

# Informe de Labores 2017

## SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

### (SUTEL)

De conformidad con:

- Ley N°7593, Artículo 53, inciso k) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y
- Ley N°9398, Ley para el Perfeccionar la Rendición de Cuentas

Febrero 2018

Aprobado mediante Acuerdo N°010-018-2018, de sesión ordinaria 018-2018 del 4 abril de 2018, del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción .....	1
2. Marco Jurídico.....	3
2.1 Funciones.....	3
2.2 Fuente de financiamiento.....	5
2.2.1 Canon de Regulación de las Telecomunicaciones .....	6
2.2.2 Canon para la Reserva del espectro radioeléctrico .....	8
2.2.3 Contribución Especial Parafiscal .....	9
<b>I PARTE</b> .....	<b>10</b>
3. Marco Estratégico .....	10
3.1 Misión de la SUTEL .....	10
3.2 Visión de la SUTEL.....	10
3.3 Valores institucionales .....	11
3.4 Valores personales.....	11
4. Objetivos Estratégicos 2016-2020 .....	12
4.1 Objetivos estratégicos de la SUTEL para el quinquenio 2016-2020 .....	12
<b>II PARTE</b> .....	<b>14</b>
5. Resultados financieros.....	14
5.1 Hechos relevantes del estado de la situación financiera por fuente de financiamiento.....	14
6. Descripción y justificación de créditos asumidos .....	27
7. Auditorías internas o externas, resultados y cumplimiento de recomendaciones .....	28
8. Autoevaluación de control interno .....	29
9. Valoración de Riesgos SEVRI .....	31
<b>III PARTE</b> .....	<b>32</b>
10. Estructura organizacional y de personal .....	32
11. Descripción de la estructura .....	33

12. Capital humano de la SUTEL.....	36
13. Clasificación según clase ocupacional, cantidad de funcionarios y salario bruto .....	37
<b>IV PARTE.....</b>	<b>39</b>
14. Modificaciones salariales .....	39
15. Funcionarios capacitados .....	41
16. Procesos judiciales.....	41
17. Contratación administrativa.....	42
18. Viajes realizados por jefarcas institucionales, Directores Generales, Jefes de Unidades administrativas y Asesores del Consejo.....	43
<b>V PARTE.....</b>	<b>44</b>
19. Metas trazadas.....	44
20. Logros alcanzados .....	44
<b>VI PARTE.....</b>	<b>52</b>
21. Acceso a la información y transparencia.....	52
<b>VII PARTE.....</b>	<b>66</b>
22. Limitaciones u obstáculos encontrados.....	66
<b>VIII PARTE.....</b>	<b>68</b>
23. Retos, objetivos e inversiones.....	68
23.1 Derechos de los usuarios.....	68
23.2 Regulación .....	69
23.3 Acceso y servicio universal.....	70
23.4 Autoridad de competencia .....	70
23.5 Calidad de servicio.....	71
23.6 Fortalecimiento institucional.....	72
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>
1. ANEXO 1 .....	73

2. ANEXO 2 .....	76
3. ANEXO 3 .....	80

## 1. Introducción

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N°7593, Artículo 53, inciso k) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y la Ley N°9398, Ley para el Perfeccionar la Rendición de Cuentas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) presenta el Informe de labores de las actividades realizadas durante el año 2017.

La SUTEL<sup>1</sup> es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP, que “regula, aplica, vigila y controla el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones”, en un mercado en competencia con permanentes cambios tecnológicos.

Para el cumplimiento de las metas trazadas en el año 2017, ha sido necesaria una planificación estratégica, con una estructura organizacional que apoye la visión y misión institucional e integre en los procesos internos las mejores prácticas internacionales para

---

<sup>1</sup> La Ley N° 7593, define a la SUTEL como:

*“Artículo 59.- Superintendencia de Telecomunicaciones*

*Corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello, se regirá por lo dispuesto en esta Ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*

*La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; tendrá personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.*

*La Sutel será independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones y estará sujeta al Plan Nacional de Desarrollo de las telecomunicaciones y a las políticas sectoriales correspondientes”.*

lograr mayores eficiencias en la ejecución de los proyectos y el alcance de los objetivos estratégicos.

Mediante Acuerdo 010-051-2016, de sesión ordinaria 051-2016 del Consejo de la SUTEL, realizada el 14 de setiembre de 2016, se aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) 2017, incorporado en el presupuesto ordinario 2017, el cual es remitido a la Junta Directiva de la ARESEP, mediante Acuerdo 05-51-2016, de sesión ordinaria 51-2016, efectuada el 26 de setiembre de 2016, en el que se aprueba por unanimidad, de conformidad con lo establecido en el literal q) del artículo 73, de la Ley de la ARESEP.

Adicionalmente, se elabora el proyecto de cánones. Se trata de la fuente de financiamiento prevista en la Ley y que se planifica de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo y la normativa aplicable a la Administración Pública, que comprende tanto leyes, normas, principios generales y reglas de la ciencia y la técnica.

Con ello, se da transparencia al proceso y se cumple con lo establecido para alcanzar la aprobación por parte de la Contraloría General de la República (CGR), conforme las Normas Técnicas de Presupuesto Público en los puntos 4.2.3 «Aprobación Interna» y 4.2.6 «Aprobación Externa».

En adelante se rinde detalle de la gestión y el cumplimiento de las funciones encomendadas a la SUTEL mediante Ley de la República.

## 2. Marco Jurídico

### 2.1 Funciones

La SUTEL es el órgano regulador que le corresponde aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, según lo dispuesto en la Ley N.º 8660 y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

Para el ejercicio de sus funciones el órgano regulador cuenta con independencia técnica, funcional y presupuestaria. Está gerenciado por un órgano colegiado, denominado Consejo, cuyos miembros son nombrados mediante concurso público por parte de la Junta Directiva de la ARESEP y ratificados por la Asamblea Legislativa.

Este órgano de desconcentración máxima está adscrito a la ARESEP y cuenta con personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera en el cumplimiento de sus funciones, las cuales deben estar lineadas con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) y las políticas sectoriales.

La Ley General de Telecomunicaciones N°8642 y la Ley de la ARESEP N°7593, imponen a la SUTEL cumplir con cinco funciones principales, a saber:

- **Autoridad sectorial de competencia.** Es esencial permitir el acceso a facilidades esenciales y el uso de recursos escasos, donde esto sea técnicamente factible. Además, en materia económica, debe regularse que no existan conductas que

eviten la sana competencia, para poder cumplir con la promoción del desarrollo de mercados e infraestructura.

- **Defensor de los derechos de los usuarios.** Corresponde velar por el cumplimiento del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que establece obligaciones a los operadores y a los usuarios, aplicando criterios de proporcionalidad y gradualidad.
- **Regulador del espectro radioeléctrico.** Se realizan tareas de control, administración y gestión del uso eficiente del espectro radioeléctrico, con el apoyo de estudios periódicos de campo y simulaciones virtuales. Asimismo, se rinden informes técnicos y asesoría al Poder Ejecutivo, en la figura del Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), como ente rector del sector y se rinden informes sobre interferencias perjudiciales entre operadores.
- **Servicio y acceso universal.** Se administra el FONATEL en apego al PNDT 2015-2021.
- **Regulador de precios, tarifas y calidad en la prestación de aquellos servicios de telecomunicaciones que aún no se encuentran en competencia.** Para ello, ejerce una regulación ex ante y ex post de la calidad del servicio en las redes (fijo, móvil, datos).

A partir de la declaratoria de competencia efectiva de varios mercados, se inició un proceso de seguimiento y monitoreo de la evolución de este y sus efectos,

principalmente en la promoción de la competencia y el beneficio al usuario final. Se trata de un nuevo enfoque en la regulación, donde la SUTEL debe ser vigilante, exigente y garante de que se provea con transparencia la información al usuario final para que elija el servicio acorde a sus necesidades y presupuesto.

FIGURA N°1

Enfoque regulatorio



FUENTE: SUTEL, 2017

## 2.2 Fuente de financiamiento

La SUTEL cuenta con tres fuentes de financiamiento: 1. El Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, 2. El Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico y 3. La Contribución parafiscal del FONATEL.

Cada fuente de financiamiento tiene plazos diferentes para el proceso de formulación, aprobación y recepción de los ingresos, lo que le suma una complejidad adicional, tal y como se muestra en la siguiente figura:

FIGURA N°2

Esquema de financiamiento vs normas de planificación



FUENTE: SUTEL, 2017

### 2.2.1 Canon de Regulación de las Telecomunicaciones

La SUTEL es el órgano regulador, liderado por un Consejo Directivo<sup>2</sup> desde el 26 de enero de 2009, con nombramientos por periodos, en forma alterna.

<sup>2</sup> Ratificado por la Asamblea Legislativa mediante Acuerdo No. 6378-08-09 publicado en La Gaceta N°26 del 6 de febrero de 2009 y debidamente juramentado ante la Junta Directiva de la ARESEP.

El marco jurídico aplicable a la SUTEL para el ejercicio de su función regulatoria se enfrenta cotidianamente a la innovación tecnológica, a la dinámica del mercado y la sofisticación del usuario.

El ejercicio de la gestión administrativa, la fiscalización y administración del espectro, la regulación de la competencia, la atención directa a las quejas de los usuarios y la administración del fondo solidario, son un reto para la institución.

Estas obligaciones demandan de una autoridad reguladora fuerte e independiente, de muy alto nivel técnico y que asuma como ejes la neutralidad tecnológica, la calidad del servicio de telecomunicaciones y la protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.

La Ley General de Telecomunicaciones N°8642 es de acatamiento general sobre todos los agentes del sector, por lo que debe aplicarse bajo los principios de; igualdad, neutralidad, transparencia y objetividad.

Para la aprobación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones se debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para la aprobación de los proyectos de cánones de la ARESEP y la SUTEL y presentarse ante la CGR para su aprobación, de conformidad con el artículo 82, inciso c) de la Ley N°7593 de la ARESEP y sus reformas.

Cabe señalar que el proyecto de canon se presenta en la primera quincena del mes de abril de cada año para ser aplicado en el período siguiente, y debe considerarse un lapso de audiencia pública que garantice la participación de la ciudadanía y los regulados. Este canon es recaudado por la SUTEL.

## 2.2.2 Canon para la Reserva del espectro radioeléctrico

Los artículos 60 y 73 de la Ley de la ARESEP N°7593 y sus reformas, establecen las obligaciones fundamentales de la SUTEL, así como las funciones del Consejo; por tanto, corresponde al órgano regulador administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.

Entre sus funciones está velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, así como ordenar la no utilización o bien el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios.

Asimismo, la SUTEL debe realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

El artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, establece que corresponde a la SUTEL realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales, funciones que se ejercen de manera eficiente.

Así las cosas, el Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico, se fundamenta también en el artículo 63 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, el cual establece que: *“Los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán cancelar, anualmente, un canon de reserva del espectro*

radioeléctrico” y en este mismo artículo se indica que “*en octubre de cada año, el Poder Ejecutivo debe ajustar el presente canon, vía decreto ejecutivo, realizando de previo el procedimiento participativo de consulta señalado por esta Ley*”. Finalmente, este canon es recaudado por el Ministerio de Hacienda y trasladado a la SUTEL.

### **2.2.3 Contribución Especial Parafiscal**

La Contribución Especial Parafiscal al FONATEL, es un aporte que realizan los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, definidos en el Artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, y se justifica en el beneficio individualizable que para los operadores y proveedores representa la maximización del uso de las redes de telecomunicaciones.

La SUTEL debe fijar la contribución parafiscal anualmente entre el 1,5% y el 3% de los ingresos brutos de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. En la práctica la estimación se incorpora en el presupuesto ordinario que se presenta a la CGR a más tardar el 30 de setiembre de cada año.

El pago se realiza en cuatro tramos (marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año), con base en una declaración jurada que cada contribuyente debe realizar de los ingresos brutos directos obtenidos en el año calendario anterior. (Art. 39, LGT).

El plazo para presentar la declaración jurada vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. La base imponible de esta

contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Su cobro corresponde al Ministerio de Hacienda.

## **I PARTE**

### **3. Marco Estratégico**

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 027-050-2016, del 07 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la ARESEP mediante el acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre de 2016; se define el nuevo marco filosófico para el órgano regulador:

#### **3.1 Misión de la SUTEL**

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

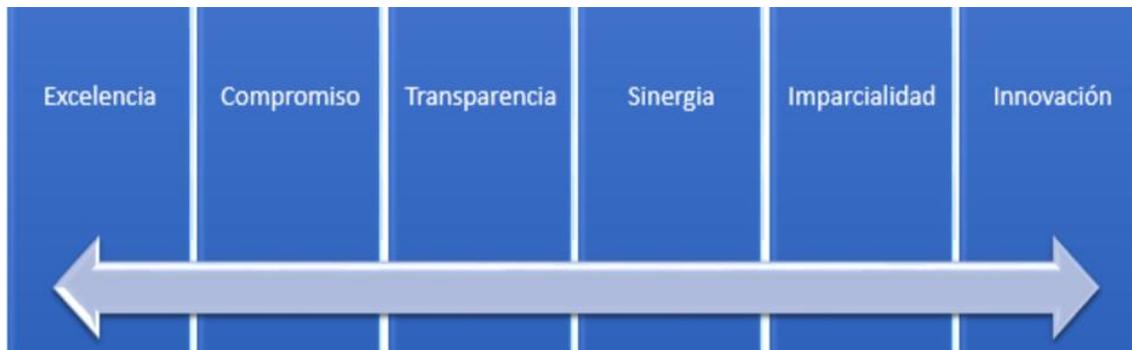
#### **3.2 Visión de la SUTEL**

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

### 3.3 Valores institucionales

FIGURA N°3

Valores institucionales la SUTEL

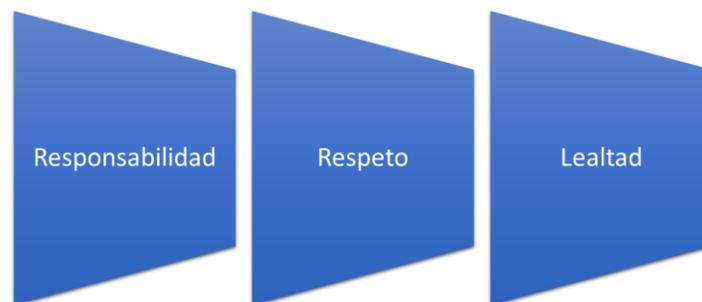


FUENTE: SUTEL, 2017

### 3.4 Valores personales

FIGURA N°4

Valores personales de la SUTEL



FUENTE: SUTEL 2017

## 4. Objetivos Estratégicos 2016-2020

El Plan Estratégico Institucional de la SUTEL tiene como temas estratégicos el uso y administración del espectro, la protección al usuario, la promoción de la competencia y el acceso y servicio universal y solidaridad.

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

### 4.1 Objetivos estratégicos de la SUTEL para el quinquenio 2016-2020

1. Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.
2. Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
3. Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.
4. Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.
5. Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental,

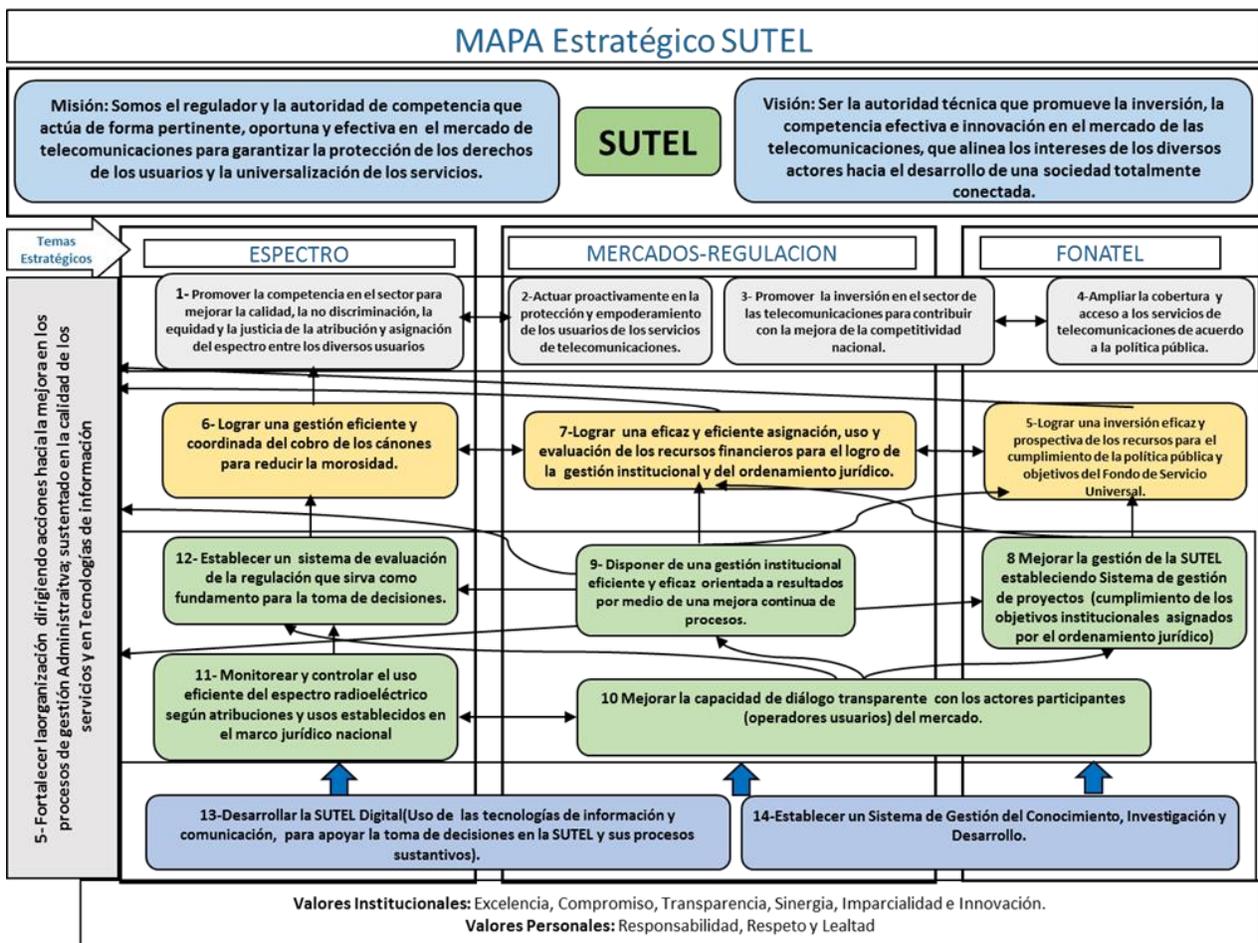
contratación y financiera); sustentado en la calidad de servicios y en tecnologías de la información y comunicación.

En el ANEXO 3, se muestran las relaciones de causa-efecto entre los objetivos estratégicos y las estrategias para su cumplimiento.

FIGURA N°5

Mapa estratégico de la SUTEL

Período 2016-2020



FUENTE: SUTEL, 2017

## II PARTE

### 5. Resultados financieros

#### 5.1 Hechos relevantes del estado de la situación financiera por fuente de financiamiento

FIGURA N°6

Estado de la situación financiera por fuente de financiamiento

<b>Estado de situación financiera por fuente de financiamiento</b>								
Al 31 de diciembre 2017								
Grupos Conceptuales según fuente de financiamiento								
Expresado en miles de colones, Costa Rica								
	Regulación Acumulado dic-17		Espectro Acumulado dic-17		Fonatel Acumulado dic-17		SUTEL Totales dic-17	
<b>ACTIVO</b>								
<b>Activo Corriente</b>	<b>5,459,980</b>	<b>84%</b>	<b>589,370</b>	<b>40%</b>	<b>5,968,116</b>	<b>3%</b>	<b>12,017,466</b>	<b>6%</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo	595,000	9%	276,901	19%	164,151	0%	1,036,052	0%
Inversiones a corto plazo	4,779,895	74%	294,717	20%	400,538	0%	5,475,150	3%
Cuentas a cobrar a corto plazo	11,747	0%	327	0%	5,395,471	3%	5,407,545	3%
Inventarios	5,259	0%	-	0%	-	0%	5,259	0%
Otros activos a corto plazo	68,080	1%	17,425	1%	7,956	0%	93,460	0%
<b>Activo No Corriente</b>	<b>1,029,704</b>	<b>16%</b>	<b>866,684</b>	<b>60%</b>	<b>171,554,250</b>	<b>97%</b>	<b>173,450,637</b>	<b>94%</b>
Cuentas a cobrar a largo plazo	51,313	1%	540	0%	6	0%	51,859	0%
Bienes no concesionados	978,391	15%	866,144	60%	3,571	0%	1,848,105	1%
Inversiones patrimoniales	-	0%	-	0%	171,550,673	97%	171,550,673	93%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>6,489,683</b>	<b>100%</b>	<b>1,456,054</b>	<b>100%</b>	<b>177,522,366</b>	<b>100%</b>	<b>185,468,103</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>								
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>1,330,265</b>	<b>20%</b>	<b>83,929</b>	<b>6%</b>	<b>53,517</b>	<b>0%</b>	<b>1,467,711</b>	<b>1%</b>
Deudas a corto plazo	392,689	6%	51,862	4%	33,045	0%	477,597	0%
Fondos de terceros y en garantía	88,936	1%	-	0%	-	0%	88,936	0%
Provisiones y reservas técnicas a corto	848,641	13%	32,067	2%	20,471	0%	901,179	1%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,330,265</b>	<b>20%</b>	<b>83,929</b>	<b>6%</b>	<b>53,517</b>	<b>0%</b>	<b>1,467,711</b>	<b>1%</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
<b>Patrimonio Neto Público</b>	<b>4,081,791</b>	<b>63%</b>	<b>1,772,337</b>	<b>122%</b>	<b>164,859,736</b>	<b>93%</b>	<b>170,713,864</b>	<b>92%</b>
Capital inicial	185,748	3%	-	0%	-	0%	185,748	0%
Transferencias y donaciones de capital	470	0%	-	0%	-	0%	470	0%
Reservas	-	0%	-	0%	161,982,575	91%	161,982,575	87%
Resultados acumulados	3,895,574	60%	1,772,337	122%	2,877,161	2%	8,545,071	5%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4,081,791</b>	<b>63%</b>	<b>1,772,337</b>	<b>122%</b>	<b>164,859,736</b>	<b>93%</b>	<b>170,713,864</b>	<b>92%</b>
<b>AHORRO DEL PERIODO</b>	<b>1,077,627</b>	<b>17%</b>	<b>-</b>	<b>-28%</b>	<b>12,609,114</b>	<b>7%</b>	<b>13,286,528</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO y AHORRO</b>	<b>6,489,683</b>	<b>100%</b>	<b>1,456,054</b>	<b>100%</b>	<b>177,522,366</b>	<b>100%</b>	<b>185,468,103</b>	<b>100%</b>

FUENTE, SUTEL 2017

Los activos totales netos de la SUTEL ascienden a ¢185,468 millones de colones. Respecto al período de 2016, muestran un incremento del 8%, principalmente por el aumento en las inversiones a corto plazo y las cuentas por cobrar, debido al registro de ¢2.157 millones correspondientes a sanciones administrativas impuestas a regulados por parte del órgano regulador. Las cuentas por cobrar a corto plazo presentan también una variación del 75% con relación al año 2016.

Además, la inversión patrimonial del Fideicomiso 1082 GPP SUTEL-BNCR del FONATEL registra un aumento del 9%; lo cual equivale a un 96% del total de los activos de la institución.

Las cuentas con mayor peso relativo en los activos de la organización por cada una de las fuentes de financiamiento son las siguientes:

### **5.1.1 Canon de regulación de las telecomunicaciones**

El total de activos netos asciende a ¢6,489 millones; compuesto principalmente por equivalentes de efectivo. Esta cifra presenta un aumento del 72% con respecto al 2016, por las inversiones a la vista en el BNCR de ¢529 millones y representa un 9% del total de activos. Las inversiones en títulos valores del Ministerio de Hacienda alcanzaron un monto de ¢4,779 millones de colones que constituyen un 74% del total de los activos.

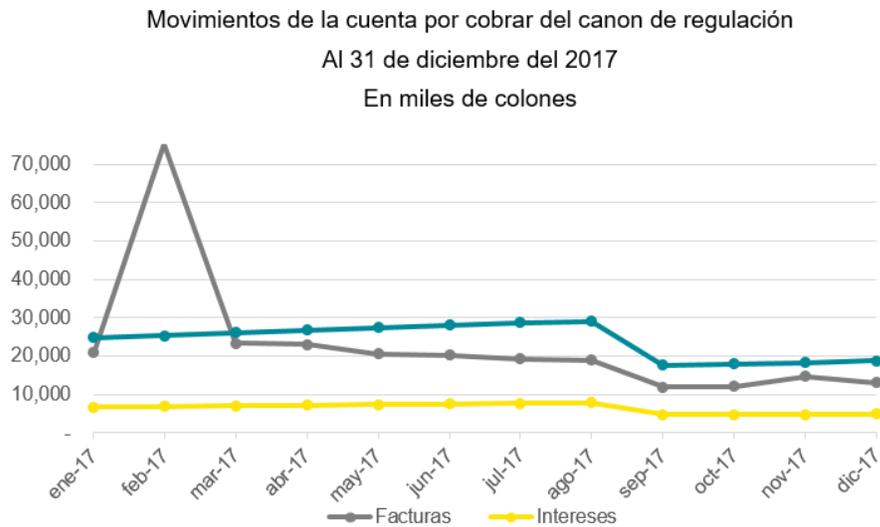
Estas inversiones corresponden al efectivo recibido de los ingresos obtenidos del cobro del Canon de regulación para cubrir las necesidades financieras durante el año y del superávit acumulado.

Las cuentas por cobrar a corto plazo representan un 0,18%. Se componen de la facturación del canon pendiente de pago. Al 31 de diciembre existen 20 regulados que tienen atraso en tres o más facturas, para un monto total de ¢35 millones considerando el saldo total, multas e intereses por morosidad, de estos diez no tienen datos actualizados de contacto, por lo cual no es posible realizar una gestión de cobro efectiva.

Es importante mencionar que, del total facturado por concepto de canon de regulación al cuarto trimestre de 2017, se ha recaudado el 99.78%.

En la figura N°7 se observa un aumento en la cuenta por cobrar en el mes de febrero que se debe a un atraso en el pago de la factura No. 4961 por un monto de ¢55 millones del regulado Claro CR Telecomunicaciones, S.A., que fue cancelada el 2 de marzo de 2018.

FIGURA N°7



FUENTE: SUTEL, 2017

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

### **5.1.2 Canon de espectro radioeléctrico**

El total de activos netos asciende a ¢1.456 millones, de los cuales un 20%, corresponde a las inversiones financieras a corto plazo en colones y dólares que se mantienen en el Ministerio de Hacienda, producto del efectivo recibido por concepto de la recaudación del Canon de reserva del espectro radioeléctrico que realiza el Ministerio de Hacienda.

Esta cuenta presenta una disminución del 44% con respecto al 2016, debido al pago de las necesidades financieras y compromisos adquiridos durante el período de la unidad de espectro, siendo uno de los principales pesos la distribución de costos del programa 1 (Administración superior y Dirección de General de Operaciones).

El 59% corresponde a los bienes no concesionados, adquiridos para asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico; incluyendo sistemas de medición, equipo de cómputo y de comunicación,

los terrenos e infraestructura adquirida mediante la Licitación Pública Internacional 2012LI-000001-SUTEL para el Sistema Nacional de Gestión y monitoreo del Espectro Radioeléctrico, además de la ampliación realizada en 2015 para la estación ubicada en la provincia de Puntarenas.

Efectivo y equivalente de efectivo representan un 1% del total del activo, lo cual corresponde a dinero en cuenta corriente e inversiones a la vista en el BNCR al cierre del período, esto con el fin de cubrir los compromisos adquiridos para la operación relacionada con la unidad de espectro radioeléctrico.

### **5.1.3 Contribución especial parafiscal al FONATEL:**

El total de activos netos asciende a ¢177.522 millones de colones. El 97% de los activos corresponden a activos no corrientes en la cuenta de Inversiones patrimoniales - Método de participación, correspondiente al fideicomiso No. 1082 de gestión de programas y proyectos SUTEL-BNCR, cuyo capital inicial fue trasladado por la SUTEL en marzo de 2012 a la fiduciaria del BNCR, y mensualmente se trasladan los depósitos recibidos de la Tesorería Nacional por concepto de recaudación de la Contribución especial parafiscal al FONATEL, más las multas e intereses impuestas por el órgano regulador.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones. Además, se incluyen en esta cuenta los resultados y variaciones en el valor de las inversiones que muestran los estados financieros del Fideicomiso.

El 0.09% corresponde a los saldos en cuenta corriente e inversiones a la vista en el BNCR mantenidos para hacer frente a los compromisos adquiridos de la

administración del Fondo, cuyos recursos son solicitados por la SUTEL a la Fiduciaria en forma trimestral la primera semana de inicio del trimestre.

El 3% corresponde a cuentas por cobrar a corto plazo por ¢5,395 millones, de este saldo ¢3,192 millones forman parte de lo recaudado por el Ministerio de Hacienda por concepto de la Contribución Parafiscal del FONATEL en el mes de diciembre de 2017.

Además, se refleja un incremento del 74% con respecto al período anterior, que corresponde al registro de sanciones administrativas interpuestas por la SUTEL a los regulados por ¢2,178 millones. Adicionalmente, en esta partida se registran las cuentas por cobrar entre fuentes de financiamiento y las multas e intereses por atraso en el pago del Canon de Regulación.

Es importante citar que la SUTEL tiene una posición solvente, ya que más de ¢12,017 millones corresponden a activos corrientes, los cuales son fácilmente convertibles a efectivo, cubriendo en 8 veces el total del pasivo corriente necesario para hacer frente a los compromisos a corto plazo.

Los pasivos totales de la institución ascienden a ¢1,467 millones y representan el 0,79% del total de los activos. El pasivo corriente refleja un endeudamiento bajo, producto de las cuentas por pagar a proveedores de facturas que aún no han vencido, garantías en custodia de los procesos de contratación administrativa, retenciones salariales y cargas sociales que se pagan el mes siguiente a la retención, además del aguinaldo, salario escolar, estimación de vacaciones y provisiones por litigios y demandas. Esta cuenta no presenta variaciones significativas en comparación al período 2016.

El patrimonio de la institución acumula un total de ¢170,713 millones respecto al mismo período de 2016, asimismo presenta un incremento del 12%, por el traslado del ahorro del período del FONATEL a la reserva.

El patrimonio está compuesto por el capital inicial de ¢185 millones, el ahorro acumulado de períodos anteriores por ¢8,545 millones, las donaciones de capital por ¢470 mil, que corresponden a los bienes físicos recibidos bajo esa condición, comprende una computadora portátil recibida de La Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA).

Además de ¢161,982 millones en reserva patrimonial del FONATEL, que corresponde a la reserva del Fondo creado mediante la Ley N°8642 en el artículo 34; “Crease el Fondo Nacional de Telecomunicaciones como instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal y solidaridad establecidos en esta ley, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo de la Telecomunicaciones”.

El ahorro del período asciende a ¢13,286 millones desglosado de la siguiente manera: ¢1,077 millones corresponden a regulación, un desahorro por -¢400 millones a espectro y ¢12,609 millones al FONATEL.

Esta muestra una disminución del 25% respecto a diciembre de 2016 principalmente por la reducción en los resultados del Fideicomiso para este período, por la cancelación de subsidios correspondientes a los programas y proyectos en ejecución del Fondo cuya variación supera el 800% respecto a diciembre de 2016.

## 5.1.4 Hechos relevantes del estado de rendimiento financiero

FIGURA N°8

### Estado de rendimiento financiero por fuente de financiamiento

		Regulación		Espectro		Fonatel		SUTEL	
		Acumulado dic-17		Acumulado dic-17		Acumulado dic-17		Totales dic-17	
<b>INGRESO</b>									
Contribuciones sociales	-	0%	-	0%	12,940,520	64%	12,940,520	46%	
Contribuciones sociales diversas	-	0%	-	0%	12,940,520	64%	12,940,520	46%	
<b>Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tributario</b>	<b>4,023</b>	<b>0%</b>	<b>38,681</b>	<b>2%</b>	<b>2,184,226</b>	<b>11%</b>	<b>2,226,930</b>	<b>8%</b>	
Multas y sanciones administrativas	4,023	0%	38,681	2%	2,184,226	11%	2,226,930	8%	
<b>Ingresos y resultados positivos por ventas</b>	<b>6,060,256</b>	<b>97%</b>	<b>2,026,172</b>	<b>97%</b>	-	<b>0%</b>	<b>8,086,428</b>	<b>28%</b>	
Derechos administrativos	6,060,256	97%	2,026,172	97%	-	0%	8,086,428	28%	
<b>Ingresos de la propiedad</b>	<b>187,231</b>	<b>3%</b>	<b>24,564</b>	<b>1%</b>	<b>26,696</b>	<b>0%</b>	<b>238,491</b>	<b>1%</b>	
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	187,231	3%	24,564	1%	24,106	0%	235,901	1%	
Otros ingresos de la propiedad	-	0%	-	0%	2,590	0%	2,590	0%	
<b>Otros ingresos</b>	<b>17,542</b>	<b>0%</b>	<b>- 3,175</b>	<b>0%</b>	<b>4,939,277</b>	<b>25%</b>	<b>4,953,646</b>	<b>17%</b>	
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	7,071	0%	- 3,251	0%	207	0%	4,027	0%	
Resultados positivos de inversiones patrimoniales y participación	-	0%	-	0%	4,939,070	25%	4,939,070	17%	
Otros ingresos y resultados positivos	10,471	0%	76	0%	-	0%	10,548	0%	
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>6,269,053</b>	<b>100%</b>	<b>2,086,241</b>	<b>100%</b>	<b>20,090,719</b>	<b>100%</b>	<b>28,446,013</b>	<b>100%</b>	
<b>EGRESOS</b>									
<b>Gastos de Funcionamiento</b>	<b>5,164,335</b>	<b>100%</b>	<b>2,478,789</b>	<b>100%</b>	<b>853,589</b>	<b>11%</b>	<b>8,496,724</b>	<b>56%</b>	
Gastos en personal	3,056,130	59%	794,458	32%	468,891	6%	4,319,479	29%	
Servicios	1,728,829	34%	1,557,151	63%	374,889	5%	3,660,869	24%	
Materiales y suministros consumidos	21,203	0%	4,575	0%	2,334	0%	28,113	0%	
Consumo de bienes distintos de inventarios	356,208	7%	122,606	5%	7,485	0%	486,298	3%	
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	1,965	0%	-	0%	-	0%	1,965	0%	
<b>Transferencias</b>	<b>21,375</b>	<b>0%</b>	<b>2,507</b>	<b>0%</b>	<b>1,196</b>	<b>0%</b>	<b>25,077</b>	<b>0%</b>	
Transferencias Corrientes	21,375	0%	2,507	0%	1,196	0%	25,077	0%	
<b>Otros Gastos</b>	<b>5,716</b>	<b>0%</b>	<b>5,158</b>	<b>0%</b>	<b>6,626,810</b>	<b>89%</b>	<b>6,637,686</b>	<b>44%</b>	
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	3,387	0%	37	0%	12	0%	3,435	0%	
Resultados negativos de inversiones patrimoniales y participación	-	0%	-	0%	6,624,796	89%	6,624,796	44%	
Otros gastos y resultados negativos	2,330	0%	5,121	0%	2,003	0%	9,454	0%	
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>5,191,426</b>	<b>100%</b>	<b>2,486,454</b>	<b>100%</b>	<b>7,481,606</b>	<b>100%</b>	<b>15,159,486</b>	<b>100%</b>	
<b>AHORRO O DE SAHORRO DEL PERIODO</b>	<b>1,077,627</b>	<b>17%</b>	<b>- 400,212</b>	<b>-19%</b>	<b>12,609,114</b>	<b>63%</b>	<b>13,286,528</b>	<b>47%</b>	

FUENTE: SUTEL, 2017

Los ingresos por Canon de regulación representan un 21% del total de los ingresos, los cuales muestran una variación de 0.45% respecto al 2016, debido al incremento que tuvo el canon para el período 2017, aprobado por la CGR según el oficio No. 09847del 26 de julio de 2016.

Los ingresos por Canon de reserva del espectro radioeléctrico representan un 7% del total de los ingresos registrados en la SUTEL al cierre de diciembre de 2017. Este ingreso muestra un aumento del 0.87% con respecto a setiembre del año anterior.

Los ingresos por la Contribución Especial Parafiscal al FONATEL representan un 45% del total de los ingresos registrados en los estados financieros de la SUTEL. Al cierre del cuarto trimestre de 2017, estos muestran un aumento del 4.16% con respecto al período anterior producto del crecimiento del mercado de las telecomunicaciones.

Los ingresos por multas y sanciones administrativas (sujetos a lo que dicten los Tribunales) muestran un importante aumento en el período 2017, justificado por procedimientos administrativos ordinarios de naturaleza sancionatoria contra varios operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ha tramitado la Dirección General de Mercados por un monto total de ¢2,178 millones. A continuación, se detallan los operadores y su respectiva multa:

#### FIGURA N°9

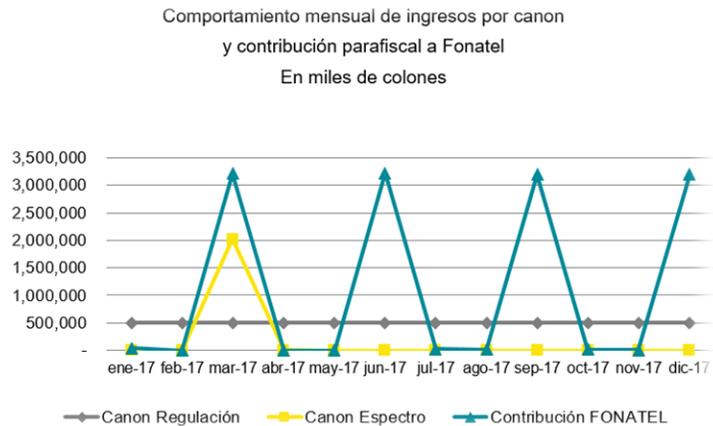
##### Multa de operadores

Grupo Publicidad e internet INC.S.A.	1,378
IBW Comunicaciones S.A.	19,382
Instituto Costarricense de Electricidad	2,157,826

FUENTE: SUTEL, 2017.

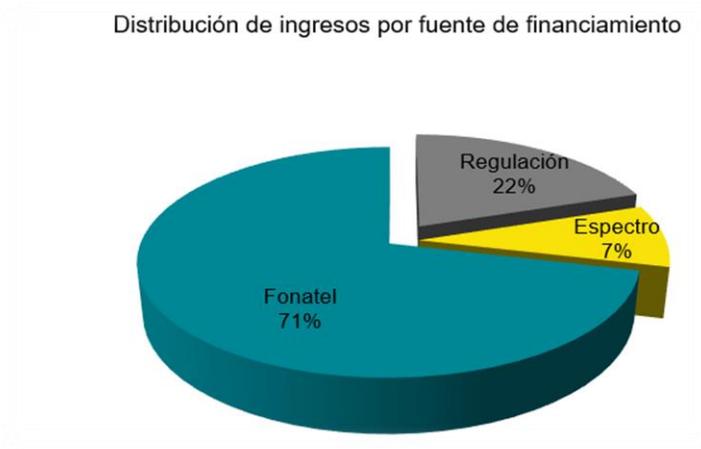
En los siguientes gráficos se muestra el comportamiento de los ingresos mensuales por cada una de las fuentes de financiamiento, además del peso de cada uno en los ingresos de la SUTEL, durante el último periodo.

FIGURA N°10



FUENTE: SUTEL, 2017.

FIGURA N°11

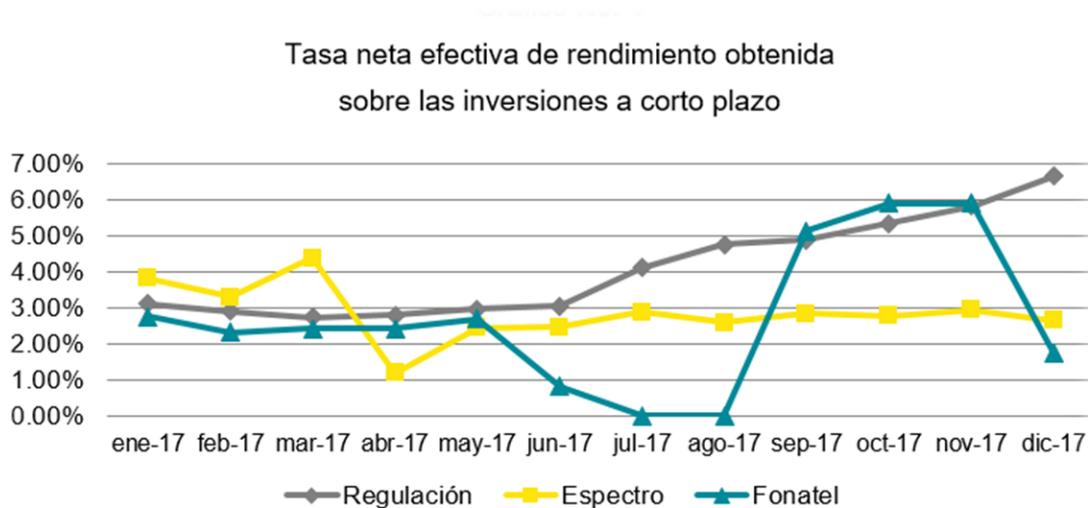


FUENTE: SUTEL, 2017.

Los rendimientos ganados en las inversiones financieras que se mantienen en el Ministerio de Hacienda representan un 1% de los ingresos, como resultado de la colocación de los ingresos provenientes de los cánones que serán utilizados a corto plazo.

Esta cuenta de ingreso muestra un aumento del 108% respecto a diciembre de 2016, por el incremento de 1.080 millones en el monto de las inversiones a corto plazo.

FIGURA N°12



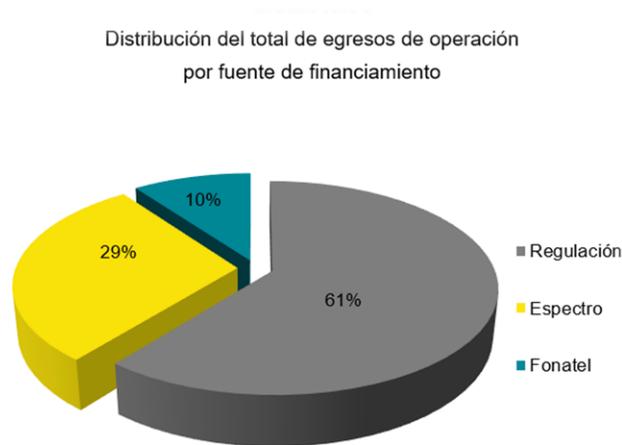
FUENTE: SUTEL, 2017

Los otros ingresos tienen un peso del 17%, en esta cuenta se registran los resultados positivos por la variación en el tipo de cambio de las transacciones efectuadas en dólares estadounidenses y los resultados positivos obtenidos del Fideicomiso N°1082 de gestión de programas y proyectos SUTEL-BNCR. Respecto a diciembre 2016 muestran una disminución del 31% principalmente por la variación en el patrimonio del fideicomiso.

Los egresos los conforman los gastos de funcionamiento, transferencias corrientes y otros egresos en que incurre la SUTEL, producto del desarrollo normal de sus actividades y del cumplimiento de su cometido estatal. Estos representan un 36% del total de los ingresos y un 53% de los ingresos de operación (ingresos en efectivo se excluye el diferencial cambiario y variación del Fideicomiso).

Respecto a diciembre de 2016 los egresos muestran un aumento del 51% principalmente por las variaciones en el diferencial cambiario que ha experimentado la moneda en este periodo y los resultados negativos del Fideicomiso, debido al pago de subsidios de los programas y proyectos del Fondo, que para el 2017 muestran una variación de más 800% con respecto a 2016 producto de la ejecución de los programas.

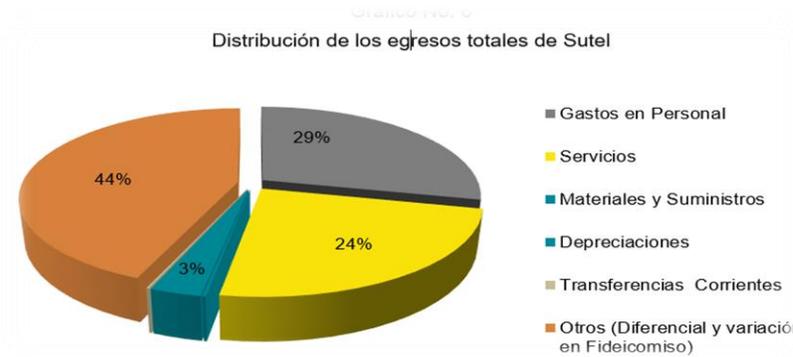
FIGURA N°13



FUENTE: SUTEL 2017

Los principales rubros de los egresos los constituyen los gastos en personal, servicios, materiales y suministros.

FIGURA N°14



FUENTE: SUTEL, 2017.

Se adjunta una tabla con el detalle de los gastos por servicios y su peso, así como el detalle de las cuentas más representativas de este:

FIGURA N°15

Gastos por servicio y peso

Detalle gasto en Servicios	Saldo al 31 Dic-2017	% de Servicio	% del gasto total
Alquileres y derechos sobre bienes	2,098,305	57%	14%
Servicios de gestión y apoyo	980,937	27%	6%
Servicios comerciales y financieros	217,660	6%	1%
Servicios básicos	90,340	2%	1%
Capacitación y protocolo	119,110	3%	1%
Mantenimiento y reparaciones	91,254	2%	1%
Gastos de viaje y transporte	46,076	1%	0%
Seguros reaseguros y otras obligaciones	17,188	0%	0%
<b>Total Gastos de Servicios</b>	<b>3,660,869</b>	<b>100%</b>	<b>24%</b>
<b>Total General de Gastos</b>	<b>15,159,486</b>		

FUENTE: SUTEL, 2017

FIGURA N°16

Detalle de alquileres

Detalle de Alquileres	Saldo al 31 Dic-2017
Alquiler de terrenos edificios y locales	329,981
Alquiler de maquinarias equipos y mobiliario	1,389,286
Alquiler de equipamiento informático	244,057
Derechos o regalías sobre bienes intangibles	134,980
<b>Total Alquileres</b>	<b>2,098,305</b>

FUENTE: SUTEL, 2017.

FIGURA N°17

Detalle de servicios de gestión y apoyo

Detalle de Servicios de Gestión y Apoyo	Saldo al 31 Dic-2017
Servicios jurídicos	8,209
Servicios de ingeniería	267,463
Servicios en ciencias económicas y sociales	162,187
Servicios de mantenimiento de sistemas inform	227
Servicios generales	36,524
Otros servicios de gestión y apoyo	506,326
<b>Total Servicios de Gestión</b>	<b>980,937</b>

FUENTE: SUTEL, 2017.

## 6. Descripción y justificación de créditos asumidos

Al cierre contable del año 2017, la SUTEL no ha asumido ningún crédito público, interno o externo.

## 7. Auditorías internas o externas, resultados y cumplimiento de recomendaciones

De conformidad con el artículo 70 de la Ley de ARESEP N°7593, la SUTEL será auditada por la Auditoría interna de la Autoridad reguladora.

Así las cosas, la dependencia encargada de la actividad independiente, objetiva y asesora, que garantiza seguridad a ARESEP y su órgano desconcentrado, para validar y mejorar sus operaciones es ejercida por medio de auditoría interna. Esta a su vez proporciona a la ciudadanía una garantía razonable sobre la actuación del jerarca de la SUTEL y el resto de la administración.

La Auditoría interna se organiza y funciona de conformidad con las disposiciones, normas, políticas y directrices que emite la CGR, por ser de acatamiento obligatorio. De esta forma la Auditoría interna presenta a la SUTEL la programación bianual de las auditorías a realizar.

Los resultados de la labor de la Auditoría interna se presentan en el informe de seguimiento de las recomendaciones, presentado por la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno de manera semestral al Consejo, tomando como base el informe que envía dicha dependencia de control a la SUTEL.

Mediante el acuerdo del Consejo 012-037-2016, se le instruyó a las Direcciones Generales y Unidades Administrativas de la SUTEL, dar seguimiento a las recomendaciones de Auditoría interna y externa pendientes de cumplimiento, utilizando el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones (SSR), lo cual permitirá una valoración más oportuna y expedita.

Con respecto a la Auditorías externas, se ha realizado desde el año 2010, la contratación de servicios profesionales para su gestión, emitiendo el dictamen sobre los estados financieros al 31 de diciembre de cada año, tanto de la SUTEL como del FONATEL conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, a las directrices emitidas por la Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda, a las Normas de Control Interno para el Sector Público y al Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público de la CGR, otra disposición sobre la materia y las normas y procedimientos de auditoría emitidas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica aplicables. De esta forma se da cumplimiento a los artículos 40 y 62 de la Ley General de Telecomunicaciones No 8642.

A diciembre de 2017 se han realizado un total de 6 auditoría externas, con un resultado en todos los casos de: “dictamen limpio”. Por lo tanto, la SUTEL ha obtenido la certificación de que los estados financieros reflejan razonablemente la situación financiera de la institución, los resultados de sus operaciones, las variaciones en su patrimonio y sus flujos de efectivo.

Las recomendaciones, tal y como se explicó en párrafos anteriores, son incorporadas en el seguimiento que se realizan mediante los informes semestrales de la auditoría interna y de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, por lo que se da seguimiento, hasta alcanzar su cumplimiento.

## **8. Autoevaluación de control interno**

La Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) para el período 2017 se realizó aplicada a todos los componentes, mediante el desarrollo de sesiones de trabajo

con los funcionarios para explicar la metodología e instrumento utilizado. Se aplicó mediante una herramienta que permite aplicar un cuestionario en línea a los funcionarios, para determinar la percepción en los diversos componentes de control interno y la definición de planes de mejora.

Para el año 2017, se realizó el seguimiento del Plan de Mejora de 2015-2016 para determinar el grado de cumplimiento de las áreas relacionadas con el ASCI, partiendo que se ha avanzado de forma general satisfactoriamente y que se ha mejorado gradualmente con respecto a períodos anteriores.

Conforme a las acciones que se continúan en el 2017, pueden citarse entre las más relevantes, las siguientes:

- Fortalecer la capacitación en materia de control interno que permita la creación de una cultura organizacional vinculada a esta materia, conforme a los recursos con que cuente esta dependencia.
- Promover la ejecución de los plazos establecidos para realizar el proceso de Autoevaluación de Control Interno y Gestión del Riesgo.
- Remitir esa planeación al jerarca y los titulares subordinados, para que el proceso sea considerado en su programación y se facilite el cumplimiento de los plazos establecidos.

- Realizar una campaña de refrescamiento del marco estratégico (misión, visión y objetivos estratégicos), para ser desarrollada por el área competente en coordinación con el área de Recursos Humanos.

## 9. Valoración de Riesgos SEVRI

La valoración de riesgos (SEVRI) de 2017 se implementó en sesiones de trabajo con las unidades funcionales, aplicando una matriz que incluye criterios que permiten determinar el nivel de criticidad de los procesos operativos y poder seleccionar los procesos a evaluar. Estos fueron validados por las respectivas jefaturas de cada dependencia.

En seguida, se desarrolló un taller de riesgos que permitió a la administración realizar un refrescamiento sobre el tema de control interno y la aplicación del SEVRI. La evaluación de riesgos se aplicó mediante matrices que incorporan el proceso de identificación de riesgos, análisis del riesgo, administración del riesgo y la elaboración de planes de administración del riesgo, que incluye las fechas de ejecución y los responsables de realizar las acciones como los encargados de acatamiento.

Esta valoración de riesgos permite que se continúe con el proceso de implementación de la valoración del riesgo aplicada a los procesos, para que se avance en el nivel de madurez y el conocimiento de la población institucional en el tema de control Interno y de la valoración de riesgos.

En paralelo, la administración realizó el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos de 2016, a partir de los objetivos estratégicos del PEI 2015-2020 de aquellas áreas operativas y sustantivas que no lograron los objetivos inicialmente planteados.

### III PARTE

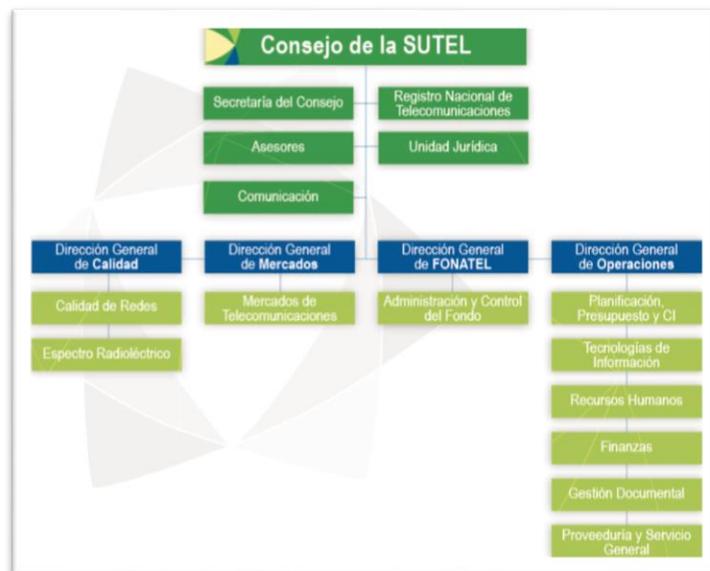
#### 10. Estructura organizacional y de personal

Mediante Acuerdo N°005 de la sesión ordinaria 049-2014, celebrada por la Junta Directiva de la ARESEP se aprueba las modificaciones al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados necesarias, que dan origen a la estructura organizativa de la SUTEL, según se muestra en la figura N°18. Estructura que a la fecha no ha sido modificada.

A nivel funcional, las direcciones están organizadas por equipos de trabajo de acuerdo con los procesos y las necesidades propias de su ámbito de competencia.

FIGURA N°18

Organigrama institucional



FUENTE: SUTEL, 2017

## 11. Descripción de la estructura

### 11.1 Consejo de la SUTEL

Para el cumplimiento de sus obligaciones, la SUTEL cuenta con una estructura administrativa del más alto nivel profesional. El Consejo<sup>3</sup> es el jerarca superior de la organización y le corresponde tomar las decisiones en última instancia, salvo los recursos que se presenten contra las resoluciones que dicte el órgano regulador en temas de tarifas, cánones, tasas y contribuciones, así como en materia laboral, creación de plazas, esquemas de remuneración, obligaciones y derechos de los funcionarios.

Tiene a cargo toda la dirección regulatoria y la actividad resolutive el sector de las telecomunicaciones. Coordina todo lo relacionado con el desarrollo de las opiniones técnicas y define la estrategia a seguir que se formula en un Plan Estratégico Institucional.

Tiene a su cargo las unidades de Secretaría del Consejo, Asesores, Comunicación Institucional, Registro Nacional de Telecomunicaciones y la Unidad Jurídica.

---

<sup>3</sup> El Consejo de la SUTEL está integrado por tres miembros propietarios: El Ing. Gilbert Camacho Mora, Presidente, el Ing. Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez Vicepresidente. El tercer miembro del Consejo es la Ing. Maryleana Méndez Jiménez, quien completa su segundo periodo en el cargo y es sustituida por la M.Sc. Hannia Vega Barrantes en el mes de mayo de 2017. Se completa este órgano colegiado con el Miembro Suplente, el Ing. Jaime Herrera Santiesteban.

## 11.2 Dirección General de Operaciones

Tiene asignado el cumplimiento de las metas operativas, el control contable y administrativo y toda la gestión relacionada con el desarrollo del recurso humano.

Dentro de esta Dirección se encuentran las unidades administrativas de Planificación, Presupuesto y Control interno, Finanzas, Gestión Documental, Tecnologías de información, Proveduría y Recursos Humanos.

## 11.3 Dirección General de Calidad

Esta Dirección está integrada por la Unidad de Calidad de Redes y la Unidad de Espectro Radioeléctrico. Ejerce la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y coordina lo pertinente con la Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP.

Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores a través de análisis técnicos de campo programados, así como de aquellos que la resolución de quejas requiera.

Además, le corresponde la planificación, monitoreo y desarrollo de estudios de uso eficiente y asignación del espectro radioeléctrico. Para los concesionarios del espectro: dirimir conflictos de interferencia, monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo del espectro, desarrolla estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro.

#### **11.4 Dirección General de Mercados**

Esta Dirección está integrada por la Unidad de Mercados. Es la encargada de dar seguimiento al actuar de los operadores y define los mercados relevantes (por servicios, por posición en la cadena de servicio, por regiones), establece las metodologías de costos para definir tarifas en cuanto sea necesario y condiciones de interconexión entre operadores.

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

#### **11.5 Dirección General de Fondo Nacional de Telecomunicaciones**

Esta Dirección está integrada por la Unidad del FONATEL. Es relevante en este apartado hacer especial mención de la responsabilidad legal que tienen la SUTEL por habersele designado como el responsable de la administración, definición y ejecución de los proyectos con cargo al FONATEL.

No obstante, se rendirá el Informe anual del Fondo, en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 40 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642, el cual es presentado a la Asamblea Legislativa, la CGR y el MICITT, así como publicado en el sitio web institucional.

Este informe permite visualizar el crecimiento de los programas y proyectos, su nivel de avance, ejecución y administración de los recursos, asimismo estadísticas e

indicadores sobre el funcionamiento del Fondo; en donde además de plasmar los resultados y logros obtenidos; se detallan las acciones estratégicas a seguir, en conjunto con las acciones que se requieren para continuar su ejecución.

En dicho Informe está el siguiente detalle:

- Informe de ejecución sobre el desempeño de las actividades del FONATEL
- El estado de ejecución de los proyectos que este financia, así como la información financiera correspondiente desglosada por proyecto.
- Las estadísticas relevantes sobre la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de los proyectos financiados con el FONATEL
- Los estados financieros auditados del FONATEL. Estos estados financieros deben especificar el monto pagado por concepto de la contribución especial parafiscal establecida en el artículo 39 de esta Ley, por cada operador o proveedor y si alguna entidad se encuentra en estado de morosidad.

## 12. Capital humano de la SUTEL

Conforme a lo establecido en el artículo 53, inciso ñ) de la Ley N°7593, corresponde a la ARESEP; *“dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Autoridad Reguladora y de la Sutel”*.

De acuerdo con lo dictado por la ARESEP, la SUTEL cuenta con el recurso humano, según se detalla:

- 1) Cantidad de plazas a tiempo indefinido: 135 plazas

- 2) Cantidad de plazas nombradas al cierre del año 2017: 122 plazas
- 3) Cantidad de plazas en proceso de reclutamiento y elección: 13 plazas
- 4) Cantidad de plazas nuevas a tiempo indefinido para el año 2017: Ninguna

Cantidad de plazas contratadas bajo la figura de servicios especiales a plazo definido, es el siguiente:

Figura N°19

### Servicios especiales

SERVICIOS ESPECIALES			
Dirección	Clasificación del puesto	Cantidad de plazas	Salario Bruto
DGO-Proveeduría	Gestor de Apoyo 3	1	570,475.00
DGF-FONATEL	Profesional 5 -Especialista en Estrategia y Evaluación	1	1,906,650.00
CONSEJO-RNT	Profesional 1-Gestor Bachiller en Registro Nacional de Telecomunicaciones	1	1,227,400.00
DGO-FINANZAS	Profesional 2- Gestor Profesional en Finanzas	1	1,453,500.00
CONSEJO-UNIDAD JURIDICA	Profesional 5-Especialista en Asesoría Jurídica	1	1,906,650.00
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	

FUENTE: SUTEL, 2017

### 13. Clasificación según clase ocupacional, cantidad de funcionarios y salario bruto

A continuación, se detalla la cantidad de funcionarios en plazas a tiempo indefinido, su respectiva clase ocupacional y salario bruto.

FIGURA N°20

Cantidad de funcionarios en plazas a tiempo indefinido

CLASE OCUPACIONAL	CANTIDAD DE PLAZAS	SALARIO BRUTO
GESTOR DE APOYO 1	4	509,200.00
GESTOR DE APOYO 3	2	570,475.00
SECRETARIA 2	0	534,375.00
SECRETARIA 3	3	612,750.00
GESTOR TECNICO	8	612,750.00
PROFESIONAL 1	1	1,227,400.00
PROFESIONAL 2	36	1,453,500.00
PROFESIONAL 4	1	1,049,624.96
PROFESIONAL 5	41	1,906,650.00
PROFESIONAL JEFE	13	2,419,650.00
ASESOR 1	1	2,313,000.00
ASESOR 2	2	2,991,000.00
ASESOR 3	2	3,687,000.00
DIRECTOR	1	1,553,162.57
DIRECTOR GENERAL	4	4,036,000.00
MIEMBRO CONSEJO SUTEL	3	5,440,000.00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>122</b>	

FUENTE: SUTEL 2017

## IV PARTE

### 14. Modificaciones salariales

#### 14.1 I Semestre 2017

Según lo dispuesto por la ARESEP en su resolución N°RDGO-002-2017, de las 15 horas del 17 enero de 2017 y el ajuste en los índices salariales en la escala de salario global, el Consejo de la SUTEL mediante Acuerdo N°013-004-2017, instruye a la Unidad de Recursos Humanos aplicar los ajustes a los salarios de los funcionarios del régimen de remuneración global a partir del 01 de enero de 2017. Según el detalle del siguiente cuadro.

FIGURA N°21

#### Ajustes salarios remuneración global

Clases de puesto	2° semestre 2016	Salario ajustado 1° semestre 2017
GESTOR DE APOYO 1 / SECRETARIA 1	494.950	503.025
GESTOR DE APOYO 2 / SECRETARIA 2	513.000	522.500
GESTOR DE APOYO 3	548.625	558.125
SECRETARIA 3 / GESTOR TECNICO	590.900	600.400
GESTOR TECNICO PROFESIONAL	794.675	804.650
PROFESIONAL 1	1.198.900	1.210.300
PROFESIONAL 2	1.421.675	1.434.025
PROFESIONAL 5	1.864.375	1.881.475
PROFESIONAL JEFE	2.210.650	2.239.625
ASESOR 1	2.224.500	2.247.500
ASESOR 2	2.883.000	2.911.000
ASESOR 3	3.565.500	3.606.000
DIRECTOR GENERAL	3.912.000	3.954.500
MIEMBRO CONSEJO SUTEL	5.372.000	5.404.000

FUENTE: SUTEL, 2016

## 14.2 II Semestre 2017

De conformidad con lo dispuesto por la ARESEP en su resolución N°RGDO-11-2017 y según acuerdo 007-054-2017 de la SUTEL donde se instruye a la Unidad de Recursos Humanos aplicar los ajustes a los salarios de los funcionarios del régimen de remuneración global a partir del 01 de julio de 2017.

FIGURA N°22

### Ajuste salarios remuneración global

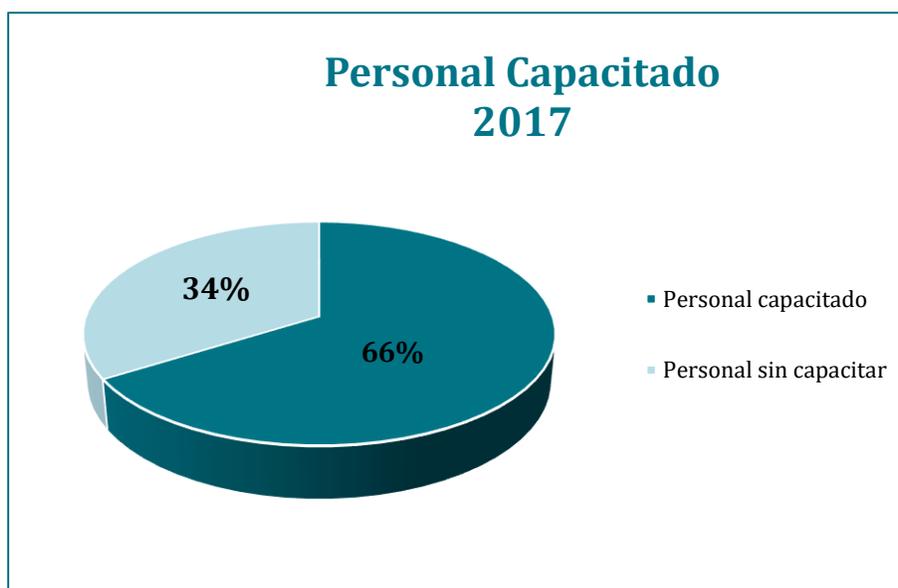
Clases de puesto	Salario 1° semestre 2017	Salario 2° semestre 2017
GESTOR DE APOYO 1 / SECRETARIA 1	503.025	509.200
GESTOR DE APOYO 2 / SECRETARIA 2	522.500	534.375
GESTOR DE APOYO 3	558.125	570.475
SECRETARIA 3 / GESTOR TECNICO	600.400	612.750
GESTOR TECNICO PROFESIONAL	804.650	818.900
PROFESIONAL 1	1.210.300	1.227.400
PROFESIONAL 2	1.434.025	1.453.500
PROFESIONAL 5	1.881.475	1.906.650
PROFESIONAL JEFE	2.239.625	2.419.650
ASESOR 1	2.247.500	2.313.000
ASESOR 2	2.911.000	2.991.000
ASESOR 3	3.606.000	3.687.000
DIRECTOR GENERAL	3.954.500	4.036.000
MIEMBRO CONSEJO SUTEL	5.404.000	5.440.000

FUENTE: SUTEL, 2017

## 15. Funcionarios capacitados

Durante el período 2017 se capacitó el 66% de la población de la institución, lo que significa que 84 funcionarios recibieron algún tipo de capacitación.

FIGURA N°23



FUENTE: SUTEL, 2017

## 16. Procesos judiciales

Al respecto se tiene la siguiente situación:

- 34 recursos de amparo ante la Sala Constitucional, en contra de la resolución RCS-063-2014: “Autoriza en forma temporal la aplicación de condiciones de uso justo en los contratos de servicios de acceso a internet móvil”, aprobada por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria 021-2014, celebrada el 2 de abril de 2014. Lo que representa el 83% de los casos.

En todos los casos se declararon parcialmente con lugar y se condenó a la SUTEL al pago de las costas del proceso, las que se deben liquidar en ejecución de sentencia ante el Juzgado Contencioso Administrativo, por cuanto no se detalla la cuantía. A la fecha de emisión de este Informe, no se ha recibido ninguna notificación de un proceso de ejecución de sentencia.

- Dos procesos en los que en uno se ordenó el archivo por haberse dado cumplimiento con lo demandado y el otro fue declarado sin lugar. Lo que representa el 5% de los casos.
- Dos procesos declarados con lugar. Lo que representa el 5% de los casos.
- Un caso en trámite, lo que representa el 2%.
- Dos litigios pendientes (5%), entre los que se encuentra la interposición por parte de la SUTEL de un proceso laboral (cuantía estimada) y un amparo de legalidad.

La clasificación de litigios presentados durante el año 2017 representa el 100% de la lista del ANEXO 1.

## **17. Contratación administrativa**

La Unidad de Proveeduría realizó durante el 2017 los siguientes procesos de contratación:

- *Contratación Directa:68*
- *Licitación Abreviada:19*

- *Licitación Pública Internacional:2*

El detalle de la información se incluye en el ANEXO 2.

## **18. Viajes realizados por jerarcas institucionales, Directores Generales, Jefes de Unidades administrativas y Asesores del Consejo**

Al cierre contable del año 2017, los jerarcas (Miembros del Consejo), Asesores del Consejo, Directores Generales y Jefes de las Unidades Administrativas de la SUTEL han participado en capacitación, foros internacionales o representaciones internacionales.

En la siguiente tabla se incluyen todos los eventos en el que se ha participado, inclusive aquellos a los que se asistió por invitación con gastos pagos:

## FIGURA N°23

### Capacitaciones y representaciones internacionales 2017

(Incluye becas de la organización)

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	DIRECCION	NOMBRE DE CAPACITACION, REPRESENTACION O INVITACION	LUGAR/DESTINO	COSTOS CON CARGO A
GILBERT RICARDO CAMACHO MORA	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	GSMA Mobil Word Conference	ESPAÑA	Sutel
XINIA MARIA HERRERA DURAN	ASESOR DEL CONSEJO	CONSEJO	VII Reunion de grupos de trabajo Regulatel-Berec y reunion del comité ejecutivo de Regulatel	COLOMBIA	Sutel
MANUEL EMILIO RUIZ GUTIERREZ	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Decimo quinta edicion del foro Iarinoamericano y del caribe de competencia y foro iberoamericano de competencia	NICARAGUA	Sutel
HUMBERTO PINEDA VILLEGAS	DIRECTOR	FONATEL	XVIII Encuentro Iberoamericano Ciudades Digitales y 7ma Green StandardsWeek UIT y Plan Vive Digital y Puntos Vive Digital	COLOMBIA	Sutel
MANUEL EMILIO RUIZ GUTIERREZ	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	OECD 8th Red de Reguladores Economicos NER	FRANCIA	Sutel
CINTHYA ARIAS LEITON	PROFESIONAL JEFE	MERCADOS	Novena edicion de la escuela del Sur de Gobernanza en Internet	BRASIL	Beca de la Org.
HUMBERTO PINEDA VILLEGAS	DIRECTOR	FONATEL	Congreso Latinoamericano Satelital de Comunicaciones y Radiodifusión (LATSAT) y visita a la Secretaría de Comunicaciones del Gobierno de México	MEXICO	Sutel
JAIIME HERRERA SANTIESTEBAN	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Conferencia Mundial de la Sociedad de la Información y evento La UIT hace posible el ecosistema inalámbrico	SUIZA	Sutel
GILBERT RICARDO CAMACHO MORA	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones CLT 2017- Quinta Edición	COLOMBIA	Sutel
HANNIA VEGA BARRANTES	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	VI FORO REGIONAL - "ECONOMÍA DIGITAL"	NICARAGUA	Beca de la Org.
JORGE BREALEY ZAMORA	ASESOR DEL CONSEJO	CONSEJO	VI FORO REGIONAL - "ECONOMÍA DIGITAL"	NICARAGUA	Beca de la Org.
MANUEL EMILIO RUIZ GUTIERREZ	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	17° Simposio Mundial para Reguladores (GSR)	BAHAMAS	Sutel
HANNIA VEGA BARRANTES	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Expo Convergenciashow MX 2017	MEXICO	Beca de la Org.
HANNIA VEGA BARRANTES	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Foro Regional de la UIT sobre economía y finanzas de las telecomunicaciones/ TICS y foro sobre interconectividad y reducción de precios de los servicios de telecomunicaciones y acceso a internet	MEXICO	Sutel
MANUEL EMILIO RUIZ GUTIERREZ	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Futurecom 2017/ Juntos por un mundo accesible	BRASIL Y AR	Beca Parcial
MANUEL EMILIO RUIZ GUTIERREZ	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	8TH Ner Meeting and 16th Meeting of Regulatory Policy Commitee y reunion OCDE	FRANCIA	Sutel
HANNIA VEGA BARRANTES	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Asamblea Plenaria REGULATEL	MEXICO	Sutel
LIZBETH ULETT ALVAREZ	ASESOR DEL CONSEJO	CONSEJO	Asamblea Plenaria REGULATEL	MEXICO	Sutel
MANUEL EMILIO RUIZ GUTIERREZ	MIEMBRO DEL CONSEJO	CONSEJO	Taller sobre calidad de servicios de telecomunicaciones	BRAZIL	Beca de la Org.
GLENN FALLAS FALLAS	DIRECTOR	CALIDAD	CXLVII Reunion Ordinaria de la Junta Directiva de COMTELCA	EL SALVADO	Sutel
LIZBETH ULETT ALVAREZ	ASESOR DEL CONSEJO	CONSEJO	CXLVII Reunion Ordinaria de la Junta Directiva de COMTELCA	EL SALVADO	Sutel

FUENTE: SUTEL, 2017

## V PARTE

### 19. Metas trazadas

Las metas trazadas para el 2017, se encuentran detalladas en el Apéndice A "Resultado de las metas obtenidas".

### 20. Logros alcanzados

A continuación, se destacan los principales logros 2017 de la SUTEL:

La **Licitación de Espectro Radioeléctrico de 70 MHz** para uso de servicios celulares, fue gestionada por la SUTEL, por requerimiento del Poder Ejecutivo, mediante la aplicación de una metodología disruptiva en Costa Rica, con una subasta de múltiples rondas, donde cada oferente podía cotizar por la cantidad de espectro que requería para mejorar la penetración, cobertura y prestación de nuevos servicios en telecomunicaciones móviles, de acuerdo con los objetivos del PNDDT.

Se trató de un proceso abierto, licitándose 7 bloques genéricos de 2x5 MHz (4 bloques en la banda de 1800 MHz y 3 bloques en la banda de 1900-2100 MHz).

El monto económico asignado fue de US\$43 millones, los cuales son remitidos al FONATEL, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones.

**Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas.** Con la ejecución de este proyecto, la SUTEL cuenta con información relativa a la percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios finales

**El Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2:** Implementación. Este proyecto consiste en la instalación a nivel nacional de “sondas” o equipos para evaluar la calidad de diversos servicios de telecomunicaciones, como internet fija y telecomunicaciones móviles.

El proyecto tiene las siguientes prestaciones:

- 241 sondas para evaluar servicios de Internet fija
- 288 sondas para evaluar servicios de telefonía móvil e Internet móvil

- 529 sondas instaladas a lo largo del territorio nacional. Este equipo de sondas permite evaluar a los 3 operadores de servicios móviles y 4 operadores de Internet fijo en igualdad de condiciones.

**Declaratoria en Competencia Efectiva, los mercados:**

- Internet Fija.
- Telefonía Internacional.
- Tránsito de Telecomunicaciones.
- Roaming Internacional.
- Desagregación de bucle.
- Servicio minorista de telecomunicaciones móviles, como aquel que incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones móviles, el servicio de llamadas con origen en una ubicación móvil y destino nacional, el servicio de mensajería corta con origen en una ubicación móvil y con destino nacional y el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.

Se logró la **aprobación y publicación del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones** y se está en proceso de aprobación del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Internas de Telecomunicaciones, todo luego de un proceso de consulta pública en el cual se han recibido contribuciones de operadores, proveedores y grupos de usuarios del sector telecomunicaciones.

Se ha dado **asesoría y colaboración técnica en el proceso de incorporación de Costa Rica en la OCDE**, apoyando a los Ministerios de Economía Industria y Comercio, Ministerio de la Presidencia y de Comercio Exterior, en la atención de consultas de los especialistas de dicho organismo internacional, preparación de documentos y respuestas técnicas, participación y apoyo en reuniones como “*Network of Economic Regulators*” y la participación en el Comité Técnico de Competencia.

Este último al que se le asignó la elaboración de una propuesta de proyecto de Ley en la materia, que finalmente fue presentada a la Asamblea Legislativa, denominándosele como: Proyecto de Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia, paso indispensable para la incorporación de Costa Rica en la OCDE en esta materia.

Se realizó, en conjunto con el MICITT el proceso de **revisión integral del Plan Nacional de Numeración**, Decreto Ejecutivo 35187-MINAET. La propuesta se sometió a consulta pública, y una vez concluido el plazo establecido, se procedió con la revisión de las observaciones planteadas por las diferentes partes interesadas. Actualmente esta reforma se encuentra en análisis por parte del Poder Ejecutivo, para su posterior emisión.

El sistema de indicadores de telecomunicaciones está compuesto por un **aplicativo Web y una solución de inteligencia de negocios** que entró en operación en setiembre del año 2016, la cual permitió que a partir del primer trimestre de 2017 los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que están comercializando servicios ingresaran los datos en un sistema **para la conformación de indicadores del sector de telecomunicaciones**.

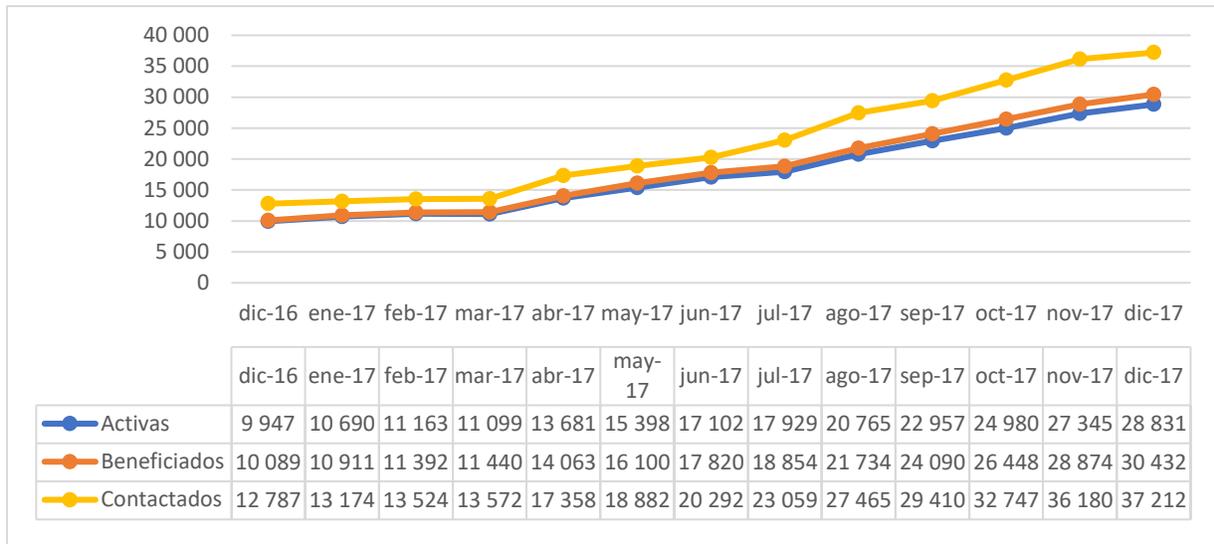
Se alcanza el **nivel más alto de ejecución del Plan Anual de Proyectos y Programas con cargo al FONATEL**, con una ejecución de los fondos del Fideicomiso de US\$22,62 millones, y un avance importante de la ejecución de los programas y proyectos, a saber:

- **Programa Comunidades Conectadas:** Se despliega infraestructura y se prestan servicios de telecomunicaciones en las zonas y poblaciones vulnerables del país. En el año 2012, se inició el primer proyecto de Siquirres y para el cierre de 2017, hay 32 proyectos en sus diversas fases: Formulación, Concurso, Ejecución y Operación y mantenimiento, 37.818 habitantes con servicio de banda ancha fija y móvil y 374 centros educativos conectados
- **Programa Hogares Conectados (PHC):** Se trata de un programa que promueve el uso de los servicios de telecomunicaciones para poblaciones vulnerables. Consiste en brindar un subsidio directo con recursos del FONATEL a los hogares que están en vulnerabilidad socioeconómica, para la adquisición del servicio de Internet fijo y un dispositivo para su uso. Se registran alrededor de 31.000 hogares conectados (117 mil habitantes) en condición de vulnerabilidad socioeconómica y una inversión de US\$9,06 millones ejecutados en este año.

FIGURA N°24

Cantidad de suscripciones al Programa Hogares Conectados, 2016-2017

(cifras mensuales)



FUENTE: SUTEL. 2017

- Programa Centros de Prestación de Servicios Públicos Equipados (PCPSPE):** está orientado a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la promoción de soluciones tecnológicas en los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP): Ministerio de Educación Pública (MEP), los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI's), Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI) y a los hospitales, áreas de salud y clínicas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), según lo dispuesto en los artículos 32 y en el transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones.

Para el año 2017, se lograron entregar 18 mil dispositivos de banda ancha (52%) y se hicieron capacitaciones en el uso productivo de los dispositivos, para una inversión de US\$16 millones.

FIGURA N°25

Indicadores de Programa 3 por CSPP – Programa I

<b>Indicadores Programas 3 por CPSP</b>			
<b>Institución</b>	<b>Equipos Meta (Cartel) Dispositivos + Computadores + tabletas</b>	<b>Equipos entregados</b>	<b>Equipos Pendientes de instalar</b>
MEP	13.194	2.566	10.628
MICITT	2.529	2.529	0
CENCINAI	651	651	0
CCSS	2.159	661	1498
<b>TOTAL</b>	<b>18.533</b>	<b>6.407</b>	<b>12.126</b>

FUENTE: SUTEL 2017

- **Programa Espacios Públicos Conectados (PEPC).** Este Programa está en etapa de elaboración del cartel y pretende contribuir con la reducción de la brecha digital y fomentar el uso productivo a los servicios de telecomunicaciones por medio de la gratuidad en su provisión, además promueve la alfabetización digital de los habitantes por medio de los gobiernos locales e instituciones involucradas.

Se pretende desarrollar 515 zonas de acceso gratuito a internet, para una inversión estimada de US\$65,7 millones. Se aprovisionará la capacidad en puntos de acceso gratuito a internet vía Wifi en espacios públicos estratégicos (zonas 1 de acceso ilimitado, y por medio de zonas 2 en centros públicos de acceso controlado) de distritos seleccionados según diagnóstico previo, a partir de la consideración de criterios como el ingreso por habitante y el ranking de uso de tecnologías, así como de interés público, cultural, educativo y turístico.

- **Programa Banda Ancha Solidaria (PBAS).** Este programa pretende el desarrollo de una red con capacidad de brindar servicios de banda ancha de alta velocidad para CPSP (incluidos centros educativos) y otras instituciones.

De esta forma se promueve la alfabetización digital por medio de los centros educativos públicos de primaria y secundaria, bajo el principio de equidad. Para el primer proyecto de este programa, se buscará conectar centros educativos que actualmente no cuentan con conexión de banda ancha, desplegando una red de fibra óptica, que permita el acceso a los contenidos y aplicaciones requeridos por el MEP de parte del personal administrativo, estudiantes,

docentes y oficinas regionales. El horizonte para el desarrollo del Programa se extiende del 2019 al 2024.

FIGURA N°26

Calendarización proyectada del Programa 5

Programa	Inicio en Etapa de Producción	Fin Estimado Etapa de Producción
Red de Banda ancha	I Semestre 2019	II Semestre 2024

FUENTE: SUTEL 2017

## VI PARTE

### 21. Acceso a la información y transparencia

La SUTEL con el propósito de promover el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas, pone a disposición de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y la ciudadanía en general, operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, legisladores, e instituciones públicas y privadas, la web <https://sutel.go.cr/>.

En cumplimiento de los artículos; 3 (Principios) y 40 (Rendición de cuentas del FONATEL) de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y los artículos;

73 (Funciones del Consejo de la SUTEL) y 80 (Registro Nacional de Telecomunicaciones) de la Ley N°7395, Ley de la ARESEP, dispone de una herramienta tecnológica que garantiza el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.

Los usuarios por medio de enlaces o hipervínculos, pueden obtener contenidos, archivos de texto, imágenes, audio, vídeos y acceso a otros sitios relacionados con los servicios que se prestan, la gestión administrativa institucional, el marco regulatorio y los derechos de los usuarios, etc.

La información oportuna y veraz, es garantía para que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones puedan disfrutar servicios de calidad a precios asequibles, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio.

La calidad de la información disponible permite transparentar la regulación e incentivar la inversión en el sector de telecomunicaciones, así como brindar la seguridad jurídica que se requiere para obtener los beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.

En esta misma línea, se ha establecido el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), que tiene importancia por ser el medio por el cual se garantiza al público la información relativa a los procedimientos aplicables a la interconexión, con un proveedor importante y sus acuerdos de interconexión u ofertas de interconexión de referencia, la información relativa a los títulos habilitantes, sus términos

y condiciones, así como los procedimientos requeridos a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Ley N°7395 de la ARESEP, por medio de la aplicación del artículo 36, promueve la participación ciudadana. Este mecanismo garantiza el espacio para que las personas que tengan interés legítimo para manifestarse puedan hacerlo en la audiencia pública, presentando oposición o coadyuvancia, por escrito o en forma oral, o bien el día de la audiencia. En dicha audiencia, el interesado deberá exponer las razones de hecho y de derecho que considere pertinentes.

Es relevante resaltar que las personas que estén interesadas en interponer una oposición con estudios técnicos y no cuenten con los recursos económicos necesarios para tales efectos, podrán solicitar a la SUTEL-ARESEP, la asignación de un perito técnico o profesional que esté debidamente acreditado ante este ente, para que realice dicha labor.

Este apoyo o asesoría en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y la aprobación o modificación de cánones (fuente de financiamiento), tasas y contribuciones se brinda con cargo al presupuesto institucional.

FIGURA N°27

Vista de pantalla: Sitio web SUTEL



FUENTE: SUTEL, 2017

Por medio de esta herramienta tecnológica los usuarios pueden navegar de manera segura y confiable, y acceder a información actualizada. Estos acceden a:

- Usuario final de los servicios de Telecomunicaciones (derechos, reclamaciones, bloqueo celulares robados, consulta a base de datos para Programa Hogares Conectados, etc.)
- A operadores y proveedores. (Guías de Competencia, solicitud uso de frecuencias, denuncias por interferencias, homologación, etc.)
- Información institucional: presupuesto, estados financieros, fuentes de financiamiento, Plan Operativo Institucional, organigrama, actas del Consejo, concursos públicos, etc.)

- Información a todo público: audiencias y consultas públicas, comunicados de prensa, informes estadísticos, normativa legal, etc.)

Para ilustrar la forma de presentación de los contenidos, presentamos algunos ejemplos:

FIGURA N°28

### Información al usuario



FUENTE: SUTEL, 2017

## FIGURA N°29

### Reclamaciones



FUENTE: SUTEL, 2017

## FIGURA N°30

### Chat en línea

(Horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.)

Rellene el formulario a continuación y le contestaremos lo antes posible.

\* Nombre

\* Correo electrónico

\* Mensaje

**Enviar**

[www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)

FUENTE: SUTEL, 2017

## FIGURA N°31

Conozca la cobertura de señal en su comunidad



FUENTE: SUTEL, 2017

La CGR ha implementado un Índice de gestión Institucional del Sector Público (IGI 2017), este permite estandarizar la información mínima que debe proporcionarse a la ciudadanía y medir el nivel de cumplimiento por parte de la SUTEL. El resultado obtenido para el año 2017, se presenta en la siguiente gráfica:

FIGURA N°32

Resultados generales del IGI 2017

<b>RESULTADOS GENERALES DEL IGI 2017</b> Superintendencia de telecomunicaciones Sutel				
	<b>IGI (para reportar a CGR en constancia)</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Transparencia</b>	<b>Ética y prevención de la corrupción</b>
Planificación	43,8	42,9	50,0	33,3
Gestión financiero-contable	84,6	60,0	100,0	100,0
Control Interno	100,0	100,0	100,0	100,0
Contratación administrativa	66,7	33,3	75,0	100,0
Presupuesto	100,0	100,0	100,0	100,0
Tecnologías de la información	81,3	100,0	50,0	80,0
Servicio al usuario individual e institucional	46,2	33,3	50,0	66,7
Recursos humanos	94,1	83,3	100,0	100,0
<b>Puntaje global del IGI</b>	<b>78,0</b>	<b>68,8</b>	<b>81,0</b>	<b>87,9</b>

FUENTE: SUTEL, 2017

El IGI 2017 permite documentar para el caso de la SUTEL, que se garantiza el acceso al ciudadano de la siguiente información:

- El organigrama institucional, funciones y financiamiento. Misión, visión y valores.
- El uso del correo electrónico como mecanismo para considerar opiniones de los ciudadanos y los funcionarios como insumo para la formulación del POI y presupuesto 2017. Ambos procesos, sujetos a audiencia pública, y a su vinculación con la política pública (PND y PNNDT).

Formulación y definición de una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción, mediante la integración de la

Comisión de Valores ARESEP-SUTEL, al amparo del Código de Ética vigente y publicado.

Comisión que promueve sus Programas de Trabajo actualizar y renovar el compromiso institucional con una cultura ética. Por ejemplo, en el mes de octubre de 2017 se declaró y celebró el mes de los valores, para lo que se realizaron diferentes actividades. Así también, se regula en el Apartado XII, página 30 la Resolución de conflictos éticos.

A nivel financiero-contable, mediante el Acuerdo del Consejo 010-034-2015 y JD 04-036-2015 la SUTEL adoptó e implementó las normas internacionales de contabilidad conocidas como normas NICSP. Además, se implementó el Manual del ERP, que permite integrar todo el proceso contable.

Durante este año, el Consejo aprobó el Oficio DCN-406-2017, que permite implementar el Plan Contable, que contiene:

- a) Catálogo de cuentas
  - b) Manual descriptivo de cuentas
  - c) Políticas contables
  - d) Procedimientos contables
  - e) Formularios aplicables
  - f) Estructura de los estados financieros y otros informes gerenciales
- También se cuenta con la aprobación por parte de la ARESEP del Manual de cargos y clases ARESEP-SUTEL.

- Se dispone de libros contables para el registro y control de las operaciones o transacciones financieras, actualizados a noviembre de 2017, y nota 214-AI-2017 autorización de cierre y apertura 2017, así como de los estados financieros de octubre, noviembre y diciembre de 2017. Aprobados y publicados mediante Acuerdo Consejo SUTEL 017-047-2017 y acuerdo Junta Directiva ARESEP 02-60-2017.
- Mediante el marco orientador del SEVRI y matrices, se realizó en el 2017 una valoración de riesgos por procesos, cuyo informe no se ha rendido. Importante destacar la emisión del Reglamento de cauciones.
- La publicidad en la página de Internet de las actas o los acuerdos.
- Se cuenta con la aprobación y divulgación del Manual que regula el traslado de recursos al fideicomiso FONATEL - BNCR.
- En materia de contratación administrativa, se cuenta con una proveeduría, acorde con el artículo 54 del RIOF. Esta cuenta con su propia normativa interna para la adquisición de bienes y servicios, un procedimiento de contratación administrativa, procedimiento de contratación directa, procedimiento de gestión de pagos y sus respectivos instructivos.

Además, la SUTEL cuenta con una plataforma de compras al sistema MERLINK, adoptado mediante ACUERDO 026-038-2016, lo que permite mantener un

registro de proveedores actualizado. Se cuenta con el respectivo Plan Anual de Adquisiciones para el período 2017 y actualmente se elabora el correspondiente para el 2018.

[http://sutel.go.cr/sites/default/files/programa\\_de\\_adquisiciones\\_2017.pdf](http://sutel.go.cr/sites/default/files/programa_de_adquisiciones_2017.pdf).

- En materia de presupuesto, se hace la vinculación del plan anual operativo, con el presupuesto institucional, se incluye el análisis de la ejecución presupuestaria (superávit o déficit), también se analiza la situación económico-financiera de la institución y el desempeño institucional y programático en términos de eficiencia, eficacia y económico, de manera tal que se pueda evaluar el alcance y cumplimiento de los objetivos, las metas y los resultados esperados en el plan anual. Finalmente, todos los documentos aprobados incluyendo los informes de ejecución y liquidación presupuestaria se publican en la web.
  
- En materia de servicio al usuario, se han realizado las siguientes acciones para mejorar el acceso a la información por parte de los usuarios de la SUTEL:
  - ✓ Se cuenta con un plan de mejora regulatoria, que incluye la consulta del monto a pagar por los usuarios por concepto de canon de reserva de espectro.
  - ✓ Actualización de formularios de solicitud de frecuencias y denuncias por interferencias y uso ilegal.
  - ✓ Se publicó en la página web información relativa a los contratos de adhesión aprobados por la SUTEL, mediante un buscador que permite al

usuario realizar búsquedas asociadas a proveedor, tipo de servicio, tipo de contrato y estado.

- ✓ Se realizaron mejoras a algunos de sus trámites. Las mejoras y cada uno de sus avances, han sido publicadas en la página web de la SUTEL, según se puede comprobar mediante el enlace: <http://sutel.go.cr/pagina/plan-de-mejora-regulatoria-2017-0>.
- ✓ En el marco del Plan de Mejora Regulatoria 2017, se modificaron varias resoluciones, a saber:
  - Requisitos para la tramitación de las solicitudes de autorización para operar redes y prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público
  - Notificaciones de ampliación de servicios
  - Notificaciones de ampliación de zonas de cobertura
  - Solicitudes de certificación de locales de café internet libre de pornografía y contenidos nocivos, y
  - Se creó un sistema de consulta en línea del monto por canon de reserva del espectro radioeléctrico
  - Se ajustó la página de Internet de la institución con el propósito de mejorar el acceso a los formularios y vínculos para realizar algún trámite en línea o para iniciarlo en el sitio y facilitar su posterior conclusión en las oficinas de la entidad, lo que se puede verificar desde las direcciones web:

<https://sutel.go.cr/>

<https://sutel.go.cr/pagina/vision-y-mision>

<https://sutel.go.cr/pagina/valores>

<https://sutel.go.cr/pagina/como-se-financia-sutel>

<https://sutel.go.cr/pagina/que-hacemos-0>

<https://sutel.go.cr/pagina/organigrama>

<https://sutel.go.cr/pagina/consejo-directivo>

- En materia de medio o mecanismos disponibles al público para su comunicación con la SUTEL, se habilitó un centro de contactos mediante la licitación 2016LA-00020-SUTEL, el cual incluye atención al público por medio de los siguientes canales:

1. Telefónico: 800-88-SUTEL

2. Correo electrónico: [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr)

3. Chat: a través de la página [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)

4. Recepción: atención en oficinas

- Se encuentra en la web la normativa legal que regula la entidad y el sector, así como las resoluciones relevantes. También un apartado con los boletines de prensa y noticias recientes. Y varios enlaces de interés, tales como:

<https://sutel.go.cr/pagina/reclamaciones>

<http://sutel.go.cr/pagina/concursos>

<http://homologacion.sutel.go.cr>

<http://registroprepago.sutel.go.cr>

<https://sutel.go.cr/pagina/solicitud-uso-frecuencias>

<https://sutel.go.cr/pagina/denuncias->

<porinterferenciashttps://sutel.go.cr/pagina/informacion-al-usuario>

<http://chat-usuario.sutel.go.cr/>

<https://sutel.go.cr/pagina/programa-2-hogares-conectados-0>

<https://sutel.go.cr/pagina/portabilidad>

<http://mapas.sutel.go.cr/>

<https://sutel.go.cr/pagina/verificacion-de-imei>

<https://sutel.go.cr/pagina/registro-prepago-0>

<https://sutel.go.cr/normativas>

[http://www.sutel.go.cr/sutel/resoluciones?field\\_tipo\\_documento\\_tid=All&=Aplicar](http://www.sutel.go.cr/sutel/resoluciones?field_tipo_documento_tid=All&=Aplicar)

<https://sutel.go.cr/lista-noticias>

<https://sutel.go.cr/pagina/preguntas-frecuentes-competencia>

<https://sutel.go.cr/pagina/fonatel-preguntas-frecuentes>

<https://sutel.go.cr/pagina/portabilidad>

<https://sutel.go.cr/contactenos>

<https://sutel.go.cr/pagina/terminos-y-condiciones-de-uso>

<https://sutel.go.cr/pagina/califique-nuestro-sitio-web-sugerencias-infosutelgocr>

- También se adicionan los siguientes enlaces:



## VII PARTE

### 22. Limitaciones u obstáculos encontrados

Entre las limitaciones u obstáculos encontrados para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en forma general pueden citarse los siguientes:

- Ejecución de Proyectos. Poca oferta local para la prestación de los servicios especializados que requiere la institución. Cuando en el proceso de contratación administrativa no se presenta algún interesado, los esfuerzos, los recursos y el tiempo invertido por la administración en la preparación del proceso resulta infructuoso.
- El tipo de cambio afectó los precios de las contrataciones, ya que en muchos casos la oferta presentada es en dólares. Se dio una diferencia entre los costos

proyectados en el presupuesto ordinario (TC: ¢561 por \$1) y los precios del mercado (TC: hasta ¢598 por \$1 en su precio más alto), lo que generó modificaciones presupuestarias por tipo de cambio e incertidumbre en el desarrollo (y pago) de algunos proyectos que se vieron afectados por esas variaciones.

Es importante subrayar que el presupuesto ordinario se formula en colones, y que las estimaciones de tipo de cambio son vitales para que al momento de realizar las contrataciones de los proyectos cuenten con el monto suficiente para hacer frente al compromiso. De ahí que la variación abrupta en este indicador tiene una incidencia directa sobre el presupuesto asignado a proyectos.

- Renuncias de personal especializado: la fuga de personal de la SUTEL por mejores oportunidades salariales, con las cuales la institución no puede competir, se convierte en un reto, ya que el personal se ha desarrollado y ha adquirido un conocimiento especializado sobre los procesos de contratación administrativa, materia de telecomunicaciones y gestión de proyectos, entre otros.

La generación de vacantes en la SUTEL genera el retraso en el cumplimiento de las metas del proyecto, en la capacidad para reaccionar a los diversos requerimientos de la industria y de los usuarios, y la necesidad de reorganizar las cargas internas de trabajo para el cumplimiento de las funciones encomendadas por ley.

## VIII PARTE

### 23. Retos, objetivos e inversiones

En la línea del cumplimiento de los objetivos estratégicos, la SUTEL identifica los siguientes retos a superar.

#### 23.1 Derechos de los usuarios

- Promover una política de educación continua hacia el usuario final de servicios de telecomunicaciones, en relación con sus derechos y deberes en el marco de un mercado en competencia.
- Desarrollar una plataforma tecnológica que centralice la información de precios vigentes, planes, paquetes y promociones de los servicios de telecomunicaciones, para ello es necesario conocer más al usuario, sus hábitos y características de consumo y ofrecerle información oportuna
- Acercamiento de la SUTEL a los usuarios (en un concepto amplio que incluye usuarios finales de servicios, operadores y proveedores regulados) mediante herramientas tecnológicas innovadoras que permitan: trámites y gestiones en línea; consulta de resoluciones emitidas; seguimiento de proyectos estratégicos en ejecución (transparencia); potencialización de herramientas existentes (mapas de cobertura, información geo-referenciada de infraestructura).

- Continuar con el proceso de Modificación al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final: nuevos parámetros.

## 23.2 Regulación

- Promover la definición de una Agenda regulatoria de las telecomunicaciones, con la participación de todos los actores de la industria.
- Consolidar la entidad en su rol de regulador de un mercado en competencia, lo cual incluye las acciones pertinentes para el ajuste de su estructura en concordancia con ese nuevo contexto e impulsar acciones hacia la mejora continua en los procesos de gestión, orientados al logro de resultados que redunde en una gestión eficiente y eficaz, con el apoyo de herramientas tecnológicas.
- Consolidar el proceso de contabilidad regulatoria con los operadores declarados como importantes en el marco del proceso de mercados relevantes.
- Fortalecer el Informe de indicadores del sector, incluyendo nuevas variables para dar seguimiento a la economía digital (demanda de servicios y sus características, uso de las TIC's.), culminar el proyecto del Sistema Integrado de Información en Telecomunicaciones (SIGITEL).

### 23.3 Acceso y servicio universal

- Promover los mecanismos de coordinación con las nuevas autoridades gubernamentales y superar las limitaciones normativas o procedimientos para los trámites y solicitudes de los operadores adjudicatarios de los proyectos con cargo de SUTEL-FONATEL (SETENA- Municipalidades- INDER y otros) y mejorar la ejecución presupuestaria.
- Ampliar la cobertura de los proyectos en ejecución y ampliar la oferta de servicios para personas con discapacidad y acceso de servicios a poblaciones indígenas, para que impulsen encadenamientos productivos en procura de una economía digital inclusiva.
- Fortalecimiento y continuidad de la administración del FONATEL, mediante la figura del Fideicomiso y las unidades de gestión.

### 23.4 Autoridad de competencia

- Promover el proceso de consolidación de la SUTEL como “Autoridad Sectorial de Competencia”, mediante acciones de apoyo interno, u otras acciones que modernicen y fortalezcan nuestro marco jurídico en materia de procedimiento y régimen sancionatorio de competencia, acorde con las mejores prácticas internacionales.

### 23.5 Calidad de servicio

- Brindar asesoría técnica al Poder Ejecutivo en el proceso de recepción y aceptación de las obligaciones de los contratos de concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, suscritos entre la Administración concedente – Poder Ejecutivo- y las empresas por su orden, Telefónica de Costa Rica TC S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A; en especial de cobertura y calidad de la red en los distritos comprendidos en el Plan de Desarrollo de la Red (Roll Out Plan), según la modificación a los contratos refrendada mediante oficio N° 08108 del 10 de junio del 2015 de redes (PDR).
- Promover nuevos concursos de frecuencias del espectro radioeléctrico, en bandas que permitan ofrecer servicios de mejor cobertura y capacidad. Con ello se promueve la competencia, protege los derechos del usuario y garantiza una asignación objetiva y transparente del espectro.
- Promover un uso y aprovechamiento del Sistema de Monitoreo de Calidad del Servicio que permita a los operadores adoptar las medidas correctivas y mejoras en sus redes, que garanticen al usuario final una mejora significativa en su experiencia.

## 23.6 Fortalecimiento institucional

- Fortalecer la organización impulsando acciones hacia la mejora continua en los procesos de gestión, orientados al logro de resultados que redunde en una gestión eficiente y eficaz, con el apoyo de las tecnologías de información.

De esta manera damos cumplimiento a las obligaciones que por Ley corresponden a la SUTEL.

## ANEXOS

### 1. ANEXO 1

#### PROCESOS JUDICIALES 2017 CLASIFICACION POR LA NATURALEZA DEL LITIGIO

##### 1. CONSTITUCIONAL

##### 1.1. RECURSOS DE AMPARO

Contra de la resolución RCS-063-2014: "Autoriza en forma temporal la aplicación de condiciones de uso justo en los contratos de servicios de acceso a internet móvil", aprobada por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria 021-2014, celebrada el 2 de abril de 2014	
	17-004411-0007-CO: voto 2017-12129, notificado el 11 de setiembre
17-00191-0007-CO: voto 2017-11212, notificado el 4 de setiembre	17-004476-0007-CO: 2017-012133, notificada el 26 de octubre
17-1718-0007-CO: suspendido hasta que se resuelva el 17-00191-0007-CO.	17-004765-0007-CO: 2017-12130, notificado el 15 de noviembre
17-3438-0007-CO: voto 2017-011795, no notificado.	17-004766-0007-CO: 2017012132, notificado el 27 de octubre
17-3364-0007-CO: acumulado al 191, resuelto	17-004512-0007-CO: 2017-12135, notificado el 15 de noviembre
17-3429-0007-CO: suspendido hasta que se resuelva el 17-00191-0007-CO.	17-004010-0007-CO: 2017-14912, notificado el 27 de setiembre
17-004068-00047-CO: voto: 2017-014913, notificado el 27 de setiembre	17-004361-0007-CO: voto 2017-14914, notificado el 25 de setiembre
17-003866-0007-CO: voto 2017-14911, notificado el 25 de setiembre	17-004234-0007-CO: suspendido hasta que se resuelva el 17-00191-0007-CO.
17-004024-0007-CO: voto 2017-015423, notificada el 3 de octubre	17-004575-0007-CO: 2017-011796, no notificado
17-003846-0007-CO: voto: 2017-012866 sin lugar, notificada el 23 de octubre	17-004723-0007-CO: 2017-011794, no notificado

17-004259-0007-CO: resuelto, acumulado al 191	17-005448-0007-CO: 2017-012864, no notificado
17-005671-0007-CO: 2017-12134, notificada el 15 de noviembre	17-006379-0007-CO: 2017-012136, notificado el 31 de enero 2018
17-005971-0007-CO: 2017-12128, notificada el 15 de noviembre	17-006165-0007-CO: 2017-011793, no notificado
17-9055-0007-CO: voto 2017-011797, no notificado.	17-9526-0007-CO: 2017-13660, notificado el 9 de noviembre
17-11096-0007-CO: voto: 2017-012865, notificado el 3 de noviembre	17-014605-0007-CO: 2017-016386, notificado el 19 de octubre de 2017
17-11486-0007-CO: notificado, voto: 2017-014947, notificado el 25 de setiembre	17-015362-0007-CO: 2017-017181 sin lugar, notificado el 31 de octubre de 2017
17-10911-0007-CO: 2017-013659, parcialmente con lugar, 2017-013659, notificado el 31 de enero	No. 17-015661-0007-CO: 2017-019230, sin lugar, notificado el 5 de diciembre
17-16749-0007-CO: sin lugar	

## 1.2. RECURSOS SOBRE TEMAS VARIOS

17-011592-0007-CO: resolución de las 8:41 del 20 de febrero de 2018, se ordenó el archivo por haber dado cumplimiento.	17-18647-0007-CO: sin lugar
17-18694-0007-CO: parcialmente con lugar.	17-009074-0007-C: con lugar
17-17690-0007-CO: en trámite	

## 2. LITIGIOS PENDIENTES

### 2.1. PROCESOS LABORALES

17-000091-1724-LA-7. SUTEL en contra de Xinia Herrera Durán. Por no pago de preaviso. Pretensión 4,480,526.97 millones de colones	
---	--

## 2.2. PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS

17-012481-1027-CA-9. Auto transportes para socios San Jorge S.A. Amparo de Legalidad.	
---	--

## 2. ANEXO 2

ANEXO 2.			
PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA SUTEL 2017 (Unidad de Proveeduría)			
TIPO DE PROCEDIMIENTO	NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	OBJETO CONTRACTUAL	MONTO ADJUDICADO EN
Licitación Pública Internacional	2017LI-000002-SUTEL	PARA QUE SE REALICE EL DESARROLLO, IMPLEMENTACION Y PRESTACION DE UN SERVICIO DE HOSPEDAJE PARA UN SISTEMA WEB QUE PERMITA LA RECOLECCION, COMPARACION Y EL	0,00
Licitación Pública Internacional	2017LI-000001-SUTEL.	PARA LA ELABORACION DE REPORTES DE DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE INTERNET MOVIL DE COSTA RICA, BASADOS EN DATOS RECOPIADOS MEDIANTE APLICACIONES INSTALADAS EN LOS	83.873.800,00
Licitación Abreviada	2017LA-000019-0014900001	DEFINICION Y ACTUALIZACION DE PARAMETROS DE CONSUMO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	70.900.000,00
Licitación Abreviada	2017LA-000018-0014900001	A QUE PROVEA SERVICIOS DE ESTADISTICA PARA EVALUAR LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE FONATEL	52.374.600,00
Licitación Abreviada	2017LA-000017-0014900001	ADQUISICION DE LICENCIAMIENTO MICROSOFT PARA INTEROPERABILIDAD Y MENTORIA EN LA SUTEL	57.914.263,22
Licitación Abreviada	2017LA-000016-0014900001	A LA FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN ESTRATEGICO EN DOCUMENTACION E INFORMACION (P.E.D.I) 2018-2022 PARA LA SUTEL	0,00
Licitación Abreviada	2017LA-000015-0014900001	ADQUISICION Y RENOVACION DE LICENCIA CON SOPORTE Y MANTENIMIENTO LASERFICHE	31.917.400,00
Licitación Abreviada	2017LA-000013-0014900001	ARE ASSURANCE) PARA SQL SERVER ENTERPRISE 2014 CORE	37.578.161,06
Licitación Abreviada	2017LA-000012-0014900001	ACION DE MEJORAS Y MATERIAL PUBLICITARIO DEL SISTEMA WEB DE MAPAS DE INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS MOVILES DE LA SUTEL	0,00
Licitación Abreviada	2017LA-000011-0014900001	DE EQUIPO DE COMPUTO	146.775.391,20
Licitación Abreviada	2017LA-000010-0014900001	ABAJO, CONFERENCIAS DE PRENSA, CONGRESOS, FOROS, ACTIVIDADES DE CAPACITACION CONTRA DEMANDA DE LA SUPERINTENDENCIA DE	44.231.416,68
Licitación Abreviada	2017LA-000009-0014900001	DE MATERIALES CAFETERIA, ALIMENTOS Y BEBIDAS, PRODUCTOS DE PAPEL Y CARTON, PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y SUMINISTROS DE OFICINA	7.648.816,00
Licitación Abreviada	2017LA-000008-0014900001	DE PRUEBAS DE ACCESO, INTEROPERABILIDAD Y TASA DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL, Fija Y TELEFONIA IP	0,00
Licitación Abreviada	2017LA-000007-0014900001	TRABAJO, CAPACITACIONES, ACTIVIDADES PROTOCOLARIAS Y SESIONES DEL CONSEJO DE LA SUTEL	28.494.508,87
Licitación Abreviada	2017LA-000006-0014900001	SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA WEB PARA LA SUTEL	43.810.000,00
Licitación Abreviada	2017LA-000005-0014900001	NTOS QUE SE ENCARGUE DE LA PRODUCCION Y LOGISTICA DE UN EVENTO PARA LA SUTEL	43.095.000,00
Licitación Abreviada	2017LA-000004-0014900001	SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA WEB PARA LA SUTEL	0,00
Licitación Abreviada	2017LA-000003-0014900001	CION DE LA INFORMACION RECIBIDA Y PRODUCIDA EN SUTEL Y LA ACTUALIZACION DE LOS EXPEDIENTE	10.035.089,04
Licitación Abreviada	2017LA-000002-0014900001	A BRINDAR MANTENIMIENTO, MESA DE AYUDA, SOPORTE TECNICO AL HARDWARE, SOFTWARE Y REDES RELACIONADAS A T.I	84.419.280,00
Licitación Abreviada	2017LA-000002-SUTEL	ESPECIALIZADOS PARA LA REVISION DE LA GUIA METODOLOGICA PARA LA IMPOSICION DE	0,00

Licitación Abreviada	2017LA-000001-0014900001	RVIDORES VIRTUALIZADOS Y PROTECCION SE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE A USUARIO FINAL	6.253.347,65
Contratación Directa	2017CD-000049-0014900001	DOR (GLENN Y LIZETH)	535.030,00
Contratación Directa	2017CD-000048-0014900001	EN TERRITORIOS INDIGENAS	3.819.413,00
Contratación Directa	2017CD-000047-0014900001	WITCHS DE CORE	2.759.771,01
Contratación Directa	2017CD-000046-0014900001	PORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GESTION DE SECRETARIA LLAMADO FELIN	1.755.000,00
Contratación Directa	2017CD-000045-0014900001	COMPRA BOLETO AEREO CON DESTINO A BARRANQUILLA COLOMBIA (KEVIN GODINEZ)	215.649,14
Contratación Directa	2017CD-000044-0014900001	COMPRA BOLETO AEREO CON DESTINO A BRASIL RIO DE JANEIRO (NATALIA SALAZAR)	439.940,00
Contratación Directa	2017CD-000043-0014900001	L MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DEL SOFTWARE ESTADISTICO SPSS	11.732.175,00
Contratación Directa	2017CD-000042-0014900001	ONSEJO	333.887,13
Contratación Directa	2017CD-000041-0014900001	EZA PARA LA SUTEL	17.553.150,40
Contratación Directa	2017CD-000040-0014900001	COMPRA BOLETO AEREO PARIS FRANCIA (CONSEJO)	561.817,81
Contratación Directa	2017CD-000039-0014900001	OPORTE Y MANTENIMIENTOS DEL SISTEMA DE INDICADORES DE TELECOMUNICACIONES (APLICATIVO WEB SITEL Y SOLUCION SE BI)	5.600.000,00
Contratación Directa	2017CD-000038-0014900001	DE SERVICIOS PARA LA REPARACION Y ACTUALIZACION DEL SOFTWARE QUE OPERA EN LOS EQUIPOS PORTATILES DE LA DGM	3.918.465,00
Contratación Directa	2017CD-000037-0014900001	LA SUITE DE VIRTUALIZACION HORIZON VIEW ADVANCED DE VMWARE	8.631.360,90
Contratación Directa	2017CD-000036-0014900001	L SOFTWARE WHATSUP GOLD	11.865.240,00
Contratación Directa	2017CD-000035-0014900001	CION EN VALORACION DE RIESGOS Y TALLERES PARA LA APLICACION DEL SEVRI EN LOS PROCESOS SELECCIONADOS	4.087.500,00
Contratación Directa	2017CD-000034-0014900001	ORMA DE REGISTRO DE USUARIOS Y CONTRATACION DE SERVICIOS DE MIGRACION Y SOPORTE PARA Dicha PLATAFORMA	108.900.000,00
Contratación Directa	2017CD-000033-0014900001	COMPRA BOLETO AEREO CON DESTINO A GINEBRA SUIZA / ACUERDO 003-063-2017	0,00
Contratación Directa	2017CD-000032-0014900001	AD	3.480.000,00
Contratación Directa	2017CD-000031-0014900001	REO DE LA FLOTILLA DE VEHICULOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	3.301.307,52
Contratación Directa	2017CD-000030-0014900001	COMPRA BOLETO AEREO CON DESTINO A MADRID	1.048.102,09
Contratación Directa	2017CD-000029-0014900001	Y ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, FORMATOS Y MANUALES EN LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES DE LA SUTEL	1.900.000,00
Contratación Directa	2017CD-000028-0014900001	CION DE LA INFORMACION RECIBIDA Y PRODUCIDA EN SUTEL Y LA ACTUALIZACION DE LOS EXPEDIENTES DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA	7.774.944,00
Contratación Directa	2017CD-000027-0014900001	CONTRATACION DE SERVICIOS PARA MEJORAS DE WEB PARA EL PORTAL DE LA SUTEL	15.028.342,65
Contratación Directa	2017CD-000026-0014900001	ULGACION DE PRODUCTOS PUBLICITARIOS DE SUTEL	400.000,00
Contratación Directa	2017CD-000025-0014900001	DE MEJORE PRACTICAS ASA	5.786.600,00
Contratación Directa	2017CD-000024-0014900001	L PORTAL DE LA SUTEL	0,00
Contratación Directa	2017CD-000023-0014900001	BOLETO AEREO BAHAMAS CONSEJO	737.835,13
Contratación Directa	2017CD-000022-0014900001	BOLETO AEREO GINEBRA SUIZA (CONSEJO)	772.378,52
Contratación Directa	2017CD-000021-0014900001	BOLETO AEREO CARTAGENA COLOMBIA CONSEJO	288.953,47

Contratación Directa	2017CD-000020-0014900001	TENCION DE OPERADORES Y ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS DEL SISTEMA SITEL	6.150.800,08
Contratación Directa	2017CD-000019-0014900001	A (DGC) URGENTE!!	100.691,61
Contratación Directa	2017CD-000019-SUTEL	OPERADORES SOBRE EL CRONOGRAMA ANUAL PARA ENVIO DE INFORMACION DE INDICADORES DE	1.324.110,00
Contratación Directa	2017CD-000018-0014900001	LA ATENCION DE OPERADORES Y ACTUALIZACION D E BASE DE DATOS DEL SISTEMA SITEL	0,00
Contratación Directa	2017CD-000018-SUTEL	PUBLICA PARA EL REGLAMENTO SOBRE EL REGIMEN DE PROTECCION AL USUARIO	1.861.232,00
Contratación Directa	2017CD-000017-0014900001	E TIQUETES, HOSPEDAJE Y TRASLADO AEROPUERTO-HOTEL Y TRADUCCION SIMULTANEA INGLES -	1.978.455,51
Contratación Directa	2017CD-000017-SUTEL	PUBLICACION SOBRE FIJACION DE LA CONTRIBUCION ESPECIAL PARAFISCAL A FONATEL	328.500,00
Contratación Directa	2017CD-000016-0014900001	Á (MANUEL EMILIO)	114.897,69
Contratación Directa	2017CD-000016-SUTEL	PUBLICACION SOBRE CIERRE DE OFICINAS POR CONCEPTO DE RECESO DE FIN DE AÑO	569.617,03
Contratación Directa	2017CD-000015-0014900001	ANUEL EMILIO)	656.073,49
Contratación Directa	2017CD-000015-SUTEL	PUBLICA PARA DEFINICION TARIFARIA DEL SISTEMA 911	937.236,36
Contratación Directa	2017CD-000014-0014900001	IMPLEMENTACION DE UNA PROPUESTA DE PLAN D E DESARROLLO DIGITAL (PDD)	0,00
Contratación Directa	2017CD-000014-SUTEL	PUBLICA	2.136.209,94
Contratación Directa	2017CD-000013-0014900001	COMPRA BOLETO NICARAGUA DERYHAN MUNOZ	120.692,42
Contratación Directa	2017CD-000013-SUTEL	PUBLICA PARA CONTRIBUCION ESPECIAL PARAFISCAL A FONATEL	1.309.200,00
Contratación Directa	2017CD-000012-0014900001	NTHYA ARIAS)	601.330,00
Contratación Directa	2017CD-000012-SUTEL	NACIONAL PARA PAUTA PUBLICITARIA DE LA CAMPANA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	89.190.314,47
Contratación Directa	2017CD-000011-0014900001	SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, ASI COMO DE UN SALON DONDE SE PUEDA REALIZAR LA PRESENTACION DEL MISMO	10.151.531,20
Contratación Directa	2017CD-000011-SUTEL	SALON, COMIDA E INTERNET DEDICADO, CON LA FINALIDAD DE ATENDER A LA PRENSA Y PUBLICO INVITADO QUE ASISTA AL PROCESO DE SUBASTA DENTRO DEL PROCESO DE CONCESION PARA EL USO Y EXPLOTACION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO PARA LA PRESTACION DE	1.406.770,53
Contratación Directa	2017CD-000010-0014900001	FONATEL)	306.956,44
Contratación Directa	2017CD-000010-SUTEL	STREAMING Y PRODUCCION DEL MATERIAL AUDIOVISUAL QUE SE COLOCARA EN EL CANAL DE YOUTUBE DE LA SUTEL COMO PARTE DEL PROCESO DE SUBASTA DENTRO AL PROCESO DE SUBASTA DENTRO DEL PROCESO DE CONCESION PARA EL USO Y EXPLOTACION DE ESPECTRO	861.015,00
Contratación Directa	2017CD-000009-0014900001	NICARAGUA	0,00
Contratación Directa	2017CD-000009-SUTEL	LA DOTACION BILATERAL DE LOS SERVICIOS INDICADOS EN EL DOCUMENTO OPERATIVO UNO (VER ANEXO), QUE ENTRE OTROS SERVICIOS ESTAN LOS SIGUIENTES: APOYO LOGISTICO, ADMINISTRATIVO, ASESORIA, RECURSOS HUMANOS Y DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION, BUSCANDO	387.291.840,00
Contratación Directa	2017CD-000008-0014900001	A	625.616,08

Contratación Directa	2017CD-000008-SUTEL	SOCIAL PARA DIFUSION DE MENSAJES PETENECIENTES A LA CAMPANA INFORMATIVA DE LOS PROYECTOS DE FONATEL SEGUN PLAN DE	108.149.462,00
Contratación Directa	2017CD-000007-0014900001	COMPRA DE BOLETO AEREO SAN JOSE, COSTA RICA, MANAGUA, NICARAGUA IDA Y VUELTA	97.262,00
Contratación Directa	2017CD-000007-SUTEL	ADEMAS DE UNA CUNA PUBLICITARIA DE AUDIENCIA PUBLICA PARA EL PROYECTO DE RESOLUCION DE UMBRALES AL REGLAMENTO DE	1.018.677,00
Contratación Directa	2017CD-000006-0014900001	PUERTO ESPANA, TRINIDAD Y TOBAGO, IDA Y VUELTA	463.374,50
Contratación Directa	2017CD-000006-SUTEL	DE PRESENTACION DE DECLACION DE INGRESOS PARA EL CALCULO DE CONTRIBUCION ESPECIAL PARAFISCAL DEL PERIODO 2016	647.067,00
Contratación Directa	2017CD-000005-0014900001	TOS 2MBPS PERFIL 4B PARA LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO PSI DEL TSE-RACSA PARA LA SUTEL	3.361.620,91
Contratación Directa	2017CD-000005-SUTEL	ESPECTRO RADIOELECTRICO 2016 PAGADERO EN 2017	510.897,00
Contratación Directa	2017CD-000004-0014900001	COMPRA DE BOLETO AEREO SAN JOSE, COSTA RICA, BARCELONA ESPANA, IDA Y VUELTA	776.425,00
Contratación Directa	2017CD-000004-SUTEL	PUBLICACION DEL RESULTADO DEL PROCESO DE ACREDITACION DE FIRMAS DE CPA	449.367,00
Contratación Directa	2017CD-000003-0014900001	COMPRA DE BOLETO AEREO SAN JOSE, COSTA RICA, A VALLADOLID ESPANA, IDA Y VUELTA	1.784.896,90
Contratación Directa	2017CD-000003-SUTEL	DE LA DECLARACION JURADAD REPORTE ANUAL DE INGRESOS SUJETOS AL CANON CORRESPONDIENTE AL PERIODO FISCAL ANTERIOR	687.597,00
Contratación Directa	2017CD-000002-0014900001	DATACENTER Y SEGURO DE SOFTWARE DE MICROSOFT PARA WINDOWS SERVER DATACENTER	11.805.818,31
Contratación Directa	2017CD-000002-SUTEL	DE FIRMAS DE CONTADORES PUBLICOS AUTORIZADOS	728.778,00
Contratación Directa	2017CD-000001-0014900001	COMPRA DE TIQUETE AEREO	1.486.024,00
Contratación Directa	2017CD-000001-SUTEL	PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA	13.700.000,00

FUENTE: SUTEL, 2017

### 3. ANEXO 3

ANEXO 3 Resultado de las metas obtenidas 2017								
PNDT	Plan Estratégico Institucional				Plan Operativo Institucional			
	# OBJ. ESTRAT.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META ESTRATÉGICA	COD.	NOMBRE PROYECTO	% avance meta del proyecto	Meta obtenida
Objetivo 5.3.1 del PNDT: Crear mayores oportunidades de bienestar económico y social para la población, mediante el crecimiento en el acceso a tecnologías digitales que permitan generar nuevos negocios a partir del desarrollo de productos, bienes, servicios, contenidos digitales e ideas innovadoras.	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.	1.1 Promover la competencia en el sector de Telecomunicaciones para mejorar las condiciones del mercado.	1.1.2 a) Contar a partir del 2017 con Reglamentos implementados que regulen las relaciones de uso compartido de Infraestructura que sirve para el soporte de redes de telecomunicaciones.  1.1.2 b) Disponer de una metodología para el cálculo de cargos de acceso a Infraestructura esencial aplicables en aquellos escenarios en que no exista acuerdo entre las partes.	M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de Infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.	100%	Se adquirió el sistema y se realizaron las capacitaciones para levantar los requerimientos de Información y alimentar en 2018. El proyecto contempla la adquisición de un Sistema de Información Geográfica (SIG), con una Interfaz gráfica, en la que los operadores que deseen desplegar redes públicas de telecomunicaciones, puedan conocer la ubicación de la Infraestructura de soporte y su nivel de ocupación, entre otras características.
			1.2 Establecer un sistema de evaluación de la regulación que sirva como fundamento para la toma de decisiones	1.2.2 Monitorear y publicar con cortes trimestrales y anuales los principales indicadores del sector mediante la implementación final de los sistemas SIGTEL a partir del año 2017 como insumo para toma de decisiones regulatorias y para prevenir acciones anticompetitivas cuya relación costo/beneficio contribuya a la promoción de la competencia.  1.2.3 Disponer a partir del año 2018 de la plataforma digital para la consulta de usuarios de Indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGTEL usuarios) d. Concluir en el 2017 la primera etapa de revisión de mercados relevantes y continuar con el proceso de manera sistemática a lo largo del resto del periodo 2017-2020.	M-3	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGTEL)	85%	Se presentó a la Proveduría el cartel para la Plataforma digital para la consulta de usuarios de Indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGTEL) cuyo desarrollo será en 2018-2019. La Plataforma es una web interactiva que ofrece información actualizada de los Indicadores del mercado con el fin de que se dispongan de insumos para la toma de decisiones.
			1.2.4 Disponer a partir del año 2017 de una herramienta de consulta en WEB que centralice la información tarifaria de los planes, los paquetes y las promociones, para que apoye a los usuarios a tomar una decisión de compra de los servicios.	M-4	Sistema de Información de precios para los servicios de telecomunicaciones	75%	Se realizaron pruebas funcionales de las herramientas y documentación del "Sistema de Información de precios para los servicios de telecomunicaciones". Este sistema consiste en un comparador de las ofertas comerciales y promociones existentes en el mercado, para obtener mayor información al momento de adquirir diferentes servicios por parte del usuario.	
			1.2.1 Disponer a partir del 2017 de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios	M-5	Elaboración de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios.	100%	El proyecto es un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones, mediante una canasta representativa de servicios. Durante el 2017, se realizó la presentación del índice a otras autoridades y a los funcionarios de Sutel. Este índice estará incluido en el libro de Indicadores de telecomunicaciones que publica anualmente Sutel.	

# OB/ ESTRAT.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META ESTRATÉGICA	COD.	NOMBRE PROYECTO	% avance meta del proyecto	Meta obtenida
Objetivo 5.3.1 del PNDT: Crear mayores oportunidades de bienestar económico y social para la población, mediante el crecimiento en el acceso a tecnologías digitales que permitan generar nuevos negocios a partir del desarrollo de productos, bienes, servicios, contenidos digitales e ideas innovadoras.	Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	2.1 Empoderar al usuario de los servicios de Telecomunicaciones con información relevante sobre sus derechos y calidad de los servicios.	2.1.1 Publicar anualmente los resultados de las evaluaciones de la calidad de los servicios de Telecomunicaciones.  2.1.2 Lograr que los usuarios de servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos mediante campañas informativas anuales.	Q-1	Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas	100%	Se adquirieron los reportes relacionados con la calidad de los servicios brindados por los operadores de telecomunicaciones. Por medio de un APP que los usuarios descargan, se miden la velocidad y la calidad del servicio móvil que tiene con el operador contratado, en una localización determinado. Esa información se recopila por el proveedor del APP y con base en ella, SUTEL hace sus informes.
				Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.	96%	El proyecto consiste en un sistema distribuido de medición de calidad a nivel nacional. Este contará con 529 sondas de medición para servicios de Internet fija y servicios de Telefonía e Internet Móvil. Durante el 2017, la meta era la implementación del sistema, la cual se cumplió en un 96%, restando únicamente el pago.
				Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	96%	El proyecto contempla contratar un servicio que permita a la SUTEL contar con una herramienta de comparación de Registros de Tasación de Comunicaciones y realizar análisis estadístico sobre los resultados obtenidos, durante un periodo de cinco (5) 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. La meta de 2017, era la adjudicación del sistema, la cual no pudo concretarse y se declaró desierto.
		CS-1	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.	25%	2.3.1 Lograr que la Sutel cuente con una Agenda Regulatoria bianual (2017 y 2019) construida mediante un proceso de diálogo con el Sector.  2.3.2 Que a diciembre de cada año, se programe la estrategia de comunicación que acompañe la Agenda Regulatoria programada.	La Agenda Regulatoria es un documento que consigna los proyectos a seguir en el corto plazo para mejorar la calidad de la industria de telecomunicaciones en Costa Rica. Contiene una serie de iniciativas que, después de un consenso con los interesados, pretenden desarrollar un cambio significativo. Durante el 2017, la meta era el diseño de dicho documento, no obstante, no se alcanzó la meta y se replanteó en cuanto al equipo y alcances para el 2018.	
Objetivo 5.2.1 del PNDT: Avanzar hacia una relación más cercana y abierta entre la administración pública y los habitantes, de manera que incremente la eficiencia estatal, facilite el acceso a servicios públicos innovadores, promueva la transparencia, toma de decisiones del Estado y la participación activa de la sociedad.	Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	3.1 Regular el desarrollo del uso compartido de Infraestructura esencial, para el despliegue de redes de telecomunicaciones.	3.1.1 Incentivar el desarrollo de Infraestructura de telecomunicaciones mediante reglas claras, entre ellas Reglamentos Implementados que regulen las relaciones de uso compartido de Infraestructura que sirve para el soporte de redes de telecomunicaciones	M-2	Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.	30%	La meta de 2017, era determinar la mejor forma para desarrollar el sistema de puntos de interconexión. No obstante, debido a una serie de recursos legales interpuestos, este proyecto no continuará hasta tanto se vislumbren las mejores alternativas para su desarrollo.
		3.3 Desarrollar la Sutel Digital (Uso de las tecnologías de Información y comunicación, para apoyar la toma de decisiones en la Sutel y sus procesos sustantivos)	3.3.1 Que en el año 2020, se cuente con una plataforma integral de Información para la toma de decisiones.	TI-1	Plataforma de Interoperabilidad e Integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales.	78%	La meta del proyecto es la implementación de la plataforma de Interoperabilidad e Integración para la gestión y automatización de trámites institucionales de la SUTEL que permita la automatización de los procesos, el registro, la consulta y la búsqueda de información que debe inscribirse en el RNT. En 2017, la meta era la compra de licencias y la capacitación para el uso de ellas en la creación del sistema.
		4.3 Mejorar la gestión de la Sutel mediante el establecimiento de un Sistema de gestión de proyectos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y asignados por el ordenamiento jurídico.	4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.	F-1	Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica	28%	El proyecto consiste en desarrollar los instrumentos necesarios para la determinación y actualización de la canasta de Servicio Universal y aplicarlo en el desarrollo y la gestión del Plan de Proyectos y Programas sucesivos de Fonatel. La meta para el 2017 era la generación de dicha canasta, no obstante los retrasos en el proceso de contratación y modificación del proyecto retrasaron la ejecución del mismo.
				F-2	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	28%	La meta del proyecto era la generación de parámetros de referencia para el programa de hogares conectados. Debido a cambios en el alcance del proyecto, para incluir a segmentos vulnerables de la población, el proyecto sufrió un retraso, y aunