1             | Generación y monitoreo de indicadores              | 2            |                          | 1        | 1     |      |
| 1             | Fijación tarifaria                                 | 2            |                          |          | 2     |      |
| 1             | Contabilidad Regulatoria                           | 2            | 2                        |          |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron 22 eventos, once eventos tienen un nivel de riesgo SERIO, en este caso es necesario plantear un Plan de Administración del Riesgo para controlar el nivel de riesgo y procurar que el riesgo no se materialice. Además, cinco eventos tienen un nivel de riesgo MODERADO y seis eventos un nivel de riesgo ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

Es importante destacar que la Dirección General de Mercados, ha venido trabajando y desarrollando a lo interno de esta dirección, un Sistema de Calidad, el ISO-9000; por tal situación de acuerdo con los ejecutores de los procesos valorados, los controles existentes se consideran robustos y efectivos.

▪ **Dirección General de Competencia**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 44**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Competencia**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                          | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|---------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                             | 6            | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Promoción y abogacía de la Competencia      | 2            | 2                        |          |       |      |
| 1             | Análisis de concentraciones económicas      | 2            | 2                        |          |       |      |
| 1             | Investigación de conductas anticompetitivas | 2            | 2                        |          |       |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron seis eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

▪ **Unidades Adscritas del Consejo**

Las siguientes unidades están adscritas al Consejo de la Sutel: Secretaría de Actas, unidad Jurídica, Registro Nacional de Telecomunicaciones y unidad de Comunicación. Se presentan los datos de la valoración de cada dependencia.

- **Secretaría de Actas**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 45**  
**Nivel de Riesgo Procesos de Secretaría**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                                    | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|-------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                       | 4            | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Seguimiento y Control de Acuerdos                     | 1            |                          |          | 1     |      |
| 1             | Programación del Orden del Día y Elaboración de Actas | 1            |                          |          | 1     |      |
| 1             | Notificación de acuerdos y resoluciones               | 1            |                          |          | 1     |      |
| 1             | Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo       | 1            |                          |          | 1     |      |

Fuente: Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron cuatro eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual SERIO, en este caso es necesario plantear un Plan de Administración del Riesgo para controlar el nivel de riesgo y procurar que el riesgo no se materialice.

Estos procesos conciernen al manejo de información sensible para la gestión institucional y el apoyo al jerarca, implica revisar y mejorar los procesos, debiendo brindar mayor nivel de seguridad de la información, entre otros aspectos.

Es importante tener presente que la legislación aplicable establece obligaciones de confidencialidad en casos particulares, por lo cual la materialización de los eventos podría tener un impacto notable para la organización y en la responsabilidad de los involucrados.

- **Unidad Jurídica**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 46**  
**Nivel de Riesgo Procesos de la Unidad Jurídica**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                                                                                      | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                                                                                         |              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
|               |                                                                                                         | 4            |                          |          |       |      |
| 1             | Atención de solicitudes de criterios jurídicos (Consejo o diferentes Direcciones)                       | 1            |                          |          | 1     |      |
| 1             | Atención de recursos ordinarios y extraordinarios                                                       | 1            |                          |          | 1     |      |
| 1             | Atención de procesos judiciales (contencioso administrativo y procesos ante sala constitucional, etc.). | 1            |                          |          | 1     |      |
| 1             | Refrendo Interno                                                                                        | 1            |                          |          | 1     |      |

**Fuente:** Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron cuatro eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual SERIO, en este caso es necesario plantear un Plan de Administración del Riesgo para controlar el nivel de riesgo y procurar que el riesgo no se materialice.

Estos son procesos transversales que afectan la gestión de otras dependencias de la organización, la materialización de algún riesgo puede afectar el cumplimiento de funciones y obligaciones de la organización.

- **Registro Nacional de Telecomunicaciones**

En la siguiente tabla se pueden observar los procesos evaluados y el nivel de riesgo residual correspondiente:

**Tabla 47**  
**Nivel de Riesgo Procesos del Registro Nacional de Telecomunicaciones**

| Q<br>Procesos | Nombre del Proceso                     | Q<br>Eventos | Nivel de Riesgo Residual |          |       |      |
|---------------|----------------------------------------|--------------|--------------------------|----------|-------|------|
|               |                                        |              | Aceptable                | Moderado | Serio | Alto |
| 1             | Inscripción y modificaciones en el RNT | 1            | 1                        |          |       |      |
| 1             | Emisión de certificaciones del RNT     | 1            | 1                        |          |       |      |

**Fuente:** Informe SEVRI 2021 (Oficio 05661-SUTEL-DGO-2022)

Se identificaron seis eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual ACEPTABLE, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo.

#### - **Unidad de Comunicación**

En este caso es importante destacar que esta unidad es unipersonal por lo que los procesos se encuentran centralizados en el señor Eduardo Castellón.

Los procesos seleccionados y sugeridos por la unidad de PPCI a esta unidad de trabajo para la evaluación del riesgo fueron: Comunicación Externa y Comunicación Interna.

Según indicación del profesional a cargo, debido a las cargas de trabajo, las actividades complementarias y la ocupación con requerimientos directos en atención con los miembros del Consejo, estos procesos no serían evaluados.

Ante esta situación valorada por esta unidad de trabajo es conveniente que se mantenga un constante seguimiento por el encargado de los procesos.

Los eventos que no se mencionan en el proceso de evaluación del riesgo influyen en la atención al usuario y en la imagen institucional, por lo cual en caso de su materialización podrían afectar la percepción de la industria sobre la gestión de la Sutel.

#### ▪ **Plan de Administración del Riesgo**

En relación con este apartado se contempla la elaboración del Plan de Administración de Riesgo (PAR) está regulada en la Ley General de Control Interno 8292, que establece la importancia de la atención de los riesgos y la asignación de los recursos necesarios: financieros, humanos, tecnológicos y de infraestructura, así como de la prioridad que debe asignar los titulares subordinados para la implementación de las medidas propuestas.

Se elaboró el Plan de Administración de riesgos para los casos de los riesgos ACEPTABLE y MODERADO. El cual fue preparado por los profesionales que realizaron la evaluación y cuenta con la aceptación del titular subordinado.

Los titulares subordinados deben realizar el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos, estableciendo las medidas de control pertinente, para verificar su ejecución y procurar la minimización la posibilidad de su materialización.

## 4.6 Seguimiento de las recomendaciones y disposiciones<sup>27</sup>

En este apartado se hace referencia al estudio denominado “Seguimiento de recomendaciones Sutel” Código “ASR-PRESR-02-2022”, emitido por la Auditoría Interna (AI), que contiene el Informe Consolidado de Seguimiento de Recomendaciones con corte al 31 de diciembre de 2021. El informe incluye las recomendaciones asignadas a todas las dependencias de la Sutel.

En el alcance de este informe se indica que la evaluación comprende el seguimiento de recomendaciones de informes de auditoría y advertencias emitidas tanto por la AI, así como las recomendaciones emitidas por auditorías externas, nuevas o pendientes de cumplimiento. Así como la recopilación de la información relacionada con el seguimiento de disposiciones y órdenes de la Contraloría General de la República con corte al 31 de diciembre de 2021.

### 4.6.1 Recomendaciones Dirección General de Operaciones

En relación con este informe se tiene que las recomendaciones emitidas al mes de diciembre que estén relacionadas con Regulación se han emitido 108 recomendaciones, que aparecen activas, con el siguiente detalle: 95 recomendaciones (88% del total de las recomendaciones) han sido asignadas a la Dirección General de Operaciones y 13 recomendaciones (12% del total de recomendaciones) que se encuentran asignadas al Consejo.

**Tabla 48**  
**Recomendaciones a la Dirección General de Operaciones**  
**Al 31 de diciembre de 2021**

| Dependencia | Finanzas | T.I. | PPCI | RH | DGO | Subtotal |
|-------------|----------|------|------|----|-----|----------|
| DGO         | 4        | 43   | 38   | 8  | 2   | 95       |
| %           | 4%       | 45%  | 40%  | 8% | 2%  | 100%     |

**Fuente:** Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2022)

La mayor cantidad de auditorías que se realizan se efectúan en la Dirección General de Operaciones y sus unidades de trabajo. En la unidad de Finanzas se realiza anualmente una auditoría externa de los Estados Financieros y en la unidad de planificación se realiza una contratación cada dos años sobre la rendición de cuentas del uso de los recursos del Canon de Regulación de las telecomunicaciones y normalmente alguno de sus procesos es sujeto de auditoría cada año. Por lo cual, se logra avanzar, pero se continúan sumando nuevas recomendaciones, es un ciclo de ingreso de recomendaciones.

