

San José, 20 de noviembre de 2024

**10295-SUTEL-DGO-2024**

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 2023**

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 2023*”.

Los lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas fueron aprobados por el Consejo con el acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024; en éstos se establece el plazo de presentación al órgano colegiado para el 30 de noviembre de cada año.

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 017-030-2024 del 24 de julio de 2024. También incorpora las recomendaciones de la Auditoría Interna, emitidas en los informes sobre “*Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones*” del 2017 y 2019.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

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

Alan Cambronero Arce  
**Director General de Operaciones**

SJD/LMZ/ACA  
Gestión: FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-00840-2024

Cc:  
Sharon Jiménez D., Especialista en Planificación, PPCI  
Luis Cascante A., Jefe Secretaría de Actas

# Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones -2023-

**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*

Noviembre, 2024

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

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

Aprobado por:

Alan Cambroner Arce  
Director General  
Dirección de Operaciones

## Contenido

Contenido .....	3
Resumen ejecutivo .....	4
Introducción .....	5
1. Aspectos generales.....	6
2. Marco normativo y estratégico de Sutel .....	9
3. La rendición de cuentas en el sector público .....	15
4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación .....	21
4.1.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon .....	21
4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período.....	43
4.3 Gestión presupuestaria .....	60
4.4 Gestión financiera .....	95
4.5. Gestión del Control interno.....	101
4.6. Gestión de Riesgos 2023 .....	110
4.7 Gestión del recurso humano .....	122
4.8 Seguimiento de las recomendaciones y advertencias de la Auditoría Interna .....	127
5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación .....	129
6. Conclusiones y acciones de mejora .....	138
6.1 Conclusiones.....	138
6.2 Acciones de mejora.....	139

## Resumen ejecutivo

El informe de rendición de cuentas es el resultado de la aplicación de la normativa Constitucional, la Ley General de Telecomunicaciones 8642 específica para el Canon de Regulación de Telecomunicaciones. Cada año, que es deber de la Sutel emitir un informe en que se detallen el uso y aplicación de los recursos aprobados para regulación de las telecomunicaciones como una forma de brindar con transparencia información sobre esa fuente de financiamiento.

La fuente de los datos, son otros informes que la Superintendencia elabora a lo largo del año como el informe de labores, los estados financieros y presupuestarios y la ejecución del Plan Operativo Institucional; entre otros. Este informe busca brindar al lector diferentes fuentes de información en un solo informe que permita de forma detallada conocer el estado de situación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones y su impacto en la regulación.

Además, se abordan diversas recomendaciones de la auditoría tanto interna como externa a la que se somete anualmente el informe para cumplir con el mecanismo de rendición de cuentas expresado en la ley.

Por último, este documento se publica de forma anual para cumplir con la transparencia que debe regir las rendiciones de cuentas y la posibilidad de que todo habitante interesado en el tema pueda acceder a la información de forma oportuna.

## 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 dependencias 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 de la Ley General de la Administración Pública.

De conformidad con el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones 8642 y las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República, se presenta el informe de rendición de cuentas sobre el canon de regulación; fuente de financiamiento de las direcciones de Mercados, Competencia, la Unidad de Calidad de Redes y en proporción, el Consejo y unidades adscritas y la Dirección General de Operaciones.

El presente informe abarca el período de 2023, 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.

Este informe se presenta en cumplimiento del acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024, 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.

También se fundamenta en las recomendaciones de la Auditoría Interna en los informes:

- 02-ICI-2021 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017” y
- 03-ICI-2022 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019”

## 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 2023.

### 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 2023:

- Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI)
- Liquidación Presupuestaria
- Informe de resultados de gestión
- Estados financieros
- Autoevaluación de Control Interno
- Evaluación de Riesgos (SEVRI)
- 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 la Unidad de Calidad de Redes. De forma proporcional y de acuerdo con un parámetro de distribución de costos, la Dirección de Operaciones y el Consejo y unidades adscritas, reciben recursos de este canon.

Así las cosas, en el caso de la Dirección General de Operaciones y del Consejo y unidades adscritas, 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 estipulado en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones e indicaciones de la Contraloría General de la República en los reglamentos de formulación de cánones.

Además, en el informe DFOE-IFR-0492 de la Contraloría General de la República se hace una revisión del uso de los recursos del canon de regulación y se determinó la necesidad de un

sistema de costeo que permita la determinación de los porcentajes a cargo de cada fuente de financiamiento.

## 1.4 Archivo y gestión de calidad del informe

En el sistema documental de la Sutel se encuentra la carpeta: FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-00840-2024 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

### 1.5.1 Recomendaciones del informe “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”

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.

Las recomendaciones de ese informe (4.2, 4.4 y 4.7) se encuentran cumplidas de acuerdo con el último reporte del sistema de seguimiento de la Auditoría Interna<sup>1</sup>.

De acuerdo con la revisión efectuada, la recomendación dirigida al Consejo de la Sutel permanece pendiente y señala:

*“4.3. 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) u otro medio, controles para la calidad de la gestión del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación: tales como oficios de remisión de informe, versiones de informe, acuerdos de aprobación, solicitudes de cambios y versión a publicar en la página web. Impacto: Medio (Ver oportunidades de mejora 2.1.1 y 2.1.2).”*

Al respecto, se elaboró el procedimiento de elaboración del informe de rendición de cuentas y además, se comunicó la actualización de los lineamientos que contienen los elementos de calidad solicitados. Esta recomendación será ampliada con los formatos de cada uno de los oficios e informes.

---

<sup>1</sup> Auditoría Interna, “Reporte Sutel 20-12-2023”, enviado por MBA. Víctor Soto Azofeifa.

### **1.5.2 Recomendaciones del informe “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019”**

Con el informe 03-ICI-202, denominado “*Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019*” la Auditoría Interna emitió una serie de recomendaciones para mejorar el contenido del informe de rendición de cuentas.

Al respecto, la Auditoría Interna dio por cumplidas las recomendaciones 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.3, 4.6 y 4.8, según el reporte del sistema de seguimiento de recomendaciones<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Auditoría Interna, “Reporte Sutel 20-12-2023”, enviado por MBA. Víctor Soto Azofeifa.

## 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 8660, 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.

#### 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.

Se cumplió con el debido proceso para implementar la modificación a la estructura organizativa de la Sutel, gestión aprobada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) con el acuerdo 07-71-2020 del 20 de agosto de 2020, el principal cambio es la creación de la Dirección General de Competencia y un ajuste en la distribución de la fuente de financiamiento de Regulación de las Telecomunicaciones.

## Funciones

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la 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, Innovación, 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.

## Competencias

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

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



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

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

## 2.2 Plan estratégico institucional 2023-2027

El PEI 2023-2027 de la Sutel fue aprobado por el Consejo con el acuerdo 004-057-2022 del 12 de agosto del 2022 y las estrategias del Órgano fueron aprobadas por la JD de Aresep con el acuerdo 11-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

En este contexto, se definieron tres objetivos estratégicos y 14 estrategias que se refieren al plan de acción para el logro de los objetivos y de la visión de la organización. Además, se definieron las metas de los objetivos estratégicos para su cumplimiento.

El PEI 2023-2027 tiene los siguientes elementos esenciales:

### Misión

“Somos el regulador de telecomunicaciones y la autoridad sectorial de competencia, gestores del espectro radioeléctrico y administradores del fondo de acceso y servicio universal, en procura de un mercado eficiente y en beneficio de todos los habitantes”.

### Visión

“Ser un regulador de telecomunicaciones y autoridad sectorial de competencia, que procure un ambiente regulatorio innovador, práctico y simple, que impulse al mercado de las telecomunicaciones como pilar del desarrollo nacional”.

### Valores

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

1. Excelencia
2. Transparencia
3. Trabajo en equipo
4. Innovación
5. Objetividad
6. Compromiso

### Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2023-2027 define tres 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:

**Objetivo Estratégico 01 Usuarios:** OE-01 Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios.

• **Objetivo Estratégico 02 Competencia:** OE-02 Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado.

• **Objetivo Estratégico 03 Calidad Regulatoria:** OE-03 Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recurso humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.

## 2.3 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 (incluye las unidades adscritas) y Dirección de Operaciones.

## 2.4 Estructura programática

La estructura programática es la misma en el proceso de cánones y el presupuestario. A continuación, se incluye una breve descripción de las dependencias definidas como responsables de la ejecución del plan y el presupuesto.

### 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.

Además, lo componen otras unidades adscritas como la Secretaria del Consejo, los asesores, el Registro Nacional de Telecomunicaciones, Comunicación y la Unidad Jurídica.

### *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).

## **2.5 Estructura organizacional vigente**

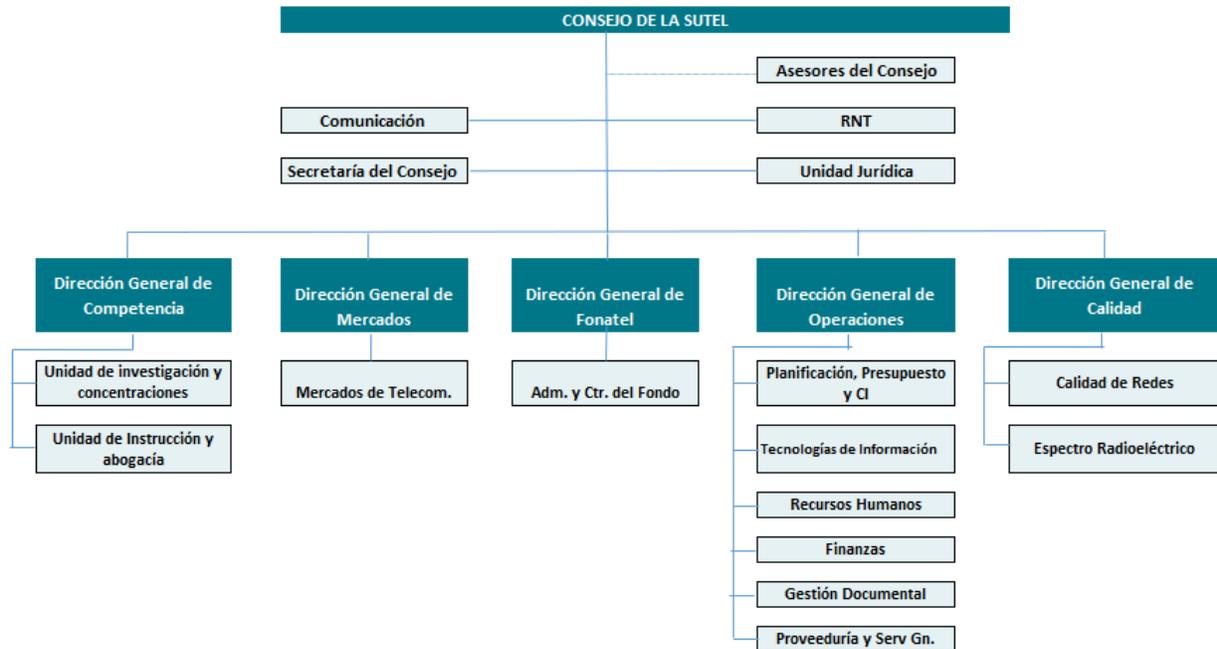
Con la aprobación de la reforma parcial del RIOF<sup>3</sup> de la Sutel por la incorporación de la Dirección de Competencia y el acuerdo de la Junta Directiva de la Aresep 08-66-2020 del 4 de agosto de 2020, se establece un cambio en la estructura organizacional de la Sutel, al incorporar la dirección 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>3</sup> Resolución RE-0170-JD-2020, del 7 de julio de 2020 y publicada en el Alcance 179 de La Gaceta 173

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023



**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 de Administración Financiera y Presupuestos Públicos 8131, 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.

## Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

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 8131 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 (CGR); 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 8642 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>4</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>4</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.

### Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

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, con las recomendaciones de la Auditoría Interna, se han realizado modificaciones a los lineamientos originales para robustecer el proceso de rendición de cuentas y la última versión disponible contiene también un procedimiento para estandarizar la elaboración del informe. El Consejo de la Sutel aprobó estos documentos y ordenó su aplicación mediante el acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024:

- P-PL-08. Elaboración del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación y
- Actualización de los Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación.

### La auditoría del Informe de Rendición de cuentas

El informe de la Contraloría General<sup>5</sup>, establece la recomendación 5.1 sobre la ejecución de la Auditoría del uso de los recursos del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones:

*“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.”*

---

<sup>5</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.

### Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

Se realizaron una serie de gestiones entre la Junta Directiva de la Aresep, el Consejo de la Sutel y la Auditoría Interna<sup>6</sup>; además se enviaron consultas a la Contraloría General de la República y la Dirección General de la Asesoría Jurídica de la Aresep para determinar si la responsabilidad de efectuar la Auditoría del Informe Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación debe ser realizado por la Auditoría Interna o podría ser ejecutado por una Auditoría Externa.

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, advirtiendo 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”.*

---

### 3.2 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*”; las recomendaciones relacionadas con este informe están cumplidas<sup>7</sup>.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2018**

Durante el 2019 se realizó la auditoría 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>8</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**

El Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 013-064-2022 del 15 de setiembre de 2023 conoció el informe de la Auditoría 03-ICI-2022 sobre la “*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); las recomendaciones relacionadas con este informe están cumplidas<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Auditoría Interna, “Reporte Sutel 20-12-2023”, enviado por MBA. Víctor Soto Azofeifa.

<sup>8</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.

<sup>9</sup> Auditoría Interna, “Reporte Sutel 20-12-2023”, enviado por MBA. Víctor Soto Azofeifa.

- **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.”*

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2021**

El informe de rendición del 2021 está siendo auditado por la Auditoría Interna con el estudio número AFI-PR-EES-04-2023, denominado “Revisión del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones 2021”<sup>10</sup>; los resultados definitivos no han sido comunicados a la Administración Activa.

La Auditoría Interna comunicó el informe parcial final sobre la auditoría del Informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación 2021, con el oficio OF-0563-AI-2024 del 17 de setiembre de 2024.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2022**

En cuanto al informe del 2022, la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) está realizando las gestiones para la contratación de una auditoría externa que revise el informe, cumpliendo con los lineamientos y condiciones aprobadas para este efecto.

---

<sup>10</sup> Comunicado con el oficio OF-0507-AI-2023 del 1 de setiembre de 2023

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

### 4.1 Gestión de la planificación institucional<sup>11</sup>

El POI 2023 para Presupuesto Ordinario fue aprobado por el Consejo la Sutel con el acuerdo 023-064-2022 del 15 de setiembre de 2022 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 08-69-2022 del 27 de setiembre de 2022; por un total de ¢589.880.090,00 con 4 proyectos para las tres fuentes de financiamiento: dos de regulación de telecomunicaciones, uno de Espectro Radioeléctrico y uno de la Administración del Fonatel.

Esta información se incluye en el Presupuesto Ordinario 2023, el cual fue aprobado por la Contraloría General de la República con el oficio DFOE-CIU-0692 del 22 de diciembre de 2022; de conformidad con las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE/) emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización, que indican:

*“2.1.4 Vinculación con la planificación institucional. El Subsistema de Presupuesto debe sustentarse en la planificación institucional para que responda adecuadamente al cumplimiento de sus objetivos y contribuya a la gestión de la institución de frente a las demandas sociales en su campo de acción.*

*Los programas que conforman el presupuesto institucional deben reflejar fielmente las metas, objetivos e indicadores contemplados en la planificación anual y estar debidamente vinculada con la planificación de mediano y largo plazo, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y con los planes sectoriales y regionales en los que participa la institución; es decir el presupuesto es la expresión financiera del plan.*

*El Subsistema de Presupuesto debe brindar los insumos necesarios para retroalimentar la planificación institucional, aportando los elementos que requieran el jerarca y los titulares subordinados, según su ámbito de competencia, para revisar, evaluar y ajustar periódicamente las premisas que sustentan los planes institucionales y su vinculación con el presupuesto”.*

#### 4.1.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon

Con base en la Evaluación del POI a diciembre de 2023, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 052-002-2024 del 2 de mayo de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep, con el acuerdo 05-40-2024 del 22 de mayo de 2024 (Anexo 1). A continuación, un resumen de los proyectos que están financiados con el Canon de Regulación:

#### Avance general

El POI 2023 para Presupuesto Ordinario fue aprobado por el Consejo la Sutel con el acuerdo 023-064-2022 del 15 de setiembre de 2022 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 08-69-2022 del 27 de setiembre de 2022; por un total de ¢589.880.090,00 con 4

---

11 Información elaborada por Sharon Jiménez, Profesional de UPPCI.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

proyectos para las tres fuentes de financiamiento: dos de regulación de telecomunicaciones, uno de Espectro Radioeléctrico y uno de la Administración del Fonatel.

Posteriormente, se dieron dos modificaciones al POI 2023, la primera que redujo el monto de dos proyectos: el sistema de Reclamaciones (QP022020) y el SIMEF, sistema perteneciente a Fonatel. Como consecuencia, varió el monto original a ¢392.399.426,00, la cual fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 020-018-2023 del 16 de marzo de 2023 y la Junta Directiva de Aresep con el acuerdo 06-27-2023 del 29 de marzo y ratificada el 12 de abril de 2023.

La segunda modificación al POI 2023 fue aprobada por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 016-055-2023 del 14 de setiembre de 2023, varía el total a ¢347.039.060,00 e incluye un proyecto nuevo de Regulación de Telecomunicaciones. La Junta Directiva de la Aresep aprobó los cambios con el acuerdo 02-88-2023 del 20 de octubre de 2023 y ratificada el 7 de noviembre de 2023.

Los proyectos con costo directo de Regulación de las Telecomunicaciones son:

- 1) Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las autoridades de competencia, de la Dirección General de Competencia
- 2) Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones, de la Dirección General de Calidad
- 3) Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.

**Tabla No. 1: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2023  
Todas las fuentes de financiamiento**

Financiamiento	Original planeado				I modificación del POI			II modificación del POI			
	Presupuesto total 2023	Presupuesto POI ajustado CGR	% del total	# proyectos	Presupuesto después de cambios	Diferencia (modificado menos presupuestado)	% del total	Presupuesto después de cambios	diferencia (modificación 2-modificación 1)	# proyectos	% del total
Regulación	7 628 628 310	160 043 586	2%	2	160 043 586,00	-	2%	149 641 940	- 10 401 646	3	2%
Espectro	1 477 297 691	286 102 400	19%	1	168 264 960,00	- 117 837 440,00	11%	168 264 960	-	1	11%
FONATEL	963 085 625	94 842 240	10%	1	64 090 880,00	- 30 751 360,00	7%	29 132 160	- 34 958 720	1	3%
Comunes	-	-	0%	0	-	-	0%	-	-	0	0%
<b>Total</b>	<b>10 069 011 626</b>	<b>540 988 226</b>	<b>5%</b>	<b>4</b>	<b>392 399 426</b>	<b>-148 588 800</b>	<b>4%</b>	<b>347 039 060</b>	<b>-45 360 366</b>	<b>5</b>	<b>3%</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

En total, se logró cumplir en el 98% las metas físicas del POI 2023 de Regulación de Telecomunicaciones, después de modificaciones.

En cuanto a los recursos asignados a los proyectos POI, el 91% de los recursos (después de las modificaciones al POI 2023) se ejecutaron. Si se compara con lo original planeado, un 85% de los recursos de regulación se cancelaron.

Es importante recordar que el monto original del POI 2023 era de ¢160.043.586,00 para Regulación de Telecomunicaciones; después de las modificaciones al POI el monto es de ¢149.641.940,00 es decir, ¢10.401.646,00 menos; que obedecen al cambio explicado más adelante, sobre el proyecto “QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones.”

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

El cambio del proyecto generó cambios en el costo, alcance y tiempo de ejecución; variando el desarrollo a la ejecución con recurso interno de la Dirección General de Calidad y determinando que no serían requeridos los recursos presupuestarios.

Al mismo período del año anterior, la ejecución física se mantiene en un promedio de avance de más del +90%; de la misma forma que la ejecución presupuestaria de las metas.

**Tabla 2**  
**Metas y presupuesto asignado a proyectos**  
**por Objetivo Estratégico, Regulación de Telecomunicaciones**

# OE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Planeado en el POI		Metas físicas		Evaluación presupuestaria			
		Cantidad de metas	Monto ajustado por tipo de cambio	% meta I S	% meta II S	Monto Modificado	Presupuesto pagado	% pagado (del modificado)	% pagado (del planeado)
1	OE-01 Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios	2	10 401 646,00	39%	100%	-	-	0%	0%
2	OE-02- Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado	1	149 641 940,00	59%	95%	149 641 940,00	136 672 125,00	91%	91%
3	OE-03 Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recursos humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.	0	-	0%	0%	-	-	0%	0%
<b>Total :</b>		<b>3</b>	<b>€ 160 043 586,00</b>	<b>49%</b>	<b>98%</b>	<b>149 641 940,00</b>	<b>136 672 125,00</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

De acuerdo con la escala de valoración utilizada por la Contraloría General de la República, existen tres niveles de avance: 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%.

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, finalizar el 2023, los tres proyectos de regulación se encuentran de acuerdo con lo programado.

**Tabla 3**  
**Evaluación del avance de las metas**  
**de Regulación de telecomunicaciones,**  
**al 31 de diciembre de 2023**

Proyecto	Dirección	GRADO DE AVANCE		
		de acuerdo con lo programado	Con riesgo de incumplimiento	Atraso crítico
		+80%	79-51%	0-50%
CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	RNT	100%		
QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	Calidad	100%		
MP022020. Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	Competencia	95%		

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

### Resultados de ejecución por Objetivos Estratégicos

En cumplimiento al acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024, 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:

- Cartera total de los proyectos financiados, con la duración que tendrá cada proyecto, porcentaje de avance esperado y la estimación de recursos financieros para cada año.
- Detalle sobre el avance, estado, metas, tiempo, costo y demás aspectos relevantes y necesarios de los proyectos del periodo anterior.
- Cambios en las metas del proyecto, con referencia a los documentos de modificación (formulario de modificación del proyecto, acuerdos del Consejo y de Junta Directiva, aprobando la modificación del POI).
- Origen y destino de los recursos financieros de los proyectos que fueron modificados.
- 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.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

- Los criterios explicativos sobre el avance de los proyectos partiendo de sus elementos de la planificación, ejecución, monitoreo y cierre conforme lo indica la metodología de gestión de proyectos del PMBOK.
- Análisis del nivel de ejecución financiera de los proyectos en los últimos 3 años dentro del informe.

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 (2023) 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; además de la proyección de las metas para el 2024.

**Objetivo estratégico 1: Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios**

Este objetivo contiene aportes de 2 proyectos de regulación: un proyecto nuevo del RNT aprobado en la segunda modificación del POI 2023, un proyecto de la Dirección General de Calidad y 1 del Fonatel; no tiene fondos presupuestarios asociados.

Al 31 de diciembre de 2023, se ejecutó el 100% de las metas de los proyectos asociados a este objetivo. No hay recursos financieros ejecutados. El detalle se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4  
Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 1**

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2023			Ejecución presupuestaria de las metas			ÁREA RESPONSABLE
		Planeado	I S	II S	Monto ajustado por la CGR (TC\$)	Monto después de cambios	pagado	
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	1) Instrumentos de planificación del proyecto	NA	100%	-	-	-	RNT
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	1) Gestión de cambios del proyecto 2) Borrador del informe interno de las opciones técnicas de publicación WEB	25%	100%	10 401 646,00	-	-	DGC
<b>TOTAL</b>			<b>39%</b>	<b>100%</b>	<b>10 401 646,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

## Detalle de situación de los proyectos 2023

- **CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel**

Alcance	Tiempo
Implementación de un sistema unificado del RNT que permita la consulta de los documentos de soporte de los actos inscribibles del expediente de SUTEL a los usuarios de telecomunicaciones y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 2 años</li> <li>• Inicio: 2023</li> <li>• Fin: 2024</li> </ul>

Metas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer del respaldo de los actos inscritos en el RNT mediante la generación de un sistema de consulta en el gestor documental que permita la información en un solo repositorio.</li> <li>• Contar con un única sistema herramienta del RNT a fin de sustituir y eliminar el sitio Google actual y que las copias de los documentos de los actos inscribibles puedan ser visualizados en el actual sistema del RNT con los enlaces de acceso al expediente único de Sutel mediante que resguarda el Gestor Documental.</li> <li>• Realizar la migración o sustitución de los actuales enlaces del repositorio del RNT de actos inscribibles que son accesibles mediante el sistema de consultas del RNT y dejar visibles únicamente los enlaces que corresponden a los actos inscribibles que se resguardan mediante el Gestor Documental.</li> </ul>

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 1, Administración

Entregables / Costo		
Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado por Hito/Etapa/Entregable
<b>1. Antecedentes y Formulación</b>	<b>136 días (19 semanas)</b>	NA
1.3. Desarrollo de plantillas del proyecto (identificación, acta constitutiva)		
1.4. Desarrollo de Cronograma de actividades del Proyecto		
<b>2. Ejecución</b>	<b>367 días (52 semanas)</b>	NA
2.1. Revisión y Análisis de tabla de links de base de datos y links de expediente SUTEL en Laserfiche		
2.2. Carga de documentos de concesiones anteriores a la Ley en Carpeta de Laserfiche		
2.4. Revisión de las concesiones anteriores a la ley faltantes de ingreso o sin link en Laserfiche		

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado por Hito/Etapa/Entregable
2.6. Asientos existentes (migración) Ingresar links según prioridad de cada tipo de acto inscribible, se iniciará con operadores importante, se incluyen ingresos automáticos y manualmente		
2.7. Carga en herramienta RNT de histórico de concesiones anteriores a la ley (Links del Laserfiche)		
<b>Total</b>	<b>503 días (71 semanas)</b>	NA

**Avance del proyecto en 2023**

En la segunda modificación al POI, se incluyó el proyecto para el POI 2023 y 2024, para evidenciar su alcance, tiempo y costo. Es importante recordar que el proyecto se ejecuta con recursos internos de la institución; por tanto, no existen costos externos asociados.

Las actividades de planificación correspondientes al 2023, se ejecutaron para la inclusión del proyecto en el POI 2023 y 2024. Las actividades de ejecución iniciarán en 2024.

**Justificación del avance del proyecto en 2023**

El proyecto reporta un avance del 100% ya que se completó toda la fase de planeación solicitada en la metodología y en los criterios de evaluación de proyectos determinados por Aresep.

El RNT con apoyo de la UPPCI completó los requisitos para la inclusión de un nuevo proyecto definidos en el Protocolo de atención en materia de planificación que solicita la Aresep; ya que, se requiere completar las actividades de planificación antes de la presentación del proyecto al Consejo de la Sutel y a la Junta Directiva de la Aresep, incluyendo la definición del alcance, tiempo y costo del proyecto:

“10. Descripción de cada uno de los proyectos:

- Plan nacional o sectorial al que se vincula.
- Objetivo estratégico asociado.
- Identificación de otros fines asociados.
- Estructura programática a la que pertenece.
- Objetivo específico.
- Metas.
- Alcance.
- Tiempo (total y por cada año de ejecución, en caso de plurianuales).
- Entregables (final y por cada año, en caso de plurianuales).
- Cronogramas de proyectos (en MS Project).
- Estimación del costo, total y por cada año (en caso de plurianuales).

### Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

- Fuente del financiamiento.
- Identificación del impacto/costo de acuerdo con los criterios definidos por Sutel.<sup>12</sup>

El proyecto tiene ejecución programada para el 2023, por lo cual fue necesario realizar una modificación al POI 2023 para su inclusión dentro de la cartera aprobada; ya que el protocolo mencionado establece como “*contenido mínimo del informe*” en el Informe de propuesta de modificación de planes:

1. *“Descripción de las modificaciones propuestas en cada proyecto:*
  - *Identificación del proyecto (código)*
  - *Cambios en el alcance, tiempo y costo en el período de ejecución.*
  - *Cambios en el alcance, tiempo y costo en el período total, en caso de los proyectos plurianuales.*
  - *Justificación de la modificación.*
  - *Cronogramas de proyectos (en MS Project)*
2. *Efecto de las modificaciones propuestas en cada proyecto en el cumplimiento de:*
  - *Planes nacionales, sectoriales objetivos estratégicos u otros fines asociados.*
  - *Objetivos, metas y entregables del proyecto.*
  - *Impacto esperado.*
  - *Acciones adicionales derivadas del cambio propuesto.*
- (...)
7. *Portafolio final de proyectos incorporando los cambios propuestos.* (subrayado intencional)

La definición de las actividades de planificación para la determinación de los elementos esenciales del proyecto es fundamental, en caso de carecer de esta información sería el equivalente a la aprobación de una iniciativa por parte de los cuerpos colegiados, que podría no resultar en un proyecto.

Es decir, la fase de planificación revelada en el informe de segunda modificación del POI 2023, documenta el proceso de definición de proyectos de acuerdo con la norma y las buenas prácticas en la formulación de proyectos; aspecto que es evaluado posteriormente dentro de la evaluación del POI por la propia metodología de la Aresep al asignar 100% al cumplimiento de esa fase que estaba planeada para el 2023.

De acuerdo con el cronograma del proyecto, la fase de ejecución inició en noviembre de 2023 y se desarrollará en su totalidad en el 2024.

### ***Evaluación del avance con respecto a lo original planeado***

En el caso del proyecto CP012023, la meta original es la que se evalúa inicialmente ya que se incluyó en la segunda modificación al POI.

No se programaron recursos presupuestarios.

---

<sup>12</sup> Propuesta de POI, protocolo de atención de requerimientos en materia de planificación. Pg 8.

### Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

No se detectan desviaciones respecto a la ejecución del proyecto ya que las actividades del período se cumplieron al 100%, después de la evaluación aplicando los cambios aprobados por la Junta Directiva de la ARESEP.

### Efecto de lo ejecutado durante el período

El cumplimiento de las actividades 2023 permite continuar con las actividades previstas en el 2024 para el desarrollo e implementación del proyecto.

- QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones

Alcance	Tiempo
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> Un año en implementación y 7 años en operativo.

Metas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</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>13</sup>	Costo pagado
<b>Etapa 2020</b>	0	0	0
Suspendido			
<b>Etapa 2021</b>	10.401.646,00	0	0
Actividades de planeación y adjudicación del proyecto			
<b>Etapa 2022</b>	10.401.646,00	0	0
Ejecución de la contratación			
<b>Etapa 2023</b>	10.401.646,00	10.401.646,00	0

<sup>13</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.

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

<b>Hito</b>	<b>Costo inicial</b>	<b>Costo final<sup>13</sup></b>	<b>Costo pagado</b>
Adquisición e implementación del sistema			
<b>Etapa 2024-2029</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 2023**

En la segunda modificación al POI 2023<sup>14</sup>, el proyecto tuvo un ajuste en sus elementos esenciales. Se ajustó el alcance del proyecto para que, en lugar de una adquisición sea un desarrollo interno efectuado por de la Dirección General de Calidad (DGC), que permitiría: 1) el control y seguimiento de las reclamaciones a través de las herramientas de Microsoft y 2) al usuario utilizar los servicios de gestión y seguimiento de reclamaciones en línea.

Además, se ajustó el cronograma y costo del proyecto ya que no son requeridos costos de desarrollo.

El cambio en el cronograma conduce a que la fase final de desarrollo se ejecutará en 2024, con recursos propios de la Dirección General de Calidad.

En la tabla 5, se muestra el resumen de la modificación al proyecto, con las metas originales para el 2023 y las metas modificadas.

<sup>14</sup> Aprobada por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 016-055-2023 del 14 de setiembre de 2023 y por la Junta Directiva de la Aresep aprobó los cambios con el acuerdo 02-88-2023 del 20 de octubre de 2023 y ratificada el 7 de noviembre de 2023.

**Tabla 5**  
**Resumen de la modificación al proyecto QP022020**

PROYECTO	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2023	COSTO 2023	MONTO TOTAL DEL PROYECTO	Medidas correctivas 2023
<b>ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO</b>	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: 9 años Inicio: 2021 Fin: 2029 2021 y 2022 en planificación y ejecución. 2023 en implementación, 2024-2029 en operativo.	Implementación del sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación	10.401.646,00	72.866.803,00	1) Modificación de presupuesto en 2023, para la reducción del monto asignado al proyecto 2) Inclusión del proyecto dentro del POI 2024 3) Asignación de los recursos disponibles del proyecto dentro del presupuesto ordinario 2024, como superávit de regulación
<b>MODIFICACION SOLICITADA</b>	El proyecto contempla contar por medio de la prestación de un servicio de software de gestión en la nube que permita 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, además de contar con un servicio por medio de una interfaz WEB que le permita a los usuarios finales tramitar y gestionar sus reclamaciones en línea.	Duración: 4 años Inicio: 2021 fin: 2024	1) Gestión de cambios del proyecto 2) Borrador del informe interno de las opciones técnicas de publicación WEB	-	-	
<b>TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:</b>				<b>-10.401.646,00</b>	<b>- 72.866.803,00</b>	
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>						

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

### Justificación del avance del proyecto en 2023

En la segunda modificación del POI 2023 se aprobó el cambio de los elementos esenciales del proyecto y se autorizó una nueva forma de desarrollo del proyecto, variando la meta del 2023 de *“Implementación del sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación”* a *“1) Gestión de cambios del proyecto y 2) Borrador del informe interno de las opciones técnicas de publicación WEB”*.

El Consejo de la Sutel aprobó el informe de modificaciones al POI 2023, con el acuerdo el 016-055-2023 del 14 de setiembre de 202 y posteriormente la Junta Directiva de la Aresep autorizó la aplicación de los cambios al POI 2023 mediante el acuerdo 02-88-2023 del 20 de octubre de 2023 y ratificada el 7 de noviembre de 2023.

Al aplicar los cambios solicitados, el porcentaje de avance es de un 100% para el 2023, ya que las actividades de implementación del sistema se desarrollan entre el 2023 y 2024; como se muestra en la imagen 1.

Con respecto al Informe de opciones técnicas de publicación WEB de la gestión de reclamaciones, la DGC informó que tiene el borrador en revisión del director, el cual se presentará en enero de 2024 y con base en dicho documento el jerarca debe decidir la opción final de implementación.

**Imagen 1. Cronograma de proyecto de QP022020**

Task Name	Duración	Comienzo	Fin
Inicio de fase operativa de flujos de reclamaciones	0 días	mar 3/1/23	mar 3/1/23
Consolidación de los flujos de reclamaciones en Microsoft	129 días	mar 3/1/23	vie 30/6/23
Documentación de flujos de reclamaciones (Oficio a Planificación ARESEP oficio 06198-SUTEL-DGC-2023)	18 días	lun 3/7/23	mié 26/7/23
Aprobación por parte del Consejo de Gestión de Cambios	0 días	jue 7/9/23	jue 7/9/23
<b>Verificación de opciones para publicación WEB para la gestión y seguimiento de reclamaciones</b>	<b>300 días</b>	<b>jue 7/9/23</b>	<b>mié 30/10/24</b>
Informe interno de opciones técnicas de publicación WEB para la gestión y seguimiento de reclamaciones	5 mss	jue 7/9/23	mié 24/1/24
Pruebas previas de opciones de publicación de la gestión y seguimiento de reclamaciones	4 mss	jue 25/1/24	mié 15/5/24
Publicación WEB de las opciones del usuario para la gestión y seguimiento de reclamaciones	6 mss	jue 16/5/24	mié 30/10/24

Fuente: DGC, Sutel (2024)

**Evaluación del avance con respecto a lo original planeado:**

La meta original de este proyecto para el POI 2023 era la *“Implementación del sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación”*; al respecto, la Dirección General de Calidad y la Unidad de Tecnologías de Información presentaron una diferencia de criterio sobre el software mediante el cual se ejecutaría el proyecto.

Eso condujo a que se generen atrasos sobre la solución tecnológica a utilizar, generando en consecuencia una gestión de cambio presentada por la DGC, mediante oficio 03161-SUTEL-DGC-2023 del 21 de abril de 2023, en que solicitaba un ajuste sobre los elementos esenciales del proyecto, derivando en modificaciones de los otros elementos. La solicitud planteaba la posibilidad de ejecutarlo con recursos propios y con la infraestructura tecnológica que ya posee Sutel.

Si la meta del proyecto no se hubiera modificado, el avance sería de un 25%, ya que la meta original de este proyecto sobre la *“Implementación del sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación”*; no ha podría realizarse por las diferencias explicadas.

En el apartado 3.3 Uso de los recursos, se expone el destino de los recursos presupuestarios que se modificaron durante el 2023.

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

**Identificación de las desviaciones y medidas correctivas**

Se modificó el alcance del proyecto considerando que a la fecha se ha logrado el establecimiento de los flujos de reclamaciones con recursos internos a través de las herramientas informáticas institucionales por lo que ya no se requeriría llevar a cabo un procedimiento de contratación administrativa.

Como medida correctiva, se varió la forma de desarrollo del proyecto utilizando herramientas internas instaladas y la capacitación profesional impartida sobre ellas.

**Efecto de lo ejecutado durante el periodo**

El proyecto se desarrolla de forma exitosa y fortalece la regulación de telecomunicaciones a través de que permitan la trazabilidad de las reclamaciones y la atención pronta de parte del Regulador. Además, contribuye en el cumplimiento de las metas trazadas en el PEI.

**Objetivo estratégico 2: Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado**

Este objetivo contiene aportes de 1 proyecto POI para la Regulación de las Telecomunicaciones; la cual está a cargo de la Dirección General de Competencia. El presupuesto después de la primera modificación del POI 2023 es de €317.906.900,00 y durante el 2023 se ejecutaron el 87% de los recursos.

Al 31 de diciembre de 2023 se ejecutó el 95% de la meta del proyecto asociado a este objetivo.

**Tabla 6  
Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 2**

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2023			Ejecución presupuestaria de las metas			ÁREA RESPONSABLE
		Planeado	I S	II S	Monto ajustado por la CGR (TC\$)	Monto después de cambios	pagado	
MP022 020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	1) Términos de referencia para el software de análisis forense 2) construcción de Base de datos de Mercados 3) Estudios e instrumentos normativos de infraestructura	73%	95%	149 641 940,00	149 641 940,00	136 672 125,00	DGCOM
<b>TOTAL</b>			<b>73%</b>	<b>95%</b>	<b>149 641 940,00</b>	<b>149 641 940,00</b>	<b>136 672 125,00</b>	

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

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

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
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: 5 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2024</li> </ul>

<i>Metas 2023</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición hardware y software forense</li> <li>• Formación de capacidades</li> <li>• Base de datos sobre los mercados</li> </ul>

<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Competencia

<i>Entregables / Costo</i>			
<i>Hito</i>	<i>Costo inicial</i>	<i>Costo final<sup>15</sup></i>	<i>Costo pagado</i>
<b>Etapa 2020</b>	<b>238.204.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Reglamentación			
Guías y manuales			
<b>Etapa 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>Etapa 2022</b>	<b>218.338.589</b>	<b>123.384.750</b>	<b>103.507.280</b>
Software de análisis forense			
Formación de capacidades			
Base de datos de mercados			
Estudio de infraestructura			

<sup>15</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.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

<b>Entregables / Costo</b>			
<b>Hito</b>	<b>Costo inicial</b>	<b>Costo final<sup>15</sup></b>	<b>Costo pagado</b>
<b>Etapa 2023</b>	<b>149.641.940</b>	<b>149.641.940</b>	<b>136.672.125,00</b>
Adquisición de software para análisis forense			
Formación de capacidades			
Base de datos de mercados			
Guías y manuales			
<b>Etapa 2024</b>	<b>148.000.000</b>	<b>148.000.000</b>	<b>-</b>
Adquisición de software para análisis forense			
<b>Total:</b>		<b>561.769.059,00</b>	<b>359.068.027,00</b>

**Avance del proyecto en 2023**

Durante el 2023, el proyecto no tuvo cambios en sus elementos esenciales.

**Justificación del avance 2023**

De acuerdo con lo reportado por la Dirección General de Competencia, encargada de este proyecto, para el 2023:

*“todas las contrataciones fueron concluidas y pagadas durante 2023, por lo que el avance es un 100% (...)”*

*En cuanto a la matriz de metas de proyectos que muestra un 80%, sea la actividad “2.4.3 Construcción de una base de datos sobre los mercados”, dicho proyecto no corresponde a una contratación, sino a una actividad que se está ejecutando con recursos propios.*

Sobre cada una de las actividades programadas, la Dirección de Competencia informó:

**Tabla 7. Reporte de avance de las actividades del acta constitutiva  
Fase 2023, Proyecto MP022020**

<b>Eje de la Hoja de Ruta</b>	<b>Meta para 2023</b>	<b>Avance reportado</b>
2.2.1 Adquisición hardware y software para el análisis forense	c- Términos de referencia (Levantamiento de requerimientos e inicio de proceso de contratación)	Licitación 2023LE-000003-0014900001, apertura de ofertas 16 de enero de 2024.
2.4.3 Construcción de una base de datos sobre los mercados	b- Implementación del sistema asociado a normativa.	Aprobada la metodología por el Consejo. Los módulos de implementación 1 y 2 están concluidos, el módulo 3 está para finalizar en 2024.
3.1.1 Infraestructura	3.- Elaboración Infraestructura Municipal // Estudio de mercado para la valoración de barreras para el despliegue de torres de	La meta consta de 4 entregables Se han recibido y pagado los 4 entregables

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Eje de la Hoja de Ruta	Meta para 2023	Avance reportado
	telecomunicaciones necesarias para redes 5g.	Finalizado.
	4.- Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia	La meta consta de 4 entregables: Se han recibido y pagado los 4 entregables Finalizado
1.1.3 Guías y manuales	Guía para el análisis de conductas unilaterales y acuerdos verticales	El proyecto consta de 2 entregables: Se han recibido y pagado los 2 entregables Finalizado.
	Guía sobre programas de cumplimiento	La meta consta de 2 entregables: Se han recibido y pagado los 2 entregables Finalizado.
	Guía y manual de análisis ex post de decisiones de la autoridad	La meta consta de 2 entregables: Se han recibido y pagado los 2 entregables Finalizado.

**Fuente:** Sutel, Dirección General de Competencia (2024).

***Evaluación del avance con respecto a lo original planeado***

No se tramitaron cambios y el proyecto se ejecutó según lo original planeado.

***Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas***

No existen desviaciones reportadas y el proyecto marcha según el cronograma.

***Efecto de lo ejecutado durante el período***

El cumplimiento de las actividades 2023 permite continuar con los compromisos adquiridos por la Sutel con la OCDE. Las actividades desarrolladas generan información y documentación para el fortalecimiento de la gestión como autoridad de competencia.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

**Objetivo estratégico 3: Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recurso humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.**

Para el objetivo estratégico 3, no se formularon proyectos POI 2023.

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

En el POI original aprobado para el 2023, la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones tenía asignados ¢160.043.586,00. Con los cambios aprobados en las modificaciones al POI el monto varía a ¢149.641.940,00 como se detalla en el cuadro 9. Es decir, en términos netos, el POI de regulación disminuyó en ¢10.401.646,00 (6%).

**Tabla 8. Recursos proyectos POI 2023  
Regulación de Telecomunicaciones**

Regulación de telecomunicaciones		POI 2023				
	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto Gestiones de cambio	PAGADO	Diferencia Original- cambio	Diferencia modificado-pagado
MP02 2020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	149 641 940,00	149 641 940,00	136 672 125,00	-	12 969 815,00
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	10 401 646,00	-	-	10 401 646,00	
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	-	-	-	-	
		<b>160 043 586,00</b>	<b>149 641 940,00</b>	<b>136 672 125,00</b>		<b>(23 371 461,00)</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

Del total de los recursos de regulación se cancelaron ¢136.672.125,00 que corresponden a un 91% de los recursos POI modificados de esa fuente de financiamiento. El saldo pendiente de ejecutar fue de ¢23.371.461,00 se compone de:

- 1) Modificación al POI 2023 para retornar los recursos del proyecto QP022020 por ¢10.401.646,00, en este informe se presenta la información sobre la composición del superávit.
- 2) Diferencia entre el monto planeado y pagado por las contrataciones asociadas al proyecto MP022020, cuya ejecución presupuestaria es de 91%.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

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

La diferencia de ¢12.969.815 entre el pagado y el monto planeado (ver cuadro 9), se estiman como superávit, la decisión sobre el uso de estos recursos corresponde al Consejo de la Sutel; no obstante, se ha utilizado la política de presentar un presupuesto extraordinario a la Contraloría para sustitución de fuentes y disminuir los recursos de la facturación; acatando las directrices de la CGR al respecto<sup>16</sup>:

*“c) 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 (el destacado es propio)”.*

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

Los recursos del proyecto QP022020 Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones que se disminuyeron en la segunda modificación al POI y se estimaron como parte del Superávit de regulación en el presupuesto ordinario 2024.

**Imagen 2. Composición del superávit por fuente de financiamiento  
Presupuesto inicial 2024**

Presupuesto Inicial 2024				
Composición del superávit por fuente de financiamiento				
Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2022 en el 2023				
(colones)				
ESTIMACIÓN SUPERÁVIT ESPECIFICO A DICIEMBRE 2023	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
		Canon Regulación Telecomunicaciones	Espectro Radioeléctrico	Fonatel
<b>SUPERÁVIT</b>				
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2022-Pendiente de asignar	2 212 523 126,8	0,99	2 212 523 124,9	0,94
Superávit específico al 31 de diciembre de 2023-Estimado	1 533 630 084,5	75 831 947,9	1 387 189 112,6	70 609 024,0
<b>* 2da Modificación del POI aprobado en acuerdo 016-055-2023 del 14/09/2023 del Consejo y pendiente de aprobación de la JD-Aresep.</b>	<b>45 360 366,0</b>	<b>10 401 646,0</b>	<b>-</b>	<b>34 958 720,0</b>
F-2 (2018) Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	34 958 720,0			34 958 720,0
Q-2 (2020) Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	10 401 646,0	10 401 646,0		

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2023, Sutel (2024).

Al respecto, la Contraloría General de la República ha autorizado a la Sutel (DFOE-IFR-0666 del 20 de noviembre de 2019) de manera excepcional pueda utilizar el superávit específico para cubrir el gasto corriente, con las limitaciones que se citan a continuación:

<sup>16</sup> Oficios de la CGR: DFOE-IFR-0666 del 20 de noviembre de 2019, DFOE-ED-0565 del 30 de julio de 2010.

*“A partir de lo anterior, es pertinente que, de manera excepcional, el Regulador pueda cubrir con el superávit específico los gastos propios de proyectos de regulación (gasto de capital), además de la posibilidad, que el saldo residual, sea destinado a sufragar el gasto corriente, siempre y cuando esta práctica no sea recurrente”.*

De acuerdo con la última gestión de cambio, el proyecto durante el 2024 será realizado por funcionarios de la Sutel. Es posible que, producto de la liquidación presupuestaria 2023, se dé una sustitución de financiamiento para utilizar el superávit de regulación y disminuir el monto a cobrar del canon 2024, lo cual dependerá de los resultados del período y corresponde al jerarca la autorización de esta gestión.

#### 4.1.2 Gestión operativa

La gestión de la Sutel contempla en su planificación los proyectos del POI (estratégicos) y las actividades ordinarias (rutina), ambos necesarios para cumplir los objetivos de la Superintendencia; los cuales están acorde al bloque de legalidad. Se mencionan aspectos de interés para establecer las características específicas.

##### Diferencia entre el POI y actividades ordinarias

EL proceso de Planificación muestra un encadenamiento entre la estrategia, los proyectos POI y las Actividades ordinarias, para ampliar este vínculo se mencionan a continuación normativas y conceptos relevantes.

- Sujeción al Plan Nacional de Desarrollo: La Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos 8131, en su artículo 4 establece la sujeción al Plan Nacional de Desarrollo e indica: *“Todo presupuesto público deberá responder a los planes operativos institucionales anuales, de mediano y largo plazo, adoptados por los jerarcas respectivos, así como a los principios presupuestarios generalmente aceptados (...)”.*
- Diferencia entre el POI y la gestión operativa según el MIDEPLAN: El Decreto Ejecutivo 37735-PLAN *“Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación”*, publicado en La Gaceta 122 del miércoles 26 de junio de 2013, hace la diferenciación entre el POI Y la Planificación Operativa (definido como proyectos y actividades ordinarios).
- Plan Operativo Institucional (POI): En el mismo Reglamento, se definen los proyectos del POI como: *“los Planes Operativos Institucionales establecidos en el artículo 4º de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos”.*

Un proyecto POI puede definirse como: *“un conjunto de actividades integradas para lograr objetivos específicos con un presupuesto establecido y en tiempo definido, a mediano y largo plazo”.* Es decir, los proyectos que señala el artículo 73, de la Ley 7593 en su inciso q) son los contenidos en los planes operativos de la institución.

El Informe de *“Seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 de la Sutel, para el periodo 2023”* fue presentado al Consejo de la Sutel y aprobado con el acuerdo 009-014-

### Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

2024 tomado en sesión celebrada el 4 de junio de 2024. En este documento se hace referencia a la operacionalización y el avance programado para el 2023, el cual converge en el cumplimiento de metas de las estrategias incluidas en el PEI.

- Las actividades ordinarias: en el artículo 2, inciso 33 del Decreto 37735-PLAN se indica, “33) Planificación operativa: *“proceso de formulación de los planes anuales que definan las tareas de las diferentes partes de la organización conforme los recursos disponibles, acordes con los instrumentos de planificación de niveles superiores.”*”

Se desprende de esa definición que estas son tareas repetitivas o no, de corto plazo, que tienen un objetivo y recursos tanto económicos como humanos asignados. No obstante; no forman parte de los planes operativos de la institución, porque son el complemento de los niveles superiores de planificación.

Son acciones de corto plazo que permiten cumplir con objetivos establecidos en el ordenamiento jurídico y que se pueden considerar de significativa importancia para el funcionamiento de la Sutel.

Las actividades de rutina determinadas como relevantes para el 2023, de la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones totalizan en  $\text{¢}7.628.628.310,00$ ; de las cuales se ejecutaron  $\text{¢}6.637.684.895,00$  para un 87,5%

### Avances en las actividades de ordinarias<sup>17</sup>

De acuerdo con el principio de vinculación de la Contraloría General de la República el 100% de presupuesto debe responder a la planificación institucional. En el presupuesto ordinario 2023, Sutel vinculó el presupuesto de acuerdo con los programas y la naturaleza de los costos.

Así, en el Sistema de Información de Planes y Presupuestos (SIPP) se incluyó toda la información de acuerdo con lo requerido por la Norma Técnica. Como corresponde al cierre del 2023, se actualizó la información demostrando el avance en la ejecución presupuestaria.

Según el reporte del Sistema de Administración Financiera (ERP) de la Sutel, al 31 de diciembre de 2023 se ejecutó el 87,5% de los gastos correspondientes a Regulación de Telecomunicaciones, información que se detalla en la tabla 9.

---

<sup>17</sup> **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.10:** “Analizar, reconsiderar y presentar a esta Auditoría Interna los “criterios revisados de evaluación” contenidos en el Informe de rendición de cuentas 2019. (IRCCRT- 2019) por los cuales se clasificaron los proyectos en actividades de rutina e incorporar las correcciones correspondientes en el Informe de rendición de cuentas 2019. Considerar el concepto de proyecto, actividades y gestión de las operaciones conforme lo indica la Guía del PMBOK implementada por la Sutel y de esa forma garantizar sustento metodológico”.

**Tabla 9. Ejecución presupuestaria del gasto corriente de Regulación de telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2023**

PROGRAMA	GASTO	PLANEADO	EJECUTADO	%
Programa 1: Administración Superior	Ejecución de los costos comunes del programa 1	1 073 554 522,00	844 200 392,00	79%
	Ejecución de costos directos del programa 1	8 164 306,00	3 483 119,00	43%
	Nómina completa que permita al Consejo y sus unidades adscritas el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	900 774 701,00	856 471 386,00	95%
	Nómina completa que permita a la DGO el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	818 182 925,00	778 338 333,00	95%
<b>total, Programa 1</b>		<b>2 800 676 454,00</b>	<b>2 482 493 230,00</b>	<b>89%</b>
Programa 2: Regulación	Ejecución de los costos comunes correspondientes al programa 2	292 988 789,00	188 427 437,00	64%
	Ejecución presupuestaria de las actividades con costo directo del programa 2	2 285 627 045,00	1 985 566 511,00	87%
	Desarrollo del proceso de nómina y asignación de recursos financieros al personal de la DGC.	888 470 282,00	783 971 983,00	88%
	Nómina completa que permita a la DGM el cumplimiento de sus funciones asignadas por Ley	804 781 265,00	697 648 976,00	87%
	Nómina completa que permita a la DGCOM el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	406 442 535,00	362 904 633,00	89%
POI		149 641 940,00	136 672 125,00	
<b>total, Programa 2</b>		<b>4 827 951 856,00</b>	<b>4 155 191 665,00</b>	<b>86%</b>
<b>TOTAL EN SIPP GASTOS</b>		<b>7 628 628 310,00</b>	<b>6 637 684 895,00</b>	<b>87%</b>

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2023, Sutel (2024).

Es necesario hacer una diferencia en los datos presentados en la tabla anterior, los costos asociados al programa 2 corresponden a costos directos asociados a la gestión de las dependencias que lo integran.

Respecto al programa 1, se debe tener presente que las dependencias que se incluyen en este programa tienen costos asignados para la operación pero que son financiados por las tres fuentes de financiamiento, por lo que solo una proporción corresponde a la fuente de regulación y son considerados costos comunes o indirectos.

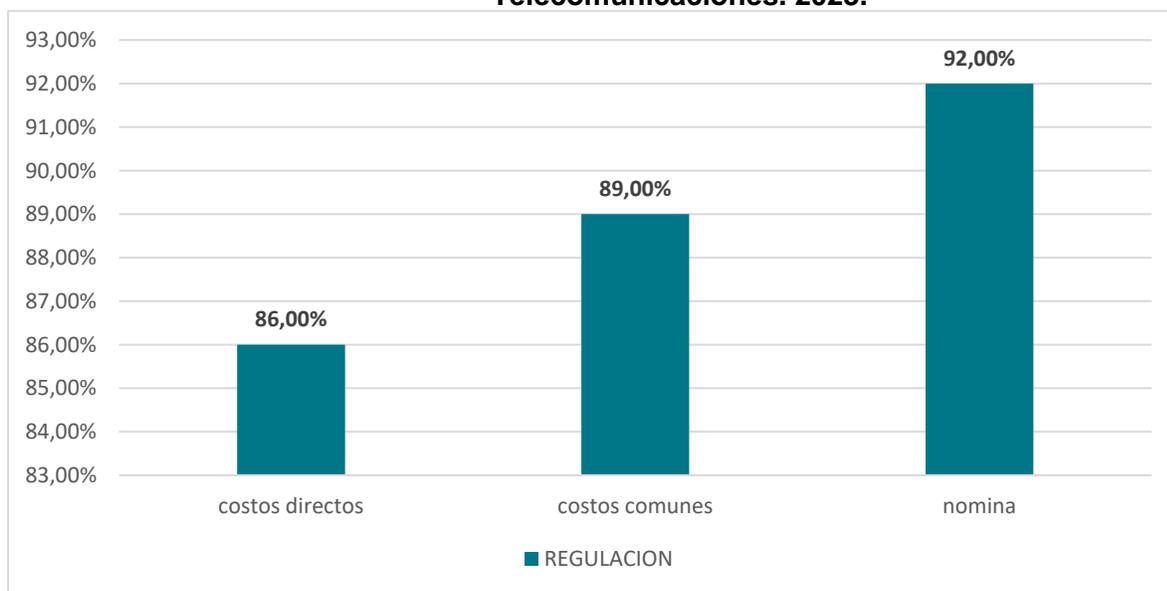
**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Se destacan aspectos de interés sobre la ejecución de Regulación de las Telecomunicaciones:

La fuente de financiamiento de Regulación obtuvo una ejecución del 87%, si se analiza por tipo de gasto, los costos del Programa 2 tienen una ejecución del 86%, los costos del programa 1 una ejecución del 89% y observando los resultados de la nómina en promedio su ejecución fue del 92%.

En el gráfico 1, se muestran los porcentajes de ejecución para Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2023.

**Gráfico 1. Ejecución por tipo de gasto, fuente de financiamiento Regulación de las Telecomunicaciones. 2023.**



**Fuente:** Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2023, Sutel (2024).

- El Programa 1 Administración superior (Consejo y sus unidades adscritas y la Dirección General de Operaciones). Según los recursos asignados, el principal costo es nómina que significa un 61,38% del total de los recursos del programa, los costos comunes representan un 38,33% del total y los costos directos un 0,29%. Estos datos se muestran para poder valorar la relevancia de la ejecución en cada tipo de costo.
- El programa 1 Administración superior logró una ejecución del 89%; no obstante, quedaron sin ejecutar ¢318.183.224. La ejecución de los recursos de la nómina fue del 95%; sin embargo, quedaron sin utilizar ¢84.147.907, los costos directos obtuvieron una ejecución del 43% y generaron recursos sin usar por ¢4.681.187 y los costos comunes obtuvieron una ejecución del 79%, produciendo una subejecución de ¢229.354.130. La nómina tenía la mayor cantidad de recursos asignados, pero fueron los costos comunes los que mostraron la mayor diferencia en la ejecución.

### Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

- El programa 2 Regulación (Direcciones Generales de Calidad, Mercados y Competencia). Este programa tiene una asignación diferente al anterior, la mayor proporción de recursos son costos directos con 47,34% del total de los recursos del programa, los costos de nómina representan un 43,39% del total, los costos comunes un 6,07% y los costos asociados a proyectos POI con un 3,10%. Estos datos se muestran para poder valorar la relevancia de la ejecución en cada tipo de costo.
- El programa 2 Regulación logró una ejecución del 86%; no obstante, quedaron sin ejecutar ¢672.760.191. La ejecución de los costos directos fue del 87% y generaron recursos sin utilizar por ¢300.060.534, la ejecución de los recursos de la nómina fue del 88%; sin embargo, quedaron sin utilizar ¢255.168.490, los costos comunes obtuvieron una ejecución del 64%, produciendo una subejecución de ¢104.561.352 y la ejecución asociada a los proyectos POI fue del 91%, generando una subejecución de ¢12.969.815. Los costos directos tenían asignados la mayor cantidad de recursos y fueron los que mostraron el mayor monto de recursos sin ejecutar.
- La ejecución de los recursos de la nómina fue de un 88%, el cual se divide de la siguiente forma: Calidad un 88%, Mercados un 87% y Competencia un 89%; quedando sin ejecutar ¢255.168.490 de los recursos presupuestados para el pago de nómina.

Las variaciones en el tipo de cambio desde el proceso de formulación presupuestaria hasta finalizar el año implicaron la generación de un superávit en todas las fuentes de financiamiento por un factor imprevisible para la economía costarricense y no previsible para la Sutel.

En el entorno actual existen situaciones que afectan el desempeño de la Sutel o que representan un riesgo para la gestión; si bien los cambios en el entorno internacional afectan el mercado de telecomunicaciones, ha existido una afectación asociada a las limitaciones presupuestarias derivadas de la aplicación de la Regla Fiscal y, sobre todo a la disponibilidad del recurso humano que permita atender las estrategias definidas en atención a las obligaciones de ley.

## 4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período<sup>18</sup>

La Unidad de PPCI consultó a las direcciones generales de la Sutel sobre los logros alcanzados, mediante los oficios 08955-SUTEL-DGO-2024, 08958-SUTEL-DGO-2024 y 08962-SUTEL-DGO-2024; todos del 10 de octubre de 2024:

*“Incorporar los logros alcanzados, de tal forma que exista un hilo conductor sobre lo planificado y lo logrado; retos u oportunidades de mejora detectados durante la fase de evaluación y cierre de la planificación institucional en materia del canon de regulación de las telecomunicaciones.”*

Al respecto, cada una de las direcciones facilitó la información requerida con base en el plan de trabajo anual y la evaluación del plan de trabajo.

---

<sup>18</sup> Puede consultar más detalles de la gestión de la Sutel 2023 en el informe de labores, disponible en la página: <https://sutel.go.cr/sites/default/files/informesanuales/Informe%20Labores%20SUTEL%202023.pdf>

#### 4.2.1 Dirección General de Calidad

La Dirección General de Calidad se refirió a sus principales logros para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones<sup>19</sup>:

*“Para el período comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2023 ingresaron a la Dirección General de Calidad un total de 740 reclamaciones y se lograron atender 815 expedientes de reclamaciones, lo cual resulta 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”, aspecto que implicó una acción conjunta de los operadores y el regulador.*

*Es necesario señalar que el mecanismo de facilitación aplicable para la atención de las reclamaciones se actualizó mediante la resolución RCS-107-SUTEL-2021 de sesión ordinaria 041-2021, celebrada el 27 de mayo del 2021, según acuerdo 005-041-2021, de las 14:50 horas, en la cual el Consejo de esta Superintendencia aprobó por unanimidad la “Actualización del protocolo para la facilitación de reclamaciones presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones por parte de los usuarios finales”.*

*La facilitación promueve el acuerdo entre las partes, se nutre de los principios presentes en el numeral 43 de la Constitución Política sobre el derecho que posee toda persona de acudir a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos para la resolución de las controversias, y se desarrolla en la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N°7727. Asimismo, dicho mecanismo es reconocido en el artículo 17 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente.*

*Cabe mencionar que, mediante el procedimiento de resolución alterna de conflictos denominado “Facilitación” se logró la solución de 700 reclamaciones. Este número representa el 86% de las reclamaciones presentadas durante el periodo, superando de esta forma la meta planteada por la Dirección General de Calidad.*

*Asimismo, para el seguimiento de los reclamos, la Dirección General de Calidad utiliza el SAR (Sistema de Atención de Reclamaciones), según se indicó en el oficio 06198-SUTEL-DGC-2023 del 26 de julio de 2023. Este sistema, desarrollado por profesionales de la Dirección a partir del licenciamiento institucional de Microsoft, permite un manejo eficiente de las reclamaciones, con seguimiento en tiempo real de asignaciones y tiempos de atención.*

*Además, el SAR facilita la generación rápida de documentos relacionados con las reclamaciones y para dicho periodo (2023) estaba en proceso de integración con una interfaz WEB de la SUTEL para que los usuarios finales puedan conocer el estado de sus reclamaciones.*

*Al periodo 2023, se habían atendido más de 1200 reclamaciones con esta herramienta, y para el periodo 2024 se culminaron los esfuerzos asociados a la publicación WEB del estado de las reclamaciones. La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora aprobó, por unanimidad, la segunda modificación al Plan Operativo Institucional (POI) de la SUTEL 2023, respaldando así*

---

<sup>19</sup> Oficio 09354-SUTEL-DGO-2024, del 22/10/2024

### *Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

*este proyecto de la Dirección General de Calidad, según el acuerdo número 02-88-2023 notificado en el oficio OF-0892-SJD-2023 del 7 de noviembre de 2023.*

*Por otra parte, a partir del 23 de setiembre del 2023 entró en vigor el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°180 del 22 de setiembre del 2022, que incluye un apartado exclusivo que define las responsabilidades de las empresas de telecomunicaciones para atender a las personas con alguna discapacidad. Todos los operadores y proveedores de telecomunicaciones cuentan con un periodo de gracia, el cual se encuentra estipulado en los transitorios del reglamento en cuestión, para hacer los ajustes que les permita cumplir con:*

- 1. Brindar asistencia presencial o remota a los usuarios con alguna discapacidad para activar herramientas de accesibilidad en los teléfonos u otros dispositivos; con el fin de que puedan tener una mejor experiencia al utilizar los servicios de telecomunicaciones.*
- 2. Actualizar sus sitios web para cumplir con las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB y estándares internacionales (WCAG 2.0); para facilitar que las personas con problemas visuales u otras discapacidades puedan tener acceso a la información de su interés.*
- 3. Ajustar los contratos de adhesión para que los usuarios finales con discapacidad puedan informarse sobre el contenido de los contratos, esto incluye la capacitación en sus centros de atención al cliente.*

*Asimismo, el RPUF consolida varias figuras que ya se encontraban en aplicación como: Portabilidad Numérica, Roaming Internacional, bloqueo de celulares irregulares, comunicaciones con fines de venta directa, la aplicación de promociones, ofertas y servicios; que se incluyen de forma conjunta o adicional en la facturación para mejorar la comprensión de los usuarios.*

*Por otra parte, la Dirección General de Calidad realizó un conjunto de acciones para establecer regulación clara, precisa y actualizada, así como para simplificar la regulación para asegurar eficiencia en su operación, actualización y mejores servicios para los usuarios.*

*Dentro de las tareas efectuadas, se incluyó una revisión de las resoluciones emitidas por el Consejo de esta Superintendencia de cara a la entrada en vigor del nuevo RPUF, específicamente en cumplimiento del Transitorio I del citado reglamento.*

*Dicho análisis se realizó con el objetivo de que tanto los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones como los operadores/proveedores que los comercializan, tengan certeza de la normativa que se encuentra vigente; lo anterior, en respeto al principio de seguridad jurídica del ordenamiento jurídico y a su vez cumpliendo con los procesos participativos que dispone el bloque de legalidad.*

*En este sentido, a partir de la revisión efectuada, se determinó que algunas de las resoluciones ameritaban dejarse sin efecto, emitir nuevas regulaciones, o bien, mantener las resoluciones sin ningún tipo de ajuste. En aquellos casos que se realizó una derogatoria/revocatoria o se emitió una nueva resolución, se respetó el debido proceso, entre estas etapas en realizar las consultas públicas necesarias.*

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Es así como, mediante oficio número 10203-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023, la Dirección General de Calidad brindó criterio sobre las medidas de mejora regulatoria para la simplificación de las diversas resoluciones emitidas por parte del Consejo de esta Superintendencia. El mismo fue aprobado por el Consejo de esta Superintendencia mediante acuerdo 032-073-2023 del 7 de diciembre de 2023.

Por otra parte, la Dirección General de Calidad realizó diversas prevenciones a los operadores, relacionadas con la información que brindan a los usuarios finales por medio del sitio WEB, así como, otras acciones por parte de éstos las cuales son contrarias a los derechos de los clientes.

En el 2023 se gestionó la campaña de información de Registro Prepago, mediante una contratación por demanda con la empresa HWP. De dicha contratación se obtuvo un total de seis productos audiovisuales que incluyen video instructivo, comercial de TV, cuñas de radio, posteo para redes sociales, vallas publicitarias y traseras de buses.

Retos y desafíos

Convocar al Comité Técnico de Calidad para elaborar el proyecto de modificación de umbrales de cumplimiento y metodologías de medición para los indicadores de calidad, de cara a los cambios tecnológicos y modelos de oferta de servicios de datos de los operadores de los servicios móviles.

Logros alcanzados

En términos generales puede concluirse que, para el 2023, se dio un cumplimiento óptimo de las responsabilidades encomendadas a la Dirección con un alto grado de profesionalismo.

Con la entrada en vigor del nuevo RPUF a partir del 23 de setiembre de 2023, se busca satisfacer las necesidades regulatorias conforme a la evolución del mercado de telecomunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.”

**4.2.2 Dirección General de Competencia**

La Dirección General de Competencia se refirió al requerimiento solicitado, con el oficio 09591-SUTEL-OTC-2024 del 29 de octubre de 2024,

“A continuación, se da el detalle de las estadísticas de casos de la DGCO:

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
<i>Instrumentos normativos emitidos</i>	5
<i>Guías de buenas prácticas emitidas</i>	5
<i>Estudios de mercado publicados</i>	2
<i>Actividades de divulgación</i>	11
<i>Etapas de investigación preliminar concluida</i>	8
<i>Etapas de instrucción concluida</i>	1
<i>Consultas atendidas</i>	5

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
Convenios cooperación suscritos	1
Concentraciones	1
Opiniones	19

\*Incluye cierre, rechazo, traslado a siguiente etapa y acumulación.  
Fuente: Elaborado con base en el informe 00344-SUTEL-OTC-2024.

### 1. Sobre los logros alcanzados

La planificación del año 2023 de la DGCO fue establecida en el oficio 00323-SUTEL-OTC-2023, donde se definieron una serie de metas estratégicas y ordinarias a ser cumplidas. Así, en relación con los logros alcanzados, estos se extraen a partir de las metas completadas por la DGCO, del siguiente detalle se encuentra que la DGCO concluyó casi la totalidad de las tareas planificadas, según se observa de seguido:

#### 1.1 Estratégicas:

<b>Acción</b>	<b>Meta</b>	<b>Evaluación</b>
Reglamento técnico para: Definición de procedimiento Terminación Anticipada; Vigilancia y Cumplimiento de Resoluciones Emitidas por las Autoridades de Competencia (Art. 127 Ley); Metodología para el cálculo de Multas por Infracción a la Ley N° 9736; Promoción y Abogacía de Competencia; Notificación Obligatoria Previa de Concentraciones.	Publicación del Reglamento	100% RE-0075-JD-2023
Guía sobre la Metodología y los Criterios Empleados para la Imposición de Multas.	Publicación Final de la Guía	100% 026-046-2023
Guía para el análisis de conductas unilaterales y acuerdos verticales.	Finalización ejecución contratación	100% 008-071-2023
Guía para el análisis ex post de las decisiones de la Autoridad	Finalización ejecución contratación	100% 035-074-2023
Guía para programas de cumplimiento	Finalización ejecución contratación	100% 039-070-2023
Guía de buenas prácticas relativa al diseño de carteles de licitación para procesos de compras públicas de servicios de telecomunicaciones	Publicación de la Guía	100% 009-071-2023
Lineamientos destinados a promover buenas prácticas en la materia de despliegue de redes de telecomunicaciones a lo interno de inmuebles con infraestructuras compartidas	Publicación de los Lineamientos	100% 014-023-2023
Lineamientos destinados a promover competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones en reglamentos condominales	Publicación de los Lineamientos	100% 019-024-2023

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

<i>Acción</i>	<i>Meta</i>	<i>Evaluación</i>
<i>Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia</i>	<i>Publicación final del estudio</i>	<i>100% 020-073-2023</i>
<i>Elaboración Infraestructura Municipal // Estudio de mercado para la valoración de barreras para el despliegue de torres de telecomunicaciones necesarias para redes 5G.</i>	<i>Finalización ejecución contratación</i>	<i>100% 025-069-2023</i>
<i>Divulgación e implementación de Guías, Manuales // Divulgación de las guías ejecutadas en 2023</i>	<i>Realización 3 talleres (virtuales, presenciales o mixtos)</i>	<i>100% Se realizaron un total de 11 talleres</i>
<i>Adquisición hardware y software para el análisis forense</i>	<i>Términos de referencia (Estudios de mercado, levantamiento de requerimientos e inicio de proceso de contratación)</i>	<i>100% Contratación 2023LE-000003-0014900001 publicada en el SICOP</i>
<i>Capacitar a los funcionarios en materia de mejores prácticas y la implementación de los nuevos instrumentos que otorga la ley (clemencia, efectos económicos de las conductas unilaterales y efectos verticales, inspecciones, concentraciones, promoción) /Capacitaciones en competencia, Fase 2.</i>	<i>Realizar al menos dos capacitaciones a nuevos funcionarios</i>	<i>100%</i>
<i>Sistema de alerta/monitoreo de comportamiento del mercado. Indicadores.</i>	<i>Presentación del Proyecto al Consejo</i>	<i>100% 025-026-2023</i>

**1.2 Ordinarias.**

<i>Tema</i>	<i>Meta</i>	<i>Evaluación</i>
<i>Instrucción procedimiento GCO-OTC-CNN-00500-2021</i>	<i>Cumplimiento tiempos dispuestos Ley 9736</i>	<i>100% Informe traslado a Consejo 09192-SUTEL-OTC-2023</i>
<i>Investigación expediente GCO-OTC-PM-01538-2021</i>	<i>Cumplimiento tiempos dispuestos Ley 9736</i>	<i>100% Plazo suspendido (en tiempo)</i>
<i>Investigación expediente GCO-OTC-PM-01346-2021</i>	<i>Cumplimiento tiempos dispuestos Ley 9736</i>	<i>100% A este expediente se acumuló una IP posterior y renovó cómputo del plazo (en tiempo).</i>
<i>Investigación expediente GCO-OTC-CNN-00486-2022</i>	<i>Cumplimiento tiempos dispuestos Ley 9736</i>	<i>100% Se cierra mediante ROTC-0100-SUTEL-2023</i>
<i>Investigación expediente GCO-OTC-PM-02328-2022</i>	<i>Cumplimiento tiempos dispuestos Ley 9736</i>	<i>100% Se cierra mediante ROTC-00133-SUTEL-2023</i>

Tema	Meta	Evaluación
Estudio de mercado condominios empresariales	Realización al menos 1 Taller	100% Celebrado virtualmente 16-05-23
Estudio de mercado compras públicas	Realización al menos 1 Taller con Proveedurías	0% <sup>20</sup>
Informes OCDE	Cumplimiento plazos	100% 010-011-2023
Contribuciones OCDE	Cumplimiento plazos	100% 013-061-2023

En cuanto a elementos destacados conviene destacar los elementos detallados en el informe 10705-SUTEL-OTC-2023, donde se detallan las distintas labores de abogacía realizadas por la DGCO en el año 2023.

## 2. Sobre los retos u oportunidades de mejora detectados durante la fase de evaluación y cierre de la planificación institucional en materia del canon de regulación de las telecomunicaciones.

Como oportunidad de mejora del proceso de evaluación y cierre de la planificación institucional se considera oportuno tomar en consideración que, si existe una necesidad institucional de contar con estimaciones de evaluación de costo de la regulación, es pertinente el desarrollo de una metodología institucional que permita determinar dicho costo.”

### 4.2.3 Dirección General de Mercados

La Dirección General de Mercados hizo un resumen de las principales labores realizadas durante el 2023, información comunicada mediante el oficio 09655-SUTEL-DGM-2024, del 31 de octubre de 2024:

- **“Acceso al mercado**

En el primer semestre del 2023 se culminó el proceso de revisión y actualización del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), la cual se publicó el 06 de julio del 2023, en el diario Oficial La Gaceta N°122, del Alcance N°129.

Mantener actualizada la normativa regulatoria y en particular la que regula el régimen de Acceso e Interconexión según lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones Ley N°8642, es de suma importancia no sólo para garantizar que las relaciones mayoristas entre operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones sean transparentes, equitativas

<sup>20</sup> El taller no se pudo realizar debido a que el documento que lo sustenta fue aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 009-071-2023 del 28 de noviembre del 2023. Sin embargo, se ha programado su realización durante el segundo trimestre de 2024.

### *Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

*y ágiles, sino también con el fin de incorporar las mejoras en los procedimientos establecidos, así como las actualizaciones tecnológicas de la industria.*

*En relación con las funciones propias del área, se atendieron un total de 204 gestiones de actividades ordinarias relacionadas con los procesos propios de esta área. En particular, las solicitudes de autorización, ampliación de servicios o zonas de coberturas, renuncia, caducidad y/o prórroga por parte de los administrados representaron un total de 37 gestiones, de las cuales 20 correspondieron a autorizaciones nuevas. En relación con las solicitudes de recurso numérico, se atendieron un total de 65 gestiones según los distintos tipos de numeración establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT.*

*En esta misma línea se atendieron un total de 44 gestiones en homologación y análisis de contratos de acceso e interconexión y contratos de uso compartido de infraestructura.*

*Respecto a las labores de campo que derivan de la aplicación del Régimen de Acceso e Interconexión, inicio de operación por parte de los autorizados, así como el apoyo técnico en los procesos sancionatorios se realizaron un total de 32 gestiones.*

*Por otra parte, dentro del soporte técnico-ingenieril que brinda esta área a otras áreas de la Dirección, se trabajó en el proceso de análisis, estudio y redacción para emitir la recomendación de los mercados relevantes de originación, terminación fija, terminación móvil, telefonía pública y telefonía fija, así como el análisis de la revisión de ofertas de uso compartido tanto para su aprobación inicial o análisis de la actualización derivadas a su primera revisión.*

*Asimismo, se brindó soporte en atención de consultas de diversa naturaleza, que ingresan tanto por los correos electrónicos institucionales ([info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr) y [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr)), como de otras áreas y direcciones de esta Superintendencia.*

*Durante el 2023, el área de acceso al mercado conformo el equipo de trabajo que desarrollo la redacción y puesta en marcha de la metodología regulatoria para mitigar el impacto del enmascaramiento de llamadas telefónicas (spoofing) que consiste en el ocultamiento del número de origen dado que este se “enmascara” por otro para producir un grado de confianza al establecer una comunicación de carácter fidedigno, con la finalidad de obtener datos importantes del usuario final y cometer un ilícito (Spoofing). Este proyecto inició producto de la puesta en conocimiento y análisis de la información proporcionada por la sección de fraudes del Organismo de Investigación Judicial en el año 2021*

*Luego de un proceso de consultas pública y análisis, el citado proyecto culminó con la promulgación de la resolución RCS-294-2023, la cual plantea como una medida para minimizar la problemática anterior, que se realice un bloqueo generalizado por parte de los operadores que brindan servicios de telefonía, de aquellas llamadas internacionales entrantes cuyo número de origen sea enmascarado con prefijos nacionales o similares, más específicamente, que coincidan con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración Decreto Ejecutivo No. 40943-MICITT y que a su vez no cumplan con el formato establecido en la recomendación UIT (UIT-T E.164, UIT-T E.212)*

*En otras tareas encomendadas a esta área, se encuentra la representación en comités de trabajo, comisiones institucionales y mixtas con otras instituciones de la Administración Pública, en las cuales se requiere de la participación técnica correspondiente.*

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

A continuación, se detalla en la siguiente tabla, las actividades ordinarias realizadas y la cantidad de gestiones realizadas por esta área.

<b>Actividad Ordinaria</b>	<b>Cantidad de Gestiones</b>
<i>Ampliación TH</i>	15
<i>Autorización TH</i>	20
<i>Intervención</i>	1
<i>Prevención caducidad TH</i>	5
<i>Sancionatorio</i>	1
<i>Oferta de uso compartido (OUC)</i>	3
<i>Atención de consultas</i>	9
<i>Mercados relevantes (MMRR)</i>	5
<i>Inspección inicio de operaciones</i>	29
<i>Prórroga TH</i>	1
<i>Renuncia TH</i>	1
<i>Asignación de numeración</i>	65
<i>Atención de denuncias sobre infraestructura</i>	5
<i>Contratos de acceso e interconexión</i>	12
<i>Contratos de uso compartido</i>	32
<b>Total general</b>	<b>204</b>

- **Análisis Económico**

*Durante el 2023 como es costumbre, el área de análisis económico arrancó sus actividades con la recolección de datos del cuarto trimestre de 2022 para la generación de indicadores de mercado y seguidamente con el taller virtual anual de indicadores del sector dirigido a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Este primer acercamiento, el cual se realiza todos los años, tiene la finalidad de arrancar de forma clara y precisa con el proceso de recopilación de los datos del año en curso para la elaboración de los indicadores del sector de las telecomunicaciones. En el 2023, se contó con la participación de 54 operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, con un total de 121 participantes.*

### *Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

*Asimismo, gracias al liderazgo del área de análisis económico y el apoyo de toda la institución, se realizó de forma presencial la presentación oficial de las estadísticas del sector telecomunicaciones 2022, en donde se contó con la participación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, entidades gubernamentales y agentes internacionales, para una participación de aproximadamente 150 personas.*

*Dentro de los objetivos planteados para esta área en el 2023 se estableció la continuidad en la implementación de metodologías para medir el comportamiento de los precios en el mercado de las telecomunicaciones, por lo que, en ese año, se dio inicio con la construcción de la metodología de índices de precios de roaming y empaquetamiento, así como, la implementación del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL) con formato “Web” para la recopilación de los datos del sector.*

*Como parte del compromiso de Costa Rica con la UIT en 2023, el área de análisis económico participó en el grupo de expertos, de “Indicadores de penetración de Banda Ancha Fija” cuyo objetivo fue revisar, analizar y definir las formas de recolección, procesamiento y divulgación de los indicadores de penetración de Internet fijo. Además, se participó en la 14° reunión de expertos en indicadores de telecomunicaciones y en la 11° 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. Así también, se trabajó activamente en la metodología para consensuar las definiciones, mediciones y creación de indicadores que serán medidos en el Índice de Desarrollo de las Telecomunicaciones (IDI).*

*Cabe destacar que Costa Rica a la fecha es un ejemplo a nivel regional e internacional por la cantidad y calidad de los indicadores de telecomunicaciones que recolecta, analiza y pone a disposición de los interesados, gracias a la experiencia adquirida y su participación permanente en este tipo de foros de la UIT.*

*Además, durante el año 2023, el área de análisis económico tuvo una participación en el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), al proponer distintas propuestas en el “Grupo de trabajo de indicadores” sobre los indicadores mayoristas en la región. Labor que se presentó en la 26° Asamblea Plenaria del REGULATEL a los participantes del foro internacional que se llevó a cabo en Bolivia en diciembre de 2023.*

*Por otra parte, producto de las mejoras en la producción estadística, el área de análisis económico dio inicio a la redacción de un reglamento para establecer las condiciones y forma de entrega de indicadores al regulador. Este proceso sigue adelante con el apoyo de la Unidad Jurídica.*

*Uno de los productos realizados por esta área, de mayor impacto en el 2023, fue la elaboración del tercer Informe de estadísticas cantonales de servicios fijos<sup>21</sup>. Este informe presenta el detalle geográfico cantonal sobre la variación de las suscripciones de los servicios de Internet fijo, telefonía fija y televisión por suscripción al cierre de 2022.*

---

<sup>21</sup> Disponible en [https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/reporte\\_cantonal\\_2023\\_vf.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/reporte_cantonal_2023_vf.pdf)

### *Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

*A partir de lo presentado en el estudio cantonal, el área de análisis económico inició en el 2023, con el diseño de un estudio de presencia de redes fijas de telecomunicaciones a nivel de distrito, cuyos primeros resultados se mostrarán en el 2024.*

*En línea con estos estudios sobre Internet fijo, también se presentó a la opinión pública al cierre de 2023, información detallada tipo infografía, sobre el comportamiento de este servicio durante el período de 2011 a 2022, según la disponibilidad de cada indicador presentado.*

*El área de análisis económico ejecutó en el 2023 otras importantes labores entre las que figuran el apoyo brindando para la revisión mensual de los indicadores operativos a la Dirección General del Fonatel en lo correspondiente a los programas 1, 2, 3, 4 y 5, además de participar en el plan piloto realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) para la elaboración de los documentos referidos a la producción estadística, así como, en la investigación y generación de indicadores con perspectiva de género y el apoyo técnico especialmente en materia estadística a las diferentes áreas y direcciones de la institución.*

- **Regulación Económica:**

*Durante el 2023 uno de los proyectos más importantes del área de regulación económica fue la revisión de los mercados relevantes conforme a lo que establece la normativa vigente. De esta manera se llevó a cabo la revisión del mercado mayorista de originación, mercado mayorista terminación móvil, mercado mayorista terminación fija y el mercado minorista telefonía pública. Cabe señalar que este proceso se realiza con una periodicidad de tres años.*

*Asimismo, en el 2023, se llevó a cabo la elaboración de los informes técnicos para el cálculo del CPPC del 2021 y 2022. Para este proceso inicialmente se realizaron los informes de confidencialidad correspondientes y posteriormente se confeccionaron los informes técnicos que estuvieron en el proceso de consulta pública previo a la elaboración de los informes de atención a las oposiciones recibidas para la resolución del Consejo de esta Superintendencia.*

*En seguimiento al proceso de revisión y aprobación de las ofertas de uso compartido (OUC) que se llevó a cabo en el 2022, en el 2023 se culminó con la recomendación final para la aprobación de la OUC de la Cooperativa de Electrificación Rural de Los Santos, R.L., conforme el ordenamiento jurídico.*

*En línea con el proceso anterior, a mediados del 2023, la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago, solicitó la actualización de los cargos de alquiler de postera y demás servicios derivados. De conformidad con la información presentada la DGM realizó un informe de revisión de la propuesta, y luego de haber determinado ciertos ajustes presentó la recomendación de aprobación al Consejo de la Sutel.*

*Otra de las funciones del área de regulación económica, es el análisis de solicitudes de conformación de grupos de interés económico. Durante el 2023, se presentaron 3 solicitudes, las cuales emanan por parte del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y trasladadas por parte de la Dirección General de Calidad, así como una de la Procuraduría General de la República. Sobre esta última, la consulta versó sobre si existe o no un grupo de interés económico entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Radiográfica Costarricense, S.A. según lo reglando en el artículo 5 de la ley de Fortalecimiento de las entidades del sector de telecomunicaciones, Ley 8660.*

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Durante el 2023 se trabajó en las mejoras necesarias para la incorporación del módulo para la comparación de terminales móviles en la herramienta de Mi Comparador, con el fin de brindar mayor información y facilitar la toma de decisiones de los usuarios finales.

Otra de las tareas del área de regulación económica durante el 2023 fue la actualización del pliego tarifario que corresponde a las tarifas máximas vigentes que rigen para todos los operadores y proveedores que cuenten con el respectivo título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones, en dicho proceso se emitió un informe y la resolución con la actualización de las tarifas (RCS-105-2023), lo anterior a raíz de la fijación tarifaria del servicio de telefonía fija a finales del 2022.

Asimismo, está área conforma el equipo de trabajo institucional para el proceso concursal de espectro en las bandas de frecuencias de la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público a través de sistemas IMT-2020, incluyendo 5G. Dentro de las tareas a su cargo, están la actualización de los modelos para calcular el valor del espectro a licitar, así como la actualización de los benchmarking realizados para un comparativo internacional del valor del espectro, estimación de costos asociados a la infraestructura y elaboración de los requisitos financieros.

- **Procesos sancionatorios:**

Durante el 2023, el área de procesos sancionatorios tuvo retos importantes en relación con la consolidación de los funcionarios que la conforman. No obstante, a lo anterior, se llevaron a cabo las labores encomendadas en relación con la tramitación de los procedimientos administrativos sancionatorios, así como de investigación preliminar.

En este sentido, en esta área se tramitaron durante el 2023, los siguientes procedimientos sancionatorios disciplinarios:

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	RESOLUCIÓN FINAL	SANCIÓN
C0262-STT-MOT-SA-01514-2021 *	Claro C.R. Telecomunicaciones S.A.	RDGM-00044-SUTEL-2023	Se declara responsable por la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 67, inciso a), sub inciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones, por incumplir con las instrucciones adoptadas por la Sutel en el ejercicio de sus competencias.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	RESOLUCIÓN FINAL	SANCIÓN
I0053-STT-MOT-SA-00522-2023	Instituto Costarricense de Electricidad	-----	<p>Procedimiento no ha concluido, se encuentra en trámite de convocatoria para celebrar audiencia oral y privada, adicionalmente se debe indicar que en este proceso, se acumularon 5 expedientes remitidos por la Dirección General de Calidad y se investiga la presunta comisión de una falta muy grave establecidas por el inciso a), sub inciso 7), una falta muy grave establecida por el inciso a), sub inciso 17), así como cuatro faltas graves establecidas por el inciso b), sub inciso 2), ambos incisos del artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones.</p>
L0154-STT-MOT-SA-00514-2023	Liberty Servicios Fijos LY S.A.	RDGM-00014-SUTEL-2024	<p>Procedimiento concluido. Se debe indicar que, en este proceso se acumularon 3 expedientes remitidos por la Dirección General de Calidad y se investigó la comisión de una falta muy grave establecida en el inciso a), sub inciso 7) y dos faltas muy graves establecidas por el inciso a), sub inciso 8), ambos incisos del artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones.</p>
S0172-STT-MOT-SA-00705-2023	Servicios Directos de Satélite, S.A.	RDGM-00023-SUTEL-2024	<p>Procedimiento concluido. Se debe indicar que, en este proceso se acumularon 27 expedientes remitidos por la Dirección General de Calidad y se investigó la comisión de dieciséis faltas muy graves establecidas por el inciso a), sub inciso 7), veintitrés faltas graves establecidas por el inciso b), sub inciso 2), así como once faltas graves establecidas por el inciso b), sub inciso 3), ambos incisos del artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones.</p>

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	RESOLUCIÓN FINAL	SANCIÓN
C0462-STT-MOT-SA-00866-2023	Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L.	RDGM-00063-SUTEL-2023	Se declara responsable por la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 67, inciso a), sub inciso 8) de la Ley General de Telecomunicaciones, por incumplir con las instrucciones adoptadas por la SUTEL en el ejercicio de sus competencias.

Por otra parte, durante este periodo se tuvo la tramitación de la siguiente investigación preliminar:

EXPEDIENTE	INVESTIGADO	RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN	SANCIÓN
GCO-DGM-INV-00965-2023	Richard Araya Castro	RDGM-00042-SUTEL-2024	Se investigo el uso, explotación y comercialización de servicios de telecomunicaciones (internet) sin el título habilitante respectivo, así como utilizar las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, en contra de lo dispuesto en el Plan Nacional de atribución de frecuencias (PNAF). Posible comisión de la falta establecida en el artículo 67, inciso a), sub incisos 1) y 3) de la Ley General de Telecomunicaciones.

No se omite indicar que el área de procesos sancionatorios, como parte de sus labores presta colaboración a las demás áreas de la Dirección General de Mercados, en la atención de consultas sobre temas propios de esas áreas, o bien, en el seguimiento de proyectos de interés para la Dirección.

Por otra parte, como parte de los retos y desafíos para la Dirección General de Mercados en el 2024, se plantean los siguientes:

**Revisión y actualización de Reglamentación y metodologías regulatorias, así como la creación de nuevas metodologías.**

Siguiendo con el proceso de mejora continua, y en línea con revisión y actualización del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones realizada el año anterior, la Dirección General de Mercados se planteó para el 2024 revisar el Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas, así como las metodología

para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y la metodología para el cálculo de los precios por uso compartido de infraestructura de postera. Estas metodologías se encuentran establecidas en las resoluciones RCS-078-2015 y RCS-292-2015.

### **Incorporación de información asociada a la ductería propiedad de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en el Sistema de Información Geográfica de la Sutel.**

Con el fin de facilitar el uso compartido, la SUTEL puso a disposición de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones, información sobre la infraestructura pasiva que permite el soporte y despliegue de redes públicas de telecomunicaciones. Al respecto, esta Superintendencia específicamente publicó mediante un Sistema de Información Geográfica, los datos relacionados a la ubicación de las torres de telecomunicaciones móviles y la postera eléctrica.

Para el 2024, se plantea como un reto en materia de uso compartido de infraestructura, la incorporación de información relacionada con la ductería propiedad de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones. Esta propuesta busca brindar más información acerca de opciones adicionales para el desarrollo de nuevas redes de telecomunicaciones y especialmente de cara a la introducción de nuevas tecnologías y el despliegue de nuevas redes, como 5G.”

#### **4.2.4 Dirección General de Operaciones (DGO)**

Al respecto, las unidades de la DGO indicaron sus principales logros en el 2023:

- **Gestión Documental**

Mediante el oficio 09817-SUTEL-DGO-2024 del 6 de noviembre de 2024, indicó:

- **“Cumplimiento de las funciones 1 y 4 del RIOF:** para el periodo 2023 nos encontrábamos con 2 personas menos, por ascenso y jubilación, por lo cual todos los esfuerzos se dedicaron a mantener al día las tareas operativas que consumen el mayor porcentaje de tiempo en la unidad, esto debido al alto volumen, así como, a la importancia que tienen por ser el insumo inicial para la mayoría de los procesos institucionales, siendo de gran relevancia para la ejecución del teletrabajo, centrándose principalmente en disponer los documentos de forma digital/electrónica para todos los usuarios y así solventar sus diferentes necesidades. En este aspecto se debe resaltar que, según los porcentajes de centros de costos la Dirección de Calidad continúa siendo el área que más recursos consume con aproximadamente un 50%.

- **Actualización del sistema:** a pesar de tener limitantes en cuanto al personal, se logró ejecutar en coordinación con la Unidad de Tecnologías de Información, la actualización de la versión existente del sistema, la cual no se había podido realizar desde su última aplicación en el año 2020, lo cual conllevó un arduo trabajo de pruebas y revisión de todos los flujos de trabajo y las funcionalidades, pero logrando un 100% de su puesta en marcha.”

- **Finanzas**

Mediante el oficio 09771-SUTEL-DGO-2024 del 5 de noviembre de 2024, indicó:

*“En cuanto a los logros alcanzados durante el período 2023, cabe señalar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 52 del RIOF, la unidad de finanzas de la Sutel tiene como objetivo fundamental, el controlar y ejecutar los objetivos, políticas, estrategias, lineamientos y normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales de la institución, implicando un trabajo operativo diario y constante.*

*Por tal razón, el principal logro alcanzado por la unidad durante su existencia, ha sido el cumplir y mantener, en forma y tiempo, todas las actividades operativas financieras, contables y presupuestarias, de acuerdo a la normativa y legalidad exigida por los entes de fiscalización y control del gobierno de la República, como lo son la Dirección General de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República, lo cual se ha verificado adecuadamente mediante auditorías externas financieras realizadas por entes independientes, así como por auditorías y estudios especiales realizados por la Auditoría Interna y la Contraloría General, en los cuales se ha manifestado el cumplimiento de las obligaciones de la unidad de Finanzas y realizando recomendaciones de mejora.*

*Este logro de la unidad sobre lo planificado y exigido legalmente ha sido difícil de alcanzar por las limitaciones de recurso humano que ya se han indicado en las evaluaciones del Sistema de Control Interno, así como en oficios dirigidos a los jefes de la institución, como lo es el director general de Operaciones y el Consejo de la Sutel. Por tal limitación, los logros alcanzados han implicado un trabajo en tiempo extraordinario de los funcionarios de la unidad, durante más de 4 años consecutivos, implicando un gran desgaste físico y mental del equipo financiero.*

*Por tal motivo, la oportunidad de mejora de la unidad radica en que se pueda contar con por lo menos 2 funcionarios adicionales, para que las cargas de trabajo sean equilibradas a la realidad de una jornada ordinaria y con ello evitar la materialización de riesgos de incumplimiento de los objetivos de la unidad.”*

- **Planificación, presupuesto y control interno**

Mediante el correo electrónico del 6 de noviembre de 2024, indicó:

*“a continuación, se mencionan de forma general los logros destacados gestionados por la unidad de PPCI, en cada subproceso:*

Planificación

1. *Ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023 - 2027*

*Se aplicó una nueva metodología de medición para la evaluación del PEI 2023, que incluye: el avance en la ejecución de proyectos POI, el cuadro de mando integral compuesto por los indicadores definidos y la ejecución presupuestaria asociada. La evaluación de este período alcanza los siguientes resultados:*

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Objetivo estratégico	Proyectos estratégicos	CMI	ejecución presupuestaria	Total
<b>1- Usuarios</b>	9,08	13,33	9,20	31,61
<b>2- Competencia</b>	9,20	13,17	8,02	30,40
<b>3- Calidad regulatoria</b>	0,00	18,33	13,82	32,15
<b>Total 2023</b>	18,28	44,83	30,99	<b>94,16</b>

2. Los resultados de esta ejecución fueron incluidos en el "Informe de evaluación del PEI 2023-2027, para el período 2023", presentado al Consejo y aprobado mediante el Acuerdo 009-014-2024 tomado en sesión celebrada el 4 de junio de 2024.

*Este informe es institucional; no obstante, incluye en los resultados las metas asociadas a la fuente de Regulación de las Telecomunicaciones.*

Presupuesto

1. Auditoría Externa sobre la liquidación presupuestaria al 31 de diciembre de 2023 y 2024

*Se realizaron los trámites para poder ejecutar por primera ocasión la Auditoría mencionada, en cumplimiento de lo establecido en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE).*

*Se contrató el Informe de Auditoría Externa denominado: "Informe sobre el encargo para asegurar con seguridad razonable la elaboración de la liquidación presupuestaria al 31 de diciembre del 2023", en el documento recibido se indica lo siguiente:*

*"En nuestra opinión, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) cumple en todos los aspectos materiales con la normativa jurídica y técnica interna y externa que regula la fase de ejecución presupuestaria, el registro de las transacciones y el proceso de la elaboración de la liquidación presupuestaria, de conformidad con el marco regulatorio aplicable, así mismo el resultado informado presenta razonablemente, en todos los aspectos importantes, la liquidación presupuestaria de la SUTEL por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2023"*

*Este informe fue presentado al Consejo de la Sutel y aprobado con el acuerdo 042-017-2024, tomado en sesión celebrada el 19 de junio de 2024.*

*Esta auditoría abarca los resultados generales de la Sutel; no obstante, incluye en los resultados las gestiones asociadas a la gestión presupuestaria de la fuente de Regulación de las Telecomunicaciones.*

2. Cumplimiento de disposición 4.5 del informe N° DFOE-CIU-IF-0013-2022

*Se elaboraron procedimientos del Proceso Presupuestario, aprobados por el Consejo y enviada la evidencia a la Contraloría General de la República, entidad que comunica el cumplimiento de la disposición mencionada con el oficio 10644 (DFOE-SEM-1357) del 15 de agosto de 2023.*

## Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

Los procedimientos fueron presentados al Consejo de la Sutel y aprobado con el acuerdo 004-037-2023, tomado en sesión celebrada el 26 de junio de 2023.

Además, se realizaron las gestiones ordinarias propias del giro de nuestras funciones.”

- **Recursos Humanos**

Mediante el oficio 09831-SUTEL-DGO-2024 del 6 de noviembre de 2024, la unidad se refirió a los principales logros en materia de capacitación y representación:

“Según el análisis de toda la información se pueden evidenciar los siguientes logros en el proceso de ejecución de la capacitación y representación durante el año 2023:

1. *Fortalecimiento de Competencias Técnicas y Estratégicas: La inversión de capacitación y representación permitió el desarrollo de habilidades técnicas en los funcionarios, mejorando así la capacidad de gestión y cumplimiento de objetivos estratégicos de SUTEL.*
2. *Optimización de Recursos orientadas a necesidades de la Institución: La mayor parte de los recursos se dirigieron a áreas críticas para la regulación y competencia en telecomunicaciones, lo que asegura que los esfuerzos en capacitación están alineados a las necesidades de la institución.*
3. *Mayor compromiso de los funcionarios: Invertir en capacitación se puede retribuir en una mayor motivación de los funcionarios, al percibir el interés de la institución en el desarrollo de competencias.”*

### 4.3 Gestión presupuestaria<sup>22</sup>

Con base en los informes aprobados por el Consejo y remitidos a la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, se presentan los datos más relevantes:

#### 4.3.1 Presupuesto inicial + modificaciones del periodo

El presupuesto inicial 2023 solicitado por la Sutel<sup>23</sup> fue de ¢25,256,629,124.0, sin embargo; la Contraloría General de la República (CGR) realiza una aprobación parcial, alegando que el tipo de cambio utilizado es superior al esperado en el 2023, cita textual:

*“La SUTEL sometió a aprobación el presupuesto inicial del periodo 2023 por un monto de ¢25.256,63 millones. De ese monto se imprueba la estimación tanto de ingresos y su aplicación por objeto del gasto (con el fin de mantener el equilibrio presupuestario), como de los gastos que contemplen dentro de los supuestos de proyección el tipo de cambio*

<sup>22</sup> Basado en el Informe de Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2023, elaborado por Ana Yanci Calvo, profesional de PPCI.

<sup>23</sup> Oficio 08640-SUTEL-DGO-2022 del 30 de setiembre de 2022.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

propuesto en ¢722,14, el cual fue calculado por SUTEL para aplicarse en la formulación del presupuesto inicial del 2023.

Lo anterior, dado que las proyecciones presentadas no se ajustan al contexto actual de las macro variables económicas del tipo de cambio, la inflación interna y externa esperada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y la Reserva Federal de Estados Unidos (FED), aun considerando la volatilidad de ese indicador. En ese sentido, durante el ejercicio económico del presupuesto se deberá monitorear el comportamiento del tipo de cambio con el fin de que se tomen las previsiones que sean necesarias y se realicen los ajustes que correspondan. Los efectos que podría ocasionar la estimación del tipo de cambio deberán monitorearse durante el periodo presupuestario con el fin de que se tomen las previsiones que sean necesarias y se realicen los ajustes que correspondan. La diferencia resultante con respecto a la estimación propuesta en el presente presupuesto inicial corresponderá al monto de improbación<sup>24</sup>

Dicho lo anterior, el periodo 2023 inició con un presupuesto ordinario aprobado por la suma de ¢24,817,363,290.0, éste se compone en los siguientes ingresos y egresos:

**Cuadro 1**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Presupuesto Inicial 2023**  
**Detalle de Origen y aplicación de recursos**  
**Colones**

Detalle de recursos	ORIGEN DE RECURSOS				Detalle de Egresos	APLICACIÓN DE RECURSOS			
	Total	Fuente de Financiamiento				Total	Fuente de Financiamiento		
		Regulación	Espectro	Fonatel			Regulación	Espectro	Fonatel
Canon de Regulación Telecom.	7,455,868,391.0	7,455,868,391.0	-	-	0 Remuneraciones	5,147,401,631.0	3,840,748,983.0	673,677,652.0	632,974,996.0
Contribución Parafiscal del Fonate	14,670,488,501.0	-	-	14,670,488,501.0	1 Servicios	4,089,249,035.0	3,368,316,800.0	540,439,206.0	180,493,029.0
Renta de activos financieros	48,544,868.0	39,554,708.0	-	8,990,160.0	2 Materiales y suministros	17,847,074.0	11,473,613.0	4,693,388.0	1,680,073.0
Multas e intereses	68,873,003.0	-	-	68,873,003.0	5 Bienes duraderos	745,085,769.0	347,853,002.0	253,518,107.0	143,714,660.0
Transferencias corrientes	861,978,989.0	-	-	861,978,989.0	6 Transferencias corrientes	69,428,116.0	60,235,912.0	4,969,338.0	4,222,866.0
Superávit específico 2021 + estimación a dic. 2022	1,711,609,537.0	133,205,211.0	1,477,297,691.0	101,106,635.0	7 Transferencias de capital	14,748,351,664.0	-	-	14,748,351,664.0
					9 Cuentas especiales	-	-	-	-
<b>Total Ingreso ¢</b>	<b>24,817,363,289.0</b>	<b>7,628,628,310.0</b>	<b>1,477,297,691.0</b>	<b>15,711,437,288.0</b>	<b>Total Egreso ¢</b>	<b>24,817,363,289.0</b>	<b>7,628,628,310.0</b>	<b>1,477,297,691.0</b>	<b>15,711,437,288.0</b>

Fuente: Presupuesto Inicial 2023.

**Presupuesto Extraordinario 01-2023**

Adicionalmente, se realizó el trámite para contar con la aprobación del presupuesto extraordinario 01-2023 por la suma neta de ¢362,090,118.0, el cual fue aprobado por el Ente Contralor mediante oficio 04192(DFOE-CIU-0131) del 31 de marzo de 2023, el detalle de su composición a continuación:

<sup>24</sup> Oficio 23146 (DFOE-CIU-0692) del 22 de diciembre de 2022.

**Cuadro 2**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Presupuesto Inicial 2023+ Presupuesto Extraordinario 01-2023**  
**Detalle de Origen y aplicación de recursos**  
**Colones**

Origen de los recursos					Aplicación de los recursos				
CODIGO	SUB PARTIDA	TOTAL	Programa N° 2: Regulación	Programa N° 4: Fonatel	CODIGO	PARTIDA	TOTAL	Programa N° 2: Regulación	Programa N° 4: Fonatel
1-3-1-3-02-01	Canones por regulación de los servicios públicos	-843,784,395.00	-843,784,395.00		0	Remuneraciones	0.00	0.00	
3-3-2-0-00-00	Superávit específico regulación	843,784,395.00	843,784,395.00						
3-3-2-0-00-00	Superávit específico fonatel	362,090,118.00		362,090,118.00	7	Transferencias de capita	362,090,118.00		362,090,118.00
<b>TOTAL ORIGEN €</b>		<b>362,090,118.00</b>	<b>0.00</b>	<b>362,090,118.00</b>	<b>TOTAL APLICACIÓN €</b>		<b>362,090,118.00</b>	<b>0.00</b>	<b>362,090,118.00</b>

Fuente: Presupuesto Extraordinario 01-2023.

Este presupuesto se realizó con el fin de ejecutar dos gestiones, la primera para incorporar el superávit específico de regulación al 31 de diciembre de 2022 pendiente de asignar por un monto de €843.7M, lo que resulta en una sustitución de fuente de financiamiento de canon de regulación a superávit específico de regulación en la subpartida 0-01-01 Sueldos por cargos fijos, lo que provoca que se disminuya el cobro del canon de regulación 2023 en el mismo monto a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Esta incorporación no provoca un incremento en el monto total del presupuesto institucional.

La segunda razón de ser de este presupuesto es la incorporación de los recursos del superávit específico de Fonatel al 31 de diciembre de 2022 por un monto de €262.0M, para ser transferidos al Fideicomiso con el Banco de Costa Rica (BCR). A la fecha, fue incorporado el 100.0% de los recursos superavitarios de Regulación y Fonatel en el periodo 2023.

Dada la incorporación de este superávit específico de Fonatel, el presupuesto de la Sutel crece a €25,179,453,408.0, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Presupuesto Inicial 2023 + Presupuesto Extraordinario 01-2023**  
**Egresos por programa presupuestario**  
**Colones**

CODIGO	PARTIDA	TOTAL	PROGRAMA 1: ADMINISTRACIÓN	PROGRAMA 2: REGULACIÓN	PROGRAMA N°3 ESPECTRO	PROGRAMA N°4 FONATEL
0	Remuneraciones	5,147,401,631.00	1,722,331,901.00	2,118,417,082.00	673,677,652.00	632,974,996.00
1	Servicios	4,089,249,036.00	716,727,721.00	2,651,589,079.00	540,439,206.00	180,493,030.00
2	Materiales y Suministros	17,847,074.00	5,010,885.00	6,462,728.00	4,693,388.00	1,680,073.00
5	Bienes Duraderos	745,085,769.00	254,200,049.00	93,652,953.00	253,518,107.00	143,714,660.00
6	Transferencias Corrientes	69,428,116.00	28,772,787.00	31,463,125.00	4,969,338.00	4,222,866.00
7	Transferencias de Capital	15,110,441,782.00	-	-	-	15,110,441,782.00
9	Cuentas especiales	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>25,179,453,408.00</b>	<b>2,727,043,343.00</b>	<b>4,901,584,967.00</b>	<b>1,477,297,691.00</b>	<b>16,073,527,407.00</b>

Fuente: Presupuesto Extraordinario 01-2023.

## Modificaciones Presupuestarias Internas

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público R-DC-24-2012 y sus reformas establecen en la NTP 4.3.13, inciso h) la obligación de brindar un informe trimestral sobre las modificaciones presupuestarias, la cual cita:

*“...Como parte de dicho sistema, toda normativa interna que se emita deberá incluir la obligación del titular subordinado de mayor rango de brindar al Jerarca un informe trimestral sobre las modificaciones presupuestarias que hayan sido aprobadas en el trimestre respectivo por las instancias designadas, con amplia información sobre los principales ajustes efectuados por ese medio al presupuesto institucional y al plan anual, salvo en situaciones en las que por indicación previa del jerarca se requiera una comunicación inmediata sobre el movimiento realizado. El jerarca tomará un acuerdo sobre el informe suministrado y las acciones futuras que en razón de lo informado considere pertinente (el resaltado es intencional)”.*

Lo referente a las modificaciones presupuestarias fueron presentadas trimestralmente al Consejo mediante los siguientes informes de ejecución:

1. I Trimestre 2023: Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de marzo de 2023, conocido y aprobado por el Consejo en acuerdo 005-030-2023 tomado en la sesión extraordinaria 030-2023 del 12 de mayo de 2023.
2. II Trimestre 2023: Informe de Ejecución Presupuestaria al 30 de junio de 2023, conocido y aprobado por el Consejo en acuerdo 020-044-2023 tomado en la sesión ordinaria 044-2023 del 27 de julio de 2023 & 003-045-2023 tomado en la sesión extraordinaria 045-2023 del 31 de julio de 2023.
3. III Trimestre 2023: Informe de Ejecución Presupuestaria al 30 de setiembre de 2023, conocido y aprobado por el Consejo en acuerdo 028-069-2023 tomado en la sesión ordinaria 069-2023 del 16 de noviembre de 2023.
4. IV Trimestre 2023: Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2023, el cual fue remitido al Consejo para aprobación mediante el oficio 00685-SUTEL-DGO-2024 del 26 de enero de 2024 y remitido a la CGR mediante oficio 00735-SUTEL-CS-2024 del 30 de enero de 2024.

La información relacionada con las solicitudes de modificación presupuestaria que componen el presente informe, fueron remitidos a la Contraloría General de la República (CGR), Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y Auditoría Interna, por medio de los oficios:

- Paquete de Modificaciones 01-CGR: 01446-SUTEL-DGO-2023 del 21 de febrero de 2023.
- Paquete de Modificaciones 02-CGR: 02315-SUTEL-DGO-2023 del 17 de marzo de 2023.
- Paquete de Modificaciones 03-CGR: 03066-SUTEL-DGO-2023 del 18 de abril de 2023.
- Paquete de Modificaciones 04-CGR: 03850-SUTEL-DGO-2023 del 10 de mayo de 2023.
- Paquete de Modificaciones 05-CGR: 05469-SUTEL-DGO-2023 del 30 de junio de 2023.
- Paquete de Modificaciones 06-CGR: 06296-SUTEL-DGO-2023 del 28 de julio de 2023.
- Paquete de Modificaciones 07-CGR: 07333-SUTEL-DGO-2023 del 30 de agosto de 2023.
- Paquete de Modificaciones 08-CGR: 08318-SUTEL-DGO-2023 del 04 de octubre de 2023.
- Paquete de Modificaciones 09-CGR: 09225-SUTEL-DGO-2023 del 30 de octubre de 2023.
- Paquete de Modificaciones 10-CGR: 10146-SUTEL-DGO-2023 del 29 de noviembre de 2023.
- Paquete de Modificaciones 11-CGR: 10925-SUTEL-DGO-2023 del 22 de diciembre de 2023.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Estos movimientos presupuestarios han modificado en un 2.8% el presupuesto planeado 2023 a la fecha de análisis, el cual respeta el límite establecido por la CGR de un 25.0%, tal como lo señala la NTP 4.3.11, según cita:

*“4.3.11 Cantidad de variaciones presupuestarias y monto máximo a variar por modificación presupuestaria. Durante el año, el presupuesto institucional sólo podrá ser variado por medio de tres presupuestos extraordinarios aprobados o aprobados parcialmente, y por la cantidad máxima de las modificaciones presupuestarias posibles de aprobar que defina el jerarca de la institución por medio de las regulaciones internas que emita, según lo dispuesto en la norma 4.3.13.*

*El monto máximo de recursos que se redistribuya sumando todas las modificaciones presupuestarias, no podrá exceder el 25% del monto total del presupuesto inicial más los presupuestos extraordinarios aprobados [...].”*

La comprobación se realiza mediante este cálculo simple en el que se suman todas las modificaciones y se dividen entre el total del presupuesto aprobado a la fecha:

<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>25,179,453,408.00</b>		
Presupuesto Inicial 2023	24,817,363,290.00		
Presupuesto Ext.01-2023	362,090,118.00		
Presupuesto Ext.02-2023	-		
		<b>% de Variación</b>	<b>Límite CGR</b>
<b>TOTAL MODIFICACIONES</b>	<b>703,716,786.00</b>	<b>2.8%</b>	<b>25.0%</b>
Consecutivo 01	42,941,032.00		
Consecutivo 02	24,519,262.00		
Consecutivo 03	59,611,144.00		
Consecutivo 04	23,796,709.00		
Consecutivo 05	152,330,525.00		
Consecutivo 06	159,746,209.00		
Consecutivo 07	20,384,056.00		
Consecutivo 08	88,666,676.00		
Consecutivo 09	20,063,399.00		
Consecutivo 10	58,190,358.00		
Consecutivo 11	53,467,416.00		

Al 31 de diciembre de 2023 se han realizado 259 modificaciones presupuestarias internas, es decir, que fueron aprobadas por el presidente del Consejo como responsable del centro funcional 100-Consejo, los directores generales y el Consejo como órgano colegiado, el detalle es el siguiente:

**Cuadro 4**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Liquidación Presupuestaria**  
**Al 31 de diciembre de 2023**  
**Comparación entre cantidad de modificaciones presupuestarias realizadas entre**  
**enero a diciembre 2023 vs 2022**

Centro Funcional	Enero a Dic 23			Enero a Dic 22	Variación	
	Total	Tipo de costo		Total	Absoluta	%
		Directo	Indirecto			
100-Consejo	31	2	29	30	1	3.3%
500-Operaciones	39	5	34	46	-7	-15.2%
210-Calidad	31	22	9	43	-12	-27.9%
400-Mercados	24	16	8	34	-10	-29.4%
800-Competencia	29	21	8	39	-10	-25.6%
220/298/299-Espectro	54	17	37	63	-9	-14.3%
300/398/399-Fonatel	51	16	35	56	-5	-8.9%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>99</b>	<b>160</b>	<b>311</b>	<b>-52</b>	<b>-16.7%</b>

Fuente: Liquidación Presupuestaria 2023.

Tal y como se puede observar, en comparación con el periodo anterior, se presentó una disminución de 52 modificaciones presupuestarias, un 16.7%. Los centros funcionales de Espectro y Fonatel son los que más modificaciones presentan a la fecha, con 54 (17 son costos directos y 37 indirectos<sup>25</sup>) y 51 (16 son directas y 35 costos indirectos) respectivamente. El impacto de los costos indirectos es evidente, el 61.78% del total de modificaciones presupuestarias de aprobación interna corresponden a costos indirectos.

Las razones principales por las que se preparan modificaciones presupuestarias son las siguientes:

1. Refuerzo del salario escolar, debido a que se realiza la distribución de costos indirectos en el presupuesto ordinario, en el caso que no se cuente con el presupuesto necesario para el pago de los funcionarios que pertenecen a los centros funcionales 100-Consejo y 500-Operaciones, lo que implica que se lleve la subpartida del salario escolar al 100.0% para poder realizar el pago y luego, proceder a la distribución de nuevo de los recursos utilizados.
2. Refuerzo a subpartidas de la partida 0-Remuneraciones y otras a cargo de la Unidad de Recursos Humanos, tales como: jornadas ampliadas, tiempo extraordinario, traslado de plazas, capacitaciones, recargo de funciones, suplencias, aguinaldo, plus de vacaciones y prestaciones legales.
3. Recursos presupuestarios que no se encontraban previstos en el presupuesto Inicial 2023, tales como: divulgación del PEI, asesoría jurídica, transporte y viáticos al exterior para representación y/o participaciones, capacitaciones, equipo de medición NARDA, alimentos y bebidas para reuniones, adquisición de celulares, devolución depósito de garantía del piso 4, compra disco duro, gafete para nuevos funcionarios, entre otros.
4. Refuerzo debido a que lo programado es inferior al monto real, por ejemplo, incremento en el servicio de agua para las estaciones fijas del SNGME, publicaciones en La Gaceta, alquiler y mantenimiento del piso 4, alimentos y bebidas para reuniones, compra de

<sup>25</sup> Un costo indirecto se refiere a cualquiera actividad que nazca del centro funcional 100-Consejo y 500-Operaciones, la cual debe ser distribuida entre las otras fuentes de financiamiento, conforme lo indica la Metodología de costos.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

- vehículos, alquiler de computadoras, adquisición de licencias, mantenimiento de la página web, suscripción anual de periódicos, migración del sistema mi comparador, comisiones bancarias por transferencias electrónicas, combustible, entre otros.
5. Reclasificaciones de egresos ya que no concuerda el gasto programado con el Clasificador por objeto del gasto.
  6. Distribución mensual de costos indirectos, principalmente en la nómina.
  7. Modificaciones de proyectos POI.

**Presupuesto aprobado en el 2023**

La información por partida presupuestaria, incluyendo los presupuestos extraordinarios y las modificaciones internas se pueden observar en el Cuadro 5, que se presenta a continuación:

**Cuadro 5**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Liquidación Presupuestaria**  
**Al 31 de diciembre de 2023**  
**Modificaciones al presupuesto de egresos e ingresos**  
**Colones**

MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
0-Remuneraciones	5,147,401,631.0	-	(29,350,271.0)	5,118,051,360.0
1-Servicios	4,089,249,036.0	-	(251,604,601.0)	3,837,644,435.0
2-Materiales y suministros	17,847,074.0	-	11,973,051.0	29,820,125.0
5-Bienes Duraderos	745,085,769.0	-	84,194,330.0	829,280,099.0
6-Transferencias corrientes	69,428,116.0	-	18,714,125.0	88,142,241.0
7-Transferencias de capital	14,748,351,664.0	362,090,118.0	-	15,110,441,782.0
9-Cuentas Especiales	-	-	166,073,366.0	166,073,366.0
<b>TOTALES</b>	<b>24,817,363,290.0</b>	<b>362,090,118.0</b>	<b>-</b>	<b>25,179,453,408.0</b>
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE INGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
Ingreso corrientes	23,105,753,753.0	-	(843,784,395.0)	22,261,969,358.0
Financiamiento	1,711,609,537.0	-	1,205,874,513.0	2,917,484,050.0
<b>TOTALES</b>	<b>24,817,363,290.0</b>	<b>-</b>	<b>362,090,118.0</b>	<b>25,179,453,408.0</b>

Fuente: Liquidación Presupuestaria 2023.

Tal como se puede apreciar, se inicia con un Presupuesto Ordinario de ¢24,817M se adiciona el Extraordinario 01-2023 por ¢362.0M, lo que resulta en un presupuesto aprobado para el 2023 de ¢25,179,453,408.0.

#### **4.3.2 Superávit específico acumulado de regulación a diciembre 2022 y su incorporación en el periodo 2023.<sup>26</sup>**

Tal como se puede observar en el cuadro 6 del total de superávit acumulado a diciembre 2022 de la fuente de regulación por ¢976,989,607.0 se incorporaron ¢133,205,211.0 en el Presupuesto Inicial 2023 aprobado por la CGR en el oficio 23146 (DFOE-CIU-0692) del 22 de diciembre de 2022 y ¢843,787,395.0 en el Presupuesto Extraordinario 01-2023 aprobado por la CGR con el oficio 04192 (DFOE-CIU-0131) del 31 de marzo de 2023, lo que resulta en una aplicación el 100.0% del superávit 2022 en el periodo 2023.

Esta asignación se realiza conforme la “*Directriz sobre el uso del superávit acumulado de Regulación y Espectro para la formulación Cánones, Presupuesto Inicial y extraordinarios*” aprobada mediante el acuerdo 002-069-2024 tomado en la sesión ordinaria 069-2024 del Consejo, celebrada el 30 de septiembre de 2021, esta señala:

*“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.”*

---

<sup>26</sup> Resumen realizado por Ana Yanci Calvo, Profesional de PPCI.

**Cuadro 6**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones**  
**Al 31 de diciembre de 2023**  
**Aplicación del superávit específico de regulación del 2022 en el periodo 2023**  
**Colones**

	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
	Regulación
<b>LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2022</b>	
<b>SUPERÁVIT</b>	
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2021	2,681,348,437.2
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2022-Resultado del periodo	(1,704,358,830.2)
<b>TOTAL SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>976,989,607.0</b>
% Composición	19.0%
<b>PRESUPUESTO INICIAL 2023</b>	
Superávit Específico Acumulado 2021 - Por incorporar en el 2023	
Proyectos del POI-2023	94,953,840.0
Adquisición y mejoras de bienes duraderos	38,251,371.0
<b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2023</b>	<b>133,205,211.0</b>
<b>PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO 01-2023</b>	
Superávit Específico Acumulado 2022 - Incorporado en 2023	
Remuneraciones	843,784,395.0
<b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO N° 01-2023</b>	<b>843,784,395.0</b>
<b>TOTAL APLICACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DIC. 2022</b>	<b>976,989,606.0</b>
% Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2022	100.0%
Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2022	0.99
% Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2022	0.0%

Fuente: Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación 2023.

Superávit específico de regulación al 31 de diciembre de 2022 y su ejecución en el periodo 2023.

Se inicia el período 2023 con un superávit acumulado a diciembre 2022 por ¢976.9M de los cuales el 100.0% se incorporaron en el Presupuesto Inicial 2023 y Presupuesto Extraordinario 01-2023, de este se ejecutaron ¢936.4M (95.9%), dejando sin ejecutar ¢40.4M.

**Cuadro 7**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones**  
**Al 31 de diciembre de 2023**  
**Composición del superávit específico de regulación**  
**Colones**

SUPERÁVIT ESPECÍFICO	REGULACIÓN
Superávit Específico Acumulado a diciembre 2022	976,989,607.0
Superávit Específico 2022 por incorporar en 2023:	0.99
<b>Superávit Específico 2022 Incorporado en 2023:</b>	<b>976,989,606.0</b>
Ejecución a diciembre 2023 de Egresos: Superávit	936,492,909.3
<b>Superávit sin ejecutar a diciembre 2023</b>	<b>40,496,696.7</b>
<i>% de Ejecución superávit específico</i>	<i>95.9%</i>
Ingresos Corrientes y de Capital a diciembre 2023	6,687,502,181.5
Egresos Corrientes y de Capital a diciembre 2023	5,701,191,981.7
<b>Resultado Corrientes y de Capital a diciembre 2023</b>	<b>986,310,199.8</b>
<b>SUPERÁVIT ACUMULADO A DICIEMBRE 2023</b>	<b>1,026,806,897.4</b>
<i>% Composición</i>	<i>17.9%</i>

Fuente: Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación 2023.

Además, producto de la operación del período se genera un resultado de ¢936.3M entre los ingresos y egresos corrientes y de capital, lo que implica que se presente un superávit específico acumulado de regulación al 31 de diciembre de 2023 de ¢1,026,806,897.4.

**Ejecución de los egresos del periodo 2023 que fueron financiados con superávit específico de regulación del 2022:**

Se presenta un detalle de los egresos financiados durante el periodo 2023 con recursos superavitarios de regulación, que muestra una ejecución del 95.9%, como se puede observar a continuación:

**Cuadro 8**  
**Resultado del superávit específico acumulado de regulación a diciembre 2022 e incorporado en el 2023**  
**Colones**

Responsable	Subpartida	Nombre subpartida	Superávit aprobado	Superávit Ejecutado	% Ejec	Superávit SIN Ejecutar	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
RH	0-01-01-4-400-00000000	Sueldos para cargos fijos	394,298,492.0	391,544,276.5	99.3%	2,754,215.5	La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria. La limitación de la capacidad operativa de la Unidad de Recursos Humanos (URH) para atender estas necesidades ha sido evidente, especialmente en el contexto de plazas desocupadas.
RH	0-01-01-4-210-00000000	Sueldos para cargos fijos	261,590,378.0	261,590,378.0	100.0%	-	
RH	0-01-01-4-800-00000000	Sueldos para cargos fijos	187,895,525.0	187,895,525.0	100.0%	-	
Competencia	1-04-04-4-800-MP022020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia	85,545,940.0	74,611,944.8	87.2%	10,933,995.2	La diferencia se debe que los montos adjudicados fueron menores a los planeados inicialmente en el POI. (Sección I-Resumen de ejecución de proyectos del POI 2023).
TI	5-01-05-4-500-OA842023	Renovación de equipo de comunicaciones	23,032,161.0	-	0.0%	23,032,161.0	A finales de Octubre del 2023 se identificó que la Unidad de Tecnologías de Información contaba con presupuesto en la subpartida 5-01-05, código de actividad OA 84-2023 con la descripción Renovación de equipo de comunicaciones, este presupuesto estaba destinado al reemplazo de equipos de comunicaciones, pero la SUTEL al dejar de utilizar el piso 3 del oficentro Multipark, Edificio Tapantí, pudo reutilizar el equipamiento del piso 3 en el piso 4 y no fue necesario ejecutar el presupuesto.
Proveeduría	5-01-02-4-500-OA832023	Pago por canjear una parte de la flota de los vehículos	11,807,124.0	11,307,571.0	95.8%	499,553.0	Corresponde a un remanente.
Competencia	1-04-02-4-800-MP022020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia	9,407,900.0	9,407,900.0	100.0%	-	
Comunicación	5-01-05-4-100-CA312023	Equipo de cómputo-Comunicación	3,272,710.0	-	0.0%	3,272,710.0	Todos los procesos de compra de esta licitación se realizaron en tiempo por parte de la Unidad de Comunicación, sin embargo, estuvo 3 meses varado por la falta de respuesta de la Jefatura de TI quien debía dar visto bueno al estudio de mercado para poder iniciar el proceso de modificaciones presupuestarias para realizar la contratación. La Unidad de Comunicación solicitó el visto bueno el 18 de agosto y hasta el 1 de noviembre recibió respuesta de TI mediante el oficio 09333-SUTEL-DGO-2023. De inmediato se reactivó el proceso de contratación pero no hubo tiempo de que fuera ejecutada la compra durante el 2023.
Proveeduría	5-01-03-4-500-OB022023	Adquisición de celulares-PROV	139,376.0	135,314.0	97.1%	4,062.0	Corresponde a un remanente.
<b>Total superávit específico Regulación al 31 de diciembre de 2023</b>			<b>976,989,606.0</b>	<b>936,492,909.3</b>	<b>95.9%</b>	<b>40,496,696.7</b>	

Fuente: Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación 2023.

### Causas de la generación de superávit específico del periodo 2023

Es importante mencionar que la Contraloría General de la República emitió un criterio sobre el uso del superávit específico de Regulación de las Telecomunicaciones, el cual fue comunicado a la Sutel con el oficio DFOE-IFR-0394 del 31 de agosto de 2016, indicando en el asunto: *“Emisión de criterio en relación con información remitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en cumplimiento de la disposición 4.3 del informe N° DFOE-IFR-IF-07-2015”* la CGR señala lo siguiente:

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

*"[...] es criterio de esta Área de Fiscalización que la posibilidad de que la Sutel cubra gastos corrientes con ingresos derivados del superávit específico de la fuente de regulación, es procedente de acuerdo con la fuente financiera que lo genera, con el principio de servicio al costo que lo tutela, siempre y cuando dicha práctica no constituya un gasto recurrente y además de que en primera instancia, se destinen esos recursos a gastos propios de sus proyectos (gasto de capital) y el saldo residual, sea el destinado a sufragar el gasto corriente".*

Conforme esta indicación se realiza la aplicación del superávit específico de regulación, cuya información se incorpora en el Informe de "Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2023", Sección IV: Análisis de subpartidas significativas<sup>27</sup>, mencionando cuales fueron las principales causas que generaron del superávit específico de regulación.

En este documento se indica que el superávit específico del canon de regulación de las telecomunicaciones del periodo terminado al 31 de diciembre de 2023 fue por un monto de ¢1,026,806,897.42 y principalmente se presentó por:

**Superávit Específico de Regulación-Ingresos:**

**Cuadro 9  
Resultado de los ingresos por canon de regulación 2023**

INGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Descripción	Superávit del periodo	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-3-1-3-02-01	Cánones Por Regulación De Los Servicios Públicos	47,812,721.08	Cobro realizado por la Sutel a los regulados conforme el canon de regulación de las telecomunicaciones 2023 por un monto total de ¢6,612M del cual se han recaudado ¢6,564M (99.3%)
1-3-2-3	Renta De Activos Financieros	-7,048,827.85	Los ingresos por rentas financieras son el resultado de la colocación a corto plazo, dentro del período presupuestario, de los recursos financieros en efectivo provenientes de los cánones de Regulación, Espectro y CPF recaudados y trasladados por el Ministerio de Hacienda, que mientras no son requeridos para los pagos de los egresos correspondientes, se colocan en Títulos Valores De Instituciones Públicas Financieras (BCCR y MH) y que con ello se generan intereses sobre dichas colocaciones.  El incremento recibido en el período 2023, se da como resultado del superávit presupuestario que se mantiene del canon de Regulación, que se ha colocado en el BCCR y ha generado el incremento adicional en los ingresos por rentas financieras en el presupuesto de ingresos.
1-3-3-1-04	Sanciones Administrativas Y Judiciales	-21,963,972.99	Multas por incumplimiento a diciembre 2023 correspondiente a proveedores, regulados, multas por el pago tardío del canon de regulación 2023.
1-3-9-1	Reintegros y devoluciones	-44,175,750.64	Se relacionan principalmente a la devolución del depósito de garantía del piso 3 del Edificio donde se encuentran ubicadas las oficinas administrativas de Sutel
1-3-9-9-09	Otros	-13.86	Saldo poco significativo.
2-1-1-3	Venta De Maquinaria Y Equipo	-10,487,633.24	Se entregaron dos vehículos pertenecientes a la flotilla de la Superintendencia que ya cumplieron su vida útil, como parte del pago por la compra de tres carros nuevos
<b>TOTAL</b>		<b>-35,863,478.49</b>	

<sup>27</sup> Este documento fue remitido a la CGR, STAP y Auditoría Interna mediante el oficio 01129-SUTEL-CS-2024 del 14 de febrero de 2024 y oficio 03615-SUTEL-DGO-2024 del 10 de mayo de 2024.

Superávit Específico de Regulación-Egresos

**Cuadro 10**  
**Resultado de los egresos por canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023	PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-03-07-1-100-OA212023	2,221,596.33		Tipo de cambio y menos ingresos de personal según presupuestado por la unidad de RRHH para el 2023. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
1-03-07-1-210-OA212023	3,703,821.82		
1-03-07-1-400-OA212023	2,645,201.71		
1-03-07-1-500-OA212023	3,470,781.20		
1-03-07-1-800-OA212023	1,379,872.43		
5-99-03-1-500-OA852023	21,731,851.79		
5-99-03-1-210-QA202023	786,265.97		
	35,939,391.25	Tecnologías de la Información	
1-04-03-1-210-QP012018	16,939,698.75		Esta partida presupuestaria es pagadera en dólares y el contenido presupuestario se ajustó de acuerdo con la definición de Tipo de cambio establecido por la Dirección General de Operaciones. Al respecto debe considerarse que el presupuesto para el periodo 2023 se formuló con un tipo de cambio de 600,00 colones/\$, por lo que las Órdenes de Compra debían ajustarse de acuerdo con este valor de referencia para suplir el diferencial cambiario del sistema ERP.  Debe considerarse que la definición del tipo de cambio no le corresponde a la Dirección General de Calidad, por lo que la subejecución asociada a los cambios de la divisa no le son imputables a la DGC. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	16,939,698.75	Calidad de Redes	

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-01-01-1-100-OA022023	0.42		
1-01-01-1-210-OA022023	0.00		
1-01-01-1-400-OA022023	6,673,721.00		Producto de la reducción de los m2 de alquiler la Institución y del paso de la moneda del contrato de dólares a colones, presentó un ahorro sustancia en los recursos de la presente subpartida. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
1-01-01-1-500-OA022023	0.52		
1-01-01-1-800-OA022023	10,293,024.00		
	<b>16,966,745.94</b>	<b>Proveduría</b>	
0-05-02-1-100-00000000	656,666.15		La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria. La limitación de la capacidad operativa de la Unidad de Recursos Humanos (URH) para atender estas necesidades ha sido evidente, especialmente en el contexto de plazas desocupadas. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
0-05-02-1-210-00000000	2,266,959.68		
0-05-02-1-400-00000000	2,416,133.67		
0-05-02-1-500-00000000	800,084.75		
0-05-02-1-800-00000000	1,055,025.31		
	<b>7,194,869.56</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
1-01-03-1-100-OA052023	2,144,155.66		Tipo de cambio y menos ingresos de personal según presupuestado por la unidad de RRHH para el 2023. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
1-01-03-1-210-OA052023	2,368,152.83		
1-01-03-1-400-OA052023	2,043,402.60		
1-01-03-1-500-OA052023	3,208,001.25		
1-01-03-1-800-OA052023	1,642,243.54		
	<b>11,405,955.88</b>	<b>Tecnologías de la Información</b>	

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023	PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Superávit del período	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-07-01-1-100-CA112023	7,404,885.78		La ejecución presupuestaria se vio afectada durante el año 2023 debido a la implementación de la Ley de Contratación Administrativa, que generó trámites adicionales y requería un aprendizaje significativo del tema por parte de los funcionarios de la Unidad de Recursos Humanos (URH). Esto incluyó la elaboración de carteles de contratación para capacitación, la participación en la emisión de criterios para el procedimiento de compras relacionado con las capacitaciones, y reprocesos en el pago de facturas que no se aplicaron en 2023 debido a problemas en las fechas de ingreso, generando una mayor tramitología. Esta situación impactó los tiempos de gestión y atención de las solicitudes de capacitación, afectando la eficiencia en la respuesta a las demandas de las diversas dependencias y unidades administrativas.  Para optimizar la gestión presupuestaria en el 2024, se propone valorar una actualización al procedimiento de compras y capacitación, especialmente este último que está sujeto a la normativa externa e interna, incluyendo el lineamiento de acciones de aprendizaje pendiente de aprobar por la Junta Directiva de Aresep. Este enfoque estratégico busca adecuar los procesos a las exigencias de la Ley de Contratación Administrativa, reduciendo la tramitología asociada y mejorando la eficiencia en la atención de solicitudes de capacitación. <a href="#">Justificación remitida mediante e-mail del 17/01/2024 por la Jefe interina de RH</a> , pero no incluida en el Informe de Ejecución Presupuestaria 2023, ya que no sale en la muestra de revisión.
1-07-01-1-210-QA152023	3,935,307.32		
1-07-01-1-400-MA192023	7,468,127.40		
1-07-01-1-500-OA522023	1,604,198.51		
1-07-01-1-800-PA132023	1,133,327.86		
	21,545,846.87	Recursos Humanos	
5-99-03-1-500-OA862023	13,257,326.42		Se dejó de utilizar la herramienta para incorporar en nueva contratación de CiberSeguridad. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023</a> .
	13,257,326.42	Tecnologías de la Información	

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023	PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
5-99-03-1-500-OA872023	7,282,342.00		Esa subpartida presupuestaria no fue posible ejecutarla debido a que estaba destinada a la prórroga de la contratación 2020LA-000008-0014900001 del antivirus Sophos, sin embargo, esta prórroga no fue posible ejecutarla debido a que el proveedor no se encontraba al día con la CCSS, el FODESAF y la situación tributaria, la cual no pudo ser subsanado por el proveedor e imposibilitó la prórroga del contrato y por ende la ejecución presupuestaria de esta. <a href="#">Información suministrada vía correo electrónico el 09/08/2024 por RM.</a>
	7,282,342.00	Tecnologías de la Información	
1-04-99-1-100-CA072023	8,574,380.85		Esta contratación estuvo varada el primer trimestre del 2023, porque en ese momento la Unidad de Comunicación era unipersonal y estuvo con una licencia de incapacidad durante ese tiempo. Al regresar se realizó la gestión de contratación del servicio, pero el Consejo decidió eliminar el presupuesto para este servicio en el 2024; por lo que no era viable continuar con la contratación porque no había presupuesto para darle continuidad en el 2024. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	8,574,380.85	Comunicación	
1-01-03-1-100-OA042023	2,652,600.68		
1-01-03-1-210-OA042023	16,484,570.42		
1-01-03-1-210-QA012023	5,994,133.19		
1-01-03-1-400-OA042023	15,186,042.25		La orden de compra OC- 5382-23 se ajustó para 9 meses de pago porque este contrato dio inicio en el mes de marzo por lo que el presupuesto es menor al indicado, la Orden de compra se ajustó a \$466,200.0. La ejecución fue afectada por el Tipo de cambio. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
1-01-03-1-500-OA042023	5,914,120.11		
1-01-03-1-800-OA042023	8,435,287.89		
	54,666,754.54	Tecnologías de la Información	

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
0-05-05-1-100-00000000	8,371,869.54		<p>La ejecución presupuestaria ha experimentado desafíos debido a la dinámica de la afiliación o desafilación de los funcionarios a la asociación solidarista. Cabe destacar que la totalidad de los funcionarios no se encuentra afiliada a la asociación solidarista, ya que esto es un derecho individual no obligatorio, pero se pueden afiliarse y desafilarse en el momento que lo consideren oportuno a sus intereses personales, por lo que se requiere estimar el presupuesto inicial sobre la totalidad de las plazas. Además, la ejecución se ve afectada por las plazas vacantes durante los procesos de reclutamiento y selección. Como medida para abordar esta situación en el 2024, se propone valorar una consulta a los funcionarios no afiliados para determinar su interés en afiliarse. Esto permitirá ajustar la partida presupuestaria y optimizar la ejecución de acuerdo con las necesidades actuales. Para enfrentar esta situación, se ha gestionado la solicitud de nuevas plazas, respaldada por el acuerdo del Consejo Sutel 046-075-2023. Una vez que se cuente con el personal necesario, se implementarán medidas específicas para optimizar la ejecución de las solicitudes, fortaleciendo así la capacidad operativa de la URH. La revisión de la asignación y distribución de solicitudes al personal será esencial para garantizar una atención adecuada y contribuir a una mejora sustancial en la ejecución presupuestaria durante este año. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a></p>
0-05-05-1-210-00000000	5,818,938.36		
0-05-05-1-400-00000000	9,158,231.59		
0-05-05-1-500-00000000	3,719,557.35		
0-05-05-1-800-00000000	3,120,160.56		
	<b>30,188,757.40</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
0-04-04-1-100-00000000	1,094,446.18		<p>La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria. La limitación de la capacidad operativa de la Unidad de Recursos Humanos (URH) para atender estas necesidades ha sido evidente, especialmente en el contexto de plazas desocupadas. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a></p>
0-04-04-1-210-00000000	3,778,266.98		
0-04-04-1-400-00000000	4,026,888.84		
0-04-04-1-500-00000000	1,333,474.81		
0-04-04-1-800-00000000	1,758,375.87		
	<b>11,991,452.68</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
0-05-01-1-100-00000000	1,241,787.91		<p>La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria. La limitación de la capacidad operativa de la Unidad de Recursos Humanos (URH) para atender estas necesidades ha sido evidente, especialmente en el contexto de plazas desocupadas. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a></p>
0-05-01-1-210-00000000	3,144,200.17		
0-05-01-1-400-00000000	3,495,643.94		
0-05-01-1-500-00000000	913,648.07		
0-05-01-1-800-00000000	1,468,215.97		
	<b>10,263,496.06</b>	<b>Recursos Humanos</b>	

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
0-04-01-1-100-00000000	2,024,722.35		La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria. La limitación de la capacidad operativa de la Unidad de Recursos Humanos (URH) para atender estas necesidades ha sido evidente, especialmente en el contexto de plazas desocupadas. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
0-04-01-1-210-00000000	6,989,794.79		
0-04-01-1-400-00000000	7,449,745.30		
0-04-01-1-500-00000000	2,466,928.60		
0-04-01-1-800-00000000	3,252,996.19		
	<b>22,184,187.23</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
0-03-03-1-100-00000000	10,344,265.77		La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria.
0-03-03-1-210-00000000	8,017,188.07		
0-03-03-1-400-00000000	5,365,839.87		La limitación de la capacidad operativa de la Unidad de Recursos Humanos (URH) para atender estas necesidades ha sido evidente, especialmente en el contexto de plazas desocupadas. Mientras estas permanecen sin ocupar, la partida destinada al aguinaldo no se ejecuta, a pesar de contar con la aprobación de las plazas.
0-03-03-1-500-00000000	13,019,878.08		Medidas a tomar 2024: Para abordar estos desafíos, se ha gestionado la solicitud de nuevas plazas mediante el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023, respaldado por el acuerdo del Consejo Sutel 046-075-2023. Una vez que se cuente con el personal necesario, se implementarán medidas específicas para optimizar la ejecución de los procesos de reclutamiento y selección, fortaleciendo así la capacidad operativa de la URH. La revisión de la asignación y distribución de tareas al personal será esencial para garantizar una atención adecuada y contribuir a una mejora sustancial en la ejecución presupuestaria durante este año. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
0-03-03-1-800-00000000	1,088,941.69		
	<b>37,836,113.48</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
5-99-03-1-210-QA322023	8,077,661.32		Para esta partida y por carácter de urgencia, debido a que finalizó el contrato con la empresa IGD y no se pudo ampliar, se estimó un costo inicial en infraestructura de SUTEL en conjunto con TI. Al final del periodo el costo de adquisición de los servidores necesarios para que el sistema estuviese 100% funcional, resultó menor. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	<b>8,077,661.32</b>	<b>Calidad de Redes</b>	
5-99-03-1-500-OB062023	15,769,380.00		Cartel declarado desierto por falta de interesados. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	<b>15,769,380.00</b>	<b>Tecnologías de la Información</b>	

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
5-99-03-1-500-OB072023	10,041,432.00		<p>La contratación 2023LD-000025-0014900001 (Contratación de herramientas de Ciberdefensa y Ciberseguridad para la SUTEL) recibió una apelación identificada como 8122023000000888 contra el Acto final el 24/11/2023, por parte de PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS (COSTA RICA) SOCIEDAD ANONIMA lo que ha obstaculizado la continuación del proceso, en la adjudicación de la Línea 3 del pliego de condiciones relacionada con el Licenciamiento Cisco Umbrella, utilizado para la protección de los DNS de la SUTEL.</p> <p>La Contraloría General de la República CGR se pronunció el 07/12/2023 solicitando una audiencia inicial a la SUTEL la cuál redactamos con el apoyo de la Unidad Jurídica y la respuesta se cargó en el Sistema Unificado de Compras (SICOP) el 18/12/2023.</p> <p>Seguidamente la CGR solicitó una audiencia especial el día 20/12/2023, la cual se atendió conforme lo solicitado y se cargó la respuesta en SICOP 21/12/2023.</p> <p>Hoy 25/1/2024 todavía no tenemos respuesta de la resolución de la CGR y nos encontramos a la espera.</p> <p>La situación anterior justifica porque la subpartida 5-99-03 y código de actividad OB 07-2023 con descripción Licencias Cisco Umbrella, no se ejecutaron conforme a lo planeado inicialmente, ya que fue una situación fortuita que se encuentra fuera del control de la administración de la SUTEL. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a></p>
	<b>10,041,432.00</b>	<b>Tecnologías de la Información</b>	
6-03-01-1-100-CA182023	6,943,640.81		Durante el año pasado, nos enfrentamos a un desafío inesperado que impactó directamente en la ejecución presupuestaria de la partida de liquidación laboral.
6-03-01-1-210-QA242023	5,107,064.05		Algunos de los funcionarios que se jubilaron se fueron en diciembre lo que coincidió con que se pagarán los aguinaldos con la cuenta normal de aguinaldo y no se utilizó la partida de liquidación, sin afectar la cuenta de provisión de liquidación de prestaciones legales. <a href="#">Justificación remitida mediante e-mail del 17/01/2024 por la Jefe interina de RH</a> , pero no incluida en el Informe de Ejecución Presupuestaria 2023, ya que no sale en la muestra de revisión.
6-03-01-1-400-MA382023	2.21		
	<b>12,562,896.41</b>	<b>Recursos Humanos</b>	

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023	PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-04-02-4-800-MP022020	0.00		En la sección de <u>Conclusiones</u> sobre los proyectos del <u>Informe de Ejecución de proyectos del POI-2023 del 2do semestre</u> se indica lo siguiente: "El proyecto marcha sin demoras y ejecutó todo el costo programado para 2023. No reporta gestiones de cambios necesarias." Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.
1-04-04-4-800-MP022020	10,933,995.19		Todas las contrataciones incluidas en el proyecto POI MP-022020 se concluyeron satisfactoriamente durante el año 2023, el presupuesto sobrante resulta de diferenciales en tipo de cambio, dado que se contaba con órdenes de compra por contrataciones que totalizaban \$114,381 que se estimaron en colones a un tipo de cambio de 640 colones/US\$. Información adicional suministrada vía e-mail el 09/08/2024 por la Directora General de Competencia.
	<b>10,933,995.19</b>	<b>Competencia</b>	
1-03-01-1-210-QA032023	3,528,097.10	Calidad de Redes	Esta partida tuvo múltiples modificaciones presupuestarias para cumplir con las derogaciones y nuevas resoluciones asociadas al nuevo RRPUF. El dimensionamiento de cada resolución o derogatoria era imposible de determinar debido a la cantidad de oposiciones que podrían presentarse en los procesos de consulta pública, necesarias para cada trámite. Sin embargo se logró publicar en Gaceta todo lo correspondiente al 2023, según se reconoce en el acuerdo 032-073-2023 del 7 de diciembre del 2023. Se solicita valorar el peso de esta partida, respecto al presupuesto total, dado que la comparación porcentual no considera la magnitud de la suma subejecutada. <a href="#">Justificación remitida mediante e-mail del 15/01/2024 por el Jefe de Calidad</a> , pero no incluida en el Informe de Ejecución Presupuestaria 2023, ya que no sale en la muestra de revisión.
1-03-01-1-400-MA032023	3,469,982.80	Mercados	Se estimo la partida para que se publicaran las resoluciones del proceso de mercados relevantes, sin embargo; aunque éstas se tramitaron en el 2023, el plazo de envío a proveeduría previo al cierre, se había pasado, y con ello, no se lograron tramitar en el 2023, quedando de esta forma el saldo señalado. <a href="#">Justificación remitida mediante e-mail del 16/01/2024 por el Jefe de Mercados</a> , pero no incluida en el Informe de Ejecución Presupuestaria 2023, ya que no sale en la muestra de revisión.
1-03-01-1-800-PA012023	1,057,498.90	Competencia	El remanente obedece a que inicialmente se tenía programada una segunda publicación del Reglamento del Régimen Sectorial en Competencia que no fue necesario realizar. <a href="#">Justificación remitida mediante e-mail del 11/01/2024 por la Directora General de Competencia</a> , pero no incluida en el Informe de Ejecución Presupuestaria 2023, ya que no sale en la muestra de revisión.
	<b>8,055,578.80</b>		
5-01-05-1-500-OA842023	57,072.00		A finales de Octubre del 2023 se identificó que la Unidad de Tecnologías de Información contaba con presupuesto en la subpartida 5-01-05, código de actividad OA 84-2023 con la descripción Renovación de equipo de comunicaciones, este presupuesto estaba destinado al reemplazo de equipos de comunicaciones, pero la SUTEL al dejar de utilizar el piso 3 del oficentro Multipark, Edificio Tapantí, pudo reutilizar el equipamiento del piso 3 en el piso 4 y no fue necesario ejecutar el presupuesto. Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.
5-01-05-4-500-OA842023	23,032,161.00		
	<b>23,089,233.00</b>	<b>Tecnologías de la Información</b>	

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
0-03-01-1-100-00000000	1,432,820.98		La ejecución presupuestaria se vio afectada debido a la salida de 4 funcionarios bajo el esquema de salario base más componentes que se acogieron al derecho de jubilación. Esta situación generó un cambio en la dinámica presupuestaria, ya que la partida utilizada para este esquema dejó de ser necesaria al liquidarse a dichos funcionarios.  Se han identificado ajustes presupuestarios ha realizar en el próximo presupuesto por lo que se tomarán medidas para optimizar la ejecución de conformidad a las necesidades actuales. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
0-03-01-1-210-00000000	4,814,952.78		
0-03-01-1-500-00000000	4,988,762.84		
	<b>11,236,536.60</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
1-04-99-1-210-QA352023	26,613,770.00		La Licitación es 2023LD-000027-0014900001 Adquisición de datos crowdsourcing, presupuesto se calculó con base en el promedio de las ofertas del estudio de mercado que consta en el expediente de SICOP. Realizado el proceso de contratación, la adjudicación se dio por un monto menor. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	<b>26,613,770.00</b>	<b>Calidad de Redes</b>	
1-08-08-1-100-OA602023	1,712,169.65		Tipo de cambio y poco demanda en mantenimiento. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
1-08-08-1-210-OA602023	2,523,705.06		
1-08-08-1-400-OA602023	1,885,861.83		
1-08-08-1-500-OA602023	2,629,822.47		
1-08-08-1-800-OA602023	1,010,950.70		
	<b>9,762,509.71</b>	<b>Tecnologías de la Información</b>	
1-03-07-1-210-QP022020	0.00		Este movimiento corresponde a la disminución del proyecto POI QP 02-2020 titulado "Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones" por €10,401,646.0, el cual se modificó conforme Segunda Modificación al POI 2023 aprobado por el Consejo en acuerdo 016-055-2023 de la sesión ordinaria 055-2023, celebrada el 14 de setiembre de 2023 por el Consejo de la Sutel y mediante el acuerdo 02-88-2023, del acta de la sesión extraordinaria 88-2023, celebrada el 30 de octubre de 2023 y ratificada el 7 de noviembre de 2023, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora. Lo anterior, con el fin de que se revelen los cambios aprobados en el proyecto de conformidad con los acuerdos señalados de la Junta Directiva de la Aresep y del Consejo de la Sutel. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
9-02-02-1-210-QP022020	10,401,646.00		
	<b>10,401,646.00</b>	<b>Calidad de Redes</b>	

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-01-02-1-210-Q0052018	134,178,314.26		Esta partida presupuestaria es pagadera en dólares y el contenido presupuestario se ajustó de acuerdo con la definición de Tipo de cambio establecido por la Dirección General de Operaciones. Al respecto debe considerarse que el presupuesto para el periodo 2023 se formuló con un tipo de cambio de 600,00 colones/\$, por lo que las Órdenes de Compra debían ajustarse de acuerdo con este valor de referencia para suplir el diferencial cambiario del sistema ERP. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	<b>134,178,314.26</b>	<b>Calidad de Redes</b>	
1-04-99-1-210-QP012020	28,939,393.48		Esta partida presupuestaria es pagadera en dólares y el contenido presupuestario se ajustó de acuerdo con la definición de Tipo de cambio establecido por la Dirección General de Operaciones. Al respecto debe considerarse que el presupuesto para el periodo 2023 se formuló con un tipo de cambio de 600,00 colones/\$, por lo que las Órdenes de Compra debían ajustarse de acuerdo con este valor de referencia para suplir el diferencial cambiario del sistema ERP. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	<b>28,939,393.48</b>	<b>Calidad de Redes</b>	
0-01-01-1-100-00000000	16,559,878.54		La ejecución presupuestaria se vio impactada por diversas circunstancias, entre ellas la existencia de plazas vacantes debido a la complejidad asociada al proceso de reclutamiento y selección, así como la ambigüedad legal en la aplicación de la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público (LMEP), lo cual implica cambios aprobados en la Junta Directiva para ajustar normativa interna del RAS, lo cual modifica la forma de proceder, al requerir curvas de aprendizaje y reprocesos que afectan la eficacia del mencionado proceso, generando retrasos en la ejecución presupuestaria.
0-01-01-1-210-00000000	54,721,994.20		
0-01-01-1-400-00000000	57,009,860.02		
0-01-01-1-500-00000000	7,066,759.63		
0-01-01-1-800-00000000	15,635,416.78		
0-01-01-4-210-00000000	0.00		
0-01-01-4-400-00000000	2,754,215.51		
0-01-01-4-800-00000000	0.00		
	<b>153,748,124.68</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
0-01-05-1-400-00000000	6,455,000.00		La ejecución presupuestaria se vio afectada debido a la naturaleza dinámica de las solicitudes contra demanda que realizan las dependencias con el tiempo suficiente para que la URH pueda tramitar una suplencia, adicional en el año 2023 con la entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público, las interpretaciones técnico-jurídicas generaron variabilidad de criterios para el uso de los recursos.
0-01-05-1-500-00000000	2,127,000.00		Medidas a tomar 2024: identificado ajustes presupuestarios y se está gestionando más plazas en la URH para lograr atender las solicitudes, una vez que se cuente con el recurso humano se tomarán medidas para optimizar la ejecución de las solicitudes. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
0-01-05-1-800-00000000	12,713,850.00		
	<b>21,295,850.00</b>	<b>Recursos Humanos</b>	

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

EGRESOS			
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2023		PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI	
Cuenta	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
0-02-01-1-100-00000000	25,672.00		
0-02-01-1-210-00000000	7,465,305.00		
0-02-01-1-400-00000000	17,623.31		La ejecución presupuestaria de esta partida se ve impactada por la dinámica de las solicitudes, las cuáles se tramitan contra demanda de las dependencias que inicialmente solicitaron el presupuesto, el tiempo extraordinario ejecutado en diciembre, en algunos casos, se pagó en enero utilizando presupuesto de 2024. Otro factor que afecta la ejecución es la distribución de los drivers de la metodología de costos, temas que escapan del margen de acción de la URH.
0-02-01-1-500-00000000	1,557,194.28		
0-02-01-1-800-00000000	975,457.44		Medidas a tomar 2024: Enviar un recordatorio a los directores y jefes que solicitan inicialmente el presupuesto de horas extras, que revisen su planificación para que determinen si van a requerir los recursos o no. <a href="#">Ver Informe de Ejec Presp a dic 2023.</a>
	<b>10,041,252.03</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>990,943,418.93</b>		

#### 4.3.3 Superávit específico de regulación al 31 de diciembre de 2023 y su incorporación en el periodo 2024

Tal como se puede observar en el Cuadro a continuación del total de superávit acumulado a diciembre 2023 de la fuente de financiamiento de regulación por ¢1,026,806,897.4 se incorporaron ¢75,831,948.0 (7.4%) en el Presupuesto Inicial 2024 el cual fue aprobado por la CGR mediante el oficio 19063 (DFOE-CIU-0594) del 22 de diciembre de 2023:

**Cuadro N°11**  
**Aplicación del superávit específico de regulación del 2023 en el periodo 2024**  
**Colones**

	<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>
	<b>Canon Regulación Telecomunicaciones</b>
<b>LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2023</b>	
<b>SUPERÁVIT</b>	
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2022	976,989,607.0
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2023-Resultado del periodo	49,817,290.4
<b>TOTAL SUPERÁVIT ESPECIFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2023</b>	<b>1,026,806,897.4</b>
% Composición	17.9%
<b>PRESUPUESTO INICIAL 2024</b>	
Superávit Especifico Acumulado 2023 - Por incorporar en el 2024	
<b>Adquisición y mejoras de bienes duraderos</b>	<b>25,495.0</b>
5-01-99 Extintores para vehiculos-PROV	25,495.0
<b>Contrataciones Plurianuales</b>	<b>71,306,453.0</b>
1-04-99	
2019LN-000002-0014900001	71,306,453.0
Contratación de Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM)	
<b>Actividades de rutina del 2023 que se van a ejecutar en el 2024</b>	<b>4,500,000.0</b>
1-04-04 Contratación de servicios profesionales en auditoria externa, para el atestiguamiento de la verificación de cumplimiento del contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2021.	4,500,000.0
<b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2024</b>	<b>75,831,948.0</b>
% Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2023	7.4%
<b>Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2023</b>	<b>950,974,949.4</b>
% Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2023	92.6%

Fuente: Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación 2023.

El superávit específico sin asignar del periodo 2023 de regulación por ¢950,974,949.4 (92.6%) fue incorporado en su totalidad en el Presupuesto Inicial 2025, este instrumento financiero fue remitido a la CGR mediante el oficio 08634-SUTEL-DGO-2024 del 30 de setiembre de 2024 y a la fecha se encuentra pendiente de aprobación.

#### 4.3.4 Resultados del uso del superávit del periodo y uso de este en periodos anteriores

En el cuadro a continuación se logra observar que el superávit acumulado entre los periodos 2019 al 2022, muestra una disminución respecto al periodo anterior, lo que se interpreta como una eficaz gestión del superávit específico de regulación; sin embargo, en el 2023 se presenta el efecto contrario, es decir, aumenta en ¢49.8M el superávit acumulado al 31 de diciembre de 2023 vs el periodo 2022:

**Cuadro 12**  
**Superávit Específico de Regulación**  
**2019 al 2023**

	SUPERÁVIT ESPECÍFICO DE REGULACIÓN				
	2019	2020	2021	2022	2023
Superávit total acumulado en el periodo anterior	5,065,339,202.34	3,900,447,361.21	3,314,473,959.66	2,681,348,437.23	976,989,606.99
Superávit presupuestado en el periodo	3,223,080,071.00	2,428,366,948.00	1,735,165,300.00	2,681,348,437.00	976,989,606.00
<b>Superávit pendiente de incorporar</b>	<b>1,842,259,131.34</b>	<b>1,472,080,413.21</b>	<b>1,579,308,659.66</b>	<b>0.23</b>	<b>0.99</b>
% superávit asignado	63.63%	62.26%	52.35%	100.00%	100.00%
Superávit presupuestado en el periodo	3,223,080,071.00	2,428,366,948.00	1,735,165,300.00	2,681,348,437.00	976,989,606.00
Superávit ejecutado	2,407,806,316.28	1,759,157,646.60	1,501,923,741.95	2,518,120,366.22	936,492,909.33
<b>Superávit incorporado sin ejecutar</b>	<b>815,273,754.72</b>	<b>669,209,301.40</b>	<b>233,241,558.05</b>	<b>163,228,070.78</b>	<b>40,496,696.67</b>
% superávit ejecutado	74.71%	72.44%	86.56%	93.91%	95.85%
Resultado del periodo (Ingresos - Gastos Ctes)	1,242,914,475.15	1,173,184,245.05	868,798,219.52	813,761,535.98	986,310,199.76
<b>Superávit acumulado del periodo</b>	<b>3,900,447,361.21</b>	<b>3,314,473,959.66</b>	<b>2,681,348,437.23</b>	<b>976,989,606.99</b>	<b>1,026,806,897.42</b>
<i>Fuente: Sutel</i>					
Variación absoluta	-1,164,891,841.13	-585,973,401.55	-633,125,522.43	-1,704,358,830.24	49,817,290.43
Variación %	-23.00%	-15.02%	-19.10%	-63.56%	5.10%

Si bien es cierto, se aumenta el superávit acumulado al 31/12/2023, tanto en el periodo 2022 como en el 2023 se logra incorporar el 100.0% del superávit específico de regulación y es en el 2023 que se alcanza en 5 años la mayor ejecución con un 95.85%. El superávit acumulado al 31 de diciembre de 2023 no está relacionado con la subejecución del superávit específico de regulación asignado, sino a la subejecución presupuestaria del periodo 2023, es decir, ingresos y gastos corrientes, ya que únicamente quedaron pendientes de ejecutar ¢40.4M del superávit específico de regulación 2022 asignado en el 2023.

