

San José, 14 de diciembre de 2023
10631-SUTEL-DGO-2023

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Asunto: primera adenda al Informe sobre la Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones, periodo 2019

Estimados señores:

Se presenta para su conocimiento y aprobación la primera adenda al *“Informe sobre la Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones, periodo 2019”*.

Con el informe 03-ICI-2022, 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 en el que solicita adiciones al informe original aprobado por el Consejo con el acuerdo 014-041-2020 del 29 de mayo de 2020; y que se publicó en la página web de la Sutel.

Este informe atiende lo establecido en las recomendaciones:

- **Al Consejo de la Sutel:**

Recomendación : 4.1 Emitir, aprobar y publicar en la página “web” de la Sutel -en conjunto con la Dirección General de Operaciones- aquellos documentos que complementen y corrijan los aspectos mencionados por la auditoría sobre el Informe de rendición de cuentas de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones 2019, para lo cual la Sutel puede considerar cualquiera de las formas de adición que actualicen y mejoren los contenidos en ese Informe, tal como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación.

Este aspecto se aborda con la primera adenda al informe de uso del canon de regulación 2019.

4.1.1 Concatenar los objetivos del informe con los contenidos, de tal forma que se muestren los aspectos de forma y fondo analizados en el Informe 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 Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) 2017”* emitido por la Auditoría Interna, en cuanto a los objetivos, integralidad, hilo conductor, exclusividad de la información atinente al canon de regulación y especialmente que los lectores meta puedan valorar el uso de los recursos financiados con el canon para evitar la práctica de tomar a la literalidad y en forma limitativa lo recomendado por la Contraloría General de la República en cuanto al grado de avance de los proyectos, resultados de la gestión y otros elementos. *Para tales efectos, se debe elaborar una Tabla de contenidos y un breve detalle de los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas del uso de los recursos originados del canon de regulación de las telecomunicaciones 2019 que guíe el Informe 2019. (Resaltado intencional)*

San José, 14 de diciembre de 2023

10631-SUTEL-DGO-2023

Este aspecto se aborda con la tabla de contenido y el resumen que se incluye al inicio de este informe.

Recomendación 4.1.2 Realizar y documentar un análisis detallado de los costos de la capacitación del Informe de Rendición de Cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones 2019, que fueron sufragados con el canon de la regulación de las telecomunicaciones para que se eviten las imprecisiones como las indicadas en el resultado 2.5.3 (Cargos por capacitación institucional) de este informe de Auditoría Interna, sean detectadas y corregidas oportunamente antes de su aprobación.

Cumplido, apartado 2.1.

Recomendación 4.1.3 Incorporar las causas por las cuales se arrastró un superávit significativo en el periodo 2019, e indicar cuál directriz o acuerdo se emitió para el uso del superávit específico acumulado del canon de regulación de las telecomunicaciones del 2019.

Recomendación 4.1.4 Analizar y documentar cómo se implementaron las disposiciones vigentes en materia de gestión del superávit específico acumulado del periodo 2019 emitidas por la Contraloría General de la República, sea la devolución a los operadores o bien el uso en bienes de capital de los proyectos.

Cumplido, apartado 3.

- **Al Director General de Operaciones**

Recomendación 4.3 Incorporar en el Informe de rendición de cuentas sobre los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones 2019, adicional a lo indicado en la recomendación 4.1 anterior, aquellos documentos que completen y corrijan los aspectos mencionados por la Auditoría sobre dicho Informe, para lo cual la Sutel puede considerar cualquiera de las formas de adición que actualicen y mejoren los contenidos en ese informe, tal como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación; asimismo, en los que en lo sucesivo se elaboren, con la siguiente información:

4.3.1 Aquellos elementos del presupuesto que permitan dar trazabilidad a los recursos iniciales y sus modificaciones en forma independiente y referenciados a las fuentes primarias.

Cumplido, apartado 4.

4.3.5 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. No limitarse a los elementos mínimos solicitados por la Contraloría General de la República en su Informe DFOE-IFR-IF-07-2015

Cumplido, apartado 1.2

San José, 14 de diciembre de 2023

10631-SUTEL-DGO-2023

4.3.6 La vinculación de la planificación estratégica y operativa con los indicadores de gestión derivados de ella, con el fin de que los lectores evalúen por medio del informe de gestión, el uso de los recursos del canon de regulación. Incluir al menos entre esos indicadores, el que mide el costo de la regulación de las telecomunicaciones en Costa Rica, así como las estadísticas sobre regulación y competencia.

Cumplido, apartado 1.

4.3.7 Los principales elementos de la planificación con las actividades y recursos de los proyectos financiados con este canon

Cumplido, apartado 1.

4.3.8 Revisar e incorporar los logros alcanzados, de tal forma que exista un hilo conductor sobre lo planificado y lo logrado. Mantener la coherencia con 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. Los ajustes que se realicen a este informe deberán atender lo solicitado por la Auditoría Interna, para lo cual la administración podrá utilizar formas de edición, tales como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación o corrección, los cuales deberán ser sometidos a la aprobación del Consejo de Sutel, comunicados a las instancias correspondientes y publicados en el sitio “web” oficial de la Sutel.

Cumplido, apartado 5.

Recomendación 4.6: Elaborar y mantener actualizado un expediente digital para el año 2019 y los próximos informes de rendición de cuentas del canon de regulación de la Sutel, para la gestión, control y posterior fiscalización, con lo referente a los documentos de trabajo que dieron pie a los análisis y propuestas, de todas las personas que participan en la elaboración y comunicación del informe, incluyendo las diferentes fases por las que pasa la información, tales como: suministro, validación, consolidación y aprobación; así como las consultas a los sistemas informáticos que fueron necesarias para documentar las cifras primarias o secundarias que soportan los datos aportados. Este expediente debe contener las referencias de documentos claves citados o usados en el Informe 2019 y futuros informes de esta naturaleza.

Cumplida. La gestión de la adenda del informe 2019 se encuentra disponible en el gestor documental de la Sutel con el número FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-01352-2023

4.9 Explicar en el IRCCT-2019, en la sección correspondiente, en el proyecto de Digesto de normas, los criterios de evaluación financiera o de otra índole suficientes para que se pueda con toda claridad, determinar si el proyecto es factible o viable con el fin de que cuando se aprueben e incluyan en el proceso de la planificación y presupuestación haya certeza sobre su viabilidad. En este sentido, deben quedar documentados los proyectos que clasificaron como factibles o viables de aquellos que no lo fueron para la correspondiente fase de gestión conforme lo establece la Guía del PMBOK. Para lo cual, la Sutel puede considerar cualquiera de las formas de adición que actualicen y mejoren los contenidos en ese Informe, tal como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación.

San José, 14 de diciembre de 2023
10631-SUTEL-DGO-2023

Cumplido, apartado 1.2

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

Cumplido, apartado 1.3

Adicionalmente, sobre las recomendaciones:

4.3.2 La información suficiente para que el lector puede concluir sobre el 82% de costos indirectos imputados al canon de regulación de las telecomunicaciones

4.3.3 La referenciación, como parte de los análisis del Informe 2019, de los estados financieros aprobados y firmados que fueron remitidos a la Dirección General de la Contabilidad Nacional.

4.3.4 Los estados financieros por segmentos 2019 atinentes al canon de regulación de las telecomunicaciones para que sirvan como referencia de primer nivel en los análisis que se incorporen.

La Unidad de Finanzas elaborará una adenda adicional para cumplir con lo solicitado, ya que por las cargas de trabajo del equipo no es posible completarlo en esta oportunidad; para lo cual se solicitó la ampliación del plazo a la Auditoría Interna.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

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

Alan Cambronero Arce
Director General de Operaciones

ACA/LMZ/SJD
FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-01352-2023



Primera adenda

Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones del 2019

Elaborado por: Sharon Jiménez Delgado, especialista en Planificación, PPCI
Revisado por: Lianette Medina Zamora,
Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI)
Avalado por: Alan Cambronero Arce, director general de Operaciones.

Noviembre de 2023

Elaborado por:

Revisado por:

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

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

Aprobado por:

Alan Cambronero Arce
Director General
Dirección de Operaciones

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	6
Introducción	7
1. Resultados del Uso de recursos del Canon de Regulación	8
1.1 Presupuesto y su vínculo con los proyectos POI	8
1.2 Resultados de ejecución de los proyectos POI por objetivo estratégico	9
1.3 Articulación operativa	34
2. Resultados alcanzados durante el período Regulación	37
2.1 Capacitación institucional	37
3. Gestión del superávit específico de la fuente de regulación de las telecomunicaciones	40
3.1 Causas de la generación de superávit y directriz para su utilización	40
3.2 Comportamiento del superávit específico de regulación	42
4. Presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias	44
4.1 Presupuesto Inicial 2019	44
4.2 Presupuesto Extraordinario 01-2019	44
4.3 Modificaciones Presupuestarias Internas	45
4.4 Informe trimestral sobre las modificaciones realizadas	46
4.5 Presupuesto aprobado	49
5. Logros y retos de la organización	49
5.1 Principales logros en la formulación, ejecución y control del CRT 2019	50
5.2 Indicadores del Sector de Telecomunicaciones 2019	51

Resumen Ejecutivo

El informe de rendición de cuentas es el resultado de la aplicación de la normativa Constitucional, de Ley y específica para el Canon de Regulación de Telecomunicaciones. Cada año, 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 reunir para el 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.

En caso particular de esta adenda al informe 2019 relacionado al uso del canon de regulación, es para el cumplimiento de lo recomendado en el informe 03-ICI-2022 de la Auditoría Interna, en el que solicita adiciones al informe original aprobado por el Consejo con el acuerdo 014-041-2020 del 29 de mayo de 2020; y que se publicó en la página web de la Sutel como indica el lineamiento.

Los informes del 2021 y 2022 cuentan con lo recomendado por la Auditoría, como parte de las lecciones aprendidas, a pesar de que el informe del ente auditor no lo señalara así.

Introducción

Este documento es una adenda al “Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de telecomunicaciones del 2019”, en cumplimiento de lo recomendado por la Auditoría Interna en el informe 03-ICI-2022, en el que solicita adiciones al informe original aprobado por el Consejo con el acuerdo 014-041-2020 del 29 de mayo de 2020; y que se publicó en la página web de la Sutel como indica el lineamiento.

En el sistema documental de la Sutel se encuentra la carpeta FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-01352-2023 disponible con todas las versiones, información de origen del informe, oficios de remisión y cualquier otra información de importancia relacionada con el documento¹.

En esta adenda se incluye la siguiente información

- Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con dicho canon, con base en la evaluación del Plan Operativo Institucional.
- Resultados de la gestión alcanzados durante el período, con base en el Informe de labores.
- Cualquier otra información que, producto de la liquidación presupuestaria y los estados financieros, amerite su aparición en el informe.

¹ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.6:** “Elaborar y mantener actualizado un expediente digital para el año 2019 y los próximos informes de rendición de cuentas del canon de regulación de la Sutel, para la gestión, control y posterior fiscalización, con lo referente a los documentos de trabajo que dieron pie a los análisis y propuestas, de todas las personas que participan en la elaboración y comunicación del informe, incluyendo las diferentes fases por las que pasa la información, tales como: suministro, validación, consolidación y aprobación; así como las consultas a los sistemas informáticos que fueron necesarias para documentar las cifras primarias o secundarias que soportan los datos aportados. Este expediente debe contener las referencias de documentos claves citados o usados en el Informe 2019 y futuros informes de esta naturaleza. Elaborar y mantener actualizado un expediente digital para el año 2019 y los próximos informes de rendición de cuentas del canon de regulación de la Sutel, para la gestión, control y posterior fiscalización, con lo referente a los documentos de trabajo que dieron pie a los análisis y propuestas, de todas las personas que participan en la elaboración y comunicación del informe, incluyendo las diferentes fases por las que pasa la información, tales como: suministro, validación, consolidación y aprobación; así como las consultas a los sistemas informáticos que fueron necesarias para documentar las cifras primarias o secundarias que soportan los datos aportados. Este expediente debe contener las referencias de documentos claves citados o usados en el Informe 2019 y futuros informes de esta naturaleza”.

1. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación

El Informe del “Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, período 2019”, aprobado por el Consejo con el acuerdo 014-041-2020 del 29 de mayo de 2020.

En este documento se hacen una serie de ajustes y se amplía información considerando las recomendaciones de la Auditoría Interna, incluidas en el informe 03-ICI-2022, en el que solicita adiciones al informe original. Se estructura con una nueva numeración y en cada numeral se hace indicación a la referencia del informe original.

En el informe citado se desarrollo el apartado “3. Resultados del uso de recursos del canon de regulación”, a continuación, se amplía la información sobre los proyectos ejecutados y financiados con este canon.

2. Presupuesto y su vínculo con los proyectos POI²

El POI 2019 para Presupuesto Ordinario fue aprobado por el Consejo la Sutel con el acuerdo 012-059-2018, del 6 de setiembre de 2018 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 04-58-2018 del 28 de setiembre de 2018.

Esta información se incluye en el Presupuesto Ordinario 2019, el cual fue aprobado por la Contraloría General de la República con el oficio DFOE-IFR-0574 del 11 de diciembre de 2018; 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”.

² POI: Plan Operativo Institucional

3. Resultados de ejecución de los proyectos POI por objetivos estratégicos

En este numeral se brinda información de cada uno de los proyectos asociados con los objetivos estratégicos y el canon de Regulación de Telecomunicaciones³, la cual incluye:

- 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, detalle de las fuentes e importes que se utilizaron para lograr el financiamiento total del proyecto.
- 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 de la Sutel, la cual utiliza las mejores prácticas según el PMBOK.

Además, se analizan *“los principales elementos de la planificación con las actividades y recursos de los proyectos financiados con este canon”* tanto para los proyectos como para las actividades de rutina⁴.

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

Este objetivo está compuesto de 1 meta de Regulación: un proyecto de la Dirección General de Mercados; con un presupuesto planeado de \$56.500.000,00.

Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutó el 100% de la meta y de los recursos asignados para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 1.

³ **Informe 03-ICI-2021, Recomendación 4.3.5:** *“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. No limitarse a los elementos mínimos solicitados por la Contraloría General de la República en su Informe DFOE-IFR-IF-07-2015”.*

⁴ **Informe 03-ICI-2021, Recomendación 4.3.7:** *“Los principales elementos de la planificación con las actividades y recursos de los proyectos financiados con este canon”*

Tabla 1
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 1

NOMBRE PROYECTO		Cumplimiento sobre metas físicas al 30 de diciembre de 2019				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
		Planeado	I semestre	II semestre	Etapas del proyecto	Planeado	Ejecutado en presupuesto	
MP03 2018	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	Implementación del sistema	63%	100%	Ejecución	56 500 000,00	53 708 900,00	DGM
			63%	100%		56 500 000,00	53 708 900,00	DGM

Ejecución de las metas de los proyectos

- *MP032018. Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL) (100%)*

Alcance	Tiempo
Implementar el sistema disponible al usuario final para revisión de indicadores por medio de una plataforma web.	• Duración: 3 años • Inicio: 2017 • Fin: 2019 •

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Regulación de las telecomunicaciones.	Programa 2, Mercados.

Metas 2017-2019

- Contar con una herramienta WEB que permita consultar y descargar los indicadores públicos de telecomunicaciones.
- Ofrecer al usuario veracidad de la información.
- Contar con una herramienta WEB que permita la visualización georeferenciada a nivel cantonal de indicadores relacionadas con los servicios de telefonía fija internet fija y televisión por suscripción.