<sup>27</sup> Información suministrada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, encargado de Control Interno y SEVRI de la unidad del PPCI.

#### 4.6.2 Recomendaciones Consejo de la Sutel y unidades adscritas

En el caso de las recomendaciones asignadas al Consejo de la Sutel y sus unidades adscritas, se reportan 13 recomendaciones activas, como se muestra a continuación:

**Tabla 49**  
**Recomendaciones al Consejo y unidades adscritas**  
**Al 31 de diciembre de 2021**

| Dependencia | Consejo | Secretaría Actas | Subtotal |
|-------------|---------|------------------|----------|
| Consejo     | 10      | 3                | 13       |
| %           | 77%     | 23%              | 100%     |

**Fuente:** Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2022)

#### 4.7.3. Estado de las recomendaciones

En el informe de seguimiento se indica que 59 recomendaciones (55% respecto al total) disponen de tiempo para su ejecución e incorporar las evidencias del porcentaje de avance o cumplimiento y 49 recomendaciones (45% respecto al total) han vencido el plazo programado y deben ser reprogramadas.

**Tabla 50**  
**Estado de las recomendaciones asignadas a la Sutel**  
**Al 31 de diciembre de 2021**

| Dependencia                     | Q          | %           |
|---------------------------------|------------|-------------|
| En Proceso                      | 59         | 55%         |
| Vencidas                        | 49         | 45%         |
| <b>Total de Recomendaciones</b> | <b>108</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2022)

A continuación, se muestra la cantidad de recomendaciones por dependencia que se encuentran “En Proceso” y a la fecha de corte no se consideraban cumplidas, conforme la valoración de la Auditoría Interna.

**Tabla 51**  
**Recomendaciones en proceso por dependencia**  
**Al 31 de diciembre de 2021**

| % Cumplimiento | Finanzas | T.I.      | PPCI      | RH       | Consejo  | Subtotal  |
|----------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| 75%            | -        | 3         | 3         | -        | -        | 6         |
| 50%            | -        | 5         | 1         | 4        | -        | 10        |
| 25%            | -        | 13        | 3         | 3        | -        | 19        |
| 0%             | 1        | 7         | 14        | 1        | 1        | 24        |
|                | <b>1</b> | <b>28</b> | <b>21</b> | <b>8</b> | <b>1</b> | <b>59</b> |

**Fuente:** Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2022)



- **Avance del 75 %:** 6 recomendaciones, corresponden a un 10% respecto al total. Lo que indica que las acciones realizadas y promovidas por la administración están muy avanzadas y se encuentran en la etapa final de cumplimiento.
- **Avance del 50%:** 10 recomendaciones, corresponden a un 17% respecto al total. Lo que muestra que las acciones realizadas por la administración están en un proceso muy avanzados para su respectivo “Cumplimiento”; sin embargo, es recomendable identificar las acciones pendientes para finalizarlas.
- **Avance del 25%:** 19 recomendaciones, corresponden a un 25% respecto al total. Muestra que estas recomendaciones se están gestionando las actividades por la dependencia competente, o bien que por su complejidad las acciones deben ser coordinadas con más de una unidad de trabajo; lo cual en muchas de las ocasiones disminuye la prontitud de su “Cumplimiento”.
- **Sin avance 0%:** 24 recomendaciones, corresponde a un 41% respecto al total. Incluye casos en que se han solicitado a la Auditoría Interna prórrogas para tener el tiempo y las herramientas correspondientes para poder gestionar su cumplimiento. Se ve afectado el avance y cumplimiento de las recomendaciones asignadas a la Dirección General de Operaciones debido a las limitaciones de personal que tienen las dependencias, el incremento de actividades e informes adicionales solicitados por los Órganos de Fiscalización, entre otros aspectos.

La Sutel está realizando acciones para brindar mayor seguimiento al cumplimiento de recomendaciones y avanzar en la mejora continua de la organización.

## 5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación

### 5.1 Gestión presupuestaria

En atención a las recomendaciones de la Contraloría General de la República (oficio DFOE-IFR-0666) sobre el proceso de formulación y ejecución presupuestaria, la Sutel ha realizado esfuerzos para mejorar ambos procesos y obtener un canon basado en principios de servicio al costo y que sea transparente para los interesados.

Por ello, durante las etapas de formulación y ejecución de esa fuente de financiamiento se ha procurado incluir diferentes elementos que brinden trazabilidad y permitan la rendición de cuentas desde esos instrumentos.

A continuación, un resumen de las principales acciones en materia de gestión presupuestaria.

#### a) Etapa de Formulación Presupuestaria

A continuación, se hace referencia a la atención de recomendaciones de la Contraloría General de la República, emitidas en el oficio 17653 - DFOE-IFR-0666, relacionadas con la etapa de Formulación presupuestaria.

**Cuadro 1**  
**Informe de la CGR 17653 - DFOE-IFR-0666**  
**Etapas de formulación presupuestaria**

| a.- Canon de Regulación de las telecomunicaciones se aplica principio del servicio al costo y de administración eficiente                                                                                           | b.- Monto del canon de regulación es el límite máximo para recaudar                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• “El canon de regulación de las telecomunicaciones como fuente de financiamiento se rige por los principios de servicio al costo y de administración eficiente”.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “El monto de canon de regulación de las telecomunicaciones aprobado por la Contraloría General a partir de las funciones descritas en los artículos 82 de la Ley N.º 7593 y 18 de su Ley Orgánica aprueba el monto máximo a recaudar por concepto de canon de regulación de las telecomunicaciones”.</li> </ul> |

Fuente: Informe del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023

#### • Principio de servicio al costo

El Consejo de la Sutel desde el 2019 aprueba lineamientos para lograr mejoras en la determinación de los recursos requeridos y su incorporación en los cánones y presupuesto de la organización. En el ejercicio de formulación del Canon de Regulación se formulan lineamientos con el propósito de incorporar los recursos necesarios para la gestión, con el propósito de mantener controlado el crecimiento de los costos y cumplir con la Regla Fiscal fijada por el Ministerio de Hacienda.

El Consejo aplica las recomendaciones de la Contraloría General de la República, con el propósito de incorporar las necesidades que permitan brindar el servicio aplicando el principio de servicio al costo.

- **Monto del canon de regulación es el límite máximo para recaudar**

La Sutel aplica la indicación del Órgano de Fiscalización, al formular el presupuesto ordinario con un monto menor al aprobado por la Contraloría General de la República para el canon de Regulación de las Telecomunicaciones

Estos datos reflejan el cumplimiento de la recomendación del Órgano Contralor y la posición del Consejo de la Sutel, evidenciando la austeridad en la definición de los costos y su incorporación en el instrumento de presupuestación.

### Uso del Superávit en el proceso de formulación

La Contraloría ha indicado varias recomendaciones sobre el uso del superávit, de las cuales se mencionan las que tienen principal relación con el proceso de formulación presupuestaria.

**Cuadro 2**  
**Informe de la CGR 17653 - DFOE-IFR-0666**  
**Etaa de formulación presupuestaria**

| e.- Superávit específico utilizable para cubrir costos de regulación                                                                                                                              | f.- Superávit específico utilizable para financiera gasto corriente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | g.- Superávit específico utilizable para financiera gasto corriente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El superávit generado a partir de esta fuente de ingreso es específico y por ende sólo puede cubrir los gastos propios de regulación”.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“El superávit específico generado a partir del canon de regulación de las telecomunicaciones puede cubrir gasto corriente asociado de forma específica a tal actividad, siempre y cuando, dicha práctica no tenga el carácter permanente o a partir de ella, se genere una obligación que requiera financiarse a través del tiempo”.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“En caso de existir el superávit específico debe ser reconocido como fuente primaria para cancelar los costos de regulación, siendo que el proyecto de canon de regulación planteado cada año en la primera quincena del mes de abril debe reflejar únicamente aquellos costos a cubrir después de utilizar los montos ya recaudados por el órgano regulador”.</i></li> </ul> |

Fuente: Informe del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023

El uso del superávit específico durante el proceso de formulación ha sido regulado por la Sutel mediante la *“Directriz sobre el uso de superávit acumulado de Regulación y Espectro para la formulación de cánones, presupuesto inicial y extraordinarios 2022 y siguientes”*, la cual fue aprobada por el Consejo mediante el Acuerdo 002-069-2021, tomado en la sesión ordinaria 069-2021, celebrada el 30 de setiembre del 2021. Cita a continuación:

1. *Dar por recibido y aprobar el oficio 09040-SUTEL-DGO-2021 del 24 de setiembre de 2021 mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo la “Directriz sobre el uso del superávit acumulado de Regulación y Espectro para la formulación Cánones, Presupuesto Inicial y extraordinarios”.*
2. *Instruir a la Dirección General de Operaciones para que aplique la directriz en el proceso de formulación del Presupuesto Inicial y Extraordinarios 2022 y siguientes.*

En este documento se indica que el uso del superávit específico tanto de Regulación y Espectro formará parte del financiamiento, según el detalle mencionado en la siguiente cita:

*“El uso del Superávit Específico tanto de Regulación y Espectro formará parte del financiamiento de:*

- Los proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) asociados a la Regulación de las Telecomunicaciones<sup>5</sup> y los proyectos del POI relacionados con la planificación, administración y control del espectro radioeléctrico<sup>28</sup>.*
  - La compra de nuevos activos institucionales (equipos, software; etc.), que fortalezcan la labor de Regulación de las Telecomunicaciones y la planificación, administración y control del espectro radioeléctrico.*
  - Los compromisos presupuestarios que por alguna razón no se ejecuten en el período y deban ser trasladados al presupuesto siguiente.*
  - Las actividades de rutina o bien llamadas “contrataciones plurianuales”, las cuales presentan un inicio y un fin, siempre y cuando no representen un gasto recurrente, tal como lo autoriza la Contraloría General de la República en el oficio 11588 (DFOE-SD-1447) del 05 de setiembre de 2016 y en el oficio 012526 (DFOE-CIU-0195) del 26 de agosto de 2021 sobre la asignación de superávit de Espectro.*
  - En caso de que se apliquen los recursos de superávit en los conceptos indicados anteriormente y se disponga de saldo residual por este concepto, de manera excepcional, el Regulador puede destinar los recursos a sufragar el gasto corriente, conforme los términos indicados por el Órgano Contralor.*
  - Al presentarse la necesidad de sufragar gasto corriente con superávit, la Dirección General de Operaciones deberá fundamentar y respaldar con la información necesaria, la asignación de estos recursos.”*
- c) Esta directriz se aplicará a partir de la formulación del Presupuesto Ordinario 2022 y se mantendrá incólume para los siguientes períodos. Su actualización se realizará en caso de emitirse nuevas recomendaciones en la materia emitidas por la Contraloría General de la República, recomendaciones de la Auditoría Interna en esta materia, ajustes en normativa aplicable y cuando la Dirección General de Operaciones considere que existen nuevos elementos que impliquen un ajuste”.*

Las recomendaciones indicadas por el Órgano Contralor, e) f) y g); han sido atendidas por la Sutel mediante la Directriz citada.

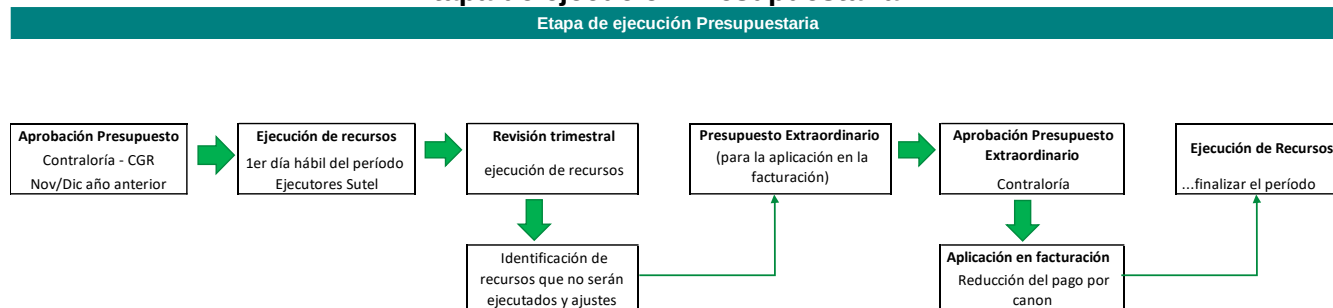
## **b) Etapa de Ejecución Presupuestaria**

La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) inicia el proceso de ejecución con la aprobación del presupuesto por parte de la Contraloría General de la República y durante el año se realiza el seguimiento y evaluación trimestral, para determinar si algunos recursos no serán ejecutados, identificar acciones correctivas para mejorar la ejecución y plantear los presupuestos extraordinarios que sean necesarios para reducir el monto de la facturación y reducir el superávit del período. Este proceso se visualiza en la siguiente imagen.

---

<sup>28</sup> Programa 3 Espectro.

## Imagen 5 Etapa de ejecución Presupuestaria



Elaboración propia: Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno

A continuación, se hace referencia a la atención de recomendaciones de la Contraloría General de la República (CGR), emitidas en el oficio 17653 – DFOE-IFR-0666, relacionadas con la etapa de Ejecución presupuestaria.

### Cuadro 3 Informe de la CGR 17653 - DFOE-IFR-0666 Etapa de ejecución presupuestaria

| c.- Ajuste en la ejecución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | d.- Administración eficiente del canon de Regulación para evitar la generación de superávit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• “El monto a recaudar por concepto de canon de regulación puede ser ajustado a la baja conforme a la ejecución real de los costos planificados, cualquier modificación en la ejecución de la planeación debe considerarse oportunamente en los montos a cobrar a los obligados, con el fin de no crearse así mayores ingresos que los necesarios en el mismo período generando un superávit contrario a los principios postulados por el propio ordenamiento jurídico”.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “El órgano regulador debe procurar que el canon de regulación sea administrado eficientemente y bajo el principio de servicio al costo, tratando de evitar razonablemente la generación de superávit, siendo tal condición considerada como esporádica, por lo que la administración de esta circunstancia por parte del órgano regulador debe ser eficaz en el control razonable de esta fuente excepcional de financiamiento, según el principio de legalidad”.</li> </ul> |

Fuente: Informe del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023

La Sutel en cumplimiento de las recomendaciones del Órgano de Fiscalización, ha realizado varias acciones que permitan hacer los ajustes y mejorar la gestión de los recursos del Canon de Regulación, durante la etapa de Ejecución presupuestaria. Las principales acciones se citan a continuación:

#### • Elaboración de presupuesto extraordinario 01-2022

Se revisa la liquidación presupuestaria del período anterior, para identificar el superávit generado y elaborar en el primer trimestre del año el primer presupuesto extraordinario, que permita utilizar este superávit y reducir el monto del canon, con el propósito de disminuir el monto de la facturación, para hacer un mejor uso de los recursos y cumplir con el principio de servicio al costo.

El Consejo de la Sutel aprobó el Presupuesto Extraordinario 01-2022, mediante el cual se reducen los ingresos corrientes por concepto de cánones por regulación de los servicios públicos y se incorporan recursos provenientes del superávit específico como sustitución de fuente de Financiamiento, emitiendo el Acuerdo 023-009-2022, tomado en sesión celebrada el 3 de febrero de 2022, el cual cita:

1. *Dar por recibido y aprobar el oficio 00742-SUTEL-DGO-2022, del 28 de enero del 2022, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el Presupuesto Extraordinario 01-2022, titulado “Incorporación de recursos del superávit específico acumulado a diciembre 2022 de Regulación como sustitución de fuente de financiamiento para su aplicación en la facturación del canon de regulación 2022”, por un monto neto de ¢0.0.*
2. *Autorizar al señor Eduardo Arias Cabalceta, Director General de Operaciones, para que remita a la Contraloría General de la República, mediante el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP), el Presupuesto Extraordinario 01-2022 antes mencionado, así como a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y Auditoría Interna de Aresep-Sutel mediante la Unidad de Gestión Documental y brinde la información complementaria que sea solicitada por los órganos de fiscalización.*

Este presupuesto fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante el oficio 03543 (DFOE-CIU-0137) del 7 de marzo de 2022.

Al contar con la ejecución al primer semestre del año será revisado el avance en proyectos y actividades con la posibilidad de plantear un segundo presupuesto extraordinario. Estas medidas procuran una mejora en la gestión para maximizar el uso de los recursos, aumentar el nivel de ejecución y generar la menor cantidad de superávit en cada período.

- **Aplicación de reducción en la facturación**

La unidad de Finanzas presentó al Consejo de la Sutel el oficio 02468-SUTEL-DGO-2022 del 16 de marzo de 2022, para proceder con los ajustes correspondientes a la disminución del canon de regulación de las telecomunicaciones del año 2022, por un monto total de ¢1,102,039,778; que, como se explicó en la sección 4.3, corresponden al superávit acumulado del 2021 posterior a la liquidación presupuestaria.

La reducción se aplicó a la facturación del cobro del canon de regulación, de manera proporcional a partir del mes de abril de 2022, conforme aprobación del Consejo mediante el Acuerdo 013-028-2022, tomado en sesión celebrada el 24 de marzo del 2022, el cual cita:

1. *Dar por recibido y aprobar el oficio 02468-SUTEL-DGO-2022, del 16 de marzo del 2022, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe “Atención oficio 03543 DFOE-CIU-0137, aprobación del presupuesto extraordinario No 01-2022 de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)”.*

2. Instruir a la Dirección General de Operaciones para que, por medio de la Unidad de Finanzas, proceda con los ajustes pertinentes correspondientes a la disminución del canon de regulación de las telecomunicaciones del año 2022, por un monto total de \$1,102,039,778 (mil ciento dos millones, treinta y nueve mil, setecientos setenta y ocho colones). La reducción se aplicará a la facturación del cobro del canon de regulación, de manera proporcional del mes de abril a diciembre 2022.
3. Encargar a la Unidad de Finanzas que informe a los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones sujetos al pago del canon de regulación de lo indicado en este acuerdo.

Estas acciones permiten que durante la ejecución se ajuste a la baja el canon de regulación y además reduce la posibilidad de que se genere superávit en el período.

- **Generación de superávit**

A continuación, se hace referencia a la atención de recomendaciones de la Contraloría General de la República, emitidas en el oficio 17653 - DFOE-IFR-0666, relacionadas con la generación de superávit.

**Cuadro 4**  
**Informe de la Contraloría General de la República**  
**17653 - DFOE-IFR-0666**  
**Generación de Superávit**

| h.- Subejecución de los egresos proyectados generando superávit                                                                                                                                                                                                                                                                                  | i.- Incremento anual debido a la subejecución                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Durante el período de análisis (2015-2018 y hasta el tercer trimestre del año 2019) el monto inicialmente aprobado por concepto de canon de regulación fue cobrado, pero no fue ejecutado en su totalidad, de acuerdo con los egresos proyectados, generando en cada período un superávit”.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Asimismo, el superávit acumulado fue incrementándose en cada período anual al no ejecutarse el monto anualmente presupuestado, contraponiéndose tal actuación del órgano regulador al principio de servicio al costo y de administración eficiente”.</li> </ul> |

Fuente: Informe del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023

Las acciones de la Sutel mencionadas previamente han sido implementadas para buscar una formulación lo más cercana a la realidad y para permitir una revisión periódica durante la ejecución, con el propósito de ajustar el cobro a los operadores y no generar superávit en cada período.

En cumplimiento de las recomendaciones de la Contraloría, la Sutel realizó una asignación del 100% del superávit de regulación, como primera fuente de financiamiento, para no incrementar el costo del canon de regulación.



### c) Mejora en el proceso de planificación y ejecución del canon de regulación

La Contraloría General de la República incluye en el oficio 17653 - DFOE-IFR-0666, consideraciones con el fin de que el Consejo de SUTEL valore y adopte los acuerdos necesarios con el objeto de mejorar los procesos de planificación y ejecución del canon de regulación.

#### **Cuadro 5** **Informe de la Contraloría General de la República** **17653 - DFOE-IFR-0666**

#### **Mejora en el proceso de planificación y ejecución del Canon de Regulación**

|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>a. Revisión de los procesos de planificación y ejecución del canon de regulación</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “La revisión de los procesos de planificación y ejecución del canon de regulación con el fin que se garanticen los principios de eficiente administración y servicio al costo”.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>b. Implementación y seguimiento de mejoras</b>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “La implementación y seguimiento a las mejoras correspondiente a los anteriores procesos, de acuerdo al resultado de dicha revisión”.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>c. Utilización de recursos superavitarios derivados del canon de regulación como fuente primaria de ingresos</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Utilización de los recursos superavitarios derivados del canon de regulación, como fuente primaria de ingresos, lo que implica que la SUTEL considere no efectuar el cobro del canon de regulación vigente si mantiene recursos superavitarios de dicha fuente de ingresos”.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| <b>d. Identificación de los costos anuales de regulación y cronograma de ejecución</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “En los futuros proyectos de cálculo de canon de regulación enviados para la aprobación de la Contraloría General de la República se adjunte la identificación de los costos de la regulación anual, como lo ha venido realizando hasta el momento, así como un cronograma de ejecución de la cancelación prevista de dichos costos, con el fin de verificar en qué momento durante el año se ocuparán efectivamente los recursos del canon”.</li> </ul> |
| <b>e. Ajustes en el canon durante la ejecución</b>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “En caso de existir variaciones en el supra citado cronograma durante el propio período de ejecución se realicen las modificaciones del monto de canon, de previo al cobro de los regulados”.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |

Fuente: Informe del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023

En resumen, las principales acciones ejecutadas por la Sutel en materia de gestión presupuestaria y transparencia en la formulación del canon de regulación de telecomunicaciones son las siguientes:



**Cuadro 6**  
**Resumen de las acciones realizadas por Sutel**  
**En atención de las recomendaciones del oficio 17653**

| Recomendación                                                                                                | Acciones de Sutel                                                                                                                       | Acuerdo                                                                       | Fecha                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| a) Revisión de los procesos de planificación y ejecución del canon de regulación                             | 1.1 Etapa de formulación presupuestaria<br>1.2 Etapa de ejecución presupuestaria                                                        | Acuerdo 007-020-2022, aprobación de lineamientos.                             | 24 de febrero de 2022.                              |
| b) Implementación y seguimiento de mejoras                                                                   | Revisión de los procedimientos para presentación al Consejo de la Sutel                                                                 | Depende de la presentación de la propuesta al Consejo.                        | Presentación en el segundo semestre de 2022.        |
| c) Utilización de recursos superavitarios derivados del canon de regulación como fuente primaria de ingresos | Asignación de la totalidad del superávit de Regulación.<br><br>Totalidad asignado en el Presupuesto Extraordinario 01-2022.             | Acuerdo aprobación PE 01-2022, 023-009-2022.                                  | 3 de febrero de 2022.                               |
| d) Identificación de los costos anuales de regulación y cronograma de ejecución                              | Vinculación del Plan - Presupuesto, incluida en los Apéndices, incluye el cronograma de ejecución.                                      | Acuerdo de aprobación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2022. | 15 de abril de 2022 (fecha máxima según normativa). |
| e) Ajustes en el canon durante la ejecución                                                                  | 1.2 Etapa de ejecución Presupuestaria - Evaluación trimestral, elaboración de presupuesto extraordinario y reducción en la facturación. | Aplicación continua, depende de los resultados de la ejecución.               |                                                     |

Fuente: Informe del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023

La Superintendencia de Telecomunicaciones ha avanzado en materia presupuestaria en corto tiempo, estableciendo límites de crecimiento para la formulación, mejorando el nivel de ejecución presupuestaria, impulsando un involucramiento institucional promovido por el jerarca, con la participación de todas las dependencias y realizando ajustes durante la ejecución para la disminución del cobro del canon de regulación a los operadores.

## 5.7. Gestión institucional

Con respecto a la gestión institucional, se destacan los principales logros en cuando al uso del canon para el cumplimiento de las funciones de regulación<sup>29</sup>.

- **Fortalecimiento de los derechos de los usuarios**

En el año 2021 se atendió un total de 1 011 expedientes de reclamaciones por parte de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en los lineamientos de *"Seguimiento al Acuerdo 017-083-2018 del 6 de diciembre de 2018 sobre el apego a la línea de Resolución de la Dirección General de Calidad"*, esto implicó una acción conjunta de los operadores y el regulador. La pandemia del COVID-19 aumentó las reclamaciones en el 2020 en un 43.6% con respecto al año tras anterior y para año 2021 se redujo en un 19,37%.

Para alcanzar esto la Sutel trabajó coordinadamente con la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC) y puso a disposición del público el *"Protocolo de Facilitación"*, una novedosa herramienta que abrió la brecha en la facilitación y negociación en materia de servicios públicos y en general en la solución de controversias en materia administrativa.

<sup>29</sup> Con base en el Informe anual de labores de la Sutel, 2021. (Acuerdo Consejo: 002-031-2022 del 1 de abril de 2022).

También se logró recibir el proyecto para la implementación del “*Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas*”, cuyo propósito es mejorar la seguridad del usuario.

- **Promover mercados dinámicos y competitivos a través de la diversificación de los servicios de telecomunicaciones y nuevas tecnologías**

Se promueve una reforma integral al Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT) aprovechando la experiencia de más de 10 años de aplicación y una seria evaluación. Entre las principales mejoras está una mejora en la orientación de la regulación por mercado, ajustes en el proceso de contabilidad regulatoria, aprobación de ofertas de referencia y los procesos de intervención a cargo de la Sutel.

Por su parte el mercado alcanzó una mayor dinámica, demanda de servicios, especialmente en materia de conectividad y una expansión. Se aprobaron 37 nuevas autorizaciones y se registró un aumento de un 50 % en las solicitudes de ampliación de zonas de cobertura y nuevos servicios, en comparación con el año 2020.

También se puso a disposición del público en general, datos relevantes relacionados con la ubicación y otras características de la infraestructura física que soporta las redes de telecomunicaciones, mediante la herramienta denominada Sistema de Información Geográfico (SIG) de la Sutel.

- **Autoridad Sectorial de Competencia de Telecomunicaciones**

La Sutel ha avanzado en la ejecución de la Hoja de Ruta de la Ley N°9736, y los compromisos con la OCDE. Se concluyó la elaboración de los siguientes instrumentos: Manual de Procedimientos Internos, Guía para la Imposición de Multas, Protocolo de Análisis de Casos con Facultades Compartidas por Sutel y Coprocom, Manual sobre Manejo de Información Confidencial, Guía para el Análisis de Concentraciones, Guía para la Notificación de Concentraciones, Reglamento Técnico a la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.

También, se inició el proceso de elaboración de los siguientes instrumentos: Guía para la realización de estudios de mercado y Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia. Se dotó a la Dirección General de presupuesto. Se avanzó en la dotación de personal, según cronograma. Se inició la elaboración de un Estudio de mercado acerca de la infraestructura de ductos que soporta redes de telecomunicaciones y su impacto en la competencia del mercado y el proceso de planificación para la comunicación y divulgación de temas de competencia en el mercado.

- **Área Administrativa**

Se alcanzó una ejecución presupuestaria a dos años de la Pandemia del COVID-19 del 91.1% para el año 2021, lo que significa una mejora en la ejecución del 5.7%. Alcanzar este alto porcentaje de ejecución demuestra el compromiso, el trabajo y el esfuerzo de la organización por el cumplimiento de los objetivos trazados. Por otra parte, el avance total de las metas de los proyectos POI 2021 fue de 97%, el porcentaje de ejecución más alto en la historia de Sutel.

## 6. Conclusiones y acciones de mejora

### 6.1 Conclusiones

La rendición de cuentas en la función pública es un deber constitucional, que nace de las funciones designadas a cada una de las instituciones y con ellas, a los funcionarios que deben ser responsables no sólo de su ejecución, sino de hacerlo con eficiencia.

Los mecanismos de rendición de cuentas en la función pública no se limitan a un informe al final del período, sino que, desde la planificación nacen los insumos que permiten a la sociedad civil el seguimiento de las metas de las instituciones. El presupuesto, los sistemas de control interno y riesgos, las evaluaciones de los proyectos, los estados financieros todos son mecanismos de rendición de cuentas que buscan desde diferentes aristas, exponer la gestión de la organización.

La evaluación de la gestión del canon de regulación mencionada en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones, revela un medio más de rendición de cuentas y de transparencia institucional; que se transforma en la suma de los esfuerzos institucionales.

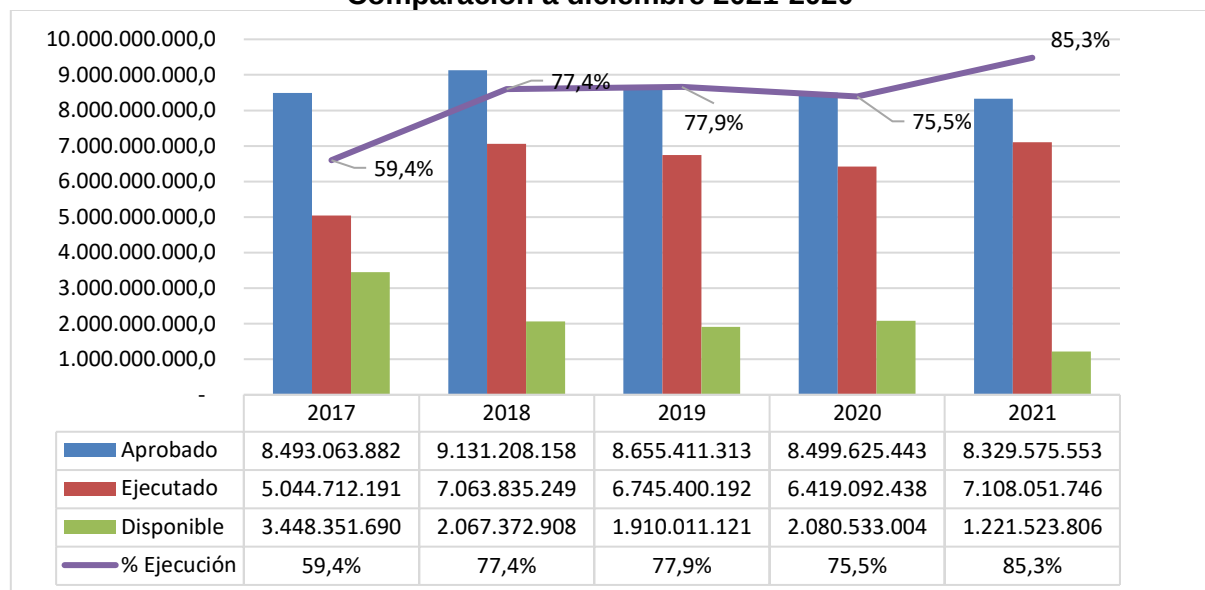
En el caso del POI, el avance es de 97% sobre las metas físicas y el presupuesto ejecutado en proyectos es del 93% de los recursos modificados. Si el comparativo se realiza contra el original planeado es de 58%.

Este avance responde principalmente a finalización del período del Plan Estratégico Institucional, donde los objetivos trazados y los proyectos determinados para su cumplimiento se han alcanzado. Esto quiere decir que para el POI 2023 es necesaria la formulación de nuevos proyectos. El ciclo de formulación estratégica termina en el 2022 con el PEI 2016-2022 y se hace necesario un nuevo ejercicio que permita formular nuevos desafíos para la Sutel.

Debido a la complejidad de la formulación de proyectos nuevos en todas las fuentes de financiamiento y de acuerdo con la metodología de proyectos, el proceso debería iniciarse cuanto antes, con el fin de dimensionar adecuadamente los tiempos, costos y alcances de los proyectos que serán incluidos; no obstante, el reto que impone la regla fiscal implica que la Sutel deba ser más austera y tenga mucho mayores limitaciones para la asignación del gasto.

La liquidación presupuestaria del Canon de regulación al 31 de diciembre de 2021 es de un 85,3%, siendo 9,8% puntos porcentuales superior a la realizada en el 2020 y la más alta de los últimos 5 años, tal como se puede observar:

**Gráfico 24**  
**Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación al 31 de diciembre de 2021**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Comparación a diciembre 2021-2020**



Además, como parte de los resultados de la gestión alcanzada, se destacan las diversas actividades que ha ejecutado la Sutel para mejorar la regulación. Entre ellas, la búsqueda de herramientas que acerquen a la institución con el usuario mediante sistemas que monitoreen la calidad de los servicios. Asimismo, todas las acciones en materia de promoción de la competencia y de ser la Autoridad Sectorial en la materia.

## 6.2 Acciones de mejora

Este informe se enfoca en los resultados alcanzados para la fuente de Regulación de las telecomunicaciones. Como acciones de mejora se mencionan:

### *Sobre el PEI*

- Definir indicadores de gestión para la operacionalización y las labores ordinarias de la institución, que fortalezcan la rendición de cuentas de la institución; de forma que puedan ser incluidos en las mediciones de los informes de seguimiento.
- Definir e implementar medidas para fortalecer la formulación del Plan-Presupuesto y evitar al máximo la generación de superávit, con el propósito de mejorar la ejecución presupuestaria.

### *Sobre el canon de regulación*

- Identificar las limitaciones que producto de la regla fiscal disminuyan la posibilidad de ejecución de los gastos nuevos y de los costos en dólares, para minimizar el riesgo de incumplimiento y generar nuevas estrategias de acción.
- Identificar y aplicar acciones preventivas en la etapa de ejecución del canon de regulación que permitan utilizar al máximo los recursos formulados y evitar la generación de superávit.
- Determinar cómo afecta el cumplimiento de la regla fiscal y la eventual asignación de necesidades tanto del presupuesto ordinario, como de otras actividades que están restringidas por la disminución de recursos, en caso de que se determine que se va a generar superávit.
- Solicitar a los directores generales y jefaturas que planteen un cronograma de pago que permita la ejecución oportuna de los egresos solicitados y realicen cambios conforme los resultados obtenidos en el período presupuestario anterior.

### *Sobre la rendición de cuentas:*

- Incluir el Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2021, en la página web institucional.
- Continuar, en la medida de las posibilidades administrativas, con la aplicación de las recomendaciones determinadas por la Auditoría Interna en sus informes.

**MP012020. Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles**

| Año  | Informes                       | Alcance                                                                                                                                                                      | Tiempo                                        | Costo anual    | Costo total    | Metas del año                                              | Seguimiento anual POI |                      |
|------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                                |                                                                                                                                                                              |                                               |                |                |                                                            | Ejecucion fisica      | Ejecucion financiera |
|      |                                |                                                                                                                                                                              |                                               |                |                |                                                            | % avance              | % ejecución          |
| 2020 | POI Presupuesto                | El proyecto tiene un alcance hacia los operadores declarados como importantes en los mercados que no han sido declarados en competencia (ICE, CLARO TELEFONICA, entre otros) | Duración: 2 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2021 | 84.687.624,00  | 195.736.792,00 | Informe comparativo de costos y precios                    | 100%                  | 94%                  |
|      | Modificacion I                 | No requirió modificaciones                                                                                                                                                   |                                               |                |                |                                                            |                       |                      |
| 2021 | POI Presupuesto                | El proyecto tiene un alcance hacia los operadores declarados como importantes en los mercados que no han sido declarados en competencia (ICE, CLARO TELEFONICA, entre otros) | Duración: 2 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2021 | 111.049.168,00 | 195.736.792,00 | Transferencia de conocimiento y presentación de resultados | 96%                   | 100%                 |
|      | Modificacion I                 | No requirió modificaciones                                                                                                                                                   |                                               |                |                |                                                            |                       |                      |
| 2022 | POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022 | El proyecto inicia fase operativa                                                                                                                                            |                                               |                |                |                                                            |                       |                      |

**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**

**MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE**

| Año  | Informes         | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tiempo                                                                                                     | Costo anual    | Costo total    | Metas del año                                                                                                                                                                            | Seguimiento anual POI |                      |
|------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                            |                |                |                                                                                                                                                                                          | Ejecucion física      | Ejecucion financiera |
|      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                            |                |                |                                                                                                                                                                                          | % avance              | % ejecución          |
| 2020 | POI Presupuesto  | El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones. | Duración: 2 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2021                                                              | 238.204.000,00 | 364.312.000,00 | 1) Reglamentación<br>2) Guías y manuales<br>3) Formación de capacidades<br>4) Estrategia de difusión de las autoridades                                                                  |                       |                      |
|      | Modificacion I   | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aumenta el plazo<br>Inicio: 2020<br>fin: 2022                                                              | 243.204.000,00 | 861.843.690,00 | Se mantienen, únicamente ajusta costo.                                                                                                                                                   |                       |                      |
|      | Modificación III | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | El tiempo total del proyecto se mantiene, se desplazan actividades que se ejecutarán en simultáneo en 2021 | 62.628.052,00  | 804.846.949,00 | 1) manuales y guías para multas e información confidencial<br>2) reestructuración de la autoridad de competencia                                                                         | 55%                   | 0%                   |
| 2021 | POI Presupuesto  | El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones. | 3 años<br>• Inicio: 2020<br>• Fin: 2022                                                                    | 296.885.077,00 | 804.846.949,00 | 1) Guías y manuales<br>2) Adquisición de hardware y software (TdR)<br>3) Formación de capacidades<br>4) Bases de datos sobre mercados<br>5) Infraestructura<br>6) Estrategia de difusión |                       |                      |

|       |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                   |                |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |     |
|-------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 2021  | Modificación I                 | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Duración: 4 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2023     | 140.742.369,00 | 729.120.908,00 | 1) Proceso de Contratación de:<br>Guías para realizar estudios de mercado<br>Guía para la evaluación de la regulación<br>Elaboración Infraestructura Ductería e<br>impacto en Competencia<br>Plan de comunicación estratégica para los<br>temas de competencia<br>2) Adquisición hardware y software para el<br>análisis forense (Estudio de Mercado).<br>3) Construcción de una base de datos sobre<br>los mercados. | 90% | 84% |
| 2022* | POI Cánones                    | El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones. | Duración: 3 años<br>• Inicio: 2020<br>• Fin: 2022 | 445.333.820,00 | 804.846.949,00 | 1) adquisición de sistemas<br>2) Especializaciones en competencia<br>3) Estudios de mercado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |     |
|       | POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022 | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Duración: 4 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2023     | 218.338.590,00 | 729.120.908,00 | 1) TdR para el Hardware de inspecciones<br>2) Formación de capacidades<br>3) Analisis de postería para redes 5g                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |     |



**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**QP032018. Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones**

| Año  | Informes        | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo                                          | Costo anual    | Costo total    | Metas del año                                                                                                                              | Seguimiento anual POI |                      |
|------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                |                |                                                                                                                                            | Ejecucion fisica      | Ejecucion financiera |
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                |                |                                                                                                                                            | % avance              | % ejecución          |
| 2018 | POI Presupuesto | Contempla contratar un servicio que permita a la SUTEL contar con una herramienta de comparación de CDRs y a nivel de datos estadísticos sobre los resultados obtenidos, durante un periodo de seis años, con la finalidad de generar informes técnicos anuales de la verificación de la correcta tarificación de los servicios de telefonía móvil, fija e IP incluyendo los servicios de transferencia de datos móviles y fijos. Se proyecta emitir informes anuales durante los seis años de la contratación del servicio | Duración: 5 años<br>Inicio: 2017<br>Final: 2022 | 94.400.000,00  | 236.000.000,00 | Desarrollo, implementación y pruebas del sistema                                                                                           |                       |                      |
|      | Modificacion I  | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se mantiene                                     | -              | 236.000.000,00 | Adjudicacion e inicio del desarrollo                                                                                                       | 100%                  | 0%                   |
| 2019 | POI Presupuesto | Contempla contratar un servicio que permita contar con una herramienta de comparación de CDRs y a nivel de datos estadísticos sobre los resultados obtenidos, durante un periodo de seis años, con la finalidad de generar informes técnicos anuales de la verificación de la correcta tarificación de los servicios de telefonía móvil, fija e IP incluyendo los servicios de transferencia de datos móviles y fijos. Se proyecta emitir informes anuales durante los seis años de la contratación del servicio            | Duración: 5 años<br>Inicio: 2017<br>Final: 2022 | 120.950.000,00 | 236.000.000,00 | Fase II: Continuación del desarrollo, implementación y pruebas de aceptación<br>Fase III: Inicio de la ejecución del Servicio de Hospedaje |                       |                      |
|      | Modificacion I  | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se mantiene                                     | 106.998.740,00 | 225.260.506,00 | Metas se mantienen, ajuste por adjudicación.                                                                                               | 100%                  | 100%                 |
| 2020 | POI Presupuesto | Contempla contratar un servicio que permita contar con una herramienta de comparación de CDRs y a nivel de datos estadísticos sobre los resultados obtenidos, durante un periodo de seis años, con la finalidad de generar informes técnicos anuales de la verificación de la correcta tarificación de los servicios de telefonía móvil, fija e IP incluyendo los servicios de transferencia de datos móviles y fijos. Se proyecta emitir informes anuales durante los seis años de la contratación del servicio            | Duración: 5 años<br>Inicio: 2017<br>Final: 2022 | 38.181.656,00  | 254.544.371,00 | Fase III: Continuación de la ejecución del servicio de hospedaje del Sistema Comparador WEB                                                | 100%                  | 70%                  |
|      | Modificacion I  | No se reportan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                |                |                                                                                                                                            |                       |                      |

|      |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |               |                |                                                                                             |      |      |
|------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 2021 | POI Presupuesto       | Contempla contratar un servicio que permita contar con una herramienta de comparación de CDRs y a nivel de datos estadísticos sobre los resultados obtenidos, durante un periodo de seis años, con la finalidad de generar informes técnicos anuales de la verificación de la correcta tarificación de los servicios de telefonía móvil, fija e IP incluyendo los servicios de transferencia de datos móviles y fijos. Se proyecta emitir informes anuales durante los seis años de la contratación del servicio | Duración: 5 años<br>Inicio: 2017<br>Final: 2022 | 38.181.656,00 | 254.544.371,00 | Fase III: Continuación de la ejecución del servicio de hospedaje del Sistema Comparador WEB | 100% | 100% |
|      | Modificación I        | No se reportan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |               |                |                                                                                             |      |      |
| 2022 | Presupuesto ordinario | El proyecto inicia fase operativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |               |                |                                                                                             |      |      |

**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**QP012020. Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas**

| Año  | Informes        | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo                                                                              | Costo anual    | Costo total       | Metas del año                                                                                                 | Seguimiento anual POI |                      |
|------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                |                   |                                                                                                               | Ejecucion física      | Ejecucion financiera |
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                |                   |                                                                                                               | % avance              | % ejecución          |
| 2020 | POI Presupuesto | El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil. | Duración: 7 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2026                                       | 665.570.000,00 | €2.662.280.000,00 | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación                                    |                       |                      |
|      | Modificacion II | Sin cambios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2024                                                 | -              | 1.463.299.086,00  | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Adjudicación en firme                                                   | 80%                   | 0%                   |
| 2021 | POI Presupuesto | El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil. | Duración: 5 años<br>• Inicio: 2020<br>• Fin: 2024<br>Inicia Fase operativa en 2022. | 535.382.903,00 | 1.454.296.298,00  | 1) Implementación del SNGT                                                                                    |                       |                      |
|      | Modificacion I  | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Duración: 6 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2025<br>inicia operación en 2023           | 335.941.425,61 | 1.454.296.298,00  | Finalización de la Fase 2 (desarrollo e implementación del SGTM) establecida para el 19 de noviembre de 2021. | 100%                  | 102%                 |
|      | POI Cánones     | Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |                |                   |                                                                                                               |                       |                      |

|       |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                           |                |                  |                            |  |  |
|-------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|----------------------------|--|--|
| 2022* | POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022 | El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil. | Duración: 6 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2025<br>inicia operación en 2023 | 287.478.470,00 | 1.485.853.400,00 | 1) Implementación del SGTM |  |  |
|-------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|----------------------------|--|--|

APÉNDICE A  
ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO  
QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones

| Año  | Informes        | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo                                        | Costo anual   | Costo total    | Metas del año                                                                                               | Seguimiento anual POI |                      |
|------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                               |               |                |                                                                                                             | Ejecucion física      | Ejecucion financiera |
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                               |               |                |                                                                                                             | % avance              | % ejecución          |
| 2020 | POI Presupuesto | El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura. | Duración: 7 años<br>Inicio: 2020<br>Fin: 2026 | 10.585.953,00 | €74.101.671,00 | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación<br>3) Capacitación en el sistema |                       |                      |
|      | Modificacion II | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7 años<br>Inicio:2021<br>Fin:2026             | -             | €74.101.671,00 | Se suspende el proyecto.                                                                                    | 0%                    | 0%                   |
| 2021 | POI Presupuesto | El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura. | 7 años<br>Inicio:2021<br>Fin:2026             | 10.401.646,00 | 72.866.803,35  | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación<br>3) Capacitación en el sistema |                       |                      |

|       |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |               |               |                                                                          |     |    |
|-------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|-----|----|
|       | Modificación I                 | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Duración: 8 años<br>Inicio: 2021<br>Fin: 2028<br>Un año en implementación y 7 años en operativo. | -             | 72.866.803,35 | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Inicio de la implementación        | 90% | 0% |
|       | POI Cánones                    | Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |               |               |                                                                          |     |    |
| 2022* | POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022 | El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura. | Duración: 8 años<br>Inicio: 2021<br>Fin: 2028<br>Un año en implementación y 7 años en operativo. | 10.401.646,00 | 74.981.146,00 | 1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación |     |    |

**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF de cara a la evolución del mercado.**

| Año  | Informes         | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                | Tiempo                                            | Costo anual  | Costo total  | Metas del año                                                                                                                                                                                        | Seguimiento anual POI |                      |
|------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |              |              |                                                                                                                                                                                                      | Ejecucion fisica      | Ejecucion financiera |
|      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |              |              |                                                                                                                                                                                                      | % avance              | % ejecución          |
| 2018 | POI Presupuesto  | NA                                                                                                                                                                                                                                                     | NA                                                | NA           | NA           | NA                                                                                                                                                                                                   |                       |                      |
|      | Modificacion I   | 1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)<br>2. Revisión analítica del Reglamento Autónomo de Servicios ARESEP/SUTEL (RAS)<br>3. Propuesta de adaptación y mejoras al RIOF y al RAS para SUTEL       | 2 Años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2029.              | -            | 5.000.000,00 | 1. Revisión integral y analítica del RIOF<br>2. Elaboración del diagnóstico del RIOF                                                                                                                 |                       |                      |
|      | Modificacion III | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                            | 3 Años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2020.              | -            | 5.000.000,00 | Ejecucion fase de diagnóstico                                                                                                                                                                        | 100%                  | 0%                   |
| 2019 | POI Presupuesto  | 1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)<br>2. Revisión analítica del Reglamento Autónomo de Servicios (RAS) ARESEP/SUTEL (RAS)<br>3. Propuesta de adaptación y mejoras al RIOF y al RAS para SUTEL | 3 Años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2020.              | 5.000.000,00 | 5.000.000,00 | 1. Propuesta de reorganización del RIOF<br>2. Propuesta de actualización del RAS<br>3. Implementación de la propuesta aprobada del RIOF                                                              |                       |                      |
|      | Modificacion I   | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                            | 3 Años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2020.              | -            | 5.650.000,00 | Ajuste por IVA, todos los elementos permanecen invariables                                                                                                                                           | 75%                   | 0%                   |
| 2020 | POI Presupuesto  | 1. Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)<br>2. Propuesta de ajuste a la estructura organizativa<br>3. Planteamiento con las mejoras al RIOF para SUTEL                                             | Duración: 5 años<br>•Inicio: 2018<br>•Final: 2022 | 2.825.000,00 | 5.650.000,00 | Aprobacion de ajustes en competencia mas su implementacion<br>revisión y actualización del diagnostico<br>Revisión de insumos para la propuesta de ajuste institucional                              |                       |                      |
|      | Modificacion III | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                            | Varían las actividades asignadas cada año         | 2.825.000,00 | 5.650.000,00 | 1) Implementación de ajustes parciales en materia de competencia<br>2) Actualización del diagnóstico Sutel 2020<br>3) Actualización de procedimientos y elaboración de propuesta de ajustes a la DGO | 71%                   | 0%                   |

|       |                                |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |              |              |                                                                                        |    |    |
|-------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 2021  | POI Presupuesto                | 1. Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)<br>2. Propuesta de ajuste a la estructura organizativa<br>3. Planteamiento con las mejoras al RIOF para SUTEL | Duración: 5 años<br>• Inicio: 2018<br>• Final: 2022 | 2.825.000,00 | 5.650.000,00 | 1) Elaboración de propuesta otras dependencias<br>2) Aprobaciones<br>3) Implementación |    |    |
|       | Modificación II                | Suspendido                                                                                                                                                                                                 | Suspendido                                          | 0            | -            | Suspendido                                                                             | 0% | 0% |
| 2022* | POI Cánones                    | 1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)<br>2. Propuesta de ajuste a la estructura organizativa<br>3. Planteamiento con las mejoras al RIOF para SUTEL  | Duración: 5 años<br>• Inicio: 2018<br>• Final: 2022 | -            | 5.650.000,00 |                                                                                        |    |    |
|       | POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022 | Suspendido                                                                                                                                                                                                 | Suspendido                                          | 0            | -            | Suspendido                                                                             |    |    |



**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel**

| Año  | Informes        | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo                              | Costo anual       | Costo total       | Metas del año                                                                                                                                                                                                                                 | Seguimiento anual POI |                      |
|------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecucion física      | Ejecucion financiera |
|      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                               | % avance              | % ejecución          |
| 2018 | POI Presupuesto | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NA                                  | NA                | NA                |                                                                                                                                                                                                                                               |                       |                      |
|      | Modificacion I  | El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas. | 3 años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2020 | Recursos propios. | Recursos propios. | Levantamiento de Resoluciones y Acuerdos del Consejo según tema o norma                                                                                                                                                                       | 100%                  | NA                   |
| 2019 | POI Presupuesto | El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas. | 3 años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2020 | Recursos propios. | Recursos propios. | Análisis y distribución según tema o norma de estudio                                                                                                                                                                                         |                       |                      |
|      | Modificacion I  | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4 años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2021 | Recursos propios  | Recursos propios  | Construcción del tesoro, definición del concepto, determinación de la capacidad de herramientas actuales, estudio de mercado, determinación y decisión de la herramienta a construir y de los costos permanentes                              | 47%                   | NA                   |
| 2020 | POI Presupuesto | El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas  | 4 años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2021 | Recursos propios  | Recursos propios  | Proceso de contratación hasta la adjudicación                                                                                                                                                                                                 |                       |                      |
|      | Modificacion I  | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 años<br>Inicio: 2018<br>Fin: 2022 | Recursos propios  | Recursos propios  | 1) Definición de los requerimientos técnicos y funcionales (alcance de la herramienta)<br>2) Estudio y análisis de Mercado según la definición del punto anterior de los requerimientos técnicos y funcionales.<br>3) Análisis de presupuesto | 80%                   | NA                   |

|              |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                          |                         |                       |                                                                                                                                    |     |    |
|--------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| <b>2021</b>  | <i>POI Presupuesto</i>       | El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas. | Duración: 5 años<br>Inicio: 2018<br>Final: 2022          | Recursos propios        | Recursos propios      | 1) Realizar todo el proceso de contratación hasta la adjudicación                                                                  |     |    |
|              | <i>Modificación I</i>        | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Duración: 6 años<br>Inicio: 2018<br>Final: 2023          | Recursos propios        | 184.159.993,00        | 1) Realizar toda la documentación relacionada con el proceso de contratación (especificaciones de TI quedan para 2022)             | 95% | NA |
|              | <i>Modificación III</i>      | <i>Se mantiene</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Duración: 6 años<br/>Inicio: 2018<br/>Final: 2023</i> | <i>Recursos propios</i> | <i>184.159.993,00</i> | <i>Realizar toda la documentación relacionada con el proceso de contratación, especificaciones técnicas de TI quedan para 2022</i> |     |    |
| <b>2022*</b> | <i>POI Cánones</i>           | El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas. | Duración: 6 años<br>Inicio: 2018<br>Final: 2023          | 184.159.993,00          | 184.159.993,00        | Ejecución de la contratación, inicio de actividades de implementación y pruebas                                                    |     |    |
|              | <i>Modificación III-2021</i> | <i>Se mantiene</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Se mantiene</i>                                       | <i>0</i>                | <i>184.159.993,00</i> | <i>Etapas adjudicación e inicio de ejecución</i>                                                                                   |     |    |

**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales**

| Año  | Informes         | Alcance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo                                    | Costo anual     | Costo total    | Metas del año                                                                                                                                                                                                                                                | Seguimiento anual POI |                      |
|------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                              | Ejecucion fisica      | Ejecucion financiera |
|      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                              | % avance              | % ejecución          |
| 2018 | POI Presupuesto  | Herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de los procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional e integración con procesos del MICITT. | 4 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: 2020       | 175.000.000,00  | 465.250.000,00 | Desarrollo de los procesos definidos para el RNT // Puesta en marcha y automatización de la interoperabilidad                                                                                                                                                |                       |                      |
|      | Modificacion I   | Varía al incluir la "Implementación de la contratación sobre expediente electrónico y confidencialidad de la información" como un proceso asociado al proyecto de la plataforma de interoperabilidad, proceso que se ejecutará en 2019.                                                                                                                                                                                                           | 5 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: 2021       | -175.000.000,00 | 485.250.000,00 | 1) Licitación de la plataforma adjudicada<br>2. Procesos preparatorios levantados<br>3. Proceso de contratación para expediente electrónico                                                                                                                  | 28%                   | NA                   |
| 2019 | POI Presupuesto  | Herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de los procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT.   | 5 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: 2021       | 236.000.000,00  | 485.250.000,00 | 1. Reforzamiento y configuración complementarias de infraestructura y configuración del BUS de Interoperabilidad<br>2. Procesos definidos del RNT<br>3. Implementación de la contratación sobre expediente electrónico y confidencialidad de la información. |                       |                      |
|      | Modificacion I   | Se mantiene el alcance del proyecto, solo se extiende el cronograma por la declaratoria de infructuoso del concurso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: Enero 2023 | 30.000.000,00   | 657.779.293,00 |                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |                      |
|      | Modificacion II  | Se mantiene.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Se mantiene                               | -30.000.000,00  | 657.779.293,00 | Especificaciones técnicas del proyecto                                                                                                                                                                                                                       | 100%                  | NA                   |
|      | Modificacion III | Se mantiene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se mantiene                               |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |                      |
|      | POI Presupuesto  | Herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de los procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT.   | 6 años<br>Inicio: 2017<br>fin: 2023       | 169.500.000,00  | 735.779.293,00 | 1) Desarrollo del entregable A, procesos<br>2) Desarrollo del entregable B, configurar licenciamiento                                                                                                                                                        |                       |                      |

|       |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                               |            |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |    |
|-------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 2020  | Modificación I        | Se mantiene.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 9 años<br>Inicio: 2017<br>fin: 2025           | 0          | 735.779.293,00 | 1) Propuesta de estrategia para la adquisición del componente de Firma Digital<br>2) Listado de procedimiento/procesos de la Dirección de Operaciones<br>3) Propuestas de políticas/procedimientos de accesos a servidores; respaldos; uso de Sharepoint; migración y conversión de formatos; código fuente y lenguaje; reglas de acceso y permisos. | 59% | NA |
| 2021  | POI Presupuesto       | Herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de los procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT. | Duración: 9 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: 2025 | 0          | 735.779.293,00 | 1) propuesta de procedimientos<br>2) propuesta de reglamentos<br>3) Actualización estudio de mercado y plazos y presupuesto de la contratación                                                                                                                                                                                                       |     |    |
|       | Modificación I        | Suspendido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Suspendido                                    | Suspendido | Suspendido     | Suspendido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0%  | NA |
| 2022* | POI Cánones           | Herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de los procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT. | Duración: 9 años<br>Inicio: 2017<br>Fin: 2025 | 0          | 735.779.293,00 | *Entrega de especificaciones técnicas del proyecto<br>•Proceso de contratación del proyecto TP-01.<br>*Adjudicación de la contratación                                                                                                                                                                                                               |     |    |
|       | Modificación III-2021 | Suspendido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Suspendido                                    | Suspendido | Suspendido     | Suspendido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |    |