#### 4.3.5 Aplicación y cálculo de los costos indirectos para regulación<sup>28</sup>

En el año 2023 se asignó al canon de regulación un total de costos indirectos por ¢2,670,920,664.71.

**Cuadro 13**  
**Asignación de costos indirectos a Regulación**  
**Por partida, 2023**

Partida	Descripción	Monto	Participación
0 y 6-03-99	Remuneraciones e Incapacidades	1,638,931,812.84	61.4%
1	Servicios	804,017,295.93	30.1%
2	Materiales	13,065,959.81	0.5%
5	Bienes duraderos	200,754,005.65	7.5%
6	Transferencias	14,151,590.48	0.5%
	<b>Total</b>	<b>2,670,920,664.71</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 09766-SUTEL-DGO-2024 del 05/11/2024

La partida Remuneraciones y subpartida de incapacidades asignó un total de ¢1,638,931,812.84, representando el 61.4% del total de costos indirectos para la fuente de regulación.

<sup>28</sup> Con base en el oficio 09766-SUTEL-DGO-2024 de la Unidad de Finanzas, del 05/11/2024

**Cuadro 14**  
**Asignación de costos indirectos de remuneraciones e incapacidades**  
**Regulación, 2023**

Suma de Total	Centros Funcionales		
Partida/Subpartida	Consejo	Operaciones	Total general
<b>0</b>	<b>856,471,385.61</b>	<b>778,338,332.22</b>	<b>1,634,809,717.83</b>
<b>Remuneraciones</b>	<b>856,471,385.61</b>	<b>778,338,332.22</b>	<b>1,634,809,717.83</b>
0-01-01	562,619,372.46	491,583,884.37	1,054,203,256.83
0-01-03		12,217,302.68	12,217,302.68
0-02-01		10,438,712.72	10,438,712.72
0-02-02		156,559.33	156,559.33
0-02-05	6,831,750.92		6,831,750.92
0-03-01	6,269,153.02	437,769.16	6,706,922.18
0-03-03	48,750,947.23	45,156,748.92	93,907,696.15
0-03-04	40,342,918.05	40,648,120.42	80,991,038.47
0-03-99	3,255,344.37	2,936,998.19	6,192,342.56
0-04-01	57,193,284.65	51,778,106.40	108,971,391.05
0-04-02	3,091,530.25	2,798,815.49	5,890,345.74
0-04-03	9,274,586.09	8,396,450.51	17,671,036.60
0-04-04	30,915,288.82	27,988,165.19	58,903,454.01
0-04-05	3,091,530.25	2,798,815.49	5,890,345.74
0-05-01	33,374,055.09	30,210,450.93	63,584,506.02
0-05-02	18,549,173.85	16,792,899.25	35,342,073.10
0-05-03	9,274,586.10	8,396,450.52	17,671,036.62
0-05-05	23,637,864.46	25,602,082.65	49,239,947.11
<b>6</b>	<b>1,901,876.17</b>	<b>2,220,218.84</b>	<b>4,122,095.01</b>
<b>Transferencias</b>	<b>1,901,876.17</b>	<b>2,220,218.84</b>	<b>4,122,095.01</b>
6-03-99	1,901,876.17	2,220,218.84	4,122,095.01
<b>Total general</b>	<b>858,373,261.78</b>	<b>780,558,551.06</b>	<b>1,638,931,812.84</b>

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 09766-SUTEL-DGO-2024 del 05/11/2024

Las partidas: Servicios, Materiales, Bienes duraderos y Transferencias asignaron un total de ¢1,031,988,851.87, representando el 38.6% del total de costos indirectos para la fuente de regulación.

### Cuadro 15

#### Asignación de costos indirectos de servicios, materiales bienes duraderos y transferencias

#### Regulación, 2023

Suma de Total	Etiquetas de columna						
Partida/Subpartida	Consejo	Calidad	Mercados	Operaciones	Competencia	Total general	
<b>1</b>	<b>101,035,144.30</b>	<b>87,038,951.32</b>	<b>63,095,411.96</b>	<b>521,027,072.79</b>	<b>31,820,715.56</b>	<b>804,017,295.93</b>	
<b>Servicios</b>	<b>101,035,144.30</b>	<b>87,038,951.32</b>	<b>63,095,411.96</b>	<b>521,027,072.79</b>	<b>31,820,715.56</b>	<b>804,017,295.93</b>	
1-01-01	30,908,721.86	4,076,849.98	2,911,090.87	64,854,018.03	1,518,804.22	104,269,484.96	
1-01-02	185,955.32	309,981.07	221,342.02	290,565.10	115,482.50	1,123,326.01	
1-01-03	31,970,887.66	48,809,981.75	35,891,718.15	49,287,477.64	18,077,165.57	184,037,230.77	
1-02-01	13,490.43	22,486.22	16,056.28	21,077.79	8,377.19	81,487.91	
1-02-02	2,342,016.33	3,904,077.05	2,787,707.70	3,659,551.47	1,454,454.06	14,147,806.61	
1-02-03				15,320.50		15,320.50	
1-02-04	2,135,567.65	3,559,500.85	2,541,617.22	3,336,703.65	1,326,423.62	12,899,812.99	
1-03-01	61,981.47	103,321.42	73,776.66	96,850.02	38,492.15	374,421.72	
1-03-06	428,962.88	715,100.41	510,654.62	1,616,063.38	266,444.97	3,537,226.26	
1-03-07	9,007,079.41	15,014,052.83	10,720,313.98	14,074,737.31	5,593,431.50	54,409,615.03	
1-04-04				5,144,984.67		5,144,984.67	
1-04-05				2,733,276.66		2,733,276.66	
1-04-06				28,251,130.00		28,251,130.00	
1-04-99	9,156,988.91			324,770,680.97		333,927,669.88	
1-05-01	86,471.00			388,670.00		475,141.00	
1-05-03	1,509,779.54					1,509,779.54	
1-05-04	1,661,974.54					1,661,974.54	
1-06-01	2,002,421.16	3,311,578.50	2,371,119.23	3,125,171.70	1,237,107.14	12,047,397.73	
1-07-01	743,311.22			810,032.49		1,553,343.71	
1-08-01	4,992,057.60	603,829.12	431,166.08	10,479,749.21	224,951.16	16,731,753.17	
1-08-05	90,933.19	151,583.17	108,237.96	142,089.00	56,471.97	549,315.29	
1-08-07	1,205,976.13	2,010,327.30	1,435,474.09	1,884,413.31	748,944.25	7,285,135.08	
1-08-08	2,530,568.00	4,446,281.65	3,075,137.10	3,964,156.02	1,154,165.26	15,170,308.03	
1-09-99				1,150,551.11		1,150,551.11	
1-05-02				9,517.00		9,517.00	
1-07-02				920,285.76		920,285.76	
<b>2</b>	<b>2,191,545.40</b>	<b>3,101,870.73</b>	<b>2,214,889.74</b>	<b>4,402,056.14</b>	<b>1,155,597.80</b>	<b>13,065,959.81</b>	
<b>Materiales</b>	<b>2,191,545.40</b>	<b>3,101,870.73</b>	<b>2,214,889.74</b>	<b>4,402,056.14</b>	<b>1,155,597.80</b>	<b>13,065,959.81</b>	
2-01-01				1,178,289.07		1,178,289.07	
2-01-04				280,791.00		280,791.00	
2-02-03	307,005.48			35,389.50		342,394.98	
2-04-02	1,695,875.73	2,826,979.71	2,018,604.58	2,649,917.09	1,053,185.35	10,244,562.46	
2-99-01	8,570.65	14,287.00	10,201.67	13,392.20	5,322.61	51,774.13	
2-99-03	99,106.77	125,606.34	89,689.32	117,737.54	46,794.42	478,934.39	
2-99-05	80,236.77	133,747.47	95,501.46	125,367.84	49,829.66	484,683.20	
2-99-99	750.00	1,250.21	892.71	1,171.90	465.76	4,530.58	
<b>5</b>	<b>157,678.83</b>			<b>200,596,326.82</b>		<b>200,754,005.65</b>	
<b>Bienes Duraderos</b>	<b>157,678.83</b>			<b>200,596,326.82</b>		<b>200,754,005.65</b>	
5-99-03				131,128,840.21		131,128,840.21	
5-01-03				135,314.02		135,314.02	
5-01-02				67,766,895.87		67,766,895.87	
5-01-05	157,678.83			1,565,276.72		1,722,955.55	
<b>6</b>	<b>8,607,865.82</b>			<b>5,543,724.66</b>		<b>14,151,590.48</b>	
<b>Transferencias</b>	<b>8,607,865.82</b>			<b>5,543,724.66</b>		<b>14,151,590.48</b>	
6-03-01	4,577,841.19			5,543,724.66		10,121,565.85	
6-06-01	660,000.00					660,000.00	
6-07-01	3,370,024.63					3,370,024.63	
<b>Total general</b>	<b>111,992,234.35</b>	<b>90,140,822.05</b>	<b>65,310,301.70</b>	<b>731,569,180.41</b>	<b>32,976,313.36</b>	<b>1,031,988,851.87</b>	

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 09766-SUTEL-DGO-2024 del 05/11/2024

#### **4.3.5.1 Método de cálculo y aplicación**

Para realizar la aplicación de los costos indirectos, los cálculos se realizaron utilizando la Metodología de costos aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 030-078-2021 del 18 de noviembre del 2021.

A continuación, se detallan las etapas y forma de aplicación de la metodología de costos:

##### **Etapa 1. Estimación de costos por Programa y Centro Funcional**

El objetivo primordial de esta etapa es poder segregar los costos directos en cada uno de los programas y centros funcionales, y además los costos indirectos en el Programa 1, los cuales serán trasladados al Programa 3 y 4 en la etapa 2 para efectos de determinar el costo por fuente de Financiamiento.

##### **Etapa 2. Estimación de costos por Fuente de Financiamiento**

En esta etapa los costos indirectos del Programa 1, serán trasladados al Programa 3 y Programa 4. Debido a que el Programa 1 y el Programa 2 se cargan a la misma fuente de financiamiento, no se realiza un traslado entre estos dos programas, viéndose reflejado los costos indirectos de la fuente de financiamiento de Regulación únicamente en el Programa 1.

No debe perderse de vista que el objetivo de esta metodología es la determinación del costo por fuente de financiamiento, sin embargo, por la forma en que se estructuró es posible conocer el costo por programa.

Bajo esta premisa la Dirección General de Operaciones, por ejemplo, podrá conocer los costos directos e Indirectos por programa y cuáles de sus costos fueron directamente asignados a una fuente de financiamiento, por lo tanto, cuales costos son indirectos y que deben distribuirse entre las fuentes de financiamiento siguiendo lo establecido en la presente metodología.

De igual forma al sumar todos los costos directos e Indirectos de los diferentes centros funcionales que pertenecen a un programa, se puede obtener el costo total de dicho programa.

Además, cada fuente de financiamiento tendrá costos directos, y una porción de Costos Indirectos que corresponde al total de costos del Programa 1, según lo definido en la Etapa 2.

#### **4.3.5.2 Conductores para la distribución de costos**

Para cada una de las dos etapas definidas en esta metodología, se establecen conductores (Drivers) para realizar la distribución de costos en cada partida mediante el análisis de la naturaleza de cada una de las partidas presupuestarias.

En la Etapa 1 se distribuirán las partidas mediante tres conductores:

- **Horas Trabajadas (Toth):** es el total de horas laboradas por mes con base en la jornada ordinaria, menos las horas por permisos sin goce de salario, incapacidades, ceses o cualquier otra actividad que reste las horas efectivas laboradas.

### Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023

- Metros cuadrados (MT): cantidad de metros cuadrados asignados a cada centro funcional, así como áreas comunes, según información suministrada por la Unidad de Proveeduría y Servicios generales.
- Cantidad de equipos arrendados (EA): equipos asignados a funcionarios por centro funcional, según información suministrada por la Unidad de Tecnología de Información.

Los conductores de la Etapa 1 serán calculados mensualmente, pero serán modificados y aplicados semestralmente de la siguiente forma:

- 1° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de diciembre (año tras- anterior) a noviembre (año inmediato anterior).
- 2° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de junio (año anterior) a mayo (año vigente).

Para la Etapa 2 se utilizarán como conductores, los porcentajes de peso de la distribución de los salarios (conductor de nómina) de las partidas del Programa 1 por fuente de financiamiento, en este caso Regulación, Espectro y Fonatel, según la aplicación de la siguiente formula:

$$C(f) = \frac{S(f)}{STot} \times 100$$

Donde:

**Conductor Fuente de Financiamiento (C(f)):** es el porcentaje de peso de cada fuente de financiamiento en relación con el total de salarios distribuidos del Programa 1.

**Salarios Fuente de Financiamiento (S(f)):** total de salarios distribuidos de cada fuente de financiamiento del Programa 1.

**Salarios Totales (STot):** total de salarios distribuidos del Programa 1.

Esta información es tomada de la distribución realizada de los salarios del Programa 1 que se detallarán en el punto 4.7.1

El conductor de Nómina se calculará mensualmente, pero será modificado semestralmente de la siguiente manera:

- 1° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de diciembre (año tras anterior) a noviembre (año inmediato anterior).
- 2° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de junio (año anterior) a mayo (año vigente).

#### **4.3.5.3 Aplicación de Bandas de crecimiento o disminución en la aplicación de los conductores**

Con el objetivo de generar una mejor estabilización de los conductores y por ende un adecuado control en la administración de los recursos presupuestarios, se aplicará el uso de una banda de +/- 3% de acuerdo con la comparación entre el resultado promedio para cada tipo de conductor según el semestre correspondiente con los conductores formulados en cada periodo presupuestario, para lo cual se aplicarán las siguientes condiciones:

- Sí, la variación porcentual ( $\blacktriangle$ %) de alguno de los centros funcionales, por tipo de conductor, es “mayor o igual” ( $\geq$ ) en 3 puntos porcentuales positivos o negativos (+3% o -3%) al porcentaje del conductor presupuestado, se aplicará el conductor del semestre que corresponda (ver 4.5 Conductores para la distribución de costos)
- Sí, la variación porcentual ( $\blacktriangle$ %) de alguno de los centros funcionales, por tipo de conductor, es “menor” ( $\leq$ ) en 3 puntos porcentuales (de 0% a 2.99%) al porcentaje del conductor presupuestado, se aplicará el conductor del presupuesto formulado para el periodo vigente.

#### **4.3.5.4 Distribución de costos por partida presupuestaria**

Un aspecto importante a tener en consideración en la distribución de los costos, es que no implica que sea estrictamente necesario administrarlos operacionalmente de la forma en que son distribuidos, es decir, debido a que el ERP actual no cuenta con un módulo de costos, los cargos de las cuentas a nivel presupuestario se debitan en cada centro funcional, y posteriormente como se definió en la Etapa 2 del apartado 4.4, la distribución de los costos se realiza por medio de hojas electrónicas diseñadas para ese fin, en Microsoft Excel.

Con base en el párrafo anterior, la aplicación de la distribución de los costos indirectos se realiza desde la elaboración de órdenes de compra, para aquellas subpartidas sujetas al trámite vía contratación administrativa, dándole rango de gasto al momento de pagar la factura de un bien o servicio. En cuanto a la distribución de la nómina correspondiente al Programa 1 (Consejo y DGO), los costos indirectos se aplican según el apartado 4.4 de la metodología de costos, utilizando hojas electrónicas.

#### 4.3.6 Indicadores de gestión presupuestaria y uso del superávit

Se confeccionaron 10 indicadores con su respectiva ficha usando como base la Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2023, ver a continuación:

- Ejecución de regulación respecto al presupuesto total de la SUTEL**

En los siguientes indicadores se puede observar la relevancia que tiene la fuente de Regulación respecto al total de recursos de la Sutel. Es importante tener presente que estos datos incluyen los recursos de la Contribución especial Parafiscal en la parte de ingresos y las transferencias al fondo del fideicomiso en el apartado de egresos.

##### Indicador 1

##### Participación de los Ingresos de Regulación en el Presupuesto Institucional:

Ingresos de Regulación: Ejecutado	7,664,491,788.49	26.42%
Ingresos Total: Ejecutado	29,011,468,801.52	

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

Tal como se puede observar del total de ingresos percibidos, el 26.42% corresponde a ingresos de la fuente de financiamiento de regulación. Ver Ficha 1, código: PPCI-KPI-001. No obstante, este dato se muestra de referencia, porque en el total se incluyen todas las fuentes de financiamiento de la Sutel.

##### Indicador 2

##### Participación de los Egresos de Regulación en el Presupuesto Institucional:

Egresos de Regulación: Ejecutado	6,637,684,891.07	28.52%
Egresos Total: Ejecutado	23,270,097,385.02	

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

Tal como se puede observar del total de egresos ejecutados, el 28.52% corresponde a egresos ejecutados de la fuente de financiamiento de regulación. Ver Ficha 2, código: PPCI-KPI-002. No obstante, este dato se muestra de referencia, porque en el total se incluyen todas las fuentes de financiamiento de la Sutel.

- **Ejecución específica de la fuente de regulación**

- a) **Ejecución de ingresos**

El indicador 3 permite observar que, del total de ingresos planeados para la fuente de financiamiento de regulación, se logra superar el 100.0% de ejecución. Ver Ficha 3, código: PPCI-KPI-003.

**Indicador 3**  
**Porcentaje de Ejecución de los Ingresos de Regulación**

<u>Ingresos de Regulación: Ejecutado</u>	<u>7,664,491,788.49</u>	
Ingresos de Regulación: Planeado	7,628,628,310.00	100.47%

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

Los resultados del indicador 4 permiten observar que se percibió un 100.38% de los ingresos programados de la fuente de financiamiento de regulación, se alcanzó un 99.28% de recaudación del Canon de Regulación puesto en cobro en el periodo 2023 y del superávit específico incorporado de regulación se logra ejecutar un 95.85%; en todos los casos el porcentaje de ejecución es superior al 95%. Ver Ficha 4, 5 y 6, código: PPCI-KPI-004, PPCI-KPI-005 y PPCI-KPI-006.

**Indicador 4**  
**Porcentaje de Ejecución de los Ingresos de Regulación según el tipo de ingreso**

<u>Ingresos Corrientes de Regulación-Ejecutado</u>	<u>6,677,014,548.26</u>	
Ingresos Corrientes de Regulación-Planeado	6,651,638,704.00	100.38%
<u>Canon de Regulación 2023-Ejecutado</u>	<u>6,564,271,274.92</u>	
Canon de Regulación 2023-Planeado	6,612,083,996.00	99.28%
<u>Superávit Específico de Regulación-Ejecutado</u>	<u>936,492,909.33</u>	
Superávit Específico de Regulación-Incorporado	976,989,606.00	95.85%

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

- b) **Ejecución de egresos de regulación**

El indicador 5 permite observar que, se ejecuta un 87.01% del total de egresos planeados para la fuente de financiamiento de regulación. Ver Ficha 7, código: PPCI-KPI-007.

**Indicador 5**  
**Porcentaje de Ejecución de los Egresos de Regulación**

<u>Egresos de Regulación: Ejecutado</u>	<u>6,637,684,891.07</u>	
Egresos de Regulación: Planeado	7,628,628,310.00	87.01%

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

**• Ejecución por programa**

Los recursos del canon de regulación programados ascienden a ¢7,628,628,310, para identificar la importancia de cada programa se mencionan los siguientes datos.

Nombre del Programa	Planeado en colones	% de participación
1. Administración	2,800,676,454	37%
2. Regulación	4,827,951,856	63%
<b>Total</b>	<b>7,628,628,310</b>	<b>100%</b>

Estos datos permiten determinar que el programa 2 Regulación tiene la mayor cantidad de recursos asignados a esta fuente de financiamiento, con una participación del 63% del total de los recursos y el programa 1 tiene asignados un 37% de los recursos.

Tal como se puede observar en el indicador 6, del total de egresos planeados para el Programa 1-Administración (subprogramas: 100-Consejo y 500-Operaciones) se ejecuta un 88.64% y el Programa 2-Regulación (subprogramas: 210-Calidad, 400-Mercados y 800-Competencia), en el cual se incluyen las direcciones sustantivas de la Institución se logra una ejecución del 86.07%. Ver Ficha 8, código: PPCI-KPI-008.

**Indicador 6  
Ejecución de Egresos por programa presupuestario de regulación**

Programa 1-Administración: Ejecutado	2,482,493,227.60	88.64%
Programa 1-Administración: Planeado	2,800,676,454.00	
Programa 2-Regulación: Ejecutado	4,155,191,663.47	86.07%
Programa 2-Regulación: Planeado	4,827,951,856.00	

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

**• Ejecución por partida presupuestaria**

Los recursos del canon de regulación programados ascienden a ¢7,628,628,310, para identificar la importancia de cada partida presupuestaria se mencionan los siguientes datos.

<b>Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2023</b>		
Partida	Monto planeado en ¢	%
Remuneraciones	3 818 651 708,00	50%
Servicios	3 252 391 863,00	43%
Materiales y suministros	19 007 344,00	0%
Bienes duraderos	455 608 567,00	6%
Transferencias corrientes	72 567 182,00	1%
Cuentas especiales	10 401 646,00	0%
<b>Total</b>	<b>7 628 628 310,00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Estos datos permiten determinar que la partida de Remuneraciones, en este período tiene la mayor cantidad de recursos asignados en esta fuente de financiamiento, con una participación del 50% del total de los recursos, en orden de importancia continúa la partida servicios que se le asignaron un 43% de los recursos y así sucesivamente.

Tal como se puede observar la partida 0-Remuneraciones es la que presenta el porcentaje más alto de ejecución, siendo este de un 91.11%, en orden de importancia continúa la partida 1-Servicios con una ejecución del 85.71%, Ver Ficha 9, código: PPCI-KPI-009.

**Indicador 7**  
**Ejecución de Egresos por partida presupuestaria**

Partida 0-Remuneraciones: Ejecutado	3,479,335,308.84	91.11%
Partida 0-Remuneraciones: Planeado	3,818,651,708.00	
Partida 1-Servicios: Ejecutado	2,787,589,037.18	85.71%
Partida 1-Servicios: Planeado	3,252,391,863.00	
Partida 2-Materiales y suministros: Ejecutado	13,553,568.32	71.31%
Partida 2-Materiales y suministros: Planeado	19,007,344.00	
Partida 5-Bienes Duraderos: Ejecutado	309,175,988.62	67.86%
Partida 5-Bienes Duraderos: Planeado	455,608,567.00	
Partida 6-Transferencias corrientes: Ejecutado	48,030,988.11	66.19%
Partida 6-Transferencias corrientes: Planeado	72,567,182.00	
Partida 9-Cuentas Especiales: Ejecutado	-	0.00%
Partida 9-Cuentas Especiales: Planeado	10,401,646.00	

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

- Indicadores de uso del superávit por tipo de gasto (corriente y de capital)**

Se realiza la clasificación económica del gasto superavitario conforme el Clasificador vigente, el resultado revela que el 98.54% del gasto corriente superavitario planeado para la fuente de financiamiento de regulación para el periodo 2023 se ejecutó, y se presenta una ejecución del 29.91% sobre lo planeado en el gasto de capital. Ver Ficha 10, código: PPCI-KPI-010.

**Indicador 1**  
**Uso del superávit específico de regulación por tipo de gasto**

Superávit Especifico de Regulación Corriente-Ejecutado	925,050,024.30	98.54%
Superávit Especifico de Regulación Corriente-Planeado	938,738,235.00	
Superávit Especifico de Regulación Capital-Ejecutado	11,442,885.03	29.91%
Superávit Especifico de Regulación Capital-Planeado	38,251,371.00	

**Fuente:** Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024

## 4.4 Gestión financiera<sup>29</sup>

### 4.4.1 Estados financieros al 31 de diciembre del 2023.

Es importante aclarar que los estados financieros de la Sutel en adelante EEFF, enviados a la Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda a partir de diciembre 2023 y en aplicación de la *NICSP 35 Estados financieros consolidados versión 2018*, muestran los saldos de Sutel individual y Sutel consolidada (que son los EEFF de la Sutel más los EEFF del Fideicomiso del BCR) no hay un juego completo de los estados financieros sólo de la fuente de financiamiento de regulación, el único reporte resumen que se muestra es el estado de situación financiera y el estado de rendimientos financieros por fuente de financiamiento, está en el archivo “14326T42023\_estado\_nota\_los EEFF\_SUTEL” en las páginas 169 y 170.

Además, de conformidad con la *NICSP 18 Información financiera por segmento versión 2018*, a la Sutel no le aplica esta norma por cuanto no presenta segmentación de servicios, geográficos o regiones según la definición de las NICSP, ya que su función es regular el mercado de las telecomunicaciones en Costa Rica.

Por lo anterior a partir del periodo 2023 los EEFF auditados son los EEFF de la Sutel consolidados según se muestra en el dictamen con opinión limpia del Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados.

---

<sup>29</sup> Información brindada por Mario Campos Ramírez, jefe de la Unidad de Finanzas mediante oficio 09776-SUTEL-DGO-2024 del 5/11/2024. Los EEFF de la Sutel son el anexo 3 de este informe.

**Cuadro 16**  
**Estado de Situación Financiera por fuente de financiamiento**  
**al 31 de diciembre del 2023**  
**En miles de colones**

Cuentas	Regulación dic-23		Espectro dic-23		Fonatel dic-23		SUTEL dic-23	
<b>ACTIVO</b>								
<b>Activo Corriente</b>	<b>1,352,381</b>	<b>77%</b>	<b>4,109,667</b>	<b>85%</b>	<b>4,399,325</b>	<b>4%</b>	<b>9,861,373</b>	<b>9%</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo	1,176,680	67%	3,972,601	82%	784,442	1%	5,933,723	5%
Inversiones a corto plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cuentas a cobrar a corto plazo	50,013	2.83%	6,275	0%	3,598,348	3%	3,654,635	3%
Otros activos a corto plazo	125,688	7%	130,791	3%	16,535	0%	273,015	0%
<b>Activo No Corriente</b>	<b>415,135</b>	<b>23%</b>	<b>717,838</b>	<b>15%</b>	<b>104,981,827</b>	<b>96%</b>	<b>106,114,800</b>	<b>92%</b>
Cuentas a cobrar a largo plazo	8,372	0%	1,369	0%	1,071	0%	10,812	0%
Bienes no concesionados	399,302	23%	716,469	15%	33,399	0%	1,149,170	1%
Inversiones patrimoniales - Método de participación	0	0%	0	0%	104,947,357	96%	104,947,357	90%
Otros activos a largo plazo	7,461	0%	0	0%	0	0%	7,461	0%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,767,516</b>	<b>100%</b>	<b>4,827,505</b>	<b>100%</b>	<b>109,381,152</b>	<b>100%</b>	<b>115,976,173</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>								
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>850,213</b>	<b>48%</b>	<b>118,573</b>	<b>2%</b>	<b>74,686</b>	<b>0%</b>	<b>1,043,472</b>	<b>1%</b>
Deudas a corto plazo	727,066	41%	114,573	2%	68,251	0%	909,890	1%
Fondos de terceros y en garantía	84,675	5%	0	0%	0	0%	84,675	0%
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	38,472	2%	4,000	0%	6,434	0%	48,907	0%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>850,213</b>	<b>48%</b>	<b>118,573</b>	<b>2%</b>	<b>74,686</b>	<b>0%</b>	<b>1,043,472</b>	<b>1%</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
<b>Patrimonio Neto Público</b>	<b>829,904</b>	<b>47%</b>	<b>4,630,549</b>	<b>96%</b>	<b>161,034,746</b>	<b>147%</b>	<b>166,495,200</b>	<b>144%</b>
Capital inicial	185,748	11%	0	0%	0	0%	185,748	0%
Transferencias y donaciones de capital	470	0%	0	0%	0	0%	470	0%
Reservas	0	0%	0	0%	158,160,874	145%	158,160,874	136%
Resultados acumulados	643,686	36%	4,630,549	96%	2,873,873	3%	8,148,108	7%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>829,904</b>	<b>47%</b>	<b>4,630,549</b>	<b>96%</b>	<b>161,034,746</b>	<b>147%</b>	<b>166,495,200</b>	<b>144%</b>
<b>Ahorro/Desahorro del periodo</b>	<b>87,399</b>	<b>5%</b>	<b>78,383</b>	<b>2%</b>	<b>-51,728,280</b>	<b>-47%</b>	<b>-51,562,498</b>	<b>-44%</b>
<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO y AHORRO</b>	<b>1,767,516</b>	<b>100%</b>	<b>4,827,505</b>	<b>100%</b>	<b>109,381,152</b>	<b>100%</b>	<b>115,976,173</b>	<b>100%</b>

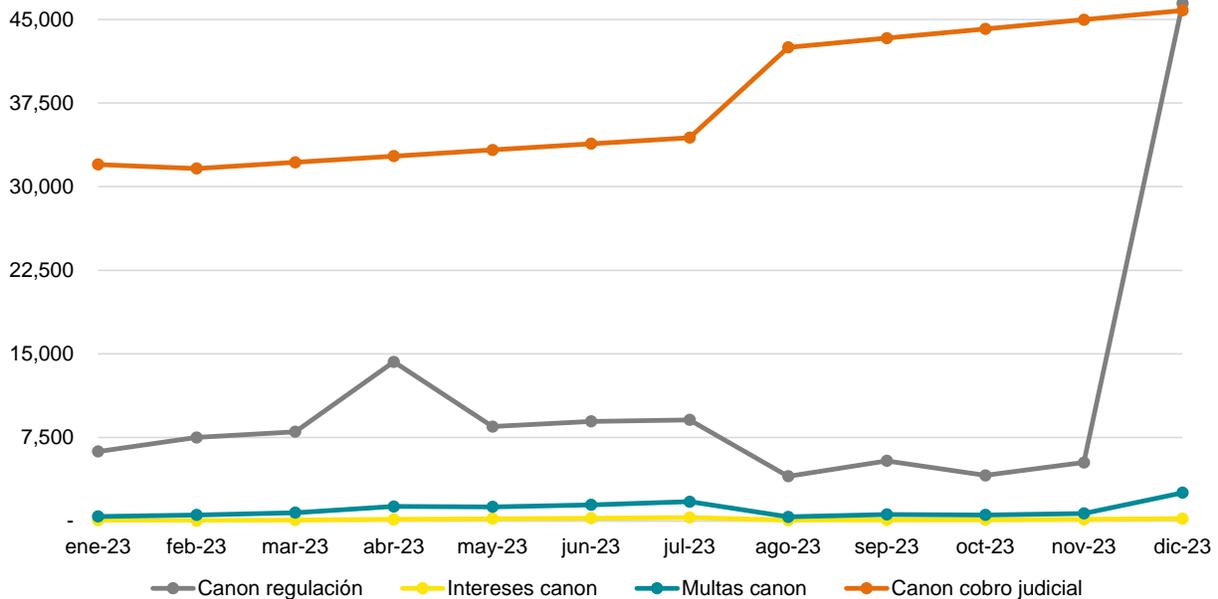
Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 09766-SUTEL-DGO-2024 del 05/11/2024

### Hechos relevantes del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2023

Los activos totales netos de la fuente de regulación al 31 de diciembre del 2023 ascienden a ¢1.767.515 miles de colones; respecto al 31 de diciembre del 2022 muestran un aumento de ¢95.564 miles; la variación corresponde a un 5.72% y las principales razones son las variaciones en el efectivo de ¢46.649 miles de colones por los montos correspondientes al canon de regulación cobrados en diciembre 2023 y ¢41.601 miles de colones en cuentas por cobrar producto del atraso en el pago del canon de relación de un regulado en cual se puso al día los primeros días de enero 2024.

En el gráfico No. 2 se observa un incremento en la cuenta por cobrar del canon de regulación en los meses de agosto y diciembre debido al atraso en el pago del canon de regulación por parte de un regulado el cual pagó los primeros días de siguiente mes, el saldo promedio corresponde a las cuentas en cobro judicial por canon de regulación.

**Gráfico 2**  
**Movimientos de la cuenta por cobrar del canon de regulación**  
**Al 31 de diciembre del 2023**  
**En miles de colones**



Fuente: Estados Financieros; Sutel (2023)

La cuenta bienes no concesionados presenta un aumento de  $\text{¢}64.557$  miles que corresponde a los activos de propiedad, planta y equipo adquiridos durante el periodo 2023.

La fuente de regulación presenta una posición muy solvente, ya que  $\text{¢}1.352.380$  miles corresponden a activos corrientes, los cuales son fácilmente convertibles a efectivo, cubriendo en 1.59 veces el total del pasivo corriente que asciende a  $\text{¢}850.213$  necesario para hacer frente a los compromisos a corto plazo.

Los "Pasivos Totales" de la institución ascienden a  $\text{¢}850.213$  miles y representan el 0.5% del total de los activos y muestra un aumento respecto a 2022 de  $\text{¢}150.377$  miles un 21.50%, esta variación es por el registro del pasivo por cesantía de conformidad con la NICSP 39. El pasivo corriente refleja compromisos, producto de cuentas por pagar a proveedores por facturas que aún no han vencido, garantías en custodia de los procesos de contratación administrativa, cargas sociales retenciones de la fuente (salarios, proveedores, dietas y remesas) que se pagan en el mes siguiente a la retención, además de la provisión para aguinaldo, salario escolar, ausencias remuneradas por pagar (vacaciones), estimación de gastos por servicios que brinda la Aresep a Sutel y provisiones por litigios y demandas.

El Patrimonio de Regulación acumula un total de  $\text{¢}917.302$  miles; respecto al mismo periodo del 2022 presenta una disminución del -5.67% equivalente a  $-\text{¢}54.812$  miles, siendo la principal variación el uso de los resultados acumulados, el patrimonio está compuesto por el capital inicial

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

de ¢185.748 miles, el ahorro acumulado de periodos anteriores por ¢643.685 miles, resultados del período por ¢87.398 miles, una donación de capital por ¢470 mil que corresponden a los bienes físicos recibidos bajo esa condición (comprende una computadora portátil recibida de Comtelca.

**Cuadro 17**  
**Estado de rendimiento financiero por fuente de financiamiento**  
**al 31 de diciembre del 2023**  
**En miles de colones**

Cuentas	Notas	Regulación dic-23		Espectro dic-23		Fonatel dic-23		SUTEL dic-23	
<b>INGRESO</b>									
<b>Contribuciones sociales</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>14,499,535</b>	<b>47%</b>	<b>14,499,535</b>	<b>37%</b>
Contribuciones sociales diversas	37	0	0%	0	0%	14,499,535	47%	14,499,535	37%
<b>Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tributario</b>		<b>21,964</b>	<b>0%</b>	<b>1,236</b>	<b>0%</b>	<b>597,036</b>	<b>2%</b>	<b>620,236</b>	<b>2%</b>
Multas y sanciones administrativas	38	21,964	0%	1,236	0%	597,036	2%	620,236	2%
<b>Ingresos y resultados positivos por ventas</b>		<b>6,622,572</b>	<b>98%</b>	<b>1,168,364</b>	<b>83%</b>	<b>1,573</b>	<b>0%</b>	<b>7,792,509</b>	<b>20%</b>
Derechos administrativos	42	6,612,084	98%	1,167,257	83%	0	0%	7,779,341	20%
Resultados positivos por ventas e intercambio de bienes	45	10,488	0%	1,108	0%	1,573	0%	13,168	0%
<b>Ingresos de la propiedad</b>		<b>50,591</b>	<b>1%</b>	<b>236,969</b>	<b>17%</b>	<b>34,592</b>	<b>0%</b>	<b>322,152</b>	<b>1%</b>
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	47	50,591	1%	236,969	17%	31,047	0%	318,607	1%
Otros ingresos de la propiedad	49	0	0%	0	0%	3,544	0%	3,544	0%
<b>Otros ingresos</b>		<b>60,874</b>	<b>1%</b>	<b>4,387</b>	<b>0%</b>	<b>15,554,190</b>	<b>51%</b>	<b>15,619,450</b>	<b>40%</b>
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	52	15,825	0%	4,373	0%	397	0%	20,595	0%
Recuperación de provisiones y reservas técnicas	56	9,500	0%	0	0%	0	0%	9,500	0%
Resultados positivos de inversiones patrimoniales y participación de los intereses	57	0	0%	0	0%	15,553,781	51%	15,553,781	40%
Otros ingresos y resultados positivos	58	35,549	1%	14	0%	13	0%	35,576	0%
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		<b>6,756,000</b>	<b>100%</b>	<b>1,410,956</b>	<b>100%</b>	<b>30,686,926</b>	<b>100%</b>	<b>38,853,882</b>	<b>100%</b>
<b>EGRESOS</b>									
<b>Gastos de funcionamiento</b>		<b>6,631,276</b>	<b>99%</b>	<b>1,275,957</b>	<b>96%</b>	<b>750,490</b>	<b>1%</b>	<b>8,657,722</b>	<b>10%</b>
Gastos en personal	59	3,527,692	53%	621,685	47%	566,260	1%	4,715,636	5%
Servicios	60	2,899,872	44%	420,411	32%	159,493	0%	3,479,775	4%
Materiales y suministros consumidos	61	14,152	0%	4,159	0%	2,765	0%	21,076	0%
Consumo de bienes distintos a inventarios	62	181,946	3%	229,703	17%	12,934	0%	424,584	1%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	63	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	65	7,614	0%	0	0%	9,038	0%	16,652	0%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	66	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Gastos financieros</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Otros gastos financieros	68	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Transferencias</b>		<b>22,688</b>	<b>0%</b>	<b>1,939</b>	<b>0%</b>	<b>1,765</b>	<b>0%</b>	<b>26,392</b>	<b>0%</b>
Transferencias corrientes	72	22,688	0%	1,939	0%	1,765	0%	26,392	0%
<b>Otros gastos</b>		<b>14,638</b>	<b>0%</b>	<b>54,677</b>	<b>4%</b>	<b>81,662,951</b>	<b>99%</b>	<b>81,732,265</b>	<b>90%</b>
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	74	7,088	0%	2,512	0%	3,568,810	4%	3,578,409	4%
Resultados negativos de inversiones patrimoniales y participación de los intereses	75	0	0%	0	0%	78,073,467	95%	78,073,467	86%
Otros gastos y resultados negativos	76	7,550	0%	52,165	4%	20,675	0%	80,390	0%
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>		<b>6,668,601</b>	<b>100%</b>	<b>1,332,573</b>	<b>100%</b>	<b>82,415,206</b>	<b>100%</b>	<b>90,416,380</b>	<b>100%</b>
<b>AHORRO O DESAHORRO DEL PERIODO</b>		<b>87,399</b>	<b>1%</b>	<b>78,383</b>	<b>6%</b>	<b>-51,728,280</b>	<b>-169%</b>	<b>-51,562,498</b>	<b>-133%</b>

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 09766-SUTEL-DGO-2024 del 05/11/2024

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

**Hechos relevantes del Estado de Rendimiento Financiero**

Los ingresos totales de la fuente de regulación ascienden a ¢6.755.999 miles de colones y estos muestran un aumento del 5% respecto al 2022, un monto de ¢329.775 miles de colones, principalmente por la variación de ¢1.241.953 miles de colones en la cuenta Derechos administrativos en la que se registra el canon de regulación de las telecomunicaciones

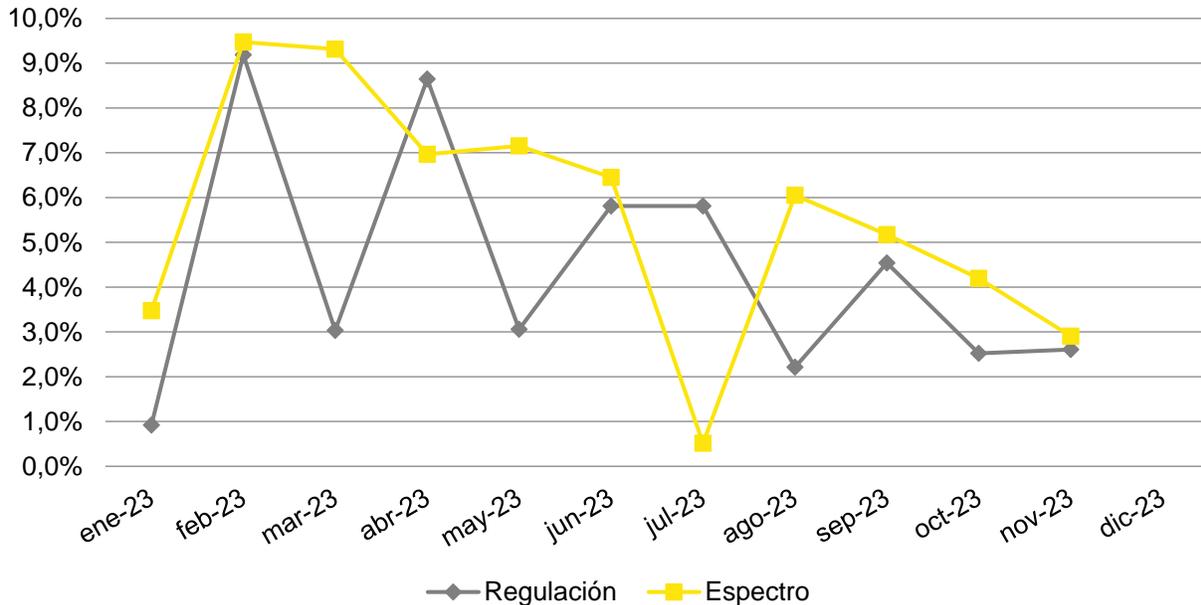
Ingreso	2023	2022	%	Variación
Canon Regulación	6,612,084	5,370,131	23%	1,241,953

Y por la disminución en las provisiones y reservas técnicas por ¢-928.663 con una variación del -99% respecto al 2022 por el ajuste a la provisión de litigios según oficio de la unidad jurídica realizado en 2022.

Los ingresos por multas y sanciones administrativas ascienden a ¢21.964 miles de colones variando un -30% que corresponde a -¢9.608, producto de las sanciones impuestas producto de los procesos de contratación administrativa.

En ingresos de la propiedad se acumulan ¢50.590 miles colones. En esta cuenta se registran los rendimientos financieros ganados en las inversiones a corto plazo provenientes de los cánones recaudados, que serán utilizados en el período y representan un 0.80% del total de los ingresos. Esta cuenta muestra una variación del -10% respecto al mismo periodo del 2022 lo que representa -¢5.950 miles debido a la disminución de las tasas del mercado.

**Gráfico 3**  
**Tasa neta efectiva de rendimiento obtenida sobre las inversiones financieras a corto plazo**



Fuente: Estados Financieros; Sutel (2023)

Los egresos los conforman los gastos de funcionamiento, las transferencias corrientes y otros gastos en que incurre la Sutel, producto del desarrollo normal de sus actividades y del cumplimiento de su cometido legal. Estos ascienden a  $\text{€}6.668.601$  miles de colones y representan un 99% del total de los ingresos a fecha de este informe muestran una variación del -10% respecto al 2022 de  $-\text{€}748.675$  principalmente por la variación en la cuenta de servicios producto del vencimiento de los arrendamientos operativos.

Los principales egresos son:

- Gasto en personal acumula un saldo de  $\text{€}3.527.691$  miles de colones y representa un 53% del total de los egresos, esta cuenta muestra una variación de  $\text{€}230.682$  miles de colones y tiene una variación del 7% respecto a 2022 principalmente por las plazas vacantes que se contrataron durante el periodo.
- Gastos por servicios acumula un total de  $\text{€}2.899.871$  miles de colones que representan un 43% del total de egresos, esta cuenta muestra una disminución del -23% respecto a 2022, para un total de  $-\text{€}897.439$  miles de colones, principalmente por el vencimiento de los arrendamientos operativos y la campaña de publicidad realizada en 2022.

El ahorro del periodo asciende a  $\text{€}87.398$  en miles de colones con una variación respecto a 2022 de  $\text{€}1.078.451$  un 108% por el uso de los resultados acumulados en el 2022.

#### 4.5. Gestión del Control interno<sup>30</sup>

El proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno responde al seguimiento que realiza la administración activa para detectar algún desvío que aleje a la institución del cumplimiento de objetivos.

Este ejercicio se realiza en acatamiento al artículo 17 de la Ley General de Control Interno 8292 que señala como deberes del Jерarca y los titulares subordinados, que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones, que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable.

En este sentido, la autoevaluación del **control** interno para el periodo 2023, representa un elemento de control, basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación que determinan el cumplimiento y efectividad de los controles existentes, que operan en los procesos y unidades de la Sutel, permitiendo emprender las acciones de mejora del control requerido.

El objetivo de la Autoevaluación es *“Conocer la percepción de los participantes en el Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), sobre la aplicación de los componentes del: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Seguimiento del Sistema de Control Interno, conforme a la Autoevaluación realizada en el 2023”*.

En el 2023 se realizó la Autoevaluación del Sistema de Control Interno aplicada a los componentes de Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Comunicación y Seguimiento y Monitoreo del Sistema de Control Interno.

El resultado de la Autoevaluación se convierte en un diagnóstico de la situación precisa en esta materia, en un tiempo determinado, conforme a la experiencia y el discernimiento del encuestado, por medio de las respuestas brindadas a un cuestionario general.

El Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno denominado ASCI-2023, fue comunicado al Consejo mediante el oficio 09164-SUTEL-DGO-2023 en conjunto con el Plan de Acción de Mejora 2023.

La Secretaría de Actas comunicó<sup>31</sup> que mediante el acuerdo 026-069-2023 del 16 de noviembre del 2023 se aprobó el Informe de Autoevaluación de Control Interno del 2023, como el Plan de Acción de Mejora 2023 y su divulgación.

La unidad de PPCI procedió a comunicar el informe de ASCI 2023 a las dependencias y el Plan de Acción de Mejora con base a la instrucción dada en el apartado 3 de este acuerdo

---

<sup>30</sup> Información brindada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, de PPCI. La autoevaluación y el SEVRI 2023 son el anexo 4 de este informe.

<sup>31</sup> Comunicación acuerdo de aprobación del Informe de ASCI, mediante el oficio 09879-SUTEL-SCS-2023 del 20 de noviembre del 2023.

#### **4.5.1 Fuente de financiamiento de Regulación Autoevaluación de Control Interno 2023**

El Consejo de la Sutel aprobó el Informe de Autoevaluación de Control Interno del 2023, el Plan de Acción de Mejora 2023 y su divulgación, con el acuerdo 026-069-2023 del 16 de noviembre del 2023. En el apartado 4.1 Fuente de Financiamiento de se indican los resultados asociados a la fuente de financiamiento de Regulación.

En relación con la fuente de financiamiento del Canon de Regulación contó con la participación de cuarenta funcionarios quienes les correspondió responder el cuestionario de la Autoevaluación de Control Interno.

La fuente de financiamiento es utilizada para la gestión de las siguientes dependencias: Dirección General de Mercados, Dirección General de Calidad, Dirección General de Competencia, Dirección General de Operaciones y el Consejo y sus unidades adscritas.

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

El Consejo y las unidades adscritas incluye: a los miembros del Consejo, la Secretaría de Actas, la unidad Jurídica, el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y los Asesores.

Se brindará información sobre las respuestas por componente y por Direcciones; identificando las respuestas por categoría, definiendo como oportunidades de mejora las respuestas “Casi no se cumple” y “No se cumple”.

#### **Componente Ambiente de Control**

Se puede observar que en el componente ambiente de control la cantidad de respuestas es “Si se cumple” con un 78%, seguido de “Se cumple parcialmente” con un 18%, “casi no se cumple” un 2% y “No se cumple” un 2%, la información detallada se incluye en el apéndice B.

**Tabla 10.**  
**Respuestas del componente Ambiente de Control**

Componente Ambiente de Control					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	Si se cumple	Se cumple Parcialment	Casi no se	No se cumple	Total
Dirección General de Mercados	25	-	-	-	25
Dirección General de Calidad	25	-	-	-	25
Dirección General de Competencia	24	1			25
<b>Dirección General de Operaciones</b>	<b>109</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>150</b>
<b>Consejo y Unidades adscritas</b>	<b>91</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>125</b>
<b>Total Regulación</b>	<b>274</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>350</b>
Participación porcentual	78%	18%	2%	2%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

Las oportunidades de mejora fueron identificadas en la Dirección General de Operaciones y el Consejo con sus unidades adscritas.

### Dirección General de Operaciones

Los participantes de esta Dirección determinaron que “Casi no se cumple”, los siguientes aspectos:

Componente	Detalle	Rango
Ambiente de Control	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	
	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.	
	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	
	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, ¿con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones.	
	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Los participantes de esta Dirección determinaron que “No se Cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Ambiente de Control	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo	
	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

**Consejo y unidades adscritas**

Los participantes de estas Dependencias determinaron que “Casi no se cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Ambiente de Control	Ante situaciones que atentan contra la ética, existe un marco institucional que comprometa a la Sutel a dar una pronta solución.	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

Los participantes de estas Dependencias determinaron que “No se Cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Ambiente de Control	Conoce si en la Sutel se aplica algún mecanismo formal para denunciar comportamientos contrarios a la ética.	
	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	
	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	
	Se le aplicó la evaluación de desempeño del 2022 mediante el instrumento institucional para tal efecto	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

## Componente Valoración del Riesgo

Se puede observar que en el componente ambiente de control la cantidad de respuestas es “Si se cumple” con un 72%, seguido de “Se cumple parcialmente” con un 22%, “casi no se cumple” un 5% y “No se cumple” un 1% la información detallada se incluye en el apéndice B.

**Tabla 11.**  
**Respuestas del componente Valoración del Riesgo**

Componente Valoración del Riesgo					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	Si se cumple	Se cumple Parcialmente	Casi no se cumple	No se cumple	Total
Dirección General de Mercados	6	5	1		12
Dirección General de Calidad	11	1	-	-	12
Dirección General de Competencia	11	1	-	-	12
<b>Dirección General de Operaciones</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>72</b>
<b>Consejo y Unidades adscritas</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>48</b>
<b>Total Regulación</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>156</b>
Participación porcentual	72%	22%	5%	1%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

Las oportunidades de mejora fueron identificadas en la Dirección General de Mercados, la Dirección General de Operaciones y el Consejo con sus unidades adscritas.

### Dirección General de Mercados

Los participantes de esta Dirección determinaron que “Casi no se cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Valoración del Riesgo	Se valora el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad	

### Dirección General de Operaciones

Los participantes de las unidades determinaron que “Casi no se cumple”, los siguientes aspectos:

Componente	Detalle	Rango
	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional	

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Componente	Detalle	Rango
Valoración del Riesgo	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad	
	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	
	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos	

Los participantes de las unidades determinaron que “No se Cumple”, los siguientes aspectos:

Componente	Detalle	Rango
Valoración del Riesgo	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo	
	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	

**Consejo y sus unidades adscritas**

Los encuestados participantes de las unidades determinaron que “Casi no se cumple”, los siguientes aspectos:

Componente	Detalle	Rango
Valoración del Riesgo	En la evaluación del SEVRI de los procesos y/o proyectos, se han evaluado eventos relacionados con ética y valores, posibilidades de omisiones y fraudes en los procesos	
	Al aplicar el SEVRI en los procesos de su dependencia, se identifican los riesgos, que pueden obstaculizar, o impedir el cumplimiento parcial o completamente, para el logro de los objetivos programados a corto y mediano plazo	

**Componente Actividades de Control**

Se puede observar que en el componente Actividades de control la cantidad de respuestas es “Si se cumple” con un 87% y “Se cumple parcialmente” con un 13%. Esto indica que la Sutel muestra fortaleza en las actividades de control; no obstante, esta es una actividad permanente que se debe mantener. La información detallada se incluye en el apéndice B.

**Tabla 12**  
**Respuestas del componente Actividades de Control**

Componente Actividades de Control					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	Si se cumple	Se cumple Parcialmente	Casi no se cumple	No se cumple	Total
Dirección General de Mercados	9	-	-	-	9
Dirección General de Calidad	9	-	-	-	9
Dirección General de Competencia	9	-	-	-	9
<b>Dirección General de Operaciones</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	-	-	<b>54</b>
<b>Consejo y Unidades adscritas</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	-	-	<b>45</b>
<b>Total Regulación</b>	<b>110</b>	<b>16</b>	-	-	<b>126</b>
Participación porcentual	87%	13%	0%	0%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

### Componente Sistemas de Información

Los resultados indican que en el componente Sistemas de Información la cantidad de respuestas de “Si se cumple” es un 85%, “Se cumple parcialmente” un 13% y “Casi no se cumple” un 2%. Esto indica que se debe elaborar un Plan de acciones de mejora. La información detallada se incluye en el apéndice B.

**Tabla 13.**  
**Respuestas del componente Sistemas de Información**

Componente Sistemas de Información					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	Si se cumple	Se cumple Parcialmente	Casi no se cumple	No se cumple	Total
Dirección General de Mercados	9	-	-	-	9
Dirección General de Calidad	9	-	-	-	9
Dirección General de Competencia	9	-	-	-	9
<b>Dirección General de Operaciones</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	-	<b>54</b>
<b>Consejo y Unidades adscritas</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	-	<b>45</b>
<b>Total Regulación</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	-	<b>126</b>
Participación porcentual	85%	13%	2%	0%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

Las oportunidades de mejora fueron identificadas en la Dirección General de Operaciones y el Consejo y sus unidades adscritas.

### Dirección General de Operaciones (DGO)

Los participantes de las unidades de la DGO determinaron que “Casi no se cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Sistemas de Información	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas.	

### Consejo y sus unidades adscritas

Los participantes de las unidades adscritas al Consejo determinaron que “No se Cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Sistemas de Información	En el proceso que ejecuta se implementa algún mecanismo de comunicación para recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas, objetivos, entre otros	

### Componente Seguimiento del SCI

Los resultados indican que en el componente Seguimiento del SCI la cantidad de respuestas de “Si se cumple” es un 82%, “Se cumple parcialmente” un 14%, “Casi no se cumple” un 3% y “No se cumple” un 1%. Esto indica que se debe elaborar un Plan de acciones de mejora para atender los puntos de mejora. La información detallada se incluye en el apéndice B.

**Tabla 14**  
**Respuestas del componente Seguimiento del SCI**

Componente Seguimiento del SCI					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	Si se cumple	Se cumple Parcialmente	Casi no se cumple	No se cumple	Total
Dirección General de Mercados	8	-	-	-	8
Dirección General de Calidad	8	-	-	-	8
Dirección General de Competencia	8				8
<b>Dirección General de Operaciones</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>48</b>
<b>Consejo y Unidades adscritas</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Total Regulación</b>	<b>92</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>112</b>
Participación porcentual	82%	14%	3%	1%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2023

Las oportunidades de mejora fueron identificadas en la Dirección General de Operaciones y el Consejo y sus unidades adscritas.

### **Dirección General de Operaciones**

Los participantes de las unidades de la DGO determinaron que “Casi no se cumple”, los siguientes aspectos:

Componente	Detalle	Rango
Seguimiento del SCI	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.	
	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	

### **Consejo y sus unidades adscritas**

Los participantes de las unidades adscritas al Consejo determinaron que “Casi No se Cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Seguimiento del SCI	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	

Los participantes de las unidades adscritas al Consejo determinaron que “No se Cumple”, el siguiente aspecto:

Componente	Detalle	Rango
Seguimiento del SCI	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	

#### **4.5.7 Plan de Acciones de Mejora (PAM)**

Los planes de mejora son la respuesta que ofrece cada dependencia al diagnóstico aplicado, traducido en mejoras. Estas mejoras van a ser respaldadas por un grupo de acciones y documentos que realizan la función de evidenciar el cumplimiento de las actividades para afirmar posteriormente la autoevaluación y verificación respectiva.

Las acciones planteadas deben estar relacionadas con la mejora y solventar la oportunidad de mejora detectada, así como, establecer en qué plazo se efectuarán las mismas y quien será el funcionario responsable por cada acción.

#### 4.6. Gestión de Riesgos 2023<sup>32</sup>

El Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023 y el correspondiente Plan de Administración de Riesgos, fue aprobado por el Consejo mediante el acuerdo 013-016-2024 del 12 de junio de 2024.

El objetivo general establecido para la Evaluación de riesgos 2023 fue: *“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 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.

La evaluación de riesgos de la fuente de regulación se aplicó a 42 procesos, producto de la valoración se identificaron 99 eventos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos, a continuación, se mencionan los eventos identificados por dependencia:

- Unidad de Calidad de Redes: 2 eventos,
- Dirección General de Mercados: 11 eventos,
- Dirección General de Competencia: 11 eventos,
- Dirección General de Operaciones: 55 eventos,
- Secretaría de Actas: 5 eventos,
- Unidad Jurídica: 7 eventos,
- Unidad de Comunicación: 2 eventos
- Asesores: 3 eventos y
- Registro Nacional de Telecomunicaciones: 3 eventos.

El nivel de riesgo residual (RR) por categoría indica que 55 eventos se consideran “Aceptables”, 20 eventos “Moderados”, 11 eventos “Serio” y 13 eventos “Alto”, como se puede mostrar en la siguiente tabla, datos que se visualizan en el mapa de calor.

**Tabla 15**  
**Nivel de riesgo Residual, 2023**

Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
	Aceptable	Moderado	Serio	Alto
<b>99</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
	56%	20%	11%	13%

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

<sup>32</sup> Información brindada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, de PPCI

**Tabla 16**  
**Mapa de Calor nivel Residual**

		Impacto/Magnitud				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico
Probabilidad		1	2	3	4	5
	Casi certeza	5	10	15	20	25
	Probable	4	8	12	16	20
	Ocasional	3	6	9	12	15
	Inusual	2	4	6	8	10
	Raro	1	2	3	4	5

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

#### 4.6.1 Nivel de Riesgo Residual por Direcciones y/o Unidades

##### a) Dirección General de Operaciones

Esta Dirección está integrada por las unidades de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Finanzas, Gestión Documental, Proveeduría y Servicios Generales, Tecnologías de la Información y Recursos Humanos.

##### Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno

El **Apéndice C** (Distribución de Riesgo Residual) presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos para cada unidad de trabajo y los eventos identificados en cada una de las dependencias.

Proceso de Planificación: se evaluaron los siguientes subprocesos.

Subproceso Gestión del Plan Estratégico

Subproceso Gestión de Planificación Operativa

**Tabla 17**  
**Subprocesos de Planificación**

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serlo	Alto
1	Planificación: Gestión Plan Estratégico (PEI)	6	1	3		2
1	Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (POI)	4		2	2	
<b>2</b>		<b>10</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Los subprocesos de Planeación Estratégica y Gestión de la Planificación Operativa son transversales a la organización y afectan la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

Se identificaron 10 eventos, un evento (10%) con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, cinco eventos (50%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, dos eventos (20%) con nivel de riesgo “Serio”, y dos eventos (20%) con nivel de riesgo “Alto”, los cuales requieren atención y elaboración de un Plan de Administración de Riesgos, para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

Proceso de Presupuesto: se evaluó el subproceso de Formulación de Cánones y Presupuesto.

**Tabla 18**  
**Subproceso de Presupuesto**

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
1	Presupuesto: Formulación de Cánones y Presupuesto	4			1	3
1		4	0	0	1	3

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

El subproceso de Formulación de Cánones y Presupuesto es transversal a la organización y afecta la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

Se identificaron 4 eventos, de los cuales un evento (25%) con nivel de riesgo “Serio”, y tres eventos (75%) con nivel de riesgo “Alto”, los cuales requieren atención y elaboración de un Plan de Administración de Riesgos, para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

Proceso de Control Interno: se evaluaron los siguientes subprocesos.

**Tabla 19**  
**Subproceso de Control Interno**

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
2	ASCI: SEVRI	5		2	1	2
1		5	0	2	1	2

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Se identificaron 5 eventos, de los cuales dos eventos (40%) tienen un nivel de riesgo residual “Moderado”, un evento (20%) con nivel de riesgo “Serio” y dos eventos (40%) tienen un nivel de riesgo residual “Alto”.

Los eventos con niveles de riesgo “Serio” y “Alto” requiere la preparación de un plan de administración del riesgo para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

Es importante destacar que los subprocesos de SEVRI, ASCI, son transversales a la organización y afecta la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

Es importante destacar que en la mayoría de los procesos los órganos de fiscalización establecen plazo para su cumplimiento y existe normativa expresa que debe ser acatada por los funcionarios de la unidad de PPCI en la ejecución de sus labores.

- **Unidad de Finanzas**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual obtenido se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 20**  
**Nivel de Riesgo por Proceso, Unidad de Finanzas**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Finanzas	1	Contabilidad	3	1	2		
	1	Actividades Externas de Ejecución Presupuestaria	4	2	2		
	1	Tesorería	4	2	2		
	1	Cuentas por Cobrar	3	2	1		
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>		<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 14 eventos, siete eventos (50%) con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y 7 eventos (50%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo; sin embargo, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos para cada unidad de trabajo y los eventos identificados.

- **Unidad de Gestión Documental**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual obtenido se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 21**  
**Nivel de Riesgo por Proceso, unidad de Gestión Documental**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Gestión Documental	1	Administración y Control de la Información	2	1	1		
	1	Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	2		1	1	
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 4 eventos, un evento (25%) con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y 2 eventos (50%) con un nivel de riesgo residual “Moderado” y un evento (25%) con un nivel de riesgo residual Serio. Por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo y únicamente para el evento con el nivel de riesgo residual “Serio” es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo.

La administración y control de la información es un proceso transversal, que aplica para toda la organización y es una materia de especial atención debido a información que tiene un tratamiento confidencial por norma y la facilitación de información requerida por los clientes internos y externos.

En el **Apéndice C** (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos para cada unidad de trabajo y los eventos identificados.

- **Unidad de Proveduría y Servicios Generales**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual obtenido se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 22**  
**Nivel de Riesgo residual por Proceso, unidad de Proveeduría y servicios Generales**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Proveeduría	1	Compras Públicas	3	3			
	1	Seguros	2	2			
	1	Activos	2	2			
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 7 eventos, todos con un nivel de riesgo residual “Aceptable, por lo cual se debe monitorear el subproceso, para evitar en lo posible, que este pueda incrementar a una clasificación superior de riesgo.

Debido a la valoración realizada no es necesario realizar un Plan de Administración del Riesgo; no obstante, se recomienda brindar seguimiento a los eventos y revisar periódicamente los controles actuales, para mantener o minimizar la posibilidad de que se incrementen los riesgos y evitar su materialización.

La Auditoría Interna solicitó<sup>33</sup> como una oportunidad de mejora, no obligatoria que, en la evaluación de riesgos del 2022, en el caso del proceso de Contratación Administrativa se ampliara el detalle por tipo de contratación. En la valoración de riesgo del 2023 el Jefe de la unidad de Proveeduría decidió realizar la evaluación de riesgos integrando el proceso en una sola línea denominada “Gestión de Compras Públicas”.

Es importante anotar que este es un proceso transversal y hay participación de toda la organización, cobrando relevancia su análisis y resultados, por el efecto que tiene para la Sutel.

En el **Apéndice C** (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos para cada unidad de trabajo y los eventos identificados en cada una de las dependencias.

<sup>33</sup> Solicitud verbal en reunión realizada con funcionarios de la Auditoría Interna

- **Unidad de Tecnologías de la Información**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual obtenido se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 23**  
**Nivel de Riesgo Proceso, unidad de Tecnologías de la Información**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Tecnologías de la Información	1	Gestión de la estrategia, Innovación, Proyectos y Cambio Organizacional	2		1	1	
	1	Gestión de los Servicios de Seguridad	1			1	
	1	Gestión de Contratación Administrativa	1		1		
	1	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	1				1
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 5 eventos, de los cuales dos eventos (40%) tienen un nivel de riesgo residual “Macerado”, dos eventos (40%) con nivel de riesgo “Serio” y 1 evento (20%) con un nivel de riesgo residual “Alto”, el cual requiere la preparación de un plan de administración del riesgo para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos para cada unidad de trabajo y los eventos identificados en cada una de las dependencias.

- **Unidad de Recursos Humanos**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual obtenido se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 24**  
**Nivel de Riesgo por Proceso, unidad de Recursos Humanos**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Recursos Humanos	1	Dotación del Talento Humano	2	2			
	1	Gestión de Desempeño	3	3			
	1	Desarrollo Personas	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

*Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023*

Se identificaron 6 eventos, todos con un nivel de riesgo residual “Aceptable, por lo cual se debe monitorear el subproceso, para evitar en lo posible, que este pueda incrementar a una clasificación superior de riesgo.

Debido a la valoración realizada no es necesario realizar un Plan de Administración del Riesgo; no obstante, se recomienda brindar seguimiento a los eventos y revisar periódicamente los controles actuales, para mantener o minimizar la posibilidad de que se incrementen los riesgos y evitar su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos para cada unidad de trabajo y los eventos identificados en cada una de las dependencias.

**b) 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 25**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso Unidad de Calidad de Redes**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Calidad de Redes	1	Fiscalización de la Calidad de los Servicios	1	1			
	1	Protección al Usuario	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 2 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

### c) Dirección General de Competencia

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 26**  
**Nivel de Riesgo Proceso Dirección General de Competencia**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Competencia	1	Control de Concentraciones	3	2	1		
	1	Procedimiento Especial de Competencia	5	4	1		
	1	Promoción y abogacía de la Competencia	3	3			
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 11 eventos, de los cuales 9 eventos (82%) fueron valorados con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y dos eventos (18%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

### d) Dirección General de Mercados

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 27**  
**Nivel de Riesgo residual por Proceso, Dirección General de Mercados**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Mercados	1	Convenios de Interconexión	2	2			
	1	Sancionatorio	2	2			
	1	Acceso e Interconexión	3	3			
	1	Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	4	4			
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>		<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 11 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Es importante destacar que la Dirección General de Mercados, ha venido trabajando mediante un Sistema de Calidad, el ISO 9001-2015; por tal situación los ejecutores de los procesos valorados consideran que los controles existentes son robustos y efectivos.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

**e) Unidades Adscritas del Consejo**

Las unidades adscritas al Consejo de la Sutel son: Secretaría de Actas, unidad Jurídica, Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), unidad de Comunicación y a partir de este informe se va a incluir en la valoración a los Asesores del Consejo, que se muestran como Staff en el organigrama de la Sutel. Se presentan los datos de la valoración de cada dependencia.

- Unidad Secretaría de Actas**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 28**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad Secretaría de Actas**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serjo	Alto
Secretaría de Actas	1	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	3				3
	1	Atención Consultas	1				1
	1	Seguimiento de Acuerdos.	1				1
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 5 eventos, todos fueron catalogados con un nivel de riesgo residual “Alto”, por lo cual se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos, para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

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.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

- Unidad Jurídica**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 29**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad Jurídica**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serío	Alto
Unidad Jurídica	1	Atención de Procesos Judiciales	1	1			
	1	Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios	3	3			
	1	Contratación Administrativa UJ	1	1			
	1	Consultas y criterios jurídicos	2	2			
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 7 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

- **Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 30**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad RNT**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serío	Alto
Registro Nacional Telecomunicaciones	1	Certificación del RNT	1			1	
	1	Inscripción y Modificaciones en el RNT	2	1		1	
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 3 eventos, un evento (33%) fue valorado con un nivel de riesgo “Aceptable” y 2 eventos (67%) con un nivel de riesgo residual “Serío”, estos requieren la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos, para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

- **Unidad de Comunicación**

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 31**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad de Comunicación**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Comunicación	1	Comunicación Externa	1	1			
	1	Comunicación Interna	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron dos eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

- **Asesores del Consejo**

El proceso seleccionado y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 32**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, Asesores**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Asesores	1	Asesoría al Consejo	3	1	2		
<b>Subtotal</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2023

Se identificaron 3 eventos, 1 evento (33%) con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y dos eventos (67%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo. Correspondería a quien determine el Consejo la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

En el Apéndice C (Distribución de Riesgo Residual) se presenta mayor detalle de la calificación de los riesgos y los eventos identificados.

## 4.6.2 Plan de Administración del Riesgo

La elaboración del Plan de Administración de Riesgo (PAR-2023) está regulada en la Ley General de Control Interno 8292, que establece la necesidad de atender 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.

Los equipos de trabajo que participaron en el proceso del SEVRI 2023 elaboraron su Plan de Administración de Riesgos para los casos en que los eventos presentan niveles de riesgo residual “SERIO” y “ALTO”, los cuales cuentan con la aceptación del titular subordinado. Esta información se incluye en el Apéndice D.

## 4.7 Gestión del recurso humano

### 4.7.1 Capacitación

De acuerdo con la información aportada sobre capacitaciones y representaciones por la Unidad de Recursos Humanos, para el 2023, en la fuente de financiamiento de Regulación se tienen los siguientes resultados<sup>34</sup>:

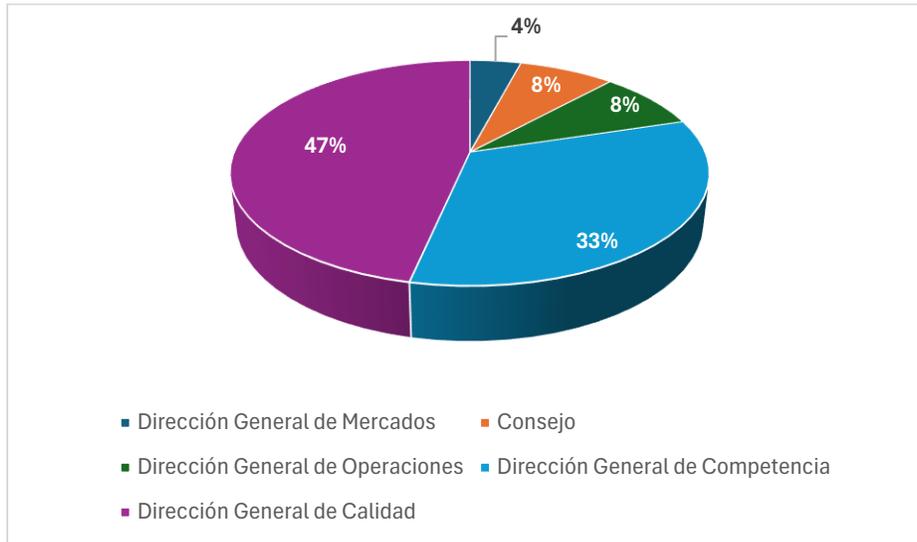
(...) El total ejecutado en capacitación fue de ₡ 9,642,424.85 colones, correspondientes a la fuente de regulación.

En el siguiente gráfico se observa la distribución de la ejecución en la fuente de regulación según centro funcional de las diferentes áreas de SUTEL, durante el año 2023:

---

<sup>34</sup> Oficio 09831-SUTEL-DGO-2024 del 6 de noviembre de 2024, firmado por Priscilla Calderón jefe a.í. de Recursos Humanos.

**Gráfico 4. Distribución ejecución presupuestaria de capacitación según centro funcional de regulación, 2023**



Fuente: Ejecución Presupuestaria-Unidad de Finanzas

Según puede observarse, la mayor parte de la ejecución de presupuesto de la fuente de regulación se carga al centro funcional de la Dirección General de Calidad.

En la siguiente tabla, se resume la inversión en capacitación de la fuente de financiamiento de regulación en el 2023 en cada una de las áreas correspondientes:

**Tabla 33**  
**Resumen de la inversión en capacitaciones, por tema**  
**Fuente de financiamiento: Regulación, 2023**

Dirección	Capacitación	Monto
Consejo	Contratación de una empresa Jurídica que brinde los servicios de capacitación Generalidades de la Ley Marco de Empleo Público a los funcionarios de la SUTEL”, para 3 funcionarios de la Unidad Jurídica	€743,311.22
Dirección General de Calidad	Octava Edición del Programa “INTERTEL”: Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de Entidades Reguladoras de Telecomunicaciones de las Américas	€1,031,726.27
	Contratación de capacitación abierta denominada Especialista en Inteligencia de Negocios.	€663,853.41
	Contratación 2023PX-000001-0014900001 Línea 02: Capacitación a funcionarios de la SUTEL sobre administración y ejecución de la herramienta Mapinfo-Calidad	€1,455,824.77
	Contratación 2023LD-000020-0014900001 Línea 02: Capacitación para funcionarios de la Dirección General de Calidad de la SUTEL sobre el uso de la solución portátil automatizada para la detección de interferencias perjudiciales que afectan los servicios móviles	€1,344,700.00

**Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2023**

Dirección	Capacitación	Monto
Dirección General de Mercados	Especialista en Inteligencia de Negocios con Power BI” para 3 funcionarios de la Dirección General de Mercados	€286,009.12
	Contratación de capacitación abierta denominada Especialista en Inteligencia de Negocios. Dirección General de Mercados	€110,640.48
Dirección General de Operaciones	Especialización en habilidades blandas: Módulo V	€89,168.67
	Especialista en Inteligencia de Negocios con Power BI a los funcionarios de la SUTEL”, para 1 funcionario de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno	€75,933.40
	Contratación de capacitación abierta denominada Especialista en Inteligencia de Negocios. Unidad de Finanzas	€352,480.10
	Contratación de una empresa Jurídica que brinde los servicios de Capacitación Generalidades de la Ley Marco de Empleo Público a los funcionarios de la SUTEL	€292,450.32
Dirección General de Competencia	Bocadillos para Capacitación Simposio Regulación y Competencia en Telecomunicaciones realizado en conjunto por la SUTEL con la Escuela Judicial para capacitar funcionarios judiciales (jueces) en materia de competencia económica,	€36,800.00
	Desafíos Clave para los Nuevos Regímenes de Control de Fusiones”, a celebrarse de manera presencial por parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI	€2,868,362.14
	Contratación 2023PX-000001-0014900001 Línea 02: Capacitación a funcionarios de la SUTEL sobre administración y ejecución de la herramienta Mapinfo-Competencia	€291,164.95
<b>Total</b>		<b>€9,642,424.85</b>

Fuente: Ejecución Presupuestaria-Unidad de Finanzas

De lo anterior se desprende que el monto mayor ejecutado cargado a la fuente de regulación es para atender la capacitación del tema “Desafíos Clave para los Nuevos Regímenes de Control de Fusiones” correspondiente a la Dirección General de Competencia.

### Análisis de Recursos Humanos

En el año 2023, el total ejecutado de la fuente de Regulación en capacitación ascendió a €9 642 424,85 lo que representa una inversión significativa en el fortalecimiento de competencias técnicas y estratégicas dentro de las diversas áreas funcionales de SUTEL.

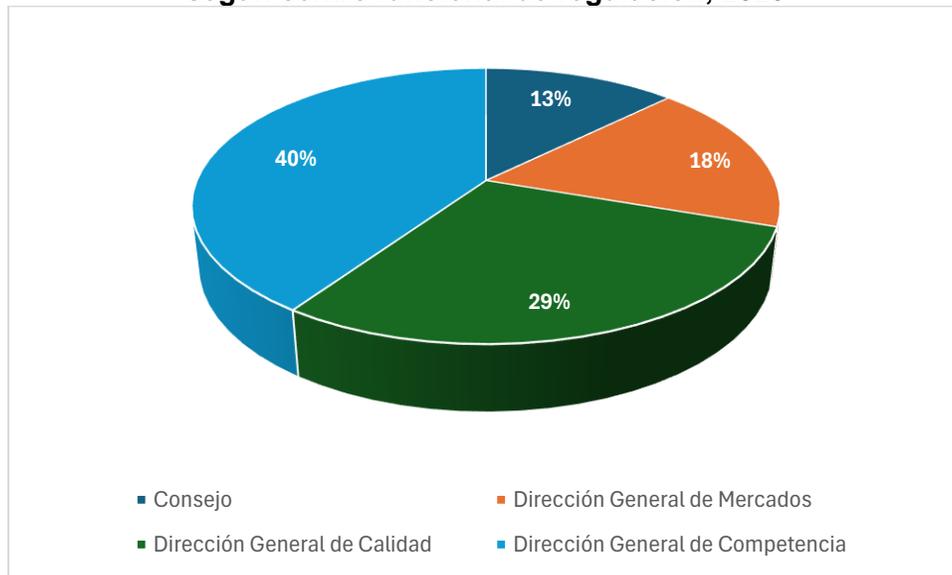
En los gráficos, se observa que la mayor parte del presupuesto cargado a la fuente de regulación se distribuyó entre el centro funcional de la Dirección General de Calidad, el segundo en la Dirección General de Competencia, el tercer monto significativo Dirección General de Operaciones.

#### 4.7.2 Representaciones

El total ejecutado en representaciones fue de ₡25,805,591.37 colones, correspondientes a la fuente de regulación.

En el siguiente gráfico se observa la distribución de la ejecución en la fuente de regulación según centro funcional de las diferentes áreas de SUTEL, durante el año 2023:

**Gráfico 5. Distribución ejecución presupuestaria de representaciones según centro funcional de regulación, 2023**



Fuente: Ejecución Presupuestaria-Unidad de Finanzas

Según puede observarse, la mayor parte de la ejecución de presupuesto de la fuente de regulación se carga al centro funcional de la Dirección General de Competencia.

En la siguiente tabla, se resume la inversión en representación de la fuente de financiamiento de regulación en el 2023 en cada una de las áreas correspondientes:

**Tabla 34**  
**Resumen de la inversión en representaciones, por tema**  
**Fuente de financiamiento: Regulación, 2023**

Dirección	Representación	Monto
Consejo	Programa Ministerial 2023	€3,258,225.08
Dirección General de Mercados	10° reunión anual TowerXchange Meetup Americas	€269,338.32
	14° reunión del Grupo de Expertos en Indicadores/TIC (GEIT por sus siglas en inglés)" y "11° reunión del Grupo de Expertos en Indicadores de TIC en el Hogar (GEH por sus siglas en inglés)	€1,903,234.41
	26° Asamblea Plenaria de REGULATEL	€2,390,641.10
Dirección General de Competencia	Foro Anual de Telecomunicaciones y Medios de América Latina y el Caribe	€335,652.55
	Grupo de Trabajo 2, Grupo de Trabajo 3 y Comité de Competencia	€5,091,427.68
	Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia (FLACC)	€923,330.30
	Grupo de Trabajo 2, Grupo de Trabajo 3, Comité de Competencia y Foro Global de Competencia	€3,480,945.56
	Foro Centroamericano de Competencia de la Red Centroamericana de Autoridades Nacionales del tema de Competencia (RECAC)	€603,663.14
Dirección General de Calidad	42° Reunión del CCP.I	€1,432,671.95
	Taller Tendencias en Evaluación y Evaluación de la Calidad de Servicio y Conectividad desde la perspectiva del usuario" y "Reunión de la Comisión de Estudio 12 del UIT-T (CE 12)	€2,257,208.63
	Seminario Internacional sobre Internet móvil en la región Latinoamericana y Mesa redonda Regulatel- Cullen International	€1,120,113.41
	43° Reunión del CCP.I	€1,205,400.60
	Nominación como finalista de la Sutel en la categoría de Regulador del año de los premios Conecta Latam Awards 2023, y a la invitación externada al órgano regulador para que pueda presentar su proyecto en el evento Conecta Latam Caribbean & Central America	€1,533,738.64
<b>Total</b>		<b>€25,805,591.37</b>

Fuente: Ejecución Presupuestaria-Unidad de Finanzas

### Análisis de Recursos Humanos

En el año 2023, el total ejecutado de la fuente de Regulación en Representaciones institucionales ascendió a €25,805,591.37 lo que representa una inversión significativa en el fortalecimiento de la imagen y estrategia institucional

En los gráficos, se observa que la mayor parte del presupuesto cargado a la fuente de regulación se distribuyó entre el centro funcional de la Dirección General de Competencia, el segundo en la Dirección General de Calidad, el tercer monto significativo Dirección General de Mercados.

## 4.8 Seguimiento de las recomendaciones y advertencias de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna comunicó al Consejo de la Sutel el documento “14-ISR-2024 Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditores Externos a la Sutel al 31 de diciembre de 2023”, catalogado con las siglas ASR-PR-ESR-02-2024 y comunicado con el oficio OF-0187-AI-2024 del 20 de marzo de 2024.

### • Recomendaciones de Auditoría Interna

En el informe mencionado, se incluye el Cuadro 2, que muestra el detalle de los resultados comparativo al 31 de diciembre de 2023, en el cual se indica que el saldo de recomendaciones a esa fecha es de 161 recomendaciones.

**Tabla 35. Recomendaciones de Auditoría Interna para la Sutel  
Asignadas, cumplidas y canceladas<sup>35</sup>**

Descripción	Cantidad Dic 2022 <sup>10</sup>	Descripción	Cantidad Jun 2023
Saldo 31/12/2021	204	Saldo 31/12/2022	182
Ingresadas	78	Ingresadas	21
Cumplidas	94	Cumplidas	36
Canceladas	6	Canceladas	6
Saldo al 31/12/2022	<b>182</b>	Saldo 31/12/2023	<b>161</b>

Fuente: Informe 14-ISR-2024 Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones, Auditoría Interna, Aresep y Sutel

Este dato corresponde al total de recomendaciones de la Sutel; no obstante, la rendición de cuentas es respecto al Canon de Regulación de las telecomunicaciones, por lo que es necesario restar dos recomendaciones pendientes asignadas a Fonatel, obteniéndose un total de 159 recomendaciones. El detalle por dependencias se muestra a continuación:

5. Unidades de la Dirección General de Operaciones: 75 recomendaciones, 47%.
6. Director General de Operaciones: 53 recomendaciones, 33%.
7. Consejo: 29 recomendaciones, 18%.
8. Secretaría del Consejo: 2 recomendaciones, 2%.

La Dirección General de Operaciones tiene recomendaciones asignadas a las unidades que la integran, seguidamente el detalle por unidad:

9. Unidad de Tecnologías de la Información: 56 recomendaciones, 75%.
10. Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno: 13 recomendaciones, 17%.
11. Finanzas: 3 recomendaciones, 4%.
12. Recursos Humanos: 2 recomendaciones, 3%.
13. Gestión documental: 1 recomendación, 1%.

<sup>35</sup> Léase correctamente “Cantidad a diciembre de 2023” en la última columna; error material del documento original: 14-ISR-2024 Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditores Externos a la Sutel al 31 de diciembre de 2023”, cuyo autor es la Auditoría Interna.

El cuadro 4 Recomendaciones pendientes por dependencias, se indica que 75 recomendaciones están pendientes de que significan un 47% del total (159) y 84 recomendaciones se encuentran en proceso (25%, 50% y 75%) e implican un 53% respecto al total.

- **Advertencias de Auditoría Interna**

El cuadro 7 Advertencia en proceso de atención, muestra que la Auditoría Interna ha comunicado a la Sutel 8 advertencias, de las cuales el Consejo tiene asignadas 5 advertencias (62,5%) y la Dirección General de Operaciones tiene asignadas 3 advertencias (37,5%).

- **Recomendaciones de Auditoría Externa**

El cuadro 8 Recomendaciones pendientes de la Auditoría Externa, se indican que existen 65 recomendaciones, a continuación, la asignación por dependencia:

- 14. Unidad de Tecnologías de la Información: 44 recomendaciones, 68%.
- 15. Consejo: 8 recomendaciones, 12%.
- 16. DGO: 8 recomendaciones, 12%.
- 17. Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno: 2 recomendaciones, 3%.
- 18. Finanzas: 2 recomendaciones, 3%.
- 19. Gestión documental: 1 recomendación, 2%.

La información que se incluye en este apartado se basa en el contenido del informe de la Auditoría Interna, mencionado anteriormente. Es importante mencionar que sería necesario contar con información desagregada por fuente de financiamiento para brindar mayor detalle.

## 5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación

### 5.1 Gestión del canon de regulación

La formulación del Canon de Regulación es un proceso participativo y para disponer de este documento se realizan una serie de etapas, las cuales se citan:

- Elaboración y notificación del plan de trabajo
- Elaboración y notificación de lineamientos
- Recopilación de la información para la formulación
- Revisión y aprobación del papel de trabajo
- Elaboración del Informe
- Aprobación por el Consejo y la Contraloría General de la República
- Aprobación de la Contraloría General de la República

La preparación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones es un proceso participativo, parte de las mejoras que se han implementado es la elaboración de lineamientos sobre el monto máximo permitido, se utilizan formatos estandarizados, en la etapa de revisión y aprobación se analizan nuevas contrataciones, se identifican las contrataciones que están por vencer y se cuenta con la participación del Consejo y titulares subordinados para la toma de decisiones.

En la etapa de ejecución del canon de regulación se han implementado mejoras iniciando con la presentación de un presupuesto extraordinario, en caso de existir superávit, para la sustitución de fuente de financiamiento y reducir el monto del canon a pagar en el período. Además, se realiza revisión periódica del tipo de cambio y se ajusta este parámetro; además, se mantiene la revisión trimestral de la ejecución para identificar desviaciones y tomar decisiones oportunas.

La Sutel ha procurado realizar una mejora continua en el proceso de formulación y ejecución de cánones y presupuesto, para cumplir con el principio del servicio al costo y la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos financieros.

### 5.2 Indicadores del sector de telecomunicaciones<sup>36</sup>

Al finalizar el año 2023 se registraron 169 operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, lo cual corresponde a 6 operadores y proveedores más en comparación a la cantidad registrada en el año 2022 y 21 en comparación al año 2019. Esto demuestra que el mercado sigue creciendo en la cantidad de empresas que incursionan en la comercialización de servicios de telecomunicaciones y con ello ofreciendo nuevas alternativas comerciales a los usuarios.

En materia de ingresos generados por el sector en el año 2023, el mercado registró ingresos por un total 732 363 millones de colones, registrando un incremento del 0,2 % en comparación al 2022, lo que muestra por un lado que el mercado está alcanzando un nivel de madurez, debido a que el crecimiento de los ingresos se ha desacelerado, pero, por otro lado, también resulta una tendencia consistente con el crecimiento de la actividad

---

<sup>36</sup> Con base en la información provista por la Dirección General de Mercados en el oficio 09655-SUTEL-DGM-2024 del 31/10/2024

productiva nacional durante ese último año que redujo su crecimiento real de un 3,4 % a 2,9 %.

La relación entre el ingreso total generado por el sector y el Producto Interno Bruto a precios de mercado, fue para el año 2023 de 1,9 %. Al compararlo con el año 2022, se muestra un leve descenso (-0,01 puntos porcentuales).

En cuanto al comportamiento de los ingresos a nivel de servicios, en términos generales se observa que los servicios de telefonía fija (básica tradicional y VoIP), líneas dedicadas y telefonía móvil muestran una leve disminución en los ingresos generados, no así el servicio de acceso a Internet como un todo (Transferencia de datos). Estos ingresos superaron en el 2023 los generados por telefonía móvil, que venía siendo de manera histórica el servicio mayormente generador de ingresos en la industria costarricense de telecomunicaciones, reflejándose así, una nueva realidad competitiva en el mercado y un importante cambio en los hábitos de consumo de los usuarios nacionales.

Al analizar cada servicio por separado se desprende lo siguiente:

- **Telefonía Móvil:** los ingresos por tráfico de voz y mensajería reportan para el año 2023 un total de 180 803 millones de colones, lo que representa una disminución del -1,8 %, en comparación al año 2022. El 96,8 % de los ingresos de telefonía móvil son provenientes del tráfico de voz y el 3,2 % de mensajería.
- **Telefonía fija** (básica tradicional y VoIP): se registraron ingresos para el año 2023 por un total de 29 694 millones de colones. Esto representa una disminución de 8,7 % en comparación al año 2022. Este servicio ha mostrado tendencia a disminuir a través de los años, debido a la disminución en su uso, lo cual resulta evidente al analizar la tasa promedio de crecimiento del periodo 2019 - 2023 que asciende a 16,07 % en promedio anual. En el caso de la telefonía básica tradicional, los ingresos generados han tenido un comportamiento decreciente en el periodo de análisis. Así, este servicio muestra una reducción del 33,7 % en el último año en los ingresos generados y una tasa de crecimiento promedio anual negativa de un 20,24 %. Aun así, el peso relativo de este servicio en relación con el total de telefonía básica sigue siendo muy importante, con un 71 %. La telefonía fija VoIP posee un comportamiento bastante diferente al registrado en la telefonía básica tradicional, pues mantiene una tendencia creciente de manera que en comparación al 2022, el incremento es del 28,9 %, y la tasa de crecimiento promedio anual desde el 2019 es del 3,57 %.
- **Acceso a Internet fijo:** En cuanto al ingreso, en el año 2019 este servicio generó 160 518 millones de colones, y en el año de 2023 un total de 201 957 millones de colones, un crecimiento compuesto del 8,2 % para el periodo, no obstante, entre 2022 y 2023 se registra una variación negativa de los ingresos del -2,2 %.
- **Acceso a Internet móvil:** En cuanto al ingreso, en el año 2019 este servicio generó 265 486 millones de colones, y en el año de 2023 un total de 279 377 millones de colones, un crecimiento compuesto del 1,28 % para el periodo, no obstante, entre 2022 y 2023 se registra una variación positiva de los ingresos del -6,7 %.
- **Líneas dedicadas:** los ingresos generados en el servicio de líneas dedicadas han mostrado una disminución en el periodo de análisis. Para el año 2023 se reportan

40 531 millones de colones, lo que representa una disminución del 11,7 % en comparación al año 2022.

Al analizar los pesos porcentuales de los ingresos de cada servicio con relación al total de ingresos del sector se presentan dos escenarios. El primero, totaliza los ingresos de telefonía e Internet móviles (Red móvil) en un mismo rubro, seguido por acceso Internet fijo, telefonía tradicional y telefonía VoIP y por último líneas dedicadas. En el segundo escenario se suman los ingresos de acceso de Internet fija e Internet móvil en una única línea de ingresos, seguido por telefonía móvil (solo voz), telefonía básica tradicional y telefonía VoIP y por último líneas dedicadas.

En el primer escenario, el servicio de telefonía móvil y acceso a internet móvil (red móvil) representa el 63 % de los ingresos para el año 2023. Este porcentaje ha venido disminuyendo a través de los años. En segundo lugar, está el servicio de Internet fijo con 28 %, seguido por líneas dedicadas con un 5 % y telefonía básica tradicional y telefonía VoIP con 4 %. Es evidente el peso porcentual que tienen los servicios de telecomunicaciones por la red móvil donde representan casi tres cuartas partes del mercado.

En relación con el segundo escenario, el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil) con 66 % de los ingresos del mercado de telecomunicaciones, seguido por telefonía móvil (solo voz) generan el 25 %. Finalmente, al igual que en el primer escenario la telefonía fija aporta con un 4 % y líneas dedicadas con un 5 %. En esta instancia el servicio de telefonía móvil y acceso a Internet generan en conjunto el 91 % de los ingresos del sector.

Por otra parte, un aspecto importante en el mercado de las telecomunicaciones es el analizar el comportamiento de las suscripciones en los diferentes servicios. Para este tema se puede observar en detalle la tabla 1, en donde se muestra información del nivel de penetración de los servicios medida por número de habitantes o de viviendas para el periodo de análisis (2019-2023). De allí se desprende lo siguiente para cada grupo de servicios:

- **Telefonía Móvil:** el servicio de telefonía móvil registró en el año 2023, 7 443 281 suscripciones. Para la modalidad prepago se contabilizaron 4 259 124 y para postpago 3 184 157, con una relación porcentual 57 % y 43 % respectivamente del total. Para el 2023 este servicio cambió su comportamiento al reportarse 432 882 suscripciones menos en comparación al 2022. Esta disminución se está dando en especial en el servicio prepago con 614 604 líneas menos, pero en el caso de postpago se registran 181 722 líneas de más, incremento que no logra compensar la caída de las suscripciones prepago. La penetración de este servicio en el año 2023 es del 141 %, con una disminución de 3 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2019.
- **Telefonía fija** (básica tradicional y VoIP): en el caso de la telefonía fija, los indicadores del número de suscripciones aumentaron en comparación del 2022, pasando de 488 930 para el año 2022 a 629 531 para el año 2023, representando un descenso de 140 601 suscripciones.

En relación con la penetración del servicio en la población y viviendas, se encuentra que para el año 2023 es de 6,9 % y 20 % respectivamente, lo cual significa una disminución de 1 y 4 puntos porcentuales respectivamente en relación con la cifra registrada el año anterior.

Al separar la telefonía básica tradicional y telefonía VoIP, se muestra que las disminuciones se centran en la telefonía básica tradicional donde se registraron 48 431 suscripciones menos en comparación al 2022, pero en el servicio de telefonía VoIP se registra también un incremento de 189 032 suscripciones.

- **Acceso a Internet fijo:** las suscripciones de este servicio muestran una tendencia creciente ya que para el periodo 2019-2023 la tasa de crecimiento simple del período es del 27 %, pasando de 904 734 suscripciones en 2019 a 1 149 924 suscripciones en 2023. Entre 2022 y 2023 el incremento porcentual de las suscripciones fue del 4 %.
- **Acceso a Internet móvil:** las suscripciones de este servicio muestran una tendencia creciente ya que para el periodo 2019-2023 la tasa de crecimiento simple del período es del 2,2 %, pasando de 5 001 945 suscripciones en 2022 a 5 183 454 suscripciones en 2023. Entre 2022 y 2023 el incremento porcentual de las suscripciones fue del 4 %.
- **Líneas dedicadas:** el comportamiento de las suscripciones del servicio de líneas dedicadas ha sido variable durante el periodo de análisis, pero para el año 2023 se registra un incremento en las suscripciones en comparación al 2022, pasando de 17 294 a 19 453 para el 2023, con 2 159 conexiones más.

En cuanto al comportamiento de la inversión total del sector de telecomunicaciones en los últimos años se ha mostrado estable, sin crecimientos. Para el año 2023 este indicador disminuyó, pasando a representar en ese año un 0,3 % del PIB, frente al 0,4 % registrado en el año 2022. Aun así, este descenso es relativamente pequeño, demostrando que el mercado de las telecomunicaciones sigue contraído, esto aunado al comportamiento de la economía del país.

Para el caso del recurso humano directamente asociado a los servicios de telecomunicaciones, correspondiente al año 2023, el personal contratado disminuyó en 494 personas, representando un -5 % en comparación con el año 2022. Al comparar el recurso humano del sector en relación con la fuerza laboral del país, el indicador muestra prácticamente el mismo comportamiento en comparación con el año 2022, pero siempre con estabilidad a través del periodo de análisis. Para el caso de la fuerza laboral del sector y la población total, no muestra cambios a través del tiempo, con una leve disminución en el último año

Al analizar el comportamiento de la población femenina que labora en el Sector de Telecomunicaciones durante el año 2023, se muestra una disminución del 10 %, en comparación con el año 2022, con una tasa 54 de crecimiento acumulada del -0,2 % en relación con el año 2019.

**Tabla 36. Resumen de indicadores de desempeño del sector telecomunicaciones costarricense, 2019-2023**

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Datos agregados del sector</b>					
Ingreso total (millones de colones) *	765 469	729 200	731 357	730 898	732 363
Ingreso total/PIB (porcentaje)	2,11 %	2,09 %	1,96 %	1,88 %	1,79 %
Inversión total/PIB (porcentaje)	0,58 %	0,23 %	0,6 %	0,4 %	0,33 %
Recurso humano empleado total	10 761	10 991	10 795	10 305	9811
Recurso humano empleado total/Población económicamente activa total	0,44 %	0,46 %	0,44 %	0,42 %	0,43 %
<b>Telefonía fija</b>					
Suscripciones totales	636 504	556 617	500 550	488 930	629 531
Suscripciones totales /100 habitantes	13 %	11 %	10 %	9 %	12,0 %
Suscripciones totales /100 viviendas	40 %	35 %	30 %	28 %	35 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional	571 808	504 276	443 684	410 454	362 023
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 habitantes	11 %	10 %	8,6 %	7,9 %	6,9 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 viviendas	36 %	32 %	27 %	24 %	20 %
Suscripciones totales Vo IP	64 696	52 341	56 866	78 476	267 508
Cantidad total de teléfonos públicos	3798	3265	2905	2683	2454
<b>Telefonía móvil</b>					
Suscripciones totales	7 309 970	7 512 370	7 834 435	7 876 163	7 443 281
Suscripciones Prepago	4 892 208	5 005 892	5 139 500	4 873 728	4 259 124
Suscripciones Postpago	2 417 762	2 506 478	2 694 935	3 002 435	3 184 157
Suscripciones totales/100 habitantes	144,52 %	147 %	152 %	151 %	141 %
Suscripciones Prepago/Total	67 %	67 %	66 %	62 %	57 %
Suscripciones postpago/Total	33 %	33 %	34 %	38 %	43 %
<b>Transferencia de datos</b>					
Suscripciones totales acceso a Internet	5 553 963	5 729 424	5 963 705	6 107 615	6 333 378
Suscripciones totales acceso de Internet fijo	904 734	992 725	1 058 767	1 105 670	1 149 924

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023
Suscripciones totales acceso de Internet fijo-alámbrico	900 276	986 673	1 053 097	1 098 532	1 143 169
Suscripciones totales acceso a Internet fijo-inalámbrico	4 458	6 052	5 670	7 138	6 755
Suscripciones totales acceso a Internet móvil	4 649 229	4 736 699	4 904 938	5 001 945	5 183 454
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 habitantes	18 %	19,4 %	20,5 %	21,2 %	21,9 %
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 viviendas	57 %	63 %	64 %	64 %	65 %
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/100 habitantes	92 %	93 %	95 %	96 %	99 %
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/suscripciones totales telefonía móvil	64 %	63 %	63 %	64 %	70 %
Cantidad total conexiones de líneas dedicadas	22 921	23 682	18 025	17 294	19 453
<b>Televisión por suscripción</b>					
Suscripciones totales	874 088	866 593	848 950	831 579	819 064
Suscripciones totales/100 habitantes	17 %	17 %	16 %	16 %	16 %
Suscripciones totales/100 viviendas	55 %	55 %	51 %	48 %	46 %
<b>Indicadores de referencia</b>					
Población total	5 058 007	5 111 238	5 163 038	5 213 362	5 262 225
Producto interno bruto a precios de mercado (Millones de colones corrientes) **	36 279 504	34 893 724	37 256 836	38 843 177	40 938 205
Total de viviendas	1 578 161	1 581 585	1 650 361	1 722 602	1 778 254

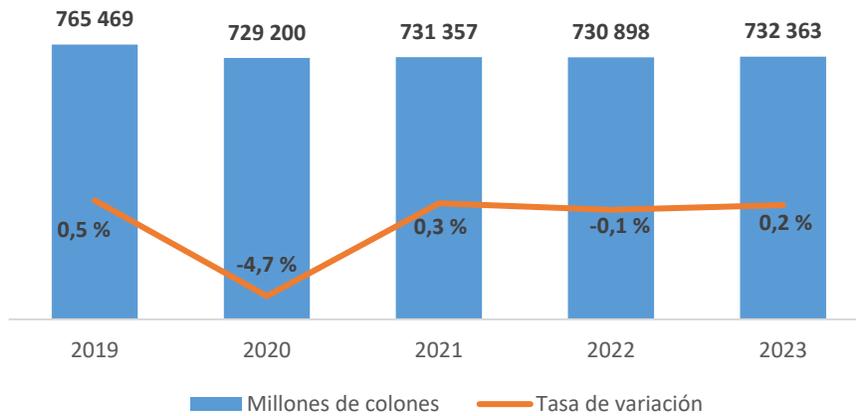
Notas:

\* Estas cifras no incluyen el ingreso asociado al servicio de televisión por suscripción.

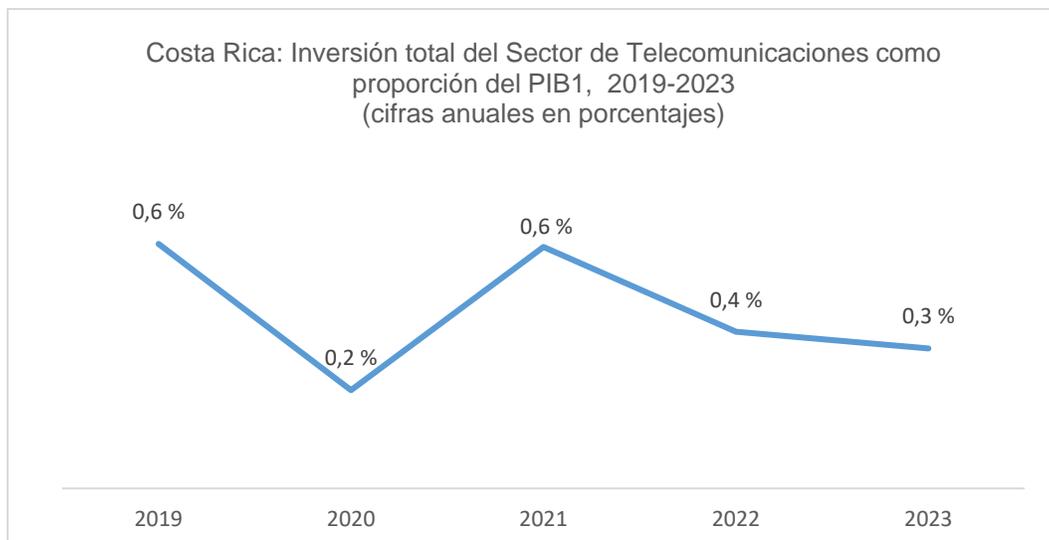
\*\*Para el 2018 BCCR cambio base cálculo del PIB utilizando el año 2012

Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, INEC y BCCR, Costa Rica, 2023

Costa Rica: Ingreso total del Sector Telecomunicaciones, 2019 - 2023  
(cifras anuales en millones de colones y porcentajes de variación)

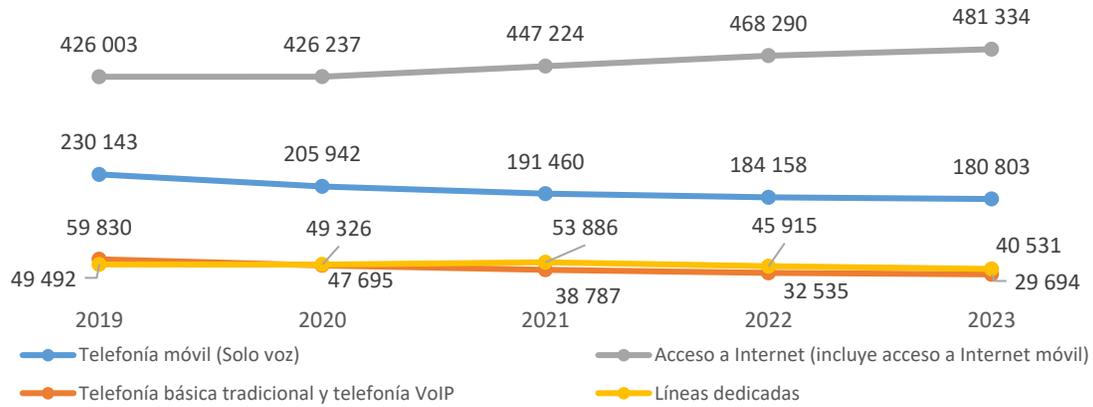


Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2023.



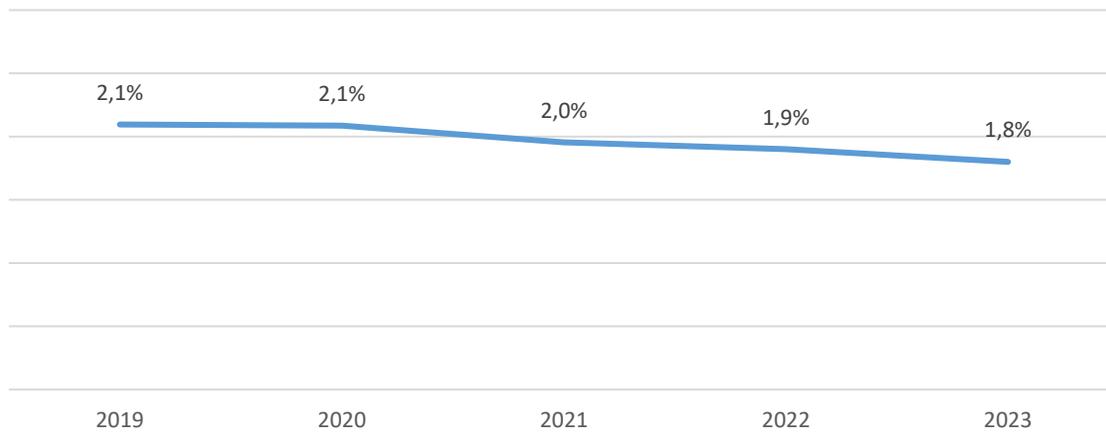
Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2023.

Costa Rica: Ingreso total del Sector Telecomunicaciones según servicio,  
2019-2023  
(cifras anuales en millones de colones)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2023.

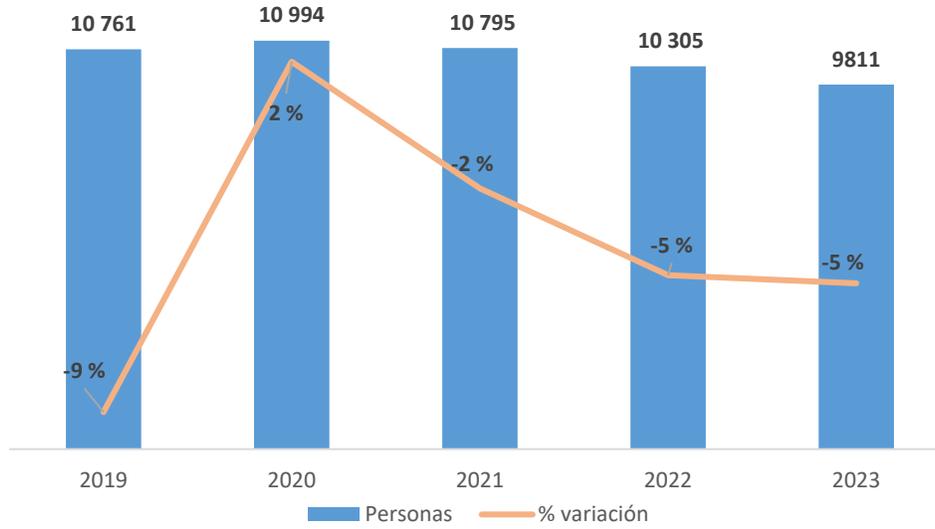
Costa Rica: Inversión total del sector de Telecomunicaciones como  
proporción del PIB<sup>1</sup>, 2019- 2023  
(cifras anuales en porcentajes)



Nota: 1/Producto Interno Bruto a precios corrientes de mercados.

Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2023.

Costa Rica: Fuerza laboral del Sector de Telecomunicaciones,  
2019 - 2023  
(cifras anuales)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica. 2023.

## 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 y la publicación de los estados financieros 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 98% sobre las metas físicas y el presupuesto ejecutado en proyectos es del 91% de los recursos modificados para los proyectos de regulación. Si el comparativo se realiza contra el original planeado es de 85%.

Este avance responde principalmente a que los proyectos están en ejecución desde periodos anteriores y tienen un grado de maduración alto.

La liquidación presupuestaria del Canon de regulación al 31 de diciembre de 2023 muestra una ejecución de recursos del 87.0%

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 por 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:

1. 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.
2. Solicitar a los directores generales y jefaturas que planteen un cronograma de pago que permita la ejecución oportuna de los egresos incluidos en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones y realicen los ajustes durante la ejecución conforme los resultados obtenidos en el período presupuestario anterior.

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 Inicio: 2020 Fin: 2021	238 204 000,00	364.312.000,00	1) Reglamentación 2) Guías y manuales 3) Formación de capacidades 4) Estrategia de difusión de las autoridades		
	Modificacion I	Se mantiene	Aumenta el plazo Inicio: 2020 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 guias para multas e información confidencial 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 • Inicio: 2020 • Fin: 2022	296 885 077,00	804 846 949,00	1) Guías y manuales 2) Adquisición de hardware y software (TdR) 3) Formación de capacidades 4) Bases de datos sobre mercados 5) Infraestructura 6) Estrategia de difusión		

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2021	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	140 742 369,00	729 120 908,00	1) Proceso de Contratación de: Guías para realizar estudios de mercado Guía para la evaluación de la regulación Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia Plan de comunicación estratégica para los temas de competencia 2) Adquisición hardware y software para el análisis forense (Estudio de Mercado). 3) Construcción de una base de datos sobre 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 •Inicio: 2020 •Fin: 2022	445 333 820,00	804 846 949,00	1) adquisición de sistemas 2) Especializaciones en competencia 3) Estudios de mercado		
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	218 338 590,00	729 120 908,00	1) TdR para el Hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Analisis de posteria para redes 5g	48%	5%
	Modificación 1	Se mantiene	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2024	123 384 750,00	561 769 059,00	1) Estudio de mercado para el hardware de inspecciones 2) Formacion de capacidades 3) Guías para posteria, Sistemas de alerta de comportamiento de mercado	100%	84%

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion fisica	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	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: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2024	149 641 940,00	561 769 059,00	1) Terminos de referencia software inspecciones 2) Guías BID 3) Base de datos sobre los mercados	95%	91%
2024	POI PRESUPUESTO	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2024	148 000 000,00	561 769 059,00	Adquisicion de software y hardware forense		

**APENDICE A. ANALISIS 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 Inicio: 2020 Fin: 2026	10 585 953,00	€74.101.671,00	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema		
	Modificacion II	Se mantiene	7 años Inicio:2021 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 Inicio:2021 Fin:2026	10 401 646,00	72 866 803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema		

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	-	72 866 803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	90%	0%
2022	POI Cánones	Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon						
	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 Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	10 401 646,00	72 866 803,35	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	-	72 866 803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	77%	0%
	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: 9 años Inicio: 2021 Fin: 2029 Un año en implementación y 7 años en operativo.	10 401 646,00	72 866 803,35	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación	25%	

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	II Modificación	El proyecto contempla contar por medio de la prestación de un servicio de software de gestión en la nube que permita 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, además de contar con un servicio por medio de una interfaz WEB que le permita a los usuarios finales tramitar y gestionar sus reclamaciones en línea.	Duración: 4 años Inicio: 2021 fin: 2024	0	0	1) Gestión de cambio 2) borrador, opciones de publicacion web	100%	0%

**APENDICE A. ANALISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion fisica	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	II modificacion	Implementación de un sistema unificado del RNT que permita la consulta de los documentos de soporte de los actos inscribibles del expediente de SUTEL a los usuarios de telecomunicaciones y público en general.	2 Años Inicio: 2023 fin: 2025	Recurso interno	0	Elementos de planificación para el desarrollo del proyecto.	100%	0%

**APÉNDICE A**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion fisica	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 9 años Inicio: 2020 Fin: 2028	0	₡7.817.351.158	1) Definición de términos de referencia 2) Adjudicación	96%	0%
	Modificacion I	No se realizaron modificaciones.						
2021	POI Presupuesto	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	9 años • Inicio: 2020 • Fin: 2028	274 572 753,00	₡7.817.351.158	Implementación del SNGME-2021		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	-	7 812 732 798,09	1) Atención de los recursos de apelación 2) y Proceso de adjudicación e inicio de la implementación del Sistema	94%	0%
2022	POI Cánones	<i>Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon</i>						
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	283 867 225,00	7 812 732 798,09	Implementación del SNGME-2021		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 11 años Inicio: 2020 Fin: 2030 Implementacion e inicio de pagos: 2023	-	7 812 732 798,09	1) Proceso de contratación del SNGME	34%	0%

	Modificacion II	Se mantiene	Duración: 11 años Inicio: 2020 Fin: 2030 Implementacion e inicio de pagos: 2023	-	7 812 732 798,09	1) Proceso de contratación del SNGME Hace ajuste para POI 2023 version presupuesto ordinario	100%	0%
2023	POI PRESUPUESTO	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	322 821 855,00	7 812 732 798,09	Finaliza la implementacion y puesta en marcha		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	168 264 960,00	4 711 418 880,00	Finaliza la implementacion y puesta en marcha	100%	82%
2024	POI presupuesto	Se mantiene	2023-2030	633 096 912,00		Operación 2023-2030		

APÉNDICE A

ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO

FP022018. Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2018	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	2 años •Inicio: 2017 •Fin: 2018	53 000 000,00	75 000 000,00	Desarrollo del componente Fonatel en BI		
	Modificacion I	Se mantiene	3 años •Inicio: 2017 •Fin: 2019	53 000 000,00	75 000 000,00	Actualización de los indicadores relativos a los programas 1 y 2 de Fonatel	100%	100%
2019	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	3 años •Inicio: 2017 •Fin: 2019	22 000 000,00	75 000 000,00	Desarrollo de la herramienta de Monitoreo y evaluación		
	Modificacion I	SIN CAMBIOS	4 años Inicio: 2017 Fin: 2020	-	125 450 000,00	Adjudicación del desarrollo	24%	0%
2020	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Duración: 4 años Inicio: 2017 Fin: 2020	72 450 000,00	124.824.600,00	Desarrollo de la herramienta e implementación		
	Modificacion II	Se mantiene	5 años Inicio: 2017 Fin: 2021	-	124 824 600,00	Desarrollo de la base de datos de indicadores	86%	0%
2021	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	5 años •Inicio: 2017 •Fin: 2021	72 450 000,00	124 824 600,00	Desarrollo de la herramienta e implementación		
	Modificacion I	Se mantiene	Aumenta 1 año Inicio: 2017 Fin: 2022	57 627 589,00	167 629 778,00	Desarrollo de la herramienta		
	Modificación II	Se mantiene	Se mantiene	23 051 078,00	167 629 778,00	Desarrollo de la herramienta y pago del 20% de entregables.	96%	0%
	POI Cánones	Los proyectos de Fonatel no se incluyen en cánones						

2022	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Inicio: 2017 Fin: 2022	92 995 115,00	168 420 793,00	Finalización de la implementación		
	Modificación I	Se mantiene	Duración: 7 años Inicio: 2017 Fin: 2023	53 564 854,00	173 312 438,00	1) Proceso de contratación y desarrollo de la herramienta		
	Modificación II	Se mantiene	Duración: 7 años Inicio: 2017 Fin: 2023	25 308 425,00	184 697 674,00	1) Proceso de contratación y desarrollo de la herramienta	100%	90%
2023	POI PRESUPUESTO	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Duración: 7 años Inicio: 2017 Fin: 2023	107 014 649,00	184 697 674,00	Finalización de la implementación del SIMEF		
	Modificación I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2017 Fin: 2024	64090880	185 453 954,00	implementacion del SIMEF	53%	
	Modificación II	Se mantiene	Duración: 9 años inicio: 2017 fin: 2025	29 132 160,00	185 453 954,00	implementacion del SIMEF	90%	85%

## APENDICES

### Apéndice B.

#### Valoración de Dependencias según resultados del ASCI 2023

# Pregunta	Componente	DGM	Calidad Redes	DGCOM	DGO	Consejo y Unidades Adscritas
<b>Ambiente de Control</b>						
2	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"				Casi no se Cumple	
9	Conoce si en la Sutel se aplica algún mecanismo formal para denunciar comportamientos contrarios a la ética.					No se Cumple
11	Ante situaciones que atentan contra la ética, existe un marco institucional que comprometa a la Sutel a dar una pronta solución.					Casi no se Cumple
18	Le fue comunicado el procedimiento para la atención de denuncias éticas en la institución, oficio 09960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021					
19	Se le aplicó la evaluación de desempeño del 2022 mediante el instrumento institucional para tal efecto					No se Cumple
20	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo				No se Cumple	
21	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.				Casi no se Cumple	
23	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones				Casi no se Cumple	No se Cumple
24	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.				Casi no se Cumple	No se Cumple
25	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares				No se Cumple	

Valoración de Dependencias según resultados del ASCI 2023

# Pregunta	Componente	DGM	Calidad Redes	DGCOM	DGO	Consejo y Unidades Adscritas
	<b>Valoración del Riesgo</b>					
26	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional				Casi no se Cumple	
27	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad				Casi no se Cumple	
30	Al aplicar el SEVRI en los procesos de su dependencia, se identifican los riesgos, que pueden obstaculizar, o impedir el cumplimiento parcial o completamente, para el logro de los objetivos programados a corto y mediano plazo					Casi no se Cumple
32	En la evaluación del SEVRI de los procesos y/o proyectos, se han evaluado eventos relacionados con ética y valores, posibilidades de omisiones y fraudes en los procesos					Casi no se Cumple
33	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos				No se Cumple	
35	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo				No se Cumple	
36	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos				Casi no se Cumple	
37	Se valora el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad	Casi no se Cumple				

Valoración de Dependencias según resultados del ASCI 2023

# Pregunta	Componente	DGM	Calidad Redes	DGCOM	DGO	Consejo y Unidades Adscritas
<b>Actividades de Control</b>						
	No se asignaron preguntas por los encuestados					
<b>Sistemas de Información</b>						
47	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas				Casi no se Cumple	
54	En el proceso que ejecuta se implementa algún mecanismo de comunicación para recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas, objetivos, entre otros					Casi no se Cumple
<b>Seguimiento del SCI</b>						
62	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.				Casi no se Cumple	
61	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI				Casi no se Cumple	No se Cumple

**APÉNDICE C**  
**Resumen eventos con nivel de Riesgo Residual**

Dependencia	Nombre del Proceso	Q Eventos		NRR	Clasificación
Secretaría Actas	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	1		25	<b>ALTO</b>
Secretaría Actas	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	1		25	<b>ALTO</b>
Secretaría Actas	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	1		25	<b>ALTO</b>
Secretaría Actas	Atención Consultas	1		25	<b>ALTO</b>
Secretaría Actas	Seguimiento de Acuerdos.	1		25	<b>ALTO</b>
Tecnologías de la Información	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	1		20	<b>ALTO</b>
PPCI	Planificación: Gestión Plan Estratégico (PEI)	1		20	<b>ALTO</b>
PPCI	Planificación: Gestión Plan Estratégico (PEI)	1		16	<b>ALTO</b>
PPCI	Formulación de Cánones y Presupuesto	1		20	<b>ALTO</b>
PPCI	Formulación de Cánones y Presupuesto	1		16	<b>ALTO</b>
PPCI	Formulación de Cánones y Presupuesto	1		25	<b>ALTO</b>
PPCI	ASCI/SEVRI	1		20	<b>ALTO</b>
PPCI	ASCI/SEVRI	1		16	<b>ALTO</b>

Dependencia	Nombre del Proceso	Q Eventos		NRR	Clasificación
RNT	Certificación del RNT	1		12	<b>SERIO</b>
RNT	Inscripción y Modificaciones en el RNT	1		12	<b>SERIO</b>
Gestión Documental	Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	1		12	<b>SERIO</b>
Tecnologías de la Información	Gestión de la Estrategía, innovación, proyectos y cambio Organizacional	1		15	<b>SERIO</b>
Tecnologías de la Información	Gestión de los Servicios de Seguridad	1		10	<b>SERIO</b>
PPCI	Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (POI)	1		12	<b>SERIO</b>
PPCI	Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (POI)	1		12	<b>SERIO</b>
PPCI	Formulación de Cánones y Presupuesto	1		15	<b>SERIO</b>
PPCI	ASCI/SEVRI	1		12	<b>SERIO</b>
PPCI	ASCI/SEVRI	1		12	<b>SERIO</b>
PPCI	ASCI/SEVRI	1		12	<b>SERIO</b>

**Apéndice D**  
**Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023**

Superintendencia de Telecomunicaciones  
**Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023**



Dirección: General de Mercados

Fecha de validación: Febrero-2024

Validación por el Titular Subordinado : Walther Herrera

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
VALORACION DEL RIESGO	Casi No se Cumple	Se valora el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad	Se va a realizar una comunicación interna para la determinación de riesgos y sus resultados de la dirección, así como la participación más activa en la administración de riesgos en los procesos de la DGM.	Minutas de reunión	01/03/2024	01/12/2024	Laura Calderón	Walther Herrera
<b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>								
<i>Equipo gestor</i>						<i>Titular Subordinado</i>		

## Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023

Superintendencia de Telecomunicaciones  
*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023*

Unidades Adscritas al Consejo

Fecha de validación: Febrero-2024

Validación por el Titular Subordinado: Cynthia Arias

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
AMBIENTE DE CONTROL	No se Cumple	Conoce si en la Sutel se aplica algún mecanismo formal para denunciar comportamientos contrarios a la ética.	1. Procedimiento de denuncias éticas y lineamiento conflictos de interés. 2. Participar en las capacitaciones del proceso de denuncias contratación la Ética. 3. El Consejo comunicó un acuerdo aprobando el procedimiento para atender denuncias éticas. La UJ brindará una capacitación a todos los funcionarios el 8 de diciembre. Se procederá a instar a todos los funcionarios para que asistan.	Acuerdo 04-069-2023, capacitaciones realizadas	dic-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores
	Casi No se Cumple	Ante situaciones que atentan contra la ética, existe un marco institucional que comprometa a la Sutel a dar una pronta solución.	1. Procedimiento de denuncias éticas y el Lineamiento conflictos de interés. 2. El Consejo ha aprobado el plan de gestión de la ética y procedimientos relacionados a la ética.	Acuerdo 011-044-2023, Participar de las capacitaciones que coordine RH, UJ y la CIEVAS	ago-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores
	No se Cumple	Se le aplicó la evaluación de desempeño del 2022 mediante el instrumento institucional para tal efecto	Solicitar realización de la evaluación a unidades pendientes (Comunicación). Realización del proceso según la gestión de las entrevistas según el procedimiento	Oficio enviado P-RH-001	mar-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores
	No se Cumple	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	Solicitar a Recursos Humanos se considere que se reestructure la Unidad de Comunicación	Oficio a RH	dic-23	dic-24	Eduardo Castellón Ruiz	Eduardo Castellón Ruiz
	No se Cumple	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	1. Valorar la estructura del RNT y necesidad de nuevos recursos 2. Repasar con el personal funciones establecidas en el RIOF 3. Personal actual competente	Oficios, correos Guía de plazas de atención	dic-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
VALORACION DEL RIESGO	Casi No se Cumple	Al aplicar el SEVRI en los procesos de su dependencia, se identifican los riesgos, que pueden obstaculizar, o impedir el cumplimiento parcial o completamente, para el logro de los objetivos programados a corto y mediano plazo	En el SEVRI se reflejan los riesgos por las dependencias y se adoptan medidas de mitigación respectivas.	SEVRI	dic-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores
	Casi No se Cumple	En la evaluación del SEVRI de los procesos y/o proyectos, se han evaluado eventos relacionados con ética y valores, posibilidades de omisiones y fraudes en los procesos	En algunas de las dependencias se han realizado la valoración, pero es un aspecto ser considerado por las dependencias a ser valorado en SEVRI 2024.	SEVRI 2024	ene-24	dic-24	Titulares subordinados	Directores
SISTEMAS DE INFORMACION	Casi No se Cumple	En el proceso que ejecuta se implementa algún mecanismo de comunicación para recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas, objetivos, entre otros	Las unidades tienen diferentes formas de comunicación entre ellas la revisión semanal de pendientes, reuniones para asignación de tareas, entre otros  En otros casos se debe retomar el mecanismo para retroalimentar al personal, exceptuando las unidades unipersonales.	Reuniones Herramienta RNT	dic-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores
SEGUIMIENTO DEL SCI	No se Cumple	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	Revisión semanal de pendientes y procedimiento de evaluación. Valoración de mecanismos actuales, como bitácoras de control	Correos, minutas, Bitácoras de control	dic-23	dic-24	Titulares subordinados	Directores
<b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>								
<i>Equipo gestor</i>							<i>Titular Subordinado</i>	

## Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023

Superintendencia de Telecomunicaciones  
*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023*

Dirección: General de Operaciones

Fecha de validación: Febrero-2024

Validación por el Titular Subordinado: Alan Cambronero Arce

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
AMBIENTE DE CONTROL	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	1. Incentivar el trabajo en equipo, enseñar y compartir conocimiento entre compañeras, apertura para comunicar cualquier aspecto tanto entre compañeras como con la jefatura. Y se hacen distribuciones de trabajo según la carga de volumen de cada una, aún en sus tareas principales. (Gest.Doc)	Reuniones del equipo	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
	No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo	2.Cada compañera es responsable de una tarea en específico, pero siempre se esta capacitando a otras en las labores, con el fin de que obtengan nuevos conocimientos. Además se incentiva la participación en capacitaciones gratuitas como las CEABAD, entre otras.. (Gest.Doc)	Capacitaciones recibidas	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
	Casi No se Cumple	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.	3. Cada inicio de año se hace distribución de labores mediante un cronograma de la Unidad.(Gest.Doc)	Reuniones y asignaciones	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
	Casi No se Cumple	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	4. Este aspecto se sale de las manos de la jefatura, pero se tiene definida una estructura que a hoy a sido funcional.(Gest.Doc)	Oficios de Traslado de Plazas P5 a la Dirección General de Operaciones (03512-SUTEL-DGO-2023 y Resolución 03762-SUTEL-SCS-2023)	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
	Casi No se Cumple	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	5. Se trabaja en una distribución por cargas, volumen y complejidad de labores, se capacita internamente cuando es necesario, no se cuenta con todos los recursos humanos, aún así se cumple en los tiempos establecidos cuando así se requiere, ya que la unidad no presenta un volumen alto de informes.(Gest.Doc)	Distribución de cargas(reenvío de correos para tramitar)	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
	No se Cumple	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares	6. Todas las funcionarias tienen conocimiento de las diferentes funciones de la unidad, por lo cual nos permite cubrir en vacaciones, o en picos muy altos de volumen.(Gest.Doc)	Rotación de personal (asignación por correo)	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
VALORACION DEL RIESGO	Casi No se Cumple	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional	7. Anualmente se presenta la valoración de riesgos coordinada por la PPCI.(Gest.Doc)	Sevri 2022	01/01/2024	01/12/2024	Sara Altamirano	Tatiana Bejarano y Sara Altamirano
	Casi No se Cumple	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad	8. Anualmente se presenta la valoración de riesgos coordinada por la PPCI.(Gest.Doc)	Sevri 2022	01/01/2024	01/12/2024	Sara Altamirano	Tatiana Bejarano y Sara Altamirano
	No se Cumple	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	9. Valoración en los procesos de Gestión Documental relacionados con Teletrabajo (Gest.Doc)	Sevri 2022	01/01/2024	01/12/2024	Sara Altamirano	Tatiana Bejarano y Sara Altamirano
	No se Cumple	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo	10. Aplicar las acciones de mejora en los casos asignados como Altos y Serios (Gest.Doc)	PAM 2023	01/01/2024	01/12/2024	Sara Altamirano	Tatiana Bejarano y Sara Altamirano
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos	11. Se da seguimiento por parte de la UGD en coordinación con el encargado de Control interno (Gest.Doc)	Seguimiento de acciones	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano y Sara Altamirano	Tatiana Bejarano y Sara Altamirano
SISTEMAS DE INFORMACION	Casi No se Cumple	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas	12. Se utiliza el gestor documental el cual permite tener toda la información organizada y realizar todas las funciones necesarias para la unidad y la institución. (Gest.Doc)	Historia o auditoria de seguridad del Gestor Documental	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
SEGUIMIENTO DEL SCI	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.	13. Reuniones constantes de la jefatura para comunicar las instrucciones, con el fin de mantener a todo el equipo actualizado y con conocimiento de los plazos y acciones. (Gest.Doc)	Reuniones con el personal de GD	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
	Casi No se Cumple	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	14. Por el tipo de funciones que realiza la unidad, se vigila el cumplimiento de la normativa diariamente según las actividades que se realicen, ejemplo: notificación, se verifica el cumplimiento del lineamiento de generación de documentos oficiales.(Gest Doc)	Aplicación de los lineamientos	01/01/2024	01/12/2024	Tatiana Bejarano M	Todas las funcionarias
<b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>								
<i>Equipo gestor</i>							<i>Titular Subordinado</i>	

## Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023

Superintendencia de Telecomunicaciones  
**Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023**

Dirección: General de Operaciones

Fecha de validación: Febrero-2024

Validación por el Titular Subordinado: Alan Cambronero Arce

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
AMBIENTE DE CONTROL	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	1. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para buscar la comunicación y la equidad (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo	2. Reunión para plantear el Plan de capacitación de la unidad, analizando requerimientos y plantearlos a RRHH (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.	3. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para informar y por correo electrónico (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	4. Informar y solicitar al Director sobre las necesidades requeridas (FIN)	Oficios o correos	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	5. Informar y solicitar al Director sobre las necesidades requeridas (FIN)	Oficios o correos	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	No se Cumple	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares	6. Reunión para plantear la posibilidad de rotación de labores de la unidad, analizando requerimientos y plantearlos a RRHH (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
VALORACION DEL RIESGO	Casi No se Cumple	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional	7. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para la valoración del riesgo e identificar y el analizar los riesgos que puede enfrentar la unidad (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad	8. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para conocer los objetivos y metas a cargo de la dependencia y tomarlos en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	No se Cumple	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	9. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	No se Cumple	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo	10. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para preparar un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos	11. Realizar una reunión una vez por semestre con los funcionarios de la unidad para dar seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos (FIN)	Numero de reuniones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
SISTEMAS DE INFORMACION	Casi No se Cumple	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas	12. Informar y solicitar al Director sobre las necesidades requeridas para el cumplimiento de las funciones encomendadas (FIN)	Oficios o correos	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.	13. Generar instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución. (FIN)	Numero de instrucciones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
	Casi No se Cumple	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	14. Generar un mecanismo en finanzas, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria (FIN)	Numero de instrucciones	01/01/2024	30/06/2024	Jefe unidad de finanzas	Jefe unidad de finanzas
<b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>								
<i>Equipo gestor</i>							<i>Titular Subordinado</i>	

## Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023

Superintendencia de Telecomunicaciones  
**Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023**

Dirección: General de Operaciones

Fecha de validación: **Febrero-2024**

Validación por el Titular Subordinado: Alan Cambronero Arce

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
AMBIENTE DE CONTROL	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Promociona un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	1. Establecer reuniones de seguimiento quincenales con la participación activa de los equipos de trabajo (TI)	Minuta de reuniones	I Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Jefatura de las Unidades y Director de Operaciones	Director y Jefes de Operaciones
	No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo	2. Buscar un mecanismo efectivo para ejecutar oportunamente los planes de capacitaciones anuales para los colaboradores, ya que por la nueva modalidad de contratación administrativa no ha sido posible capacitar la personal (TI)	Plan de acción para ejecución de los planes anuales de capacitación mediante la nueva ley de contratación administrativa	I Trimestre 2024	II Trimestre 2024	Unidad de Recursos Humanos- Jefes de las Unidades	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos- Jefe de la Unidad de Comunicación
	Casi No se Cumple	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.	3. Realizar una campaña de información a cada colaborador según su puesto y cargo específico (TI)	Plan de la campaña de información para que los colaboradores se les haga llegar la información ya sea por un taller o vía correo electrónico las funciones a desempeñar según los perfiles del manual de puestos de SUTEL	II Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Unidad de Recursos Humanos - Unidad de Comunicación	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos
	Casi No se Cumple	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	4. Realizar una contratación de una consultoría para que se realice un estudio de la estructura organizacional, así como los procesos críticos de SUTEL para que se determine si la estructura y la jerarquía utilizada por la institución se mantiene vigente o requiere ajustes de acuerdo a la nueva realidad de la organización (TI)	Contratación de Consultoría para analizar la estructura organizacional y sus procesos así como las conclusiones y recomendaciones de la misma	II Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno- Unidad de Recursos Humanos	Jefes de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno- Unidad de Recursos Humanos
	Casi No se Cumple	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	5. Realizar un estudio de cargas de trabajo, puestos y labores del recurso humano de las Unidades de la DGO (TI)	Estudio de cargas de trabajo, puestos y labores del recurso humano de las Unidades de la DGO y solicitud de plazas al Consejo y Junta Directiva	I Trimestre 2024	II Trimestre 2024	Jefatura de las Unidades y Director de Operaciones	Director y Jefes de Operaciones
	No se Cumple	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares	6. Realizar una tabla de reemplazo para cada uno de los profesionales de las Unidades acorde a sus funciones y labores y elaborar un cronograma con un plan de transferencia de conocimiento entre los pares de la tabla de reemplazo para que puedan homologar sus funciones (TI)	Tabla de reemplazos y Plan de transferencia de conocimientos	II Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Jefatura de las Unidades y colaboradores de la DGO	Jefes de la DGO
VALORACIÓN DEL RIESGO	Casi No se Cumple	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional	7. Realizar una campaña informativa para que los colaboradores reconozcan los principales riesgos institucionales que se evalúan durante cada periodo (TI)	Plan de la campaña de información para que los colaboradores se les haga llegar la información ya sea por un taller o vía correo electrónico de los riesgos institucionales.	I Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Unidad de Recursos Humanos - Unidad de Comunicación-Unidad de Planificación, Presupuesto y Control	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos- Jefe de la Unidad de Comunicación- Jefe de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control
	Casi No se Cumple	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad	8. Realizar una campaña informativa para que los colaboradores conozcan los objetivos y metas de las dependencias para analizar si estos son considerados en la valoración de riesgos institucional (TI)	Plan para una campaña de información de cada unidad de la DGO para que los colaboradores conozcan en detalle los objetivos y metas de la Unidad o dependencia	II Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	DGO	Director y Jefes de Operaciones
	No se Cumple	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	9. Incluir dentro de la evaluación de riesgos los riesgos asociados a la condición de los procesos con el personal en Teletrabajo (TI)	Inclusión de riesgos en la ejecución de los procesos de cada unidad relacionados a la condición del personal en Teletrabajo	II Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno	Jefe de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control
	No se Cumple	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo	10. Revisar la matriz de riesgos de los procesos y proyectos para determinar si existen medidas que mitiguen dichos riesgos. (TI)	Estudio del avance de las medidas propuestas para la mitigación de los riesgos catalogados como "Serio" y "Alto"	I Trimestre 2024	II Trimestre 2024	Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno coordinando con las demás unidades de la DGO	Director y Jefes de Operaciones
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos	11. Establecer revisiones trimestrales para con las Jefaturas de cada Unidad y la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno del avance de las acciones propuestas para mitigar los riesgos identificados (TI)	Minuta de las reuniones trimestrales así como los acuerdos y documentos que se determinen como evidencia de los avances en estas reuniones	I Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno coordinando con las demás unidades de la DGO	Director y Jefes de Operaciones

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
SISTEMAS DE INFORMACION	Casi No se Cumple	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas	12. Revisión de los sistemas de información que cada área utiliza para determinar su funcionalidad actual y su nivel de obsolescencia, derivado de este plan realizar un plan de actualización, ajuste o mejora de los sistemas de información requeridos por cada Unidad de la DGO (TI)	Estudio de la condición de los sistemas de información de cada Unidad funcional de la SUTEL Plan de actualización, ajuste o mejora de los sistemas de Información de las Unidades de la DGO (cronograma, presupuesto, si se requiere declarar como un proyecto POI, etc.)	I Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Jefatura de las Unidades y Director de Operaciones	Director y Jefes de Operaciones
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.	13. Establecer un gestor en cada Unidad de la DGO para que colabore con la comunicación oportuna de las instrucciones del Plan de Mejora de Control Interno y así poder cumplir con los plazos definidos para su ejecución.(TI)	Nombrar los gestores para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno	I Trimestre 2024	I Trimestre 2024	Jefatura de las Unidades y Director de Operaciones	Director y Jefes de Operaciones
SEGUIMIENTO DEL SCI	Casi No se Cumple	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	14. Realizar un estudio de las políticas, procedimientos y mecanismos que deben ser cumplidos por cada Unidad de la DGO, colocar cada uno de esos lineamientos en el SharePoint de cada Unidad y realizar dos revisiones anuales con la Jefatura de cada Unidad para analizar el cumplimiento de estas (TI)	Crear una carpeta compartida con todas las políticas, procedimientos y mecanismos que cada Unidad de la DGO debe cumplir y dar acceso a todos los colaboradores de la Unidad Establecer dos sesiones anuales de revisión del cumplimiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de cada Unidad de la DGO	II Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Jefatura de las Unidades y Director de Operaciones	Director y Jefes de Operaciones
	<b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>							
<i>Equipo gestor</i>							<i>Titular Subordinado</i>	

## Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023

Superintendencia de Telecomunicaciones  
Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023

Dirección: General de Operaciones

Fecha de validación: Febrero-2024

Validación por el Titular Subordinado: Alan Cambroner Arce

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
AMBIENTE DE CONTROL	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	1. Realizar la etapa de focus group, elaborar los planes de acción correctivos y preventivos, y comenzar su ejecución, con el objetivo de que permitan propiciar un clima organizacional enfocado a temas de comunicación, equidad, participación dentro de la DGO (RH)	Cantidad de actividades establecidas / cantidad total de actividades por ejecutar	01/04/2024	01/12/2024	Emmanuel Rodríguez Badilla	Alan Cambroner Arce
	No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo	2. Elaborar el DNC y plan de desarrollo del personal de la DGO con las jefaturas de la DGO (RH)	DNC y plan elaborado	01/02/2024	01/12/2024	Melissa Mora Fallas	Emmanuel Rodríguez Badilla
	Casi No se Cumple	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.	3. Como parte del plan de inducción siempre debe entregarse a cada nueva persona funcionaria la descripción de sus funciones y explicarle en que consiste su rol en la dependencia (RH)	cantidad de personas funcionarias con inducción al puesto/total de funcionarios nuevo ingreso	15/01/2024	01/12/2024	Responsable del Reclutamiento ejecuta plan de inducción / Priscilla Calderón Marchena	Emmanuel Rodríguez Badilla
	Casi No se Cumple	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	4. Diagnóstico de la estructura, a partir de la realimentación que puedan brindar las jefaturas inmediatas y superiores para la optimización de los recursos y eficacia y eficiencia de los procesos Propuesta de metodología al Consejo para la elaboración de un diagnóstico de la estructura organizacional con las jefaturas de la Sutel e identificar mejoras por realizar. (RH)	Diagnóstico con identificación de mejoras por realizar	15/01/2025	15/07/2025	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones Miembros del Consejo Directores Generales
	Casi No se Cumple	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	5. Diagnóstico (análisis FODA) sobre los sistemas de información, formación del recursos humanos, y sobre la documentación, versus las asignaciones, que permita concluir si son los requeridos para contar con información confiable y fácil de generar. (RH)	FODA por Unidad / Unidades de la DGO	15/01/2025	15/07/2025	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones Jefaturas de la Dirección General de Operaciones
	No se Cumple	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares	6. Proponer un plan de rotación de personal dentro de las dependencias en primera instancia, que permita a su vez que las personas adquieran nuevas competencias y evitar el burnout, a partir de un diagnóstico. (RH)	Propuesta de plan de rotación de personal de áreas y en puestos claves presentado al Consejo	01/01/2024	31/12/2025	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones
VALORACION DEL RIESGO	Casi No se Cumple	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional	7. Proponer un cambio en la metodología de valoración de riesgos y procurar contar con un instrumento que integre todo los indicadores resultado de evaluaciones de control interno, para elaborar un plan operativo integrado basado en esos resultados. Actualmente hay gran dispersión de evaluaciones, acciones y se trata todo de forma aislada, que no agregan valor, aunque hayan acciones interrelacionadas e interdependientes, que de solucionarse una se corrigen las otras. (RH)	Plan integral con resultados de valoraciones de control interno, incluidas recomendaciones de Auditoría Interna	30/03/2024	30/12/2024	Unidad de Recursos Humanos Cada responsable de proceso debe participar en la valoración de sus riesgos y en la propuesta de planes preventivos	Director General de Operaciones Unidad de PPCI
	Casi No se Cumple	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad	8. Construir a inicio del período un plan de trabajo en equipo 8.1. Realizar reuniones periódicas de personal de la DGO para conocer objetivos estratégicos y avance en el cumplimiento de objetivos (RH)	Programa de reuniones de personal de la DGO anual con agenda previa y minutas	01/02/2024	30/12/2024	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones
	No se Cumple	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	9. Proponer un programa de monitoreo periódico por parte de las jefaturas a las personas funcionarias en teletrabajo (RH)	Propuesta presentada al Consejo	30/03/2024	30/12/2024	Priscilla Calderón Marchena	Jefe de Recursos Humanos
	No se Cumple	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo	10. Valorar los procedimientos internos, para determinar si cuenta con los puntos de control adecuados para la gestión del riesgo (RH)	Cantidad de acciones ejecutadas/cantidad de acciones programadas	01/02/2024	30/12/2024	Unidad de Recursos Humanos Cada responsable de proceso debe participar en la valoración de sus riesgos y proponer los puntos de control	Jefe de Recursos Humanos
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos	11. Reuniones periódicas con jefaturas para dar seguimiento a riesgos (RH)	Programa de reuniones de personal de la DGO anual con agenda previa y minutas	01/02/2024	30/12/2024	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
SISTEMAS DE INFORMACION	Casi No se Cumple	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas	12. Contar con un sistema de información integrado para realizar los procesos y permita contar con registros de información confiables y generar reportes variados cuando sean requeridos, no solo de nómina, sino para los demás procesos de RH	Actualización de ERP implementado	Queda pendiente según recursos disponibles	Queda pendiente según recursos disponibles	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.	13. Reuniones periódicas con el equipo de trabajo para dar seguimiento a riesgos (RH)	Programa de reuniones de personal de la DGO anual con agenda previa y minutas	01/02/2024	30/12/2024	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones
	Casi No se Cumple	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	14. Reuniones periódicas con el equipo de trabajo para dar seguimiento a cumplimiento de políticas y mecanismos diversos de gestión diaria	Programa de reuniones de personal de la DGO anual con agenda previa y minutas	01/02/2024	30/12/2024	Jefe de Recursos Humanos	Director General de Operaciones
PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN								
<i>Equipo gestor</i>							<i>Titular Subordinado</i>	

## Plan de Acciones de Mejora- Dependencias ASCI 2023

Superintendencia de Telecomunicaciones  
Plan de Acción de Mejora - ASCI 2023



Dirección: General de Operaciones

Fecha de validación: Febrero-2024

Validación por el Titular Subordinado: Alan Cambronero Arce

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
AMBIENTE DE CONTROL	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	1. Promover más reuniones de grupo, al menos una al semestre.(Prov)	Reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos las funcionarios
	No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo	2. Contratar los cursos notificados a RRHH (Prov)	Curso Realizado	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos las funcionarios
	Casi No se Cumple	Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos.	3. Refrescar en las reuniones semestrales los alcances de la normativa sobre funciones y obligaciones(Prov)	Reunión Realizada	01/01/2024	01/12/2024	Noilly Chacón	Todos las funcionarios
	Casi No se Cumple	La estructura orgánica (organigrama) de la Sutel es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, con respecto al esquema de la jerarquización y la división de las funciones	4. Ejecutar el estudio de cargas de trabajo realizado del 2017 (PROV)	Cantidad personal contratado	01/01/2024	01/12/2024	RRHH	Todos las funcionarios
	Casi No se Cumple	En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.	5. Ejecutar el estudio de cargas de trabajo realizado del 2017 (PROV)	Cantidad personal contratado	01/01/2024	01/12/2024	RRHH	Todos las funcionarios
	No se Cumple	De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares	6. Ejecutar el estudio de cargas de trabajo realizado del 2017 (PROV)	Cantidad personal contratado	01/01/2024	01/12/2024	RRHH	Todos las funcionarios

Componente	Nivel	Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
					Inicio	Final		
VALORACION DEL RIESGO	Casi No se Cumple	En la Sutel la valoración del riesgo conduce a la identificación y el análisis de los riesgos que puede enfrentar la institución, tanto para fuentes internas, como para fuentes externas, relevantes para la consecución de los objetivos por dependencias o a nivel institucional	7. Refrescar en las reuniones la importancia de la valoración de riesgos (PROV)	Reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos las funcionarios
	Casi No se Cumple	Se conocen los objetivos y metas a cargo de la dependencia y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad	8. Refrescar en las reuniones semestrales la importancia de la valoración de Riesgos (Prov)	Reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos los funcionarios
	No se Cumple	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, fueron considerados riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos	9. Refrescar en las reuniones semestrales la importancia de la valoración de riesgos (Prov)	reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos los funcionarios
	No se Cumple	En la Sutel los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo	10. Evaluar los eventos de riesgo altos y serios, en las reuniones semestrales la importancia de la valoración de riesgos (Prov)	reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos los funcionarios
	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) da seguimiento al nivel de riesgo obtenido en la Valoración de Riesgos	11. Gestionar el seguimiento de los eventos de riesgo altos y serios, en las reuniones para establecer la importancia de la valoración de riesgos (Prov.)	reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos los funcionarios
SISTEMAS DE INFORMACION	Casi No se Cumple	Los sistemas de información en su dependencia generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas	12. Disponer de más información en las OC (Prov)	OC Confeccionada	01/01/2024	01/12/2024	Funcionarios	Funcionarios
SEGUIMIENTO DEL SCI	Casi No se Cumple	Su superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución.	13. Comunicar avances del plan de mejora de control interno, en las reuniones para brindar la importancia de la valoración de riesgos (Prov)	reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos los funcionarios
	Casi No se Cumple	Existe algún mecanismo en su dependencia según sus competencias, que permita vigilar que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria, instaurar la práctica anual de autoevaluar el estado del SCI	14. Procurar un resumen de las actividades ejecutadas por los funcionarios de cada dependencia en las reuniones para resaltar la importancia de la valoración de riesgos (Proveed)	reunión realizada	01/01/2024	01/12/2024	Juan Carlos Saenz	Todos los funcionarios
<b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>								
<i>Equipo gestor</i>							<i>Titular Subordinado</i>	

**Apéndice G**  
**Plan Administración de Riesgos 2023**  
**Adscritas al Consejo. Unidad de Secretaría de Actas**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Unidades Adscritas del Consejo</b>										
<b>Unidad de Secretaría de Actas</b>										
<b>Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo</b>	Retraso en la presentación de las actas para ser conocidas por el Consejo y cumplir con los plazos que dicta la ley.	25	ALTO	Solicitar que se realice un estudio de la situación actual de la falta de personal en la Secretaría del Consejo.	Solicitud de estudio a DGO/RRHH	JUSTIFICABLE	29/02/2024	01/09/2024	Luis Cascante	Luis Cascante
	Falta de información precisa y definitiva para los usuarios.	25	ALTO	Solicitar que se realice un estudio de la situación actual de la falta de personal en la Secretaria del Consejo.	Solicitud de estudio a DGO/RRHH	JUSTIFICABLE	29/02/2024	01/09/2024	Luis Cascante	Luis Cascante
	Que se retrasen los procesos por falta de personal.	25	ALTO	Que se realice un análisis de la situación actual de la Secretaría del Consejo en cuanto a la carencia de personal.	Estudio de situación de la Secretaría en cuando a la falta de RRHH.	JUSTIFICABLE	29/02/2024	01/09/2024	Luis Cascante	Luis Cascante
<b>Atención Consultas</b>	Que se de un reproceso por falta de información ante consultas de los usuarios internos y externos.	25	ALTO	Solicitar al jerarca los recursos necesarios para que la Secretaría pueda cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.	Solicitud de estudio de situación de la Secretaría en cuando a la falta de RRHH.	JUSTIFICABLE	29/02/2024	01/09/2024	Luis Cascante	Luis Cascante
<b>Atención de Acuerdos</b>	Que no se realice el seguimiento y actualización por falta de información.	25	ALTO	Solicitar proporcionar a la Secretaría de los recursos necesarios para poder cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.	Estudio de situación de la Secretaría en cuando a la falta de RRHH.	JUSTIFICABLE	29/02/2024	01/09/2024	Luis Cascante	Luis Cascante

**Plan Administración de Riesgos 2023**  
**Adscritas al Consejo. Unidad Registro Nacional de Telecomunicaciones**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Unidades Adscritas del Consejo</b>										
<b>Unidad de RNT</b>										
<b>Certificaciones del RNT.</b>	Imprecisión en certificación en casos de certificaciones complejas	<b>12</b>	<b>SERIO</b>	Mediante oficio 10937-SUTEL-RNT-2023 se solicitó analizar la situación al Consejo y RH	Solicitud planteada	<b>JUSTIFICABLE</b>	01/01/2024	12/12/2025	Jefatura RNT/Jefatura RH	Consejo de SUTEL
<b>Inscripción y modificaciones en el RNT.</b>	Dependencia tecnológica para el mantenimiento de la base de datos	<b>12</b>	<b>SERIO</b>	Solicitar al jerarca la instrucción para asignar recursos técnicos de TI para el soporte de los sistemas del RNT para disponer de recursos y apoyo técnico interno de carácter permanente.	Solicitud planteada	<b>JUSTIFICABLE</b>	03/03/2024	12/12/2025	Jefatura RNT/Coordinador TI	Consejo de SUTEL

**Plan Administración de Riesgos Dirección General de Operaciones:  
Unidad de Gestion Documental 2023**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Dirección General de Operaciones</b>										
<b>Unidad de Gestión Documental</b>										
<b>Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos</b>	Falta en el servicio del sistema de Gestión Documental	<b>12</b>	<b>SERIO</b>	1.. Se requiere que la unidad de Tecnologías de la Información (TI) emita un cronograma de mantenimientos, trabaje apegado a él y que lo comunique por los medios respectivos. 2. Establecer SLA para los casos que se incluyen. 3. Establezca un sistema alternativo. 4. Diseñe un proceso de contingencia	Cronograma de mantenimiento por TI	<b>JUSTIFICABLE</b>	Depende de la coordinación y recursos actuales con la unidad de TI	Depende de la coordinación y recursos actuales con la unidad de TI	Alexander Herrera Tatiana Bejarano	Alan Cambronero

**Plan Administración de Riesgos Dirección General de Operaciones:  
Unidad de PPCI – Planificación 2023**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Dirección General de Operaciones</b>										
<b>Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI),</b>										
<b>Subproceso de Planificación</b>										
<b>Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)</b>	Que la ausencia de conformación del Consejo retrase los procesos de toma de decisiones y la presentación de los informes	<b>20</b>	<b>ALTO</b>	Las medidas no pueden ser aportadas porque es un riesgo que no es propio de la unidad sino del entorno	Inclusión del nuevo miembro del Consejo como Jerarca de la institución en sus funciones	<b>JUSTIFICABLE</b>	N/A	N/A	N/A	N/A
	Que no pueda darse el seguimiento y evaluación suficiente por escasez de personal	<b>16</b>	<b>ALTO</b>	Solicitar al Jerarca la gestión para un profesional de apoyo en esta subproceso.	Solicitud planteada al DGO	<b>ACEPTABLE</b>	01/03/2024	01/12/2024	Lianette Medina	Alan Cambroner
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que la Información no se remita a tiempo por los encargados	<b>12</b>	<b>SERIO</b>	1- Establecer las responsabilidades sobre el incumplimiento de entrega por las áreas de trabajo. 2- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.	1- Reporte de incumplimientos y justificaciones insuficientes por las áreas de trabajo. 2- Cronograma comunicado.	<b>JUSTIFICABLE</b>	09/01/2024	31/12/2024	PPCI, Sharon Jiménez	Lianette Medina
	Que la revisión final de la DGEE consuma más tiempo y que no se cumpla el protocolo aprobado.	<b>12</b>	<b>SERIO</b>	Revisión del calendario de ambas instituciones para acortar tiempos para el siguiente periodo.	Calendario 2024 realizado	<b>ACEPTABLE</b>	09/01/2024	31/12/2024	PPCI, Sharon Jiménez	Lianette Medina

**Plan Administración de Riesgos. Dirección General de Operaciones:  
Unidad de PPCI – Presupuesto 2023**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Dirección General de Operaciones</b>										
<b>Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI).</b>										
<b>Unidad de PPCI. Subproceso de Presupuesto</b>										
<b>Formulación de Cánones y Presupuesto</b>	Ausencia del profesional en Presupuesto retrase o impida ejecutar el proceso de cánones y presupuesto.	<b>20</b>	<b>ALTO</b>	Solicitar al Jerarca la gestión para un profesional de apoyo en esta subproceso.	Solicitud planteada al DGO	<b>ACEPTABLE</b>	01/03/2024	01/12/2024	Lianette Medina	Alan Cambroneró
	Posibilidad de error y/o fraude en la formulación de cánones y presupuesto inicial	<b>16</b>	<b>ALTO</b>	Revisiones y sesiones periódicas con los titulares subordinados para definir los costos	Solicitud planteada al DGO	<b>ACEPTABLE</b>	01/03/2024	01/12/2024	Lianette Medina	Alan Cambroneró
	Improbación del Canon de Regulación por parte de la CGR y ajuste a la baja del Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico por el MICITT, improbación o aprobación parcial del presupuesto inicial por parte de la CGR.	<b>15</b>	<b>SERIO</b>	Revisiones y sesiones periódicas con los titulares subordinados para definir los costos	Solicitud planteada al DGO	<b>ACEPTABLE</b>	01/03/2024	01/12/2024	Lianette Medina	Alan Cambroneró
	Eventual desintegración del Quórum del Órgano Colegiado- Consejo.	<b>25</b>	<b>ALTO</b>	Las medidas no pueden ser aportadas porque es un riesgo que no es propio de la unidad sino del entorno		<b>JUSTIFICABLE</b>				

**Plan Administración de Riesgos. Dirección General de Operaciones:  
Unidad de PPCI - Control Interno 2023**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Dirección General de Operaciones</b>										
<b>Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI).</b>										
<b>Unidad de PPCI. Subproceso de Control Interno</b>										
<b>SEVRI (Valoración Riesgos, PAR, Seguimiento, Marco Orientador, Lineamientos, Instructivos). CI</b>	Que no se disponga de la información en tiempo y forma para la preparación del informe del SEVRI y de seguimiento.	<b>16</b>	<b>ALTO</b>	Solicitar al Jerarca la gestión para un profesional de apoyo en esta subproceso.	Solicitud planteada al DGO	<b>ACEPTABLE</b>	01/03/2024	01/12/2024	Lianette Medina	Alan Cambronero
	Que no se cuente con el profesional de Control Interno para ejecutar el proceso del SEVRI y de seguimiento.	<b>12</b>	<b>SERIO</b>	Solicitar al Jerarca la gestión para un profesional de apoyo en esta subproceso.  Coordinar las gestiones en su ausencia con el resto del personal de la unidad de PPCI	Solicitud planteada al DGO	<b>ACEPTABLE</b>	01/03/2024	01/12/2024	Lianette Medina	Alan Cambronero
	Que la ausencia de conformación del Consejo retrase los procesos de toma de decisiones y la presentación de los informes	<b>20</b>	<b>ALTO</b>	Coordinar con el actual miembro del Consejo los temas en agenda del Consejo, para ser conocidos, validados y resueltos apenas se conforme la totalidad de los miembros del Consejo	Miembros oficializado	<b>JUSTIFICABLE</b>	Depende de la conformación de la JD Aresep		DGO	JD ARESEP

**Plan Administración de Riesgos. Dirección General de Operaciones:  
Unidad de Tecnologías de la Información 2023**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas Propuestas	Indicador de la medida	Relación	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta				
<b>Dirección General de Operaciones</b>										
<b>Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI).</b>										
<b>Unidad de Tecnologías de la Información</b>										
<b>Gestión de la Estrategia, innovación, proyectos y cambio organizacional</b>	Resago tecnológico de la SUTEL por falta de innovación y gestión de proyectos	<b>15</b>	<b>SERIO</b>	Que SUTEL sea eximido de la aplicación de la regla fiscal para contar con los recursos para el desarrollo de proyectos de innovación en los servicios de la institución	Exclusión de SUTEL de la regla fiscal	<b>ACEPTABLE</b>	01/06/2023	17/12/2024	Directores, Jefaturas y funcionarios de SUTEL	Unidad Jurídica y Consejo SUTEL
<b>Gestión de los Servicios de Seguridad</b>	Interrupción de los servicios de TI	<b>10</b>	<b>SERIO</b>	Adquisición de herramientas complementarias a las implementadas por la Unidad de TI acorde a las tendencias y nuevos ciberataques identificados por el MICITT	Nuevas herramientas de ciberseguridad	<b>ACEPTABLE</b>	30/03/2024	17/12/2024	Unidad de TI	Consejo SUTEL
<b>Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de Gobierno de TI</b>	Desactualización de la normativa y falta de mantenimiento del marco de Gobierno de TI	<b>20</b>	<b>ALTO</b>	Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 08029-SUTEL-DGO-2023	Aprobación de la plaza solicitada	<b>ACEPTABLE</b>	22/09/2023	Debe definirlo el Consejo	Unidad de TI	Consejo SUTEL