Entregables /Costos

Hito/Etapa/Entregable	Costo estimado por entregable
1. Coordinación con el departamento de TI y posibles oferentes para los diferentes requerimientos que puedan incluirse en el Proyecto	2018: \$44,800,00,00
2. Preparación de la información, con base en los requerimientos establecidos a través de las coordinaciones con el Departamento de TI, y la DGM para afinar el cartel licitatorio.	
3. Proceso de contratación administrativa	
4. Desarrollo de la herramienta por parte del adjudicado. Fase: 1 al 3: 2018.	
5. Implementación de la herramienta.	2019: \$50,000,000.00
6. Capacitación a todos los operadores como cierre del proyecto 2019	
Costo total:	\$94,800,000.00

Avance del proyecto en 2019

- No hubo modificaciones a este proyecto durante el 2019
- De los \$56.500.000,00 presupuestados, al 31 de diciembre de 2019, se pagaron \$53.708.900,00 lo que representa una ejecución del 95% de los recursos asignados. La diferencia se debe a que en la adjudicación del proyecto MP032018 sobre SIGITEL se utilizaron menos recursos que los estimados inicialmente en el estudio de mercado.
- Los recursos remanentes del cierre del proyecto se identificaron como parte del superávit de regulación que fue aplicado como se explica en la sección siguiente de este informe.

Justificación del avance en 2019

El proyecto finalizó el 20 de noviembre de 2019, cuando se realizó la presentación oficial del sistema a operadores y dueños de infraestructura. El proyecto está disponible en <https://sutel.go.cr/indicadores>

¿En qué podemos ayudarte?



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

Este objetivo está compuesto de 4 metas; de las cuales 1 una está a cargo de la Dirección General de Calidad, 1 de la Dirección General de Mercados y 2 son institucionales. El presupuesto planeado es de \$295.908.575,00.

Al 30 de diciembre de 2019 estaban ejecutadas en promedio el 85% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 2.

Tabla 2
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 2

OBJETIVO ESTRATÉGICO	TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 30 de diciembre de 2019				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
				Planeado	I S	II S	Etapa del proyecto	Planeado	pagado	
2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	USUARIOS	QP03 2018	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	Desarrollo, implementación y pruebas de aceptación	85%	100%	Ejecución	120 908 575,00	120 908 573,00	DGC
	USUARIOS	MP02 2018	Campaña de educación sobre la herramienta "Mi Comparador" como insumo para la decisión de contratación de servicios de telecomunicaciones	Ejecución de la campaña	45%	100%	Ejecución	175 000 000,00	171 606 735,00	DGM
	USUARIOS	CP02 2018	Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel	Construcción del tesaurus Definición de la herramienta estudio de mercado y costos.	26%	47%	Desarrollo de la actividad	Rec. Propios	-	UJ
	INNOVACION	CP01 2018	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria.	Agenda regulatoria 2019	58%	91%	Desarrollo de la actividad	Rec. Propios	-	Institucional
TOTAL:					54%	85%		295 908 575,00	292 515 308,00	99%

Ejecución de las metas de los proyectos

Al respecto, las direcciones y áreas responsables informaron:

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

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
Contempla contratar un servicio que permita contar con una herramienta de comparación de CDRs y a nivel de datos estadísticos sobre los resultados obtenidos, durante un periodo de seis años, con la finalidad de generar informes técnicos anuales de la verificación de la correcta tarificación de los servicios de telefonía móvil, fija e IP incluyendo los servicios de transferencia de datos móviles y fijos. Se proyecta emitir informes anuales durante los seis años de la contratación del servicio	• Duración: 7 años • Inicio: 2017* • Final: 2023 *El proyecto inició en 2017, pero debido a la declaración de infructuosidad sobre la contratación y la apelación a la CGR por parte del proveedor, se "reinició" todo el proceso en 2018.
<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Calidad

Metas 2017-2019

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

Entregables/ Costos

Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado por Hito/Etapa/Entregable	
Etapas 2018	Semanas programadas	Cuota por trimestre vencido	Costo total estimado durante el año
1) Resolución del recurso de apelación presentado ante la Contraloría General respecto a la Licitación 2017-LI-0002-SUTEL (referencia R-DCA-02176-2018)	15		
2) Acto de adjudicación por parte del Consejo de SUTEL debido a que CGR declara a lugar el recurso de nulidad (referencia R-DCA-0348-2018)	4		
4) Plazo de apelaciones de la adjudicación	2		
5) Gestiones propias de la Unidad de Proveeduría de SUTEL	1		
6) Refrendo del contrato por parte de la Contraloría General de la Republica (Art 32 de la Ley de Contratación Administrativa)	5		
7) Fase II: Levantamiento de requerimientos e Inicio del desarrollo del sistema WEB	25	-	-
Etapas 2019	Semanas programadas		
8) Fase II: Continuación del desarrollo, implementación y pruebas de aceptación	9		90 104 202,00
9) Fase III: Inicio de la ejecución del Servicio de Hospedaje (Trimestre II, III y IV del 2019)	43		16 894 538,00
Etapas 2020-2023	Semanas programadas	Cuota por trimestre vencido	Costo total estimado durante 2020-2023
9) Fase III: Continuación de la ejecución del servicio de hospedaje del Sistema Comparador WEB - Informe al Consejo de SUTEL con los resultados obtenidos del primer año de ejecución. - Informe al Consejo de SUTEL con el comparativo de los resultados obtenidos del año 2020 respecto al año 2019. - Informe al Consejo de SUTEL con el	166	8 850 000,00	118 261 766,00

Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado por Hito/Etapa/Entregable	
comparativo de los resultados obtenidos del año 2021 respecto a los años 2020 y 2019. - Informe al Consejo de SUTEL con el comparativo de los resultados obtenidos del año 2022 respecto a los años 2021, 2020 y 2019. - Informe al Consejo de SUTEL con el comparativo de los resultados obtenidos del año 2023 respecto a los años 2022, 2021, 2020 y 2019. - Documento con propuestas para los operadores referente a la mejora del proceso de tasación y tarificación, elaborado con base en los resultados del histórico de los años 2019-2020-2021-2022 y 2023.			
	270	Costo total	225 260 506,00

Avance del proyecto en 2019

- En la primera modificación al POI 2019 se varió el costo del proyecto debido a la diferencia entre el monto adjudicado y el planeado. Esta modificación se aprobó con el acuerdo 008-037-2019 del 13 de junio de 2019, por el Consejo y con el acuerdo 05-31-2019 fue aprobado⁵ por la Junta Directiva de la Aresep.

AÑO	FASE	ORIGINAL	MODIFICADO
2018	Fase 1: Proceso de contratación	-	-
	Inicio fase 2: levantamiento de requerimientos		
2019	Fase 2: Desarrollo, implementación y pruebas	94 400 000,00	90 104 202,00
	Fase 3: Inicio hospedaje	26 550 000,00	16 894 538,00
2020-2023	Fase 3: Hospedaje.	115 050 000,00	118 261 766,00
TOTAL:		236 000 000,00	225 260 506,00

- Posteriormente, la tercera modificación al POI 2019 fue para cubrir lo fijado por la Ley para el fortalecimiento de las finanzas públicas 9635, que aplica el Impuesto al Valor Agregado en las partidas de servicios. Este cambio generó un aumento del 15% en el valor del proyecto pasando de ¢106.998.740,00 a ¢120.908.575,00. Aprobado por el Consejo con el acuerdo 007-054-2019 del 29 de agosto de 2019 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 08-42-2019 del 17 de setiembre y ratificada en la sesión del 24 de setiembre del 2019.
- No hubo diferencias entre lo presupuestado y lo ejecutado que generaran superávit.

⁵ Aprobado en sesión del 09 de julio y ratificado en sesión del 16 de julio de 2019.

Justificación del avance del proyecto en 2019

Este es un proyecto que inició en 2017 y su contratación se realizó en 2018.

El 17 de setiembre del 2019 se hizo la recepción definitiva de la Fase 2, está en trámite ante la Proveeduría la multa correspondiente por el retraso; cuya programación original eran 240 días hábiles y tuvo una demora por parte del desarrollador, que la hizo de 305 días hábiles por prórrogas y atrasos en la entrega de los insumos.

El sistema está en su fase operativa y se ejecuta con normalidad. Se han pagado a la fecha, 2 de las 16 cuotas trimestrales.

MP022018. Campaña de educación “Mi comparador”

Alcance	Tiempo
El alcance del proyecto es educar a los usuarios acerca de la nueva herramienta que tiene Sutel para comparar ofertas comerciales de servicios de telecomunicaciones, por medio de una campaña educativa que estimule al usuario a comparar paquetes comerciales por parte de los diferentes operadores y decida sobre la oferta que se adapte mejor a sus necesidades. Permitiendo así; que la Sutel tenga un acercamiento a los usuarios finales ofreciéndole herramientas en los que permitan estar informados sobre temas comerciales de los servicios de telecomunicaciones.	• Duración: 2 años • Inicio: 2018 • Fin: 2019

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Regulación de las telecomunicaciones.	Programa 2, Mercados.
Metas	
• Que los usuarios de los servicios conozcan el sistema "Mi Comparador" sobre las ofertas comerciales de los servicios de telecomunicaciones.	

Entregables/ Costos	
Hito/Etapa/Entregable	Costo estimado por entregable
Levantamiento de requerimientos para estudio de mercado	2018: 175.000.000.00
Contratación Fase 1: Producción de la campaña, plan de medios (se entrega con la producción)	
Contratación fase 2: Implementación de la campaña (finaliza en diciembre porque el community manager administra redes sociales durante un año)	
Contratación fase 1: Elaboración de plan de medios	2019: 175.000.000.00
Contratación fase 2: Implementación de la campaña	
COSTO TOTAL:	350 000 000,00

Avance del proyecto en 2019

- El costo planeado del proyecto fue de \$175.000.000 y se reportan pagos de \$171.606.735,00, que implican un 98%.
- El 2% restante se aplicó como superávit del periodo, como se explica en el capítulo siguiente de este informe.

Justificación del avance del proyecto en 2019

La contratación de la campaña publicitaria ya finalizó y la DGM recibió los reportes de la agencia publicitaria, los anuncios se ubicaron en todos los medios de comunicación según el plan entregado, este se enfoca en dar a conocer la herramienta MI COMPARADOR para el uso de los usuarios finales.

El costo planeado del proyecto fue de \$175.000.000 y se reportan pagos de \$171.606.735,00, que implican un 98%.

CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia

Alcance	Tiempo
El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas.	• Duración: 4 años • Inicio: 2018 • Final: 2021
Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Regulación de las telecomunicaciones	Programa 1, Administración Superior
Metas	
• Crear un sistema informático de consulta de jurisprudencia administrativa que contenga oficios de criterio y opinión, así como resoluciones dictadas por la Sutel.	

Avance del proyecto en 2019

- El proyecto inició en el 2018 como parte de una de la Agenda Regulatoria impulsada por el Consejo de la Sutel.
- En la primera modificación al POI 2019, se variaron las actividades programadas para que incluyan otras determinadas del diagnóstico del proyecto, esto condujo a un aumento en el tiempo de desarrollo del proyecto extendiéndose por 4 años y no 3 como estaba originalmente previsto.
- No se asignaron recursos presupuestarios que impliquen gastos de regulación.

Justificación del avance en 2019

De acuerdo con la modificación del proyecto solicitada por la Unidad Jurídica, existían dos metas para el 2019 del proyecto:

- Construcción del tesoro. (Meta A) en la justificación)
- Definición del concepto de la herramienta y estudio de mercado entre posibles oferentes para la instrucción o bien la creación de la totalidad del digesto de jurisprudencia. (Meta B) en la justificación)

Junto a estas dos metas, se requería la verificación de la capacidad de las herramientas con que actualmente cuenta la SUTEL, (Laserfiche).

De acuerdo con lo reportado por la misma Unidad Jurídica, existe un retraso en el cumplimiento del cronograma ya que:

- 3) *Imposibilidad de determinar si se requiere o no de un tesoro o de un mapa conceptual; de previo es necesario determinar la naturaleza de la herramienta.*

B) Retraso en el cumplimiento de las metas descritas en el plan de acción de ejecución de las etapas del proyecto dentro del plazo previsto:

- *No se cuenta con toda la información necesaria para la determinación del concepto de la herramienta y sus posibles oferentes.*
- *En la fecha en que fueron recibidas las respuestas de las empresas ARANAS E.S. y TECHNOLOGY CORE COSTA RICA, así como las solicitudes de reunión y prórroga de plazo para brindar la información requerida, impiden contar con la información necesaria para el cumplimiento de la meta en la fecha prevista.*

Justificación del avance de la evaluación

- 3) *Se construyó un mapa conceptual, -no se ha avanzado en la construcción de un Tesoro.*

CAUSAS de A): Las empresas interesadas señalaron que no resulta necesario la construcción de un tesoro, sino que lo ideal es contar con un mapa conceptual que sirva de restrictor de búsquedas. Esto considerando que lo esperado es obtener resultados precisos y no resultados ligados a múltiples opciones de resultados. Se cuenta con el mapa conceptual construido a partir de la estructura misma de la Ley.

B) No se logró contar con la información necesaria requerida a terceros externos de la SUTEL, quienes además solicitaron nuevas reuniones y prórroga para la entrega. El retraso en la entrega de información requerida impide el avance en la ejecución de las metas de la segunda etapa del proyecto dentro del cronograma establecido en el plan de acción presentado al Consejo de la SUTEL.

CAUSAS de B):

** Incumplimiento de terceros ajenos de la SUTEL en la entrega de información necesaria dentro del plazo previsto, solicitudes de reunión y solicitudes de prórroga de plazo para remitir la información requerida, con posterioridad al plazo para presentación de este informe.*

Acciones de mejora:

- 3) En caso de que se determinen opciones tecnológicas que no requieran tesauo, no se requiere opción de mejora alguna.**

B) Están programadas las reuniones solicitadas por los posibles oferentes, mismas que se celebrarán el 09 y 10 de enero de 2020. Están fijadas las fechas de prórroga de plazo para la presentación de la información requerida, señaladas para el 17 de enero de 2020.

Una vez se cuente con la información necesaria, se procederá al análisis a efecto de generar criterio y recomendación al Consejo sobre el concepto y tecnología de la herramienta, así como la existencia de posibles oferentes.

Observaciones de PPCI sobre el desarrollo de este proyecto:

De acuerdo con lo reportado por la Unidad Jurídica para el final del 2019, se registra un avance del 78%, compuesto por el desarrollo de las dos metas de 2019: a) la construcción del tesauo; b) el estudio de mercado.

El retraso en el desarrollo de estas metas impacta directamente el cronograma de avance del proyecto, atrasando la contratación de la herramienta en un año más (pasaría de realizarse en 2021 a 2022). Al respecto, existe una preocupación de parte de PPCI sobre los consecutivos retrasos en el desarrollo del proyecto “Digesto de Normas y jurisprudencia”, principalmente porque afectan las prioridades institucionales y pareciera, que no se tiene claridad aún sobre el alcance y límites del proyecto en cuestión.

Al respecto, se revisó el expediente del proyecto que se encuentra en el Laserfiche y se determinó lo siguiente:

- a) Sobre la construcción del Tesauo de información (meta 1 del proyecto para 2019):*

Al respecto, en la evaluación al 30 de setiembre, la Unidad Jurídica señaló:

“En relación con el tesauo para el digesto, se ha trabajado en coordinación con Gestión Documental, en una sola guía que sirva de base para este proyecto y el de la Plataforma de interoperabilidad; el objetivo de ese producto es la “normalización” de la terminología que servirá de retractor en cada una de las herramientas.”

No obstante, en la evaluación al 31 de diciembre de 2019, la unidad omite referirse a la meta y por ello, se le solicita una ampliación al respecto⁶. La Unidad Jurídica respondió:

“A) Se construyó un mapa conceptual, -no se ha avanzado en la construcción de un Tesauo.

CAUSAS de A): Las empresas interesadas señalaron que no resulta necesario la construcción de un tesauo, sino que lo ideal es contar con un mapa conceptual que sirva de retractor de búsquedas. Esto considerando que lo esperado es obtener resultados precisos y no resultados ligados a múltiples opciones de resultados. Se cuenta con el mapa conceptual construido a partir de la estructura misma de la Ley.”

⁶ Correo de PPCI del 17/01/2020, respuesta de Unidad Jurídica del 20/01/2020

La Unidad Jurídica no reportó en los seguimientos trimestrales la decisión sobre la meta del tesoro a PPCI; al respecto, se consultó a la jefatura de Gestión Documental, contraparte técnica en la generación del Tesoro sobre el desarrollo del mapa conceptual de referencia y a su participación como equipo de trabajo. Al respecto, Gestión Documental respondió:

“Efectivamente gestión documental ha colaborado con la unidad jurídica en la dirección de construcción del tesoro para lo cual se tuvo una serie de reuniones a inicios del año anterior en donde se les facilitó primeramente una guía teórica de cómo hacerlo, de ahí el asignando del proyecto de la unidad jurídica realizó en el mes de junio un esquema de la conformación de la Ley de Telecomunicaciones, posteriormente el 15 de octubre se realizó una sesión de trabajo junto con TI donde se le indicó en detalle cómo debía construir el tesoro y adicionalmente se le facilitó un documento ejemplo base del tesoro.

Referente a su segunda consulta sobre el mapa conceptual, esta unidad desconoce dicho documento y no ha tenido participación alguna en él.

En relación a su última consulta, definitivamente no es lo mismo un tesoro que un mapa conceptual. Un mapa conceptual es una representación gráfica del mismo, se utiliza como herramienta para el aprendizaje de un tema en particular y se representa por medio de cuadros u óvalos. El tesoro por su parte es una lista de palabras o términos controlados de una taxonomía específica, ejemplo TELECOMUNICACIONES, empleados para representar conceptos su función principal es neutralizar la sinonimia y la polisemia, ambas características naturales de la lengua, que dificultan la precisión de la indización y recuperación de la información. En resumen, el mapa conceptual es una buena herramienta de insumo para utilizar con los diferentes términos que para la construcción de un tesoro.”

A la luz de lo expuesto por Gestión Documental, persiste la duda de si mapa conceptual al que se refiere la administración del proyecto es suficiente para determinar las etiquetas de datos necesarias para la búsqueda y categorización de la información. De hecho, en un correo posterior, la Jefatura de Gestión Documental externa su preocupación al respecto:

“(…) me preocupa la aseveración que no es necesario un tesoro dicho por un proveedor. Hasta donde he participado en reuniones no es un tema cuestionable por el proveedor sino un requisito que la administración debe definir. De mis participaciones ninguno de los potenciales proveedores lo ha dicho. En este sentido gestión documental se ha circunscrito a dar aportes y no comparte dicho concepto, pero ha respetado en todo momento posibles opciones como categorización de materias en lugar de tesoro, sin embargo, este debe ser igualmente estructurado y normalizado, con los debidos metadatos del caso, a menos como repito que la administración decida otra cosa.”

Es decir, la meta del tesoro no se encuentra cumplida y a la fecha, la Unidad Jurídica no tiene claridad sobre si es un requisito para la definición de la herramienta y el dimensionamiento de la estructura que tendrá el sistema.

Tampoco se realizaron gestiones por parte de la Unidad Jurídica para la gestión de cambios respectiva, ya que hasta setiembre del 2019 el reporte era sobre la estructura de un tesoro y la construcción que se realizaba era una guía de información en esos mismos términos; no existen en control de PPCI las suficientes razones que justifiquen el no cumplimiento de la meta ni las gestiones respectivas por parte de la Unidad Jurídica en las que se motive el cambio. Además de acuerdo con lo descrito por la Unidad de Gestión Documental como ente técnico en materia de información, no es equivalente el mapa conceptual descrito con la meta propuesta del tesoro, aspecto de coordinación que tampoco se valoró.

- b) *Definición del concepto de la herramienta y estudio de mercado entre posibles oferentes para la instrucción o bien la creación de la totalidad del digesto de jurisprudencia.*

De acuerdo con el expediente del proyecto, el 23 de octubre de 2019, la Unidad Jurídica envió a Tecnologías de Información el oficio 09640-SUTEL-UJ-2019 en el que establecía una descripción de alcance total del proyecto de creación del Digesto de Jurisprudencia de Sutel.

Posteriormente, el 22 de noviembre de 2019 la Unidad Jurídica consultó nuevamente sobre el visto bueno de TI al oficio presentado con el fin de que se divulgara la información a los eventuales proveedores del servicio. El 3 de diciembre, la Unidad de Tecnologías de Información respondió con los requerimientos solicitados.

Con los oficios 11245-SUTEL-UJ-2019, 11246-SUTEL-UJ-2019, 11250-SUTEL-UJ-2019 y 11251-SUTEL-UJ-2019 todos del 16 de diciembre de 2019, se solicitó la información a los eventuales proveedores del sistema; es decir, la información fue solicitada en la última semana laboral, lo que ocasionó que el estudio no pudiera finalizarse en el periodo.

Al cierre de 2019, la Unidad Jurídica no contaba con el estudio de mercado solicitado en la meta e inclusive, uno de los proveedores consultó el 20 de diciembre:

“Para brindarle una tabla de costos como la solicitada en el oficio, hay muchos detalles del alcance esperado y otras consideraciones técnicas que no se especifican, y se necesita conocer antes de enviar una propuesta formal y detallada como la solicitada. Por lo que muy respetuosamente le solicitamos una cita para aclarar estos puntos.

A la vez solicitamos ampliar el plazo de entrega de la proforma a 4 días hábiles después de realizada la cita propuesta por favor con el fin de brindar una cotización integral y con tecnologías modernas para su representada”.

En la justificación del desface por la Unidad Jurídica, se asevera que:

“No se logró contar con la información necesaria requerida a terceros externos de la SUTEL, quienes, además, solicitaron nuevas reuniones y prórroga para la entrega. El retraso en la entrega de información requerida impide el avance en la ejecución de las metas de la segunda etapa del proyecto dentro del cronograma establecido en el plan de acción presentado al Consejo de la SUTEL.” (El subrayado no pertenece al original)

Resulta claro que, si una solicitud de información se envía el 16 de diciembre, las posibilidades de respuesta y de elaborar el estudio respectivo no podrían ser alcanzadas en el 2019. En la evaluación del 30 de setiembre anterior, la Unidad responsable del proyecto reportó:

“En relación con el estudio de Mercado, tanto la Unidad Jurídica como TI han contactado con varios proveedores de diferentes tecnologías que podría ofrecer una solución tecnológica moderna, innovadora, ágil, eficaz y con un costo razonable. Esto ha permitido reuniones con tres de estos posibles oferentes para explicarles el objeto del proyecto. De esas reuniones, los oferentes han desarrollado un demo para observar cómo funcionaría la herramienta en una supuesta aplicación.

⁷ Oficio ARA-0054-2019, del 20 de diciembre de 2019. NI-15861-2019.

Con la información recopilada, la Unidad Jurídica está elaborando un documento dirigido a estos oferentes y a algunos otros con los cuales han socializado el proyecto. El objetivo es obtener el costo probable del desarrollo, implementación y mantenimiento, de acuerdo con las posibles soluciones tecnológicas ofrecidas por distintas empresas.”

Es decir, la unidad a cargo no reportó desviaciones en la meta planteada a setiembre de 2019 y no realizó gestión alguna ante PPCI para evidenciar los retrasos, si se presentaron. La justificación sobre la oportunidad en la respuesta de la información por parte de terceros es poco razonable si se tiene en cuenta la fecha de envío de las solicitudes.

Así las cosas, ninguna de las dos metas planteadas por la Unidad Jurídica para el proyecto del Digesto se cumplió en tiempo y forma, tampoco existen las justificaciones suficientes que permitan determinar que el avance del 78% reportado es real. Debido a lo anterior, la Unidad de PPCI aplicando los criterios de evaluación para los proyectos desarrollados con recursos internos determina un avance de 47%, ya que, en la fase de desarrollo de la actividad no se han completado:

ETAPA	ACTIVIDADES	% MAXIMO	% REPORTADO	% ASIGNADO
Desarrollo de la actividad	* Investigación y recopilación de información	15%	14%	10%
	* Ejecución y análisis de la información	15%	12%	7%
	* Reportes de avance según cronograma	10%	10%	5%
	* Validación, discusión y análisis del informe	10%	7%	0%
	* Informe final (aprobación de director)	10%	10%	0%
	Total	60%	53%	22%

Se mantienen 25% de la fase de planificación. No existe evidencia en lo enviado por la Unidad Jurídica de que exista un informe validado y aprobado al que se le asignen el 17% de las últimas dos actividades y en ambas metas no hubo al finalizar el año, un producto aprobado y completo.

Es importante hacer una revisión del alcance tiempo y costo y la permanencia del proyecto en el Plan Operativo Institucional, debido a la indefinición que se ha visualizado en este informe de ejecución. Además, se recomienda valorar los resultados generados por el recurso humano asignando para el desarrollo de este proyecto, ya que el avance asignado a este proyecto en el 2019 es de un 47%.

Factibilidad de los proyectos según la metodología⁸

Es importante aclarar que la formulación del proyecto Digesto de Normas y jurisprudencia y los demás proyectos POI del 2019 se determinaron con anterioridad a la aprobación de la Metodología de Proyectos de Sutel que considera todas las variables para la factibilidad de los proyectos desde la planificación y las mejores prácticas del PMBOK.

Este proyecto se cerró con la segunda modificación al POI 2022, aprobada por el Consejo con el acuerdo 010-060-2022 del 24 de agosto de 2022 y por la JD de ARESEP mediante acuerdo 10-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

La condición principal que limitaba la factibilidad del proyecto fue la regla fiscal, documentada en el oficio 06693-SUTEL-DGO-2022 del 26 de julio de 2022, enviado a la JD de Aresep, en el que se solicitaba la suspensión del proyecto para el 2022, debido a que las actividades programadas son preparatorias para la contratación que fue suspendida en el 2023 y hasta que la situación presupuestaria de Sutel cambie. Estas actividades no tenían costo presupuestario asociado en el 2022.

Como se explicó en el oficio de cita:

“La suspensión del proyecto debe mantenerse mientras los parámetros de la regla fiscal impidan la asignación de recursos. Si el proyecto es reactivado (de ser prioridad aún para la Administración) será necesaria la revisión de los elementos esenciales (alcance, tiempo y costo), para que sea oportuno y acorde con las soluciones tecnológicas disponibles en el mercado.”

La Junta Directiva de la ARESEP autorizó la suspensión del proyecto mediante el acuerdo 04-51-2022 del 27 de julio de 2022.

Posteriormente, la Dirección General de Operaciones consultó mediante oficio 06250-SUTEL-DGO-2022 del 8 de julio de 2022, a la Unidad Jurídica sobre la factibilidad del desarrollo del proyecto:

*“Considerando los plazos establecidos entre ARESEP y SUTEL para el cumplimiento del protocolo, el POI 2023 debe ser enviado a la Junta Directiva a más tardar el 1° de setiembre de 2022, por lo que les agradeceremos valorar si el proyecto se mantiene. Se resalta la importancia del POI 2023, ya que es parte integral de los documentos **que respalda las gestiones del proceso de elaboración y aprobación del Presupuesto Ordinario 2023**. En este contexto y bajo las limitaciones de personal y presupuestarias, les agradeceré valorar si el Digesto se incluirá sin recursos presupuestarios en el POI 2023 o se mantendrá suspendido (el resaltado es propio).”*

⁸ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.9:** Explicar en el IRCCT-2019, en la sección correspondiente, en el proyecto de Digesto de normas, los criterios de evaluación financiera o de otra índole suficientes para que se pueda con toda claridad, determinar si el proyecto es factible o viable con el fin de que cuando se aprueben e incluyan en el proceso de la planificación y presupuestación haya certeza sobre su viabilidad. En este sentido, deben quedar documentados los proyectos que clasificaron como factibles o viables de aquellos que no lo fueron para la correspondiente fase de gestión conforme lo establece la Guía del PMBOK. Para lo cual, la Sutel puede considerar cualquiera de las formas de adición que actualicen y mejoren los contenidos en ese Informe, tal como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación.

La Unidad Jurídica de la Sutel con el oficio 06449-SUTEL-UJ-2022 del 15 de julio solicitó el cierre del proyecto, argumentando:

1. Actualmente, persisten las dificultades económicas que justificaron la suspensión del proyecto; agravadas ahora a raíz de la aplicación de la regla fiscal, que ha supuesto una mayor restricción al presupuesto y consecuentemente al gasto.
2. En este momento, persisten las condiciones de aumento en la carga laboral de la Unidad Jurídica que se han expuesto en diferentes momentos a lo largo del desarrollo de este proyecto, agravadas con los movimientos de personal en la Unidad en los que se incluye la salida de funcionarios.
3. El contexto sanitario, político y económico que atraviesa nuestro país actualmente, ha afectado las condiciones normales de ejecución de las labores ordinarias de la Unidad Jurídica y de otras áreas de la institución, incluyendo la ejecución de actividades necesarias para el avance del proyecto.

Por todo lo anterior se determinó que no era factible continuar con el proyecto y se solicitó el cierre definitivo, aprobado por el Consejo con el acuerdo 010-060-2022 del 24 de agosto de 2022 y por la JD de ARESEP con el acuerdo 10-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

CP012018. Agenda Regulatoria Sutel

Alcance	Tiempo
El proyecto consiste en el desarrollo de metodologías que permitan elaborar anualmente una agenda regulatoria de manera que el Regulador identifique los temas o los asuntos que serán atendidos por la autoridad durante ese período. Esa metodología general estará compuesta por metodologías para la formulación de la agenda; priorización de proyectos; consulta a interesados; seguimiento y evaluación de resultados; rendición de cuentas; gestión de cambios. Además, contempla la generación de una Agenda Regulatoria piloto 2018 y de una Agenda Regulatoria preliminar para el 2019 Regulatoria 2019.	• Duración: 2 años • Inicio: 2017 • Final: febrero 2019.
Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Común a todas las fuentes de financiamiento.	Enlaces de todas las direcciones, con la dirección del Consejo de la Sutel.
Metas	
• Agenda Regulatoria Piloto 2018 • 6 metodologías: a. Metodología y procedimiento de formulación de la agenda b. Metodología y procedimiento de priorización de proyectos c. Metodología y procedimiento de consulta a interesados d. Metodología y procedimiento de seguimiento y evaluación de resultados e. Metodología y procedimiento de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria	

- f. Metodología y procedimiento de gestión de cambios de la Agenda regulatoria.
- Agenda Regulatoria 2019 borrador
 - Documento de rendición de cuentas
 - Lista de proyectos preliminares priorizados para iniciar consulta

<i>Entregables/ Costos</i>	
Hito/Etapa/Entregable	Costo estimado por entregable
Agenda Regulatoria Piloto 2018. (01 febrero-13 de marzo 2018)	
a. Metodología y procedimiento de formulación de la agenda b. Metodología y procedimiento de priorización de proyectos c. Metodología y procedimiento de consulta a interesados d. Metodología y procedimiento de seguimiento y evaluación de resultados e. Metodología y procedimiento de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria f. Metodología y procedimiento de gestión de cambios de la Agenda regulatoria. (Plazo: febrero a julio 2018)	
Agenda Regulatoria 2019 borrador. (Plazo: agosto-noviembre 2018)	
Documento de rendición de cuentas de la Agenda 2018. (Plazo: noviembre - diciembre 2018)	
Lista de proyectos preliminares priorizados para iniciar consulta. (Plazo: febrero 2019)	
Costo total:	Recursos propios

Avance del proyecto en 2019

- El proyecto inició en el 2018 como parte de una de la Agenda Regulatoria impulsada por el Consejo de la Sutel.
- No tuvo modificaciones durante su ejecución
- No se asignaron recursos presupuestarios que impliquen gastos de regulación.

Justificación del avance en 2019

El proyecto en su fase 2019 arrancó hasta el mes de febrero cuando ya se contó con la confirmación del equipo de trabajo vía acuerdo del Consejo; desde esa fecha se han realizado las siguientes actividades⁹:

- Se desarrolló en un 100% de la rendición de cuentas del 2018 la cual fue aprobada por el Consejo.
- Se realizó la modificación y mejora a la metodología de priorización de proyectos la cual contó con la aprobación respectiva del Consejo para su aplicación.

⁹ De acuerdo con el correo electrónico de la coordinadora de la Agenda Regulatoria, Cinthya Arias Leiton.

- Se construyó la Agenda Regulatoria 2019 y se han ejecutado reuniones con la mesa de trabajo con miras a la construcción de las Agendas Regulatorias 2020 y 2021.
- Las estrategias de comunicación de rendición de cuentas y de divulgación de la Agenda 2018 y 2019 fueron acordadas y a la fecha queda pendiente incluir los informes respectivos en la página web por parte del área de comunicación.
- Se elaboraron los materiales que serán compartidos con los funcionarios con la finalidad de motivar su participación en la elaboración de planes de trabajo institucionales (Agenda Regulatoria 2021) aplicando la metodología diseñada.
- También se socializaron con las mesas de trabajo proyectos de ejecución bianual. Se remitieron a todos los funcionarios las metodologías de presentación de iniciativas para la construcción de la Agenda Regulatoria 2021 y se espera recibir retroinformación para inicios del mes de febrero.
- Se está procesando la información de ejecución de los proyectos de Agenda Regulatoria 2019, con la finalidad de poder elaborar el informe de labores. Dicho informe de labores contendrá además un recuento de las lecciones aprendidas sobre este proyecto.

En síntesis, se dio cumplimiento a las siguientes etapas de aplicación de las metodologías previamente desarrolladas:

1. Análisis de resultados de ejecución y cumplimiento de proyectos Agenda Regulatoria 2018.
2. Presentación de resultados al Consejo y socialización con las mesas de trabajo.
3. Modificación y mejora a la metodología de priorización.
4. Aplicación de la metodología de priorización y formulación de la Agenda Regulatoria 2019 y difusión en la mesa de trabajo.
5. Discusión con las mesas de trabajo de proyectos clave 2020 según solicitud.
6. Solicitud a las mesas de trabajo de presentación de iniciativas 2020 (no hubo respuestas de fondo)
7. Divulgación a los funcionarios de las metodologías de la Agenda Regulatoria y solicitud de iniciativas para el 2021.

Queda pendiente la presentación del informe de trabajo al Consejo de la Sutel de la ejecución de los proyectos de Agenda Regulatoria 2019 y de las lecciones aprendidas. Debe tenerse presente que la ejecución y dirección de muchas acciones de la Agenda Regulatoria se vieron retrasadas en el 2019 por la prioridad estratégica y de dedicación de recursos que se requirió para atender el proceso de incorporación de Costa Rica a la OCDE en materia de competencia, proceso liderado por la Presidencia del Consejo, limitándose sus posibles acciones (convocatorias, entre otras), en el proyecto de Agenda Regulatoria.

Como acciones de mejora, la coordinadora de la Agenda señala:

- Intensificar la divulgación del proyecto al personal de la institución como un instrumento para la construcción conjunta de acciones para el desarrollo y mejoramiento del sector y de la SUTEL.

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

Este objetivo está compuesto de 1 meta, a cargo de la unidad de Tecnologías de Información de la Dirección General de Operaciones. Como parte de las modificaciones al POI 2019, los recursos asignados para 2019 se trasladaron para 2020.

Al 31 de diciembre de 2019 estaba ejecutado un 100% de la meta formulada para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 3.

Tabla 3
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 3

OBJETIVO ESTRATÉGICO	TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 30 de diciembre de 2019				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
				Planeado	I S	II S	Etapas del proyecto	Planeado	pagado	
3- Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	USUARIOS	TP01 2018	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales.	Entrega de especificaciones técnicas del proyecto	91%	100%	Gestión de adquisiciones	-	-	DGO
				TOTAL:	91%	100%				

TP012018. Plataforma de interoperabilidad

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
----------------	---------------

El proyecto contempla contratar un servicio llamado Servicio Administrado (SaaS) que permita a la SUTEL contar con una herramienta de Interoperabilidad y Tramitación de sus procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT durante un periodo de tres (3) años.

- Duración: 4 años
- Inicio: 2017
- Fin: 2020

<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Regulación de las telecomunicaciones	Programa 1, Administración

Metas

- Adjudicación e Inicio del Proyecto año 2018
- Comité de Tecnologías de la Información para ver temas relevantes a nivel funcional, legal y técnico 2018
- Procesos preparatorios levantados (accesibilidad, firma digital y notificación)
- Proceso de contratación para expediente electrónico y confidencialidad de la información.
- Contar con un "Core Institucional" de procesos
- Unificación de información histórica y actual en la nueva plataforma que permita el uso de esta en los procesos institucionales 2020

Entregables

Hito/Etapa/Entregable	Costo estimado por entregable
1. Licenciamiento y Mentoría	57 750 000,00
2. Activación Comité TI para revisar temas relevantes en aras de incluir mejoramiento de los procesos	-
3. Proceso Licitatorio, Contratación administrativa	-
4. Procesos preparatorios levantados (accesibilidad, firma digital y notificación)	-
5. Proceso de contratación para expediente electrónico y confidencialidad de la información	-
6. Adquisición e instalación de licenciamiento. Reforzamiento y configuración complementarias de infraestructura y configuración del BUS de Interoperabilidad	108 000 000,00
7. Implementación de la contratación sobre expediente electrónico y confidencialidad de la información.	20 000 000,00
8. Procesos definidos del sistema de Calidad del Registro Nacional de Telecomunicaciones	108 000 000,00
9. Automatización de los procesos en la herramienta	95 750 000,00
10. Migración de la base de datos actual del RNT a la nueva base de datos de la plataforma	95 750 000,00
Costo total:	¢485 250 000,00

Avance del proyecto en 2019

En la primera modificación al POI 2019, el proyecto devolvió los recursos asignados para ese año (¢206M) y aumentó el total presupuestado en ¢114.750.000,00; el tiempo estimado de finalización era el 2023.

Estos cambios se aprobaron por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 008-037-2019 del 13 de junio de 2019 y con el acuerdo 05-31-2019 fue aprobado¹⁰ por la Junta Directiva de la Aresep.

¹⁰ Aprobado en sesión del 09 de julio y ratificado en sesión del 16 de julio de 2019.

Justificación del avance en 2019

El proyecto fue modificado y variaron las actividades asociadas y el costo total del proyecto; además, los recursos asignados para el 2019 no se utilizarían debido a los cambios de las metas.

De acuerdo con el oficio 00068-SUTEL-DGO-2020 del 08 de enero de este año, los principales avances respecto al proyecto son:

- El 10 de Julio del 2019 se realizó una sesión con Proveeduría, director de Operaciones, Unidad Jurídica y TI, donde se presenta una propuesta para el establecimiento de horas a demanda de la línea 2 del cartel, además se establece un acuerdo en dicha sesión para efectuar una audiencia al cartel.

Por temas presupuestarios la audiencia precartel se efectuó el 27 de agosto del 2019 y participaron las empresas: Indra, Grupo Babel y Novacomp; esta audiencia requirió una modificación presupuestaria para la publicación ya que no existían recursos asignados en esa partida.

- El miércoles 18 de septiembre del 2019 se realizó una sesión con el comité de TI para la valoración del alcance del proyecto y cartel, además se generaron una serie de recomendaciones para incorporar en el cartel.

- El jueves 19 de septiembre del 2019 se realizó una sesión con Microsoft donde se validó la herramienta Biztalk para el desarrollo del proyecto, y se realizará sesiones adicionales para validación de este.

- Se realizó un informe de las herramientas a disposición para la ejecución de la contratación durante el mes de noviembre y diciembre de 2019.

- Se realizaron las modificaciones necesarias en el cartel de la contratación y con el oficio 11300-SUTEL-DGO-2019 del 17 de diciembre de 2019, se enviaron las especificaciones técnicas para revisión y publicación de la Proveeduría.

Factibilidad de los proyectos según la metodología¹¹

Es importante aclarar que la formulación del proyecto *Plataforma de Interoperabilidad* y los demás proyectos POI del 2019 se determinaron con anterioridad a la aprobación de la **Metodología de Proyectos de Sutel** que considera las variables para la factibilidad de los proyectos desde la fase de planificación e incorpora mejores prácticas del PMBOK.

En total se cerraron tres proyectos debido al análisis efectuado por la Sutel, siguiendo criterios técnicos y financieros, relacionados con la Regla Fiscal y la imposibilidad de desarrollarlos con los recursos financieros disponibles.

¹¹ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.9:** “Explicar en el IRCCT-2019, en la sección correspondiente, en el proyecto de Digesto de de normas, los criterios de evaluación financiera o de otra índole suficientes para que se pueda con toda claridad, determinar si el proyecto es factible o viable con el fin de que cuando se aprueben e incluyan en el proceso de la planificación y presupuestación haya certeza sobre su viabilidad. En este sentido, deben quedar documentados los proyectos que clasificaron como factibles o viables de aquellos que no lo fueron para la correspondiente fase de gestión conforme lo establece la Guía del PMBOK. Para lo cual, la Sutel puede considerar cualquiera de las formas de adición que actualicen y mejoren los contenidos en ese Informe, tal como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación.

El proyecto “TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales.” relacionado a este objetivo se cerró en la segunda modificación al POI 2022, aprobada por el Consejo con el acuerdo 010-060-2022 del 24 de agosto de 2022 y por la JD de ARESEP mediante acuerdo 10-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

La Unidad de Tecnologías de información argumentó que los elementos esenciales del proyecto (alcance, tiempo y costo) se formularon en el 2018, y es necesario valorar si las actividades mantienen su vigencia o deben ser reconsideradas. Todo ello, cuando se cuente con recurso humano suficiente para conformar un equipo de trabajo que permita el cumplimiento del cronograma.

Es importante subrayar que, al tratarse de una solución tecnológica, debe realizarse un estudio de nuevas posibilidades que a un menor costo provean a la institución de la Plataforma de Interoperabilidad requerida. Para ello, se deberán elaborar nuevos estudios señalados en la Metodología de Administración de proyectos de la Sutel y determinar la factibilidad tecnológica del mercado.

Todo esto implicaría necesariamente el ajuste del costo, tiempo y alcance del proyecto; siempre y cuando se cuente con un equipo de trabajo y un administrador del proyecto.

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

Este objetivo está compuesto de 2 metas; a cargo de la Dirección General de Operaciones; tras las dos modificaciones al POI 2019, no hay recursos presupuestarios asignados.

Al finalizar el 2019, estaban ejecutadas en promedio el 78% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 4.

Tabla 4
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 5

OBJETIVO ESTRATÉGICO	TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 30 de diciembre de 2019				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
				Planeado	I S	II S	Etapas del proyecto	Planeado	pagado	
5- Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.	INNOVACION	OP01 2018	Banco de proyectos SUTEL	Implementación de la metodología y capacitación	35%	80%	Desarrollo de la actividad	-	-	DGO
	INNOVACION	OP02 2018	Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado.	Elaboración de propuesta en materia de competencia.	35%	75%	Desarrollo de la actividad	-	-	DGO
TOTAL:					35%	78%		-	-	

Ejecución de las metas de los proyectos

Al respecto, la DGO informó:

OP012018. Banco de proyectos SUTEL

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
Utilizar las facilidades del Project Server para la gestión y evaluación de iniciativas que permita crear el Banco de Proyectos SUTEL. El alcance abarca lo siguiente: 1. Metodología para la gestión de iniciativas 2. Diseño y configuración de la plataforma tecnológica 3. Capacitación participantes del proceso 4. Plan Piloto y Banco de proyectos SUTEL 5. El proyecto incluye tiempo de soporte de la plataforma tecnológica (gestión de iniciativas y seguimiento de proyectos)	• Duración: 3 años • Inicio: 2018 • Final: 2020.

<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Institucional. Común a todas las fuentes de financiamiento.	Programa 1, Administración Superior

<i>Metas</i>
• Disponer de una metodología para la gestión de iniciativas, al primer semestre de 2019. • Diseño y configuración de la plataforma tecnológica, al primer semestre de 2019. • Capacitar al menos al 80% de los participantes en el proceso de gestión de iniciativas. • Piloto del proyecto y Banco de proyectos SUTEL

<i>Entregables/ Costos</i>	
Hito/Etapa/Entregable	Costo estimado por entregable
1. Estudio de mercado y elaboración de términos de referencia	Recurso humano SUTEL
2. Proceso de contratación Automatización del banco de proyectos Capacitación	Recurso humano SUTEL
3. Implementación:	
a. Conceptualización: revisión de la metodología actual y mejoras y generación de una propuesta	
b. Diseño de la configuración e informe de resultados	
c. Capacitación e informe de resultados	
d. Piloto del proyecto e informe final de resultados	

4. Se realiza como actividad ordinaria	Recurso humano SUTEL
Costo total:	Recurso Humano de Sutel

Avance del proyecto en 2019

En la primera modificación al POI 2019, el proyecto devolvió los recursos asignados para ese año (¢35M) ya que se realizaría con recursos internos de la institución. Además, se amplió el cronograma de desarrollo hasta el 2020.

Estos cambios se aprobaron por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 008-037-2019 del 13 de junio de 2019 y con el acuerdo 05-31-2019 fue aprobado¹² por la Junta Directiva de la Aresep.

Justificación del avance en 2019

Este es un proyecto a cargo de la Unidad de PPCI, el profesional en planificación elaboró durante noviembre de 2019 los cambios en la metodología de proyectos que incluían la generación de iniciativas, parte fundamental del banco de proyectos.

Los cambios principales son:

- 1) Se eliminaron los proyectos tácticos, de acuerdo con la instrucción dada por la Aresep.
- 2) Se incluyó la fase de iniciativas e identificación de proyectos como pasos preliminares en la gestión
- 3) Se incluyó la fase de evaluación de la operación de los proyectos.

Para los puntos 2 y 3 se crearon los formularios respectivos y los flujos de aprobación en cada unidad y dirección. La información fue remitida a la jefatura de planificación en diciembre de 2019, de acuerdo con lo programado, se realizó una revisión preliminar en ese mes y se hizo el proceso de retroalimentación con el profesional asignado en enero 2020. Según la programación sería necesario aplicar los cambios identificados para el envío al Director General de Operaciones y posteriormente, al Consejo de la Sutel.

Como acciones de mejora, PPCI reporta la necesidad de formalizar el documento y efectuar el proceso de charlas al personal para la aplicación de la metodología.

OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF, de cara a la evolución del mercado

Alcance	Tiempo
1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)	• Duración: 2 años • Inicio: 2018 • Final: 2019
2. Revisión analítica del Reglamento Autónomo de Servicios (RAS) ARESEP/SUTEL (RAS)	
3. Propuesta de adaptación y mejoras al RIOF y al RAS para SUTEL	

¹² Aprobado en sesión del 09 de julio y ratificado en sesión del 16 de julio de 2019.

<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Común a todas las fuentes de financiamiento.	Programa 1, Administración Superior

<i>Metas</i>
- Documento propuesto con las mejoras y adaptaciones necesarias para la aplicación del RIOF en la SUTEL como órgano regulador en competencia - Documento propuesto con las mejoras y adaptaciones necesarias para la aplicación del RAS en la SUTEL como órgano regulador en competencia - Procesos y procedimientos de SUTEL debidamente alineados al RAS y RIOF modificados

<i>Entregables/ Costos</i>	
Hito/Etapa/Entregable	Costo estimado por entregable
Fases 2018	
1. Planeación y gestiones iniciales del proyecto RIOF	Recurso Humano SUTEL
2. Fase 1 Diagnóstico	Recurso Humano SUTEL
Fases 2019	
3. Fases 2 Propuesta de reorganización	Recurso Humano SUTEL
4. Fase 3 Ajustes al RIOF	
5. Fase 4 Aprobación JD Aresep (Tiempo estimado: sujeto a cambios, depende de la JD)	2 500 000,00
6. Fase 5 Implementación (Tiempo estimado: depende de los cambios en estructura, puestos y ajustes al RIOF)	Recurso Humano SUTEL
7. Planeación y gestiones iniciales sobre ajustes al RAS	
8. Identificación de aspectos de mejora y propuesta de ajuste al RAS	
10. Aprobación JD Aresep (Tiempo estimado: sujeto a cambios, depende de la JD)	2 500 000,00
11. Implementación (Tiempo estimado: depende de los cambios del RAS identificados)	Recurso Humano SUTEL
Costo total:	5 000 000,00

Avance del proyecto en 2019

En la segunda modificación al POI 2019, el proyecto aumentó el plazo del desarrollo a 5 años iniciando en 2018 y finalizando en 2022, además devolvió los recursos presupuestarios (¢5M) para el 2019, los cuales se trasladaron para el mismo proyecto en 2020.

Estos cambios se aprobaron por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 018-051-2019 del 13 de agosto de 2019 y aprobada por la Junta Directiva de Aresep mediante acuerdo 08-40-2019.

Justificación del avance en 2019

Se está trabajando conforme lo programado. Según indicación del director general de Operaciones las desviaciones en el tiempo de ejecución no son significativas.

Sobre los principales avances en el proyecto, la unidad de Recursos Humanos de la DGO reportó:

Se presentó al Consejo el oficio 07103-SUTEL-DGO-2019 del 9 de agosto del 2019, planteando ajustes al cronograma del proyecto y los entregables del 2019.

- El Consejo de Sutel toma el acuerdo 017-051-2019 en sesión ordinaria 051-2019 celebrada el 13 de agosto del 2019, aprobando el ajuste solicitado.
- Se presentó al Consejo el oficio 07103-SUTEL-DGO-2019 del 9 de agosto del 2019, planteando ajustes al cronograma del proyecto y los entregables del 2019.
- El Consejo de Sutel toma el acuerdo 017-051-2019 en sesión ordinaria 051-2019 celebrada el 13 de agosto del 2019, aprobando el ajuste solicitado.
- Con el acuerdo número 005-072-2019 del 14 de noviembre de 2019, el Consejo dio por recibido la propuesta de reestructuración parcial de la Sutel presentada por la DGO, enviada en el oficio 10071-SUTEL-DGO-2019 del 07 de noviembre de 2019.
- No obstante, con el acuerdo 003-074-2019 del 19 de noviembre de 2019, el Consejo solicitó a la DGO la elaboración de una gestión de cambios para ajustar el proyecto a lo promulgado por la Ley.
- En el mismo acuerdo citado anteriormente, el Consejo acuerda presentar *“oportunamente el próximo año la modificación correspondiente a dicho POI 2020, y la justificación correspondiente de la ejecución para este proyecto POI 2019”*.

Al respecto, PPCI consultó a la dirección sobre la información necesaria para realizar este cambio. No obstante, el director respondió que las metas propuestas para 2020, se mantienen sin cambios.

Las metas para 2020 son:

- Aprobación de ajustes en materia de competencia más su implementación.
- Revisión y actualización del diagnóstico institucional.
- Revisión de insumos para la propuesta de ajuste institucional y elaboración de propuesta institucional.

Factibilidad de los proyectos según la metodología¹³

Es importante aclarar que la formulación del proyecto OP022018 sobre Revisión y elaboración de ajuste al RAS y RIOF y los demás proyectos incluidos en el POI del 2019 se determinaron con anterioridad a la aprobación de la Metodología de Proyectos de Sutel que considera las variables para la factibilidad de los proyectos desde la fase de planificación e incorpora mejores prácticas del PMBOK.

¹³ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.9:** *“Explicar en el IRCCT-2019, en la sección correspondiente, en el proyecto de Digesto de normas, los criterios de evaluación financiera o de otra índole suficientes para que se pueda con toda claridad, determinar si el proyecto es factible o viable con el fin de que cuando se aprueben e incluyan en el proceso de la planificación y presupuestación haya certeza sobre su viabilidad. En este sentido, deben quedar documentados los proyectos que clasificaron como factibles o viables de aquellos que no lo fueron para la correspondiente fase de gestión conforme lo establece la Guía del PMBOK. Para lo cual, la Sutel puede considerar cualquiera de las formas de adición que actualicen y mejoren los contenidos en ese Informe, tal como adendas temáticas, fe de erratas o cualquier otro mecanismo de ampliación.*

En total se cerraron tres proyectos debido al análisis efectuado por la Sutel, siguiendo criterios técnicos y financieros, relacionados con la Regla Fiscal y la imposibilidad de desarrollarlos con los recursos financieros disponibles.

El proyecto “*OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado*” relacionado a este objetivo se cerró con la segunda modificación al POI 2022, aprobada por el Consejo con el acuerdo 010-060-2022 del 24 de agosto de 2022 y por la JD de ARESEP mediante acuerdo 10-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

De acuerdo con la Dirección General de Operaciones (DGO), las limitaciones ocasionadas por la fijación del límite de la regla fiscal impactan a toda la organización, principalmente en cuanto a la oportunidad de nuevas contrataciones, ya sea de plazas nuevas o vacantes.

En este contexto, y teniendo en cuenta las limitaciones de la regla fiscal, no puede abordarse un proyecto cuyo nivel de dedicación requiere un equipo de trabajo interdisciplinario de la Dirección General de Operaciones y con la participación de profesionales de otra Direcciones.

Las actividades determinadas en el acta del proyecto implican la revisión de documentos, la gestión y actualización de otros como el diagnóstico, análisis de procesos y la elaboración de propuestas para la reorganización, entre otros aspectos.

1.3 Articulación 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.*

Los planes que el jerarca de Sutel definió producto del alineamiento estratégico fueron sometidos a aprobación de la Autoridad Reguladora y en un esfuerzo de transparencia y comunicación oportuna, se remitió también la planificación operativa (proyectos y actividades ordinarios) que define el Decreto en cuestión.

- 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 definen 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.

Por último, cabe destacar que el alcance del Protocolo, que se encuentra en etapa de revisión de la Junta Directiva de la Aresep, establece que *“se excluyen de aprobación de la Junta Directiva en el ámbito de planes anuales, las actividades operativas habituales ejecutadas por la Sutel”*¹⁴; apartado en donde cabe la “planificación operativa” mencionada.

No obstante, se incluyen en el informe del POI 2019 para el Presupuesto Ordinario de forma consecuente con el POI de Canon de Regulación y Espectro presentado en abril anterior.

En este orden de ideas y atendiendo la *“Metodología de Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos del Plan Operativo Institucional”*, vigente en el 2019 (001-025-2019 del 30 de abril de 2019), la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno propuso un ajuste a la metodología, el cual fue aprobado por el Consejo de la Sutel **mediante el Acuerdo**

Las actividades de rutina determinadas como relevantes para el 2019 totalizan en \$1.695.790.989,00; de los cuales, \$1.692.037.574,00 están relacionados con actividades de Regulación de las Telecomunicaciones.

¹⁴ Protocolo para la atención de requerimientos de SUTEL en materia de planificación.

- *Avances en las actividades de ordinarias*¹⁵

Al respecto, sobre el desarrollo de las actividades ordinarias (de rutina), para finalizar el 2019, se tiene lo siguiente:

Cuadro 1: Avance de la planificación operativa

Dirección	ACT. RUTINA			PRESUPUESTO	
	# ACT.	% IS	% IIS	Planeado	Pagado
Calidad	5	42%	100%	1 284 251 805,00	1 242 680 340,00
Mercados	3	20%	100%	300 000,00	175 150,00
Operaciones	4	15%	68%	18 552 300,00	0,00
Institucionales	6	43%	97%	361 691 209,00	308 886 598,00
Consejo	2	41%	70%	27 242 260,00	15 445 541,00
TOTAL	20	32%	87%	1 692 037 574,00	1 567 187 629,00

El avance en el cumplimiento de las metas de las actividades de ordinarias que se le realizó seguimiento que le corresponde a regulación fue de un 87% (incluye la proporción de las actividades comunes que le corresponde ya que deben ser financiadas por las tres fuentes de financiamiento).

Del total de recursos presupuestados (¢1.692.037.574,00) se pagaron ¢1.567.187.629,00 (93% de los recursos). La ejecución de recursos del 2018 fue de un 89%, al comparar con la ejecución lograda en el 2019 se observa un incremento en el nivel de ejecución de un 4%.

El monto no ejecutado fue de ¢124.849.945, del cual ¢110.667.610,00 (89%) se concentra en 6 actividades que muestran una diferencia entre lo planeado y lo ejecutado, esas son:

Actividad	Saldo	Justificación
Campaña en medios de comunicación para empoderamiento del usuario 2018 y 2019	29.613.686,00	Facturas pendientes de pago por el desarrollo de la pauta publicitaria
Sistema de Monitoreo de la calidad del servicio (y su ampliación)	31.666.001,00	Diferencia por tipo de cambio
Actualización y automatización del Proceso de Control Interno y SEVRI	18.552.300,00	Retrasos en el proceso de contratación administrativa.
Creación de expediente digital para actas	11.242.260,00	
Actualización de la app de indicadores	10.587.890,00	El pago quedó para 2020.
Proyecto de medición de la Calidad desde la perspectiva del usuario	9.005.464,00	Diferencia por tipo de cambio
Total:	¢110.667.601,00	

¹⁵ **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”.

Las metas físicas en las actividades de rutina están por debajo de ejecución presupuestaria en 6%; en el caso de las actividades de rutina el desempeño está asociado a recursos presupuestarios, lo cual debe tenerse en cuenta para la planificación de los años venideros.

2. Resultados alcanzados durante el periodo

El Informe del “*Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, período 2019*”, se incluye el apartado 3.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período, en el numeral 3.2.4 se brindan los resultados de la Dirección General de Operaciones.

A continuación, se amplía la información sobre la capacitación recibida por los funcionarios de la institución, cuya gestión está financiada con los recursos del Canon de Regulación de las telecomunicaciones.

2.1 Capacitación institucional

Se destaca la gestión para la capacitación a los funcionarios de la institución, ya que proveen de valor agregado a las labores de rutina de la institución mediante la formación de talento y la actualización del conocimiento¹⁶.

El detalle de las capacitaciones fue facilitado por la unidad de Recursos Humanos¹⁷ e incorpora información facilitada por la unidad de Finanzas, sobre los datos presupuestarios de capacitación asignados a la fuente de financiamiento de regulación durante el 2019, según centro funcional de la Sutel:

Cuadro 2. Presupuesto de capacitación para el 2019
Por centro de costo, monto en colones

Cuenta	Descripción	Total
5000-1-07-01-1-100-CA102019 Calidad	Capacitaciones varias	1.235.471
	SC 2771 Programa Acoso Laboral	122.130
	SC 2777 Curso Básico en Contratación Administrativa	183.195,00
	SC 2830 Gerencia con Liderazgo	364.770,00
	OC 4101 Daily Tours-Capacitación Antonio García Zaballo/Tiquete	320.788,73
	Factura D-311 AUROS-No se identificó el tema de capacitación.	85.904,91

¹⁶ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.1.2:** “Realizar y documentar un análisis detallado de los costos de la capacitación del Informe de Rendición de Cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones 2019, que fueron sufragados con el canon de la regulación de las telecomunicaciones para que se eviten las imprecisiones como las indicadas en el resultado 2.5.3 (Cargos por capacitación institucional) de este informe de Auditoría Interna, sean detectadas y corregidas oportunamente antes de su aprobación

¹⁷ Información facilitada por la Unidad de Recursos Humanos, con el oficio 09284-SUTEL-DGO-2023 del 31 de octubre de 2023.

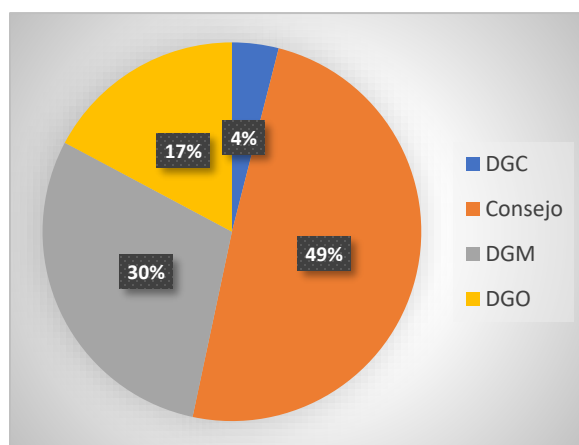
Cuenta	Descripción	Total
	SC 2888 Redacción de sentencias en sede administrativa	158.682,42
5000-1-07-01-1-210-QA092019 Consejo	Capacitaciones varias	15.326.774,99
	SC 2820 Servicio al cliente, atención de quejas	458.150,00
	SC 2838 NGN Evolution Future Networks	445.875,00
	OC 4054 MYD Relaciones Públicas-Infografías	983.250,00
	SC 2880 Manejo de clientes tóxicos	454.932,10
	SC 2883 Contratación administrativa para principiantes	153.000,00
	11 Edición de la Escuela de Gobernanza de Internet	1.120.757,91
	34 Reunión del Comité Consultivo Permanente I	961.882,32
	Big 5G Event	1.234.933,90
	11 Edición de la Escuela de Gobernanza de Internet	1.120.757,91
	14° Taller Internacional de Regulación de la CRC	653.440,64
	Seminario Internacional sobre Calidad d los Servicios de Telecomunicaciones	775.620,40
	SC 2862 5G & IoT	6.964.174,80
5000-1-07-01-1-400-MA162019 Mercados	Capacitaciones varias	9.146.866,99
	SC 2772 Programa Experto en Minería de Datos	245.104,00
	SC 2790 Audiencia Oral y Privada en el procedimiento administrativo	380.000,00
	Factura 285 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	665.830,00
	SC 2813 Expediente Administrativo	110.000,00
	SC 2769 Big Data Ciencia para negocios	354.654,00
	Factura 323 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	237.804,00
	SC 2812 y 2821 Excel Avanzado	540.000,00
	Factura 361 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	234.852,00
	Factura 373 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	233.672,00
	Factura 090735 FUNDEVI-No se identificó el tema de capacitación	1.500.000,00
	SC 2847 Reforma Fiscal Aplicada	581.400,00
	Factura 433 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	357.395,76
	Factura 447 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	119.131,92
	SC 2839 Reforma Procesal Civil	479.400,00
	Factura 462 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	239.928,48
	Factura 463 Programa Iberoamericano de formación y minería de datos	119.964,24

Cuenta	Descripción	Total
	OC 4196 Desatur-Alimentación y Hospedaje-Iratxe Gurpegi	146.321,55
5000-1-07-01-1-500-OA542019 Operaciones	Capacitaciones varias	5.345.369,07
	SC 2768 Implicaciones Laborales de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas	87.312,17
	SC 2775 Acoso Laboral	122.130,00
	SC 2780 Curso Scrum Master Professional Certificated	238.834,17
	SC 2779 Inteligencia Emocional	77.349,00
	SC 2763 Técnico en NICSP	219.834,00
	SC 2781 Curso Diseño de Estructuras Organizacionales por procesos	122.130,00
	SC 2783 Fundamentos de la seguridad de la información	209.972,12
	SC 2788 Notificación de actos de Procedimientos Administrativos	179.124,29
	SC 2818 Cambios en la normativa técnica factura electrónica	255.339,39
	SC 2824 Taller acoso y hostigamiento sexual en el empleo	85.113,00
	SC 2817 Cambios en la normativa técnica factura electrónica	170.226,00
	SC 2836 Ley de fortalecimiento de Finanzas Públicas	170.226,00
	SC 2778 SQL Server	393.407,51
	OC 4059 Junta Adm Archivo Nacional-Congreso Archivístico Nacional	259.392,00
	SC 2846 Fundamentos de Control Presupuestario y Restricción del Gasto	289.384,20
	Factura D-303 AUROS-No se identificó el tema de capacitación.	147.278,05
	SC 2871 Confección de carteles en contratación administrativa	143.175,35
	SC 2827 Contabilidad y Responsabilidad para el Crecimiento Económico	202.650,00
	SC 2875 Congreso Internacional de Información Financiera	327.256,80
	SC 2876 Acoso Laboral, Cómo denunciarlo y sancionarlo	143.175,08
	Factura D-47365 FUNDAUNA-No se identificó el tema de capacitación	140.720,42
	SC 2905 Fundamentos COBIT	336.652,32
	SC 2895 Liderazgo Energético	1.024.687,20
TOTAL		31.054.482,11

Fuente: Registros Unidad de Finanzas, 2019

Como puede observarse, el total de presupuesto ejecutado en capacitación cargado a la fuente de regulación durante el 2019 fue de €31.054.482,11. En el siguiente gráfico se detalla la distribución porcentual del monto ejecutado, por centro funcional; como se observa el Consejo de Sutel fue el que consumió el mayor porcentaje y corresponde a un 41% de los recursos:

Gráfico 1. Distribución de ejecución presupuestaria canon de regulación Sutel 2019, por dependencia



Fuente: Registros Unidad de Finanzas, 2022

3. Gestión del Superávit Específico de la fuente de regulación de las telecomunicaciones

El Informe del “Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, período 2019”, se incluye el apartado 3.3 Información Presupuestaria, se incluye información sobre la Composición del superávit específico de regulación y su utilización.

En este apartado se brinda información adicional sobre las causas identificadas que generaron superávit y el fundamento normativo que determina las condiciones para su aplicación.

3.1 Causas de la generación de superávit y directriz para su utilización¹⁸

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:

“[...] 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”.

¹⁸ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.1.3:** “Incorporar las causas por las cuales se arrastró un superávit significativo en el periodo 2019, e indicar cuál directriz o acuerdo se emitió para el uso del superávit específico acumulado del canon de regulación de las telecomunicaciones del 2019.

Conforme esta indicación se realiza la aplicación del superávit específico, 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 2019*”, Sección V: Análisis de subpartidas significativas¹⁹, mencionando cuales fueron las principales causas que generaron del superávit 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 2019 fue por un monto de \$3,900,447,361.21 y principalmente se presentó por:

1. Traslado de fecha de audiencia de diciembre del 2021 a 2022, por lo que el último tracto en el pago de la contratación se cancelará hasta el 2022, esto corresponde a la contratación directa por excepción 2013CD-000243-SUTEL titulada “Servicios de abogacía para atención urgente de gestión judicial”.
2. Atraso en los procesos de contratación administrativa:
 - a. Solo se ejecuta una fracción de los presupuestado.
 - b. Ausencia de un reglamento de compras institucional.
 - c. Los análisis internos sobre las ampliaciones no se realizaron a tiempo.
 - d. Proveedores en estatus moroso en Hacienda.
3. Sobrestimación de los costos de los bienes y/o servicios que se van a contratar.
 - a. El costo real es inferior al programado.
 - b. El Proveedor manifiesta un ajuste de precio al alza, pero al final no lo realiza.
 - c. El precio en lista estimado un año medio atrás fue diferente al precio ofertado dentro de la contratación.
4. Ganancia por **diferencial cambiario**.
5. Atrasos en los procesos de contratación de personal, lo que afecta la nómina, así como las contrataciones relacionadas con el alquiler de equipo de cómputo, licencias de software, mobiliario y equipo, entre otras.
6. Atraso en la presentación de las facturas por parte de los Proveedores, por lo que no se puede gestionar en el periodo correspondiente.
7. El incremento en las cargas de trabajo de ciertas áreas y la escasez de personal, así como la priorización de tareas, no les permite dar el seguimiento a los recursos presupuestarios solicitados o quizás analizar en qué otras necesidades utilizar aquellos recursos ociosos. También, algunas Unidades como TI, Proveeduría y Finanzas, se convierten en cuellos de botella, lo que no permite que el proceso fluya.

¹⁹ Estos documentos fueron remitidos a la CGR y la Auditoría Interna mediante el oficio 01366-SUTEL-DGO-2020 del 14 de febrero de 2020.

8. Variaciones mensuales en los parámetros de distribución de costos comunes, les impide conocer con certeza a las áreas el contenido presupuestario con que el que realmente cuentan, ya que unos centros funcionales presentan déficit mientras otros, superávit.
9. Algunos procesos de contratación como los de TI, se interrelacionan, es decir, si alguna contratación presenta una demora, es infructuosa etc., afecta otra contratación y por ende el presupuesto a ejecutar.

3.2 Comportamiento del superávit específico de regulación

Al 31 de diciembre de 2019 se cierra con un superávit específico acumulado de regulación por un monto de ¢3,900.4M, estos se incorporaron en el 2020 mediante dos instrumentos financieros: en el Presupuesto Inicial 2020 se asigna un monto total de ¢2,332.7 y en el Presupuesto Extraordinario 02-2020 se asigna un monto de ¢95.6M para un total de ¢2,428.3M.

De estos recursos incorporados se logró ejecutar al 31 de diciembre de 2020 un monto de ¢1,759.1M, dejando aún un saldo total del superávit específico 2019 pendiente de ejecutar por ¢2,141.2M.

En el cuadro siguiente se observa el comportamiento del superávit específico acumulado del canon de regulación de las telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2019 y se incluye la referencia de las “*Directrices sobre el uso del superávit específico de regulación de cada período*”, las cuales respaldan su utilización²⁰.

²⁰ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.1.4** Analizar y documentar cómo se implementaron las disposiciones vigentes en materia de gestión del superávit específico acumulado del periodo 2019 emitidas por la Contraloría General de la República, sea la devolución a los operadores o bien el uso en bienes de capital de los proyectos.

Cuadro 3. Comportamiento del superávit específico del canon de regulación, 2019

	Superávit Específico Regulación	Referencia	Directriz utilizada
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2019	3,900,447,361.21	Ver Liquidación Presupuestaria al 31/12/2019, remitida a la CGR & AI mediante oficio 01366-SUTEL-DGO-2020 del 14/02/2020.	
Presupuesto Inicial 2020	2,332,748,854.00		
Proyectos POI	1,177,526,879.00		
Adquisición de mejoras de bienes duraderos	80,744,154.00		
Compromisos 2019 a pagar en el 2020	61,068,970.00		
Contrataciones plurianuales	1,013,408,851.00		
Presupuesto Extraordinario 02-2020	95,618,094.00		
Sustitución fuente de financiamiento: Nómina	95,618,094.00		
Incorporación del superávit específico 2019 en el 2020	2,428,366,948.00		
Superávit específico Ejecutado al 31 de diciembre de 2020	1,759,157,646.60	Ver Liquidación Presupuestaria al 31/12/2020, remitida a la CGR & AI mediante oficio 01275-SUTEL-DGO-2021 del 16/02/2021.	"Directriz sobre el uso del superávit específico de Regulación en el Presupuesto Inicial y Extraordinarios 2020", aprobada mediante el acuerdo 004-060-2019 de la sesión ordinaria 060-2019 celebrada el 25 de setiembre de 2019.
Superávit específico acumulado 2019 pendiente de ejecutar	2,141,289,714.61		
Presupuesto Inicial 2021	1,735,165,300.00		
Proyectos POI	994,148,302.00		
Adquisición de mejoras de bienes duraderos	132,551,547.00		
Compromisos 2020 a pagar en el 2021	206,088,146.00		
Contrataciones plurianuales	402,377,305.00		
Incorporación del superávit específico 2019 en el 2021	1,735,165,300.00		
Superávit específico Ejecutado al 31 de diciembre de 2021	1,501,923,741.95	Ver Liquidación Presupuestaria al 31/12/2021, remitida a la CGR & AI mediante el oficio 01354-SUTEL-DGO-2022 del 14/02/2022.	"Directriz sobre el uso del superávit específico de Regulación en el Presupuesto Inicial y Extraordinarios 2021", aprobada mediante el acuerdo 025-063-2020 de la sesión ordinaria 063-2020 celebrada el 17 de setiembre de 2020.
Superávit específico acumulado 2019 pendiente de ejecutar	639,365,972.66		
Presupuesto Inicial 2022	639,365,972.00		
Proyectos POI	516,218,706.00		
Adquisición de mejoras de bienes duraderos	4,471,126.00		
Compromisos 2021 a pagar en el 2022	-		
Contrataciones plurianuales	118,676,140.00		
Incorporación del superávit específico 2019 en el 2022	639,365,972.00		
Superávit específico Ejecutado al 31 de diciembre de 2022	2,518,120,366.22	Ver Liquidación Presupuestaria al 31/12/2022, remitida a la CGR & AI mediante oficio 01294-SUTEL-DGO-2023 del 16/02/2023.	"Directriz sobre el uso del Superávit Específico de Regulación & Espectro en cánones, Presupuesto Inicial y Extraordinarios 2022 y siguientes", aprobada mediante el acuerdo 002-069-2021 de la sesión ordinaria 069-2021 del 30 de setiembre de 2021.
Superávit específico acumulado 2019 pendiente de ejecutar	-	En este periodo se ejecuta el resto del superávit ac 2019, como se observa el monto ejecutado de superávit específico es superior, por lo que, además del 2019 se ejecuta superávit ac de periodos siguientes, 2020 & 2021.	

Ahora bien, en el periodo 2021, se incorpora superávit específico mediante el Presupuesto Ordinario 2021 por un monto de \$1,735.1M, del cual se ejecutan al final del periodo \$1,501.9M, dejando pendiente de ejecutar un monto total por \$639.3M.

Siguiendo el mismo proceso anterior, este remanente se incorpora mediante el Presupuesto Inicial 2022 y se logra ejecutar en su totalidad.

Conforme se observa en el Cuadro anterior el superávit específico acumulado del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2019 fue incorporado y ejecutado cumpliendo con el bloque de legalidad aplicable.

4. Modificaciones presupuestarias y Presupuestos Extraordinarios²¹

El Informe del “Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, período 2019”, se incluye el apartado 3.3 Información Presupuestaria.

En esta Adenda se incorpora nueva información sobre el Presupuesto Extraordinario y las modificaciones presupuestarias realizadas, para el mejor uso de los recursos financieros.

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE¹, emitidas por la Contraloría General de la República y sus reformas, establecen en la norma 4.3.8 los mecanismos de variación al presupuesto, cita a continuación:

“Los presupuestos extraordinarios y las modificaciones presupuestarias constituyen los mecanismos legales y técnicos para realizar las inclusiones, los aumentos, o las disminuciones de ingresos y gastos del presupuesto por parte de la instancia competente, acatando para ello el bloque de legalidad que les aplica”

Esta norma técnica permite a las instituciones públicas, incluida la SUTEL la posibilidad de incorporar recursos mediante presupuestos extraordinarios y realizar ajustes durante la ejecución. Ambos instrumentos fueron utilizados por la Sutel en el 2019, información que se menciona a continuación.

4.1 Presupuesto Inicial 2019

El período 2019 inició con un presupuesto inicial aprobado por la suma de \$26,818,782,330.²², el cual se clasifica en los siguientes ingresos:

- Cánones por \$8,020,554,163.0
- Contribución parafiscal por un monto de \$14,240,368,194.0
- Ingresos por rentas financieras por un monto de \$265,054,380.0
- Multas y sanciones por \$40,081,324.0
- Intereses moratorios por un monto de \$10,495,413.0
- Transferencias corrientes por \$1,019,148,785.0 y,
- Recursos superavitarios por \$3,223,080,071.0, tal como su puede observar en el Cuadro 1.

4.2 Presupuesto Extraordinario 01-2019

Adicionalmente, mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2019²³ se incorporan recursos superavitarios y se disminuyen egresos ordinarios de Espectro, el detalle es el siguiente:

- Superávit de Regulatel por un total de \$531,050.27 con el fin de financiar el pago del hosting que alberga la página web de dicho ente.
- Espectro por un total de \$270,054,394.0:
 - Disminución del canon de espectro por \$126,019,367.0, por lo que se sustituye la fuente de financiamiento de canon a superávit por el mismo

²¹ Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.3.1 “Aquellas elementos del presupuesto que permitan dar trazabilidad a los recursos iniciales y sus modificaciones en forma independiente y referenciados a las fuentes primarias”.

²² Aprobado mediante oficio 17741 (DFOE-IFR-0574) del 11 de diciembre de 2018.

²³ Aprobado mediante oficio 10812 (DFOE-IFR-0321) del 22 de julio de 2019.

- monto para el proyecto EP 03-2019 “Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador”.
 - Refuerzo para el pago del Alquiler del SNGME por \$240,054,394.0 mediante superávit de espectro.
 - Refuerzo superávitario para realizar la mejora a la herramienta mediante la cual se ejecuta el examen de radioaficionado por un total de \$30M.
- Fonatel por un total de \$310,238,783.0:
 - Financiamiento para el proyecto POI FP 03-2018 “Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea” por \$73,484,136.0
 - Traslado al Fideicomiso del superávit 2018 un monto de \$236,754,647.0, tal como su puede observar en el **Cuadro °1.**

4.3 Modificaciones Presupuestarias interna

La información relacionada con las solicitudes de modificación presupuestaria que componen el presente informe, fueron registradas en el Sistema de Planes y Presupuesto (SIPP) de la Contraloría General de la República por medio de los oficios que se menciona seguidamente:

- Paquete 01-CGR: Oficio 01719-SUTEL-DGO-2019 del 27 de febrero de 2019.
- Paquete 02-CGR: Oficio 02785-SUTEL-DGO-2019 del 29 de marzo de 2019.
- Paquete 03-CGR: Oficio 04126-SUTEL-DGO-2019 del 14 de mayo de 2019.
- Paquete 04-CGR: Oficio 05247-SUTEL-DGO-2019 del 13 de junio de 2019.
- Paquete 05-CGR: Oficio 05761-SUTEL-DGO-2019 del 27 de junio de 2019.
- Paquete 06-CGR: Oficio 07037-SUTEL-DGO-2019 del 08 de agosto de 2019.
- Paquete 07-CGR: Oficio 08266-SUTEL-DGO-2019 del 12 de setiembre de 2019.
- Paquete 08-CGR: Oficio 08886-SUTEL-DGO-2019 del 30 de setiembre de 2019.
- Paquete 09-CGR: Oficio 09908-SUTEL-DGO-2019 del 04 de noviembre de 2019.
- Paquete 10-CGR: Oficio 10411-SUTEL-DGO-2019 del 20 de noviembre de 2019.
- Paquete 11-CGR: Oficio 11005-SUTEL-DGO-2019 del 06 de diciembre de 2019.
- Paquete 12-CGR: Oficio 00010-SUTEL-DGO-2019 del 06 de enero de 2020.

Estos movimientos presupuestarios implicaron modificaciones de un 5.3% el presupuesto planeado 2019 a la fecha de análisis, el cual respetó 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:

TOTAL PRESUPUESTO	27,399,606,557.27		
Presupuesto Inicial	26,818,782,330.00		
Presupuesto Ext.01-2019	580,824,227.27		
		Límite CGR	
TOTAL MODIFICACIONES	1,451,328,448.00	5.3%	25%
Consecutivo 01	73,115,769.00		
Consecutivo 02	63,969,027.00		
Consecutivo 03	100,753,481.00		
Consecutivo 04	301,250,208.00		
Consecutivo 05	28,508,093.00		
Consecutivo 06	75,262,272.00		
Consecutivo 07	289,758,081.00		
Consecutivo 08	5,055,856.00		
Consecutivo 09	135,865,164.00		
Consecutivo 10	255,583,810.00		
Consecutivo 11	105,905,495.00		
Consecutivo 12	16,301,192.00		

4.4 Informe trimestral sobre las modificaciones realizadas

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público R-DC-24-2012 y sus reformas establecen en la NTP 4.3.13, inciso h) que indica 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)”.*

En los Informes de Ejecución Presupuestaria se incluye un apartado sobre las modificaciones presupuestarias; al 31 de diciembre de 2019 se realizaron 230 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:

Cantidad de Modificaciones realizadas de Enero a Diciembre 2019							
	Consejo	Operaciones	Calidad	Mercados	Espectro	Fonatel	Regulatel
Cantidad	31	31	32	46	50	39	1
							Total
							230

Tal y como se puede observar, los centros funcionales de Espectro y Mercados son los que más modificaciones presentan a la fecha, con 50 y 46 respectivamente, se anotan algunas de las razones por las que se preparan modificaciones presupuestarias:

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 por error en la aplicación de parámetros de distribución de costos comunes en el proceso de formulación del Inicial 2019.
 3. Refuerzo para el pago de facturas del periodo 2018 que no se pudieron cancelar a tiempo, ya que el proveedor no estaba registrado en la CCSS.
 4. Refuerzo para el pago de los servicios municipales de las Municipalidades de Pérez Zeledón y San Rafael de Heredia.
 5. Se realiza el refuerzo para dotar de contenido presupuestario al proyecto ordinario QO 02-2018 "Mejoras a la plataforma de registro de usuarios prepago" bajo el número de Licitación N°2017CD-000034-0014900001, el cual por omisión involuntaria de la DGC y debido a las limitaciones de recursos por la improbación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, este rubro no fue incluido en el Presupuesto Inicial 2019.
 6. Refuerzo de subpartidas debido a que la Proveeduría no las remitió para su inclusión en el Presupuesto Inicial 2019, todos estos gastos son ordinario, tales como: servicio de correo certificado, apartado postal, limpieza de trampas de grasa, reparación de luminarias, certificaciones del Registro, entre otros.
 7. Refuerzo con el fin de adquirir suministros de oficina, cocina y alimentos para consumo interno y atención a terceros que visiten la Sutel, se relaciona a la OC 3904 a nombre de Grupo GABA, S.A, parte de este dinero se incluyó en el Presupuesto Inicial 2019, pero el mismo no soporta el gasto anual estimado por la Proveeduría.
 8. Refuerzo del mantenimiento continuo de UPS por solicitud de la Proveeduría, ya que no incluyeron el monto completo en el Presupuesto Inicial 2019.
 9. Se realiza el refuerzo de esta subpartida por solicitud de la Secretaría del Consejo, ya que no incluyeron en su totalidad ningún egreso relacionado con este tema en el Presupuesto Inicial 2019. El egreso se refiere a la adquisición de papel membretado para la impresión de las actas del Consejo.
 10. Refuerzo del subsidio por incapacidad porque parte del presupuesto asignado ya se consumió.
 11. Refuerzo para realizar tiempo extraordinario en la Dirección General de Calidad.
 12. Como parte de los esfuerzos del Comité de Registro Prepago para incentivar a los usuarios finales de líneas en modalidad prepago a registrar su línea en la base de datos prepago administrada por esta Superintendencia, se estará realizando una campaña promocional de registro programada para mediados y finales del mes de marzo, la cual consiste en contactar mediante llamadas telefónicas a los usuarios no registrados en la plataforma de la SUTEL del parque de líneas activas de prepago en cada uno de los operadores, para lo cual es necesario realizar una grabación de

un mensaje promocional de registro, la cual realizando la consulta al área de Comunicación se estima tenga un costo aproximado de ¢700.000.

Es importante destacar que como parte de los incentivos de esta nueva campaña los operadores estarán sorteando tres terminales móviles entre todas las personas que se registren en nuestra plataforma, información que debe ser incluida dentro de la grabación enviada a través de las llamadas telefónicas.

13. La ampliación del plazo y traslado de presupuesto obedece a lo siguiente:

La entrega de los productos de la línea N°2 de la contratación 2016-LA-000019-SUTEL y tramitada mediante OC 2868-2017, dependía de la ejecución y aplicación de los Focus Group que se le había contratado mediante una ampliación del contrato original. Estos requerían la coordinación de organizaciones, entre ellas el MEP, institución que se vio afectada por la Huelga. Los resultados de los "focus group", fueron recibidos mediante presentación realizada por el contratista el 30 de agosto de 2018 y documentado en el expediente de la contratación mediante folio 950, cuya factura fue recibida mediante NI-08206-2018, misma que fue tramitada su pago durante setiembre 2018 por un monto de ¢6,435,000.0.

Debido al resultado anterior, la empresa contratista solicitada una ampliación de plazo para entregar los productos de la línea 2, lo cual se recibe mediante NI 10959-2018 del 24 de octubre de 2018, en dicha solicitud se incluye el cronograma de cumplimiento para la entrega de los productos que finalmente se establece para el 30 de noviembre del 2018. La solicitud fue analizada y aceptada por el administrador del contrato. De esta forma mediante NI 12321-2018 del 30 de noviembre de 2018, la empresa contratista hace entrega definitiva de los productos referidos en la línea 2 y el 05 de diciembre mediante factura N° 444 traslada el cobro por los entregables enviados el 30 de noviembre, el monto de dicha factura (¢20,850,000.0) estaba contemplada en el presupuesto 2018 por lo que la DGF mediante oficio 10250-SUTEL-DGF-2018 del 07 de diciembre de 2018 hace la recepción a satisfacción de los productos entregados por el contratista para que se proceda con el pago. Es importante indicar que adicionalmente a la nota enviada por la DGF, el Sr. Eduardo Castellón mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2018, confirma a Proveeduría la recepción de todos los entregables.

La DGF realizó las acciones para realizar el pago de los entregables de la línea 2 durante diciembre 2018; sin embargo, el proceso de revisión, verificación y aprobación de la factura no se concluyó al 21 de diciembre de 2018, fecha en la cual se efectuaba el cierre institucional, dejando sin margen de acción a la DGF y al área de PPCI para realizar las gestiones de cambio en el proyecto. Por ende, se debe de trasladar esta obligación al periodo presupuestario 2019 la corresponde al pago de las entregables de la línea 2 por un monto de ¢20.8M.

14. *“...requerimos de su ayuda para dotar del correspondiente contenido presupuestario para la subpartida 1-09-02 Multas e intereses...en la revisión de las ordenes de pagos se identificaron facturas pagadas posterior a la fecha de vencimiento... A estas facturas no se les ha realizado cargo por mora por parte del proveedor sin embargo en la próxima factura es posible que venga el rubro, siendo que el clasificador del gasto cita la partida presupuestaria para este concepto y siendo que no es parte del servicio consumido por la institución, este gasto debe registrarse como corresponde...1.99.02 Intereses moratorios y multas.”*

15. Comprar los adaptadores que se requieren para que se pueda realizar la conexión a las computadoras de monitores y de proyectores de imágenes.

4.5 Presupuesto aprobado

La información por partida presupuestaria, incluyendo los presupuestos extraordinarios y las modificaciones internas se pueden observar en el Cuadro 4, que se presenta a continuación:

**Cuadro 4. Modificaciones al presupuesto de egresos e ingresos
Regulación de telecomunicaciones, 2019**

MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO N°1 & 2	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
0-Remuneraciones	5,207,581,370.0	-	(115,350,175.0)	5,092,231,195.0
1-Servicios	6,410,390,980.0	344,069,580.3	(650,782,431.3)	6,103,678,129.0
2-Materiales y suministros	27,675,683.0	-	17,604,668.0	45,280,351.0
5-Bienes Duraderos	551,836,865.0	-	226,588,285.0	778,425,150.0
6-Transferencias corrientes	284,347,504.0	236,754,647.0	(13,563,328.7)	507,538,822.3
7-Transferencias de capital	14,336,949,928.0	-	-	14,336,949,928.0
9-Cuentas Especiales	-	-	535,502,982.0	535,502,982.0
TOTALES	26,818,782,330.0	580,824,227.3	-	27,399,606,557.3
-				
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE INGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO N°1 & 2	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
Ingreso corrientes	23,595,702,259.0	(126,019,367.0)	-	23,469,682,892.0
Financiamiento	3,223,080,071.0	706,843,594.3	-	3,929,923,665.3
TOTALES	26,818,782,330.0	580,824,227.3	-	27,399,606,557.3
-				

Fuente: Sutel

5. Logros y retos de la organización

El Informe del “Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, período 2019”, se incluye el apartado 3.5 Logros y retos de la organización.

En esta Adenda se amplía la información sobre los principales logros en la formulación, ejecución y control del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones²⁴. Estos datos se complementan con información estadística del Sector de Telecomunicaciones.

Se procedió a revisar los logros de la Sutel en materia de Canon de Regulación de Telecomunicaciones y en el marco de la rendición de cuentas y se determinó que todo lo incluido en el informe de edición 2019 es importante para brindar a los usuarios y a los

²⁴ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.3.8** “Revisar e incorporar los logros alcanzados, de tal forma que exista un hilo conductor sobre lo planificado y lo logrado. Mantener la coherencia con 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.”

interesados información valiosa y relevante sobre el uso y ejecución del Canon de Regulación.

En el siguiente apartado se realiza un resumen sobre las actividades relacionadas con la planificación, ejecución y formulación de los cánones de regulación que dieron como resultado mejoras significativas en el uso de los recursos y en la capacidad operativa de la institución para la formulación de los ingresos.

5.1 Principales logros en la formulación, ejecución y control del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2019

Se identificaron los principales logros institucionales y se preparó un resumen de los principales logros y oportunidades de mejora de la planificación institucional 2019, el cual se muestra a continuación:

Proyecto	Nivel de avance	Principales logros	Oportunidades de mejora Lecciones aprendidas
Campaña de educación sobre la herramienta "Mi Comparador" como insumo para la decisión de contratación de servicios de telecomunicaciones	100%	Este proyecto permitió acercarse a los usuarios y brindar educación e información sobre las opciones que tienen disponibles en el mercado. Es una gran herramienta que facilita las decisiones de compra.	Los consumidores requieren de herramientas de fácil uso que permitan tomar decisiones informadas.
Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	100%	Permite tener datos de indicadores de telecomunicaciones disponibles al público y al mercado de telecomunicaciones, facilita la toma de decisiones y promueve la competencia del sector.	Es necesario fortalecer la base de indicadores para telecomunicaciones. El mercado requiere datos valiosos que permitan facilitar las decisiones de inversión y diversificación.
Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	100%	El proyecto promueve la función reguladora de la Sutel en temas de calidad, tasando los registros de inicio a fin, para medir si efectivamente los operadores están cobrando lo correcto a los usuarios finales.	La comunicación con todos los actores involucrados desde el inicio es clave para el desarrollo de un proyecto, más cuando se trata de operadores dominantes y de la oferta disponible en el mercado. La coordinación con ellos hace que los proyectos de esta índole resulten exitosos.
Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales.	100%	Se diagramaron los procesos relacionados con la plataforma y se determinaron las entradas y salidas del sistema.	Las limitaciones de equipo de trabajo en DGO y la regla fiscal imponen cargas adicionales al desarrollo de los proyectos que dificultan su realización de forma exitosa. Es requerido resolver el tema de las plazas en DGO.
Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel	47%	Se elaboró un tesoro con la recopilación de las	La escasez de recurso humano y la regla fiscal limitaron este proyecto, ya que no se cuenta

Proyecto	Nivel de avance	Principales logros	Oportunidades de mejora Lecciones aprendidas
		resoluciones y materia jurídica que se ha emitido.	con los recursos para su contratación.
Banco de proyectos Sutel	80%	Se elaboró una metodología de diseño, formulación y ejecución de proyectos que es de aplicación general a toda la Sutel.	Es requerida la estandarización de los proyectos con formularios e información de consulta para los interesados, ya que facilita el desarrollo y control y permite mejores resultados.
Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF, de cara a la evolución del mercado.	75%	Este proyecto permitió los cambios organizacionales que dieron como resultado la Dirección General de Competencia y que la Sutel sea la Autoridad Sectorial en la materia.	La DGO tiene una recarga importante en el volumen de tareas y no puede ejecutar proyectos con alto nivel de dedicación, por limitaciones de personal. A pesar de que los proyectos son relevantes para la institución, las limitaciones de recurso humano impiden el desarrollo de temas innovadores.
Desarrollo de la metodología y la agenda regulatoria de la SUTEL	91%	Se elaboraron los procedimientos, lineamientos y formularios necesarios para la Agenda Regulatoria de Sutel, que incluye la participación de interesados de todos los niveles del sector.	El proceso de la Agenda regulatoria requiere de una revisión constante y de la coordinación con el sector para que sea un proceso dinámico y exitoso.

5.2 Indicadores del Sector de Telecomunicaciones 2019²⁵

Es importante indicar que en el periodo 2019, la administración no contaba con indicadores estratégicos ya que el plan estratégico formulado en el 2016 no desarrolló esos parámetros que permitan contar con una línea base de medición.

Uno de los conceptos que será necesario determinar a futuro es el “Costo de la regulación”, el cual no era un elemento disponible en el 2019 o que se pueda construir en el 2023, puesto que se requieren una serie de variables y líneas base de medición que permitan determinar lo solicitado. Al respecto, también es necesario delimitar el término “costo de la regulación”.

A continuación, se brinda un resumen los principales indicadores del sector telecomunicaciones, el cual es preparado por la Dirección General de Mercados y forma parte del libro de estadísticas 2019, emitido por la Sutel.

Al finalizar el año 2018 se registraron 152 operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, lo cual corresponde a 9 operadores y proveedores más en comparación a la cantidad registrada en el año 2017 y 30 en comparación al año 2014.

²⁵ **informe 03-ICI-2023, Recomendación 4.3.6:** “La vinculación de la planificación estratégica y operativa con los indicadores de gestión derivados de ella, con el fin de que los lectores evalúen por medio del informe de gestión, el uso de los recursos del canon de regulación. Incluir al menos entre esos indicadores, el que mide el costo de la regulación de las telecomunicaciones en Costa Rica, así como las estadísticas sobre regulación y competencia.”

Esto demuestra que el mercado sigue mostrando crecimiento 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 2018, el mercado registró ingresos por un total 809 363 millones de colones, registrando un incremento del 0,3 % en comparación al 2017, 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 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 2018 de 2,3 %. Al compararlo con el año 2017, se muestra un leve descenso (-0,02 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 2018 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 2018 un total de 333 466 millones de colones, lo que representa una disminución del -4 %, en comparación al año 2017. El 97,1 % de los ingresos de telefonía móvil son provenientes del tráfico de voz y el 2,9 % de mensajería.
- **Telefonía fija (básica tradicional y VoIP):** se registraron ingresos para el año 2018 por un total de 72 565 millones de colones. Esto representa una disminución de 8,5% en comparación al año 2017. 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 2014- 2018 que asciende a -6% en promedio anual. En el caso de la telefonía básica tradicional, los ingresos generados por la telefonía básica tradicional han tenido un comportamiento decreciente en el periodo de análisis. Así, este servicio muestra una reducción del 9 % en el último año en los ingresos generados y una tasa de crecimiento promedio anual negativa de un -5 %. Aun así, el peso relativo de este servicio en relación con el total de telefonía básica sigue siendo muy importante, con un 91,4 %. 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 2017, el incremento es del 2,4 %, y la tasa de crecimiento promedio anual desde el 2014 es del 10%.
- **Acceso a Internet** (incluye acceso a Internet móvil): los ingresos de este servicio muestran una tendencia creciente ya que para el periodo 2014-2018 la tasa de crecimiento promedio anual es del 13%. Para el año 2018 este servicio generó como un todo 359 014 millones de colones, lo que representa un incremento del 7,1% en comparación al año 2017, esto muestra el crecimiento en la intensidad de uso

de este tipo de servicio. Es importante destacar que el ingreso proveniente de Internet fijo representa un 41 % y Internet móvil el 59 %. Las tasas de crecimiento para el último año para estos servicios fueron de 16 % y 2 % respectivamente del 2017 al 2018.

- **Líneas dedicadas:** los ingresos generados en el servicio de líneas dedicadas han mostrado una disminución en el periodo de análisis. Para el año 2018 se reportan 44 319 millones de colones, lo que representa una disminución del 1,5 % en comparación al año 2017.

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 67 % de los ingresos para el año 2018. Este porcentaje ha venido disminuyendo a través de los años. En segundo lugar, está el servicio de internet fijo con 18%, seguido por telefonía básica tradicional y telefonía VoIP con 9% y líneas dedicadas con un 6%. 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 44% de los ingresos del mercado de telecomunicaciones, seguido por e telefonía móvil (solo voz) generan el 41% en este caso, el porcentaje se revirtió en comparación al 2017, donde los porcentajes eran 41% y 43% respectivamente. Finalmente, al igual que en el primer escenario la telefonía fija aporta con un 9% y líneas dedicadas con un 6 %. En esta instancia el servicio de telefonía móvil y acceso a Internet generan en conjunto el 85% 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 7, 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 (2014-2018). De allí se desprende lo siguiente para cada grupo de servicios:

- **Telefonía Móvil:** el servicio de telefonía móvil registró en el año 2018, 8 495 585 suscripciones. Para la modalidad prepago se contabilizaron 6 285 188 y para postpago 2 210 397, con una relación porcentual 74 % y 26 % respectivamente del total. Para el 2018 este servicio cambió su comportamiento al reportarse 344 757 suscripciones menos en comparación al 2017. Esta disminución se está dando en especial en el servicio prepago con 510 403 líneas menos, pero en el caso de postpago se registran 165 646 líneas de más, incremento que no logra compensar la caída de las suscripciones prepago. La penetración de este servicio en el año 2018 es del 170 %, con una disminución de 9 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2017.

- **Telefonía fija** (básica tradicional y VoIP): en el caso de la telefonía fija, los indicadores del número de suscripciones siguen mostrando un comportamiento decreciente, pasando de 814 910 para el año 2017 a 774 303 para el año 2018, representando un descenso de 40 607 suscripciones (7 %).

En relación con la penetración del servicio en la población y viviendas, se encuentra que para el año 2018 es de 15 % y 50 % 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 51 910 suscripciones menos en comparación al 2017 (7 %), pero en el servicio de telefonía VoIP se registra también un incremento de 11 300 suscripciones (17 %). En el caso de la penetración de los servicios durante el 2018 por separado se obtiene que, para básico tradicional a nivel de población es del 14% y viviendas del 45%, mientras el servicio VoIP 1,57% y 5,12% respectivamente.

- **Acceso a Internet** (incluye acceso a Internet móvil): el servicio de acceso a internet (fijo y móvil) muestra un crecimiento sostenido en las suscripciones en comparación al 2017.

Al cierre del 2018 se registraron 5 575 821, lo que representa 42 816 suscripciones nuevas. Al separar las suscripciones en Internet fijo y móvil, el servicio móvil representa el 85% de los enlaces. La penetración de Internet fijo en las viviendas es del 54%, mostrando un incremento en comparación al año 2017 de 4 puntos porcentuales. La de Internet móvil medida como porcentaje de la población, es del 95%, con un descenso de 2 puntos porcentuales en comparación al año 2017.

- **Líneas dedicadas:** el comportamiento de las suscripciones del servicio de líneas dedicadas ha sido variable durante el periodo de análisis, pero para el año 2018 se registra un incremento en las suscripciones en comparación al 2017, con 651 conexiones más.

En cuanto al comportamiento de la inversión total del sector de telecomunicaciones en los últimos años se ha mostrado estable, pero para el 2018 este indicador se contrajo, pasando a representar en ese año un 0,5 % del PIB, frente al 0,9 % registrado en el 2017. Durante el 2018, hubo menos inversiones, debido a variables exógenas que se estaban dando en el mercado. Entre ellas pueden citarse la venta de las operaciones por parte de algunos operadores; la incertidumbre en la aprobación la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (Plan Fiscal) durante el 2018; la salida de empresas y las fluctuaciones en el tipo de cambio de dólar que ocasionaron mayor cautela en la inversión del sector.

Finalmente, el recurso humano directamente asociado a los servicios de telecomunicaciones se mantiene estable a través de los últimos 5 años. Para el 2018 el personal contratado asociado directamente a la prestación de los servicios de telecomunicaciones disminuyó en 382 personas, representando un -3 % de en comparación al año 2017. Al estimar el crecimiento a partir del 2014, se obtiene un promedio de crecimiento anual del 1,4 %. Al comparar el recurso humano del sector en relación la fuerza laboral del país, el indicador muestra un leve descenso en comparación al 2017, pero siempre con estabilidad a través del periodo de análisis. Para el caso de la fuerza laboral del sector y la población total, no se registran cambios significativos a través del tiempo con un leve decrecimiento en el último año. Al analizar el comportamiento de la población

femenina que se desempeña en las telecomunicaciones, en esta ocasión este indicador muestra un leve descenso (-3 %), en comparación al año 2017, con una tasa de crecimiento acumulada del 2 % en relación con el año 2014.

Tabla 5. Resumen de indicadores de desempeño del sector telecomunicaciones costarricense, 2014-2018

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Datos agregados del sector					
Ingreso total (millones de colones)*	718 491	752 164	774 858	807 296	809 363
Ingreso total/PIB (porcentaje)	2,69 %	2,68 %	2,58 %	2,48 %	2,33 %
Inversión total/PIB (porcentaje)	0,93%	0,90%	0,67%	0,92%	0,50%
Recurso humano empleado total	11 017	11 426	11 870	12 186	11 804
Recurso humano empleado total/Población económicamente activa total	0,48 %	0,50 %	0,54 %	0,54 %	0,50 %
Telefonía fija					
Suscripciones totales	881 217	859 857	838 346	814 910	774 303
Suscripciones totales /100 habitantes	18 %	18 %	17 %	16 %	15 %
Suscripciones totales /100 viviendas	63%	60%	57%	54%	50%
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional	839 968	804 468	779 972	747 428	695 518
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 habitantes	18 %	17 %	16 %	15 %	14 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 viviendas	60 %	56 %	53 %	50 %	45 %
Suscripciones totales Vo IP	41 249	55 389	58 374	67 482	78 785
Cantidad total de teléfonos públicos	8188	5726	4731	4674	4581
Telefonía móvil					
Suscripciones totales	7 020 412	7 535 599	8 330 664	8 840 342	8 495 585
Suscripciones Prepago	5 598 911	5 951 337	6 468 693	6 795 591	6 285 188
Suscripciones Postpago	1 421 501	1 584 262	1 861 971	2 044 751	2 210 397
Suscripciones totales/100 habitantes	147 %	156 %	170 %	179 %	170 %
Suscripciones prepago/Total suscripciones	80 %	79 %	78 %	77 %	74 %
Suscripciones postpago/Total suscripciones	20 %	21 %	22 %	23 %	26 %
Transferencia de datos					
Suscripciones totales acceso a Internet	4 806 217	4 713 075	4 972 171	5 533 005	5 575 821
Suscripciones totales acceso de Internet fijo	515 840	558 656	636 087	744 041	834 784
Suscripciones totales acceso de Internet fijo-alámbrico	503 347	545 813	625 466	735 833	829 296
Suscripciones totales acceso a Internet fijo-inalámbrico	12 493	12 843	10 621	8 208	5 488
Suscripciones totales acceso a Internet móvil	3 796 619	4 154 419	4 336 084	4 788 964	4 741 037
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 habitantes	11 %	12 %	13 %	15 %	17 %
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 viviendas	37 %	39 %	43 %	50 %	54 %

Suscripciones totales acceso a Internet móvil/100 habitantes	80 %	86 %	89 %	97 %	95 %
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/suscripciones totales telefonía móvil	54 %	55 %	52 %	54 %	56 %
Cantidad total conexiones de líneas dedicadas	16 286	14 093	16 032	18 486	19 137
Televisión por suscripción					
Suscripciones totales	732 546	797 230	821 575	831 907	883 883
Suscripciones totales/100 habitantes	15 %	16 %	17 %	17 %	18 %
Suscripciones totales/100 viviendas	52 %	56 %	56 %	56 %	57 %
Indicadores de referencia					
Población total	4 773 130	4 832 234	4 890 379	4 947 490	5 003 402
Producto interno bruto a precios de mercado (Millones de colones corrientes)	26 675 006	28 098 969	30 048 726	32 506 356	34 691 057
Total de viviendas	1 399 271	1 436 120	1 465 259	1 496 053	1 540 029

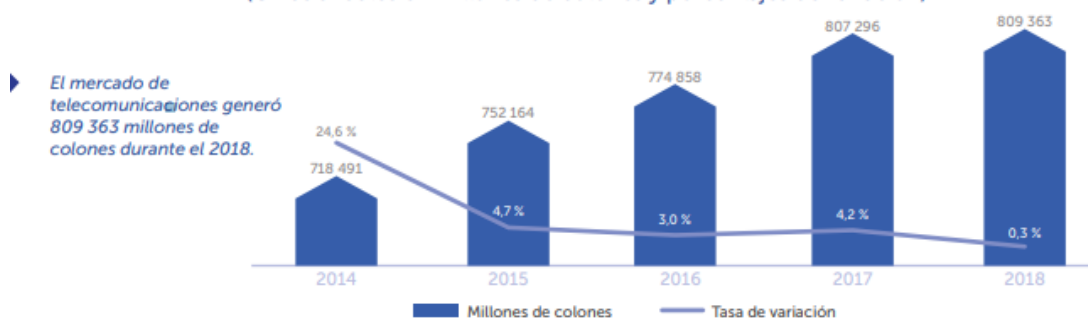
Notas:

* 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

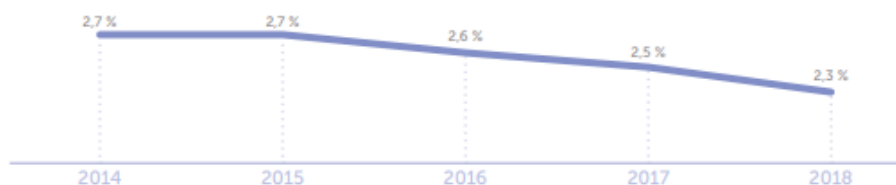
Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, INEC y BCCR

Costa Rica. Ingreso total del sector de comunicaciones, 2014-2018
(Cifras anuales en millones de colones y porcentajes de variación)



Fuente: Sutel, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2018.

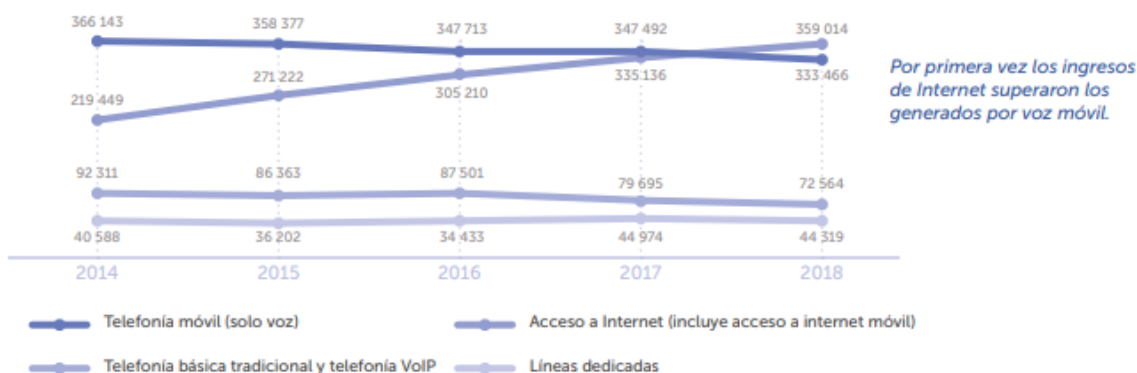
Costa Rica. Ingreso total del sector de telecomunicaciones como proporción del PIB¹, 2014-2018
(Cifras anuales en porcentajes)



Nota: ¹Producto Interno Bruto a precios corrientes de mercado.

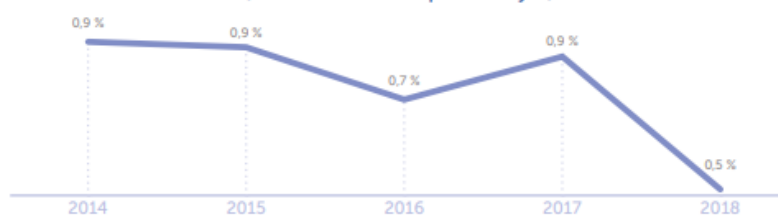
Fuente: Sutel, Dirección General de Mercados y BCCR, Costa Rica, 2018.

Costa Rica. Ingreso total del sector de telecomunicaciones según servicio, 2014-2018 (Cifras anuales en millones de colones)



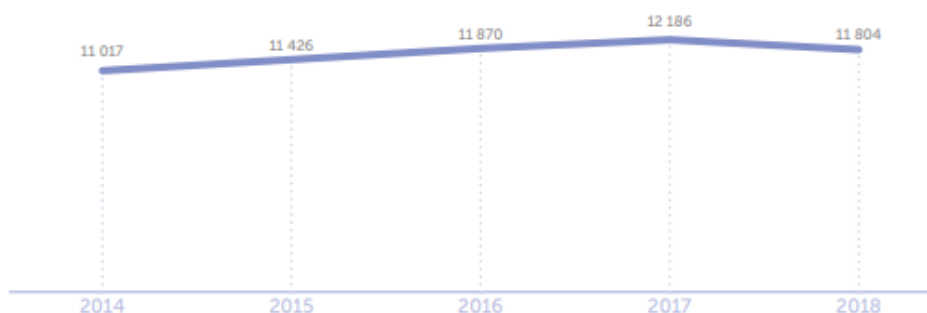
Fuente: Sutel, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2018.

Costa Rica. Inversión total del sector de telecomunicaciones como proporción del PIB¹, 2014-2018 (Cifras anuales en porcentajes)



Nota: ¹Producto Interno Bruto a precios corrientes de mercado.
Fuente: Sutel, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2018.

Costa Rica. Fuerza laboral del sector de telecomunicaciones, 2014-2018 (Cifras anuales)



Fuente: Sutel, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2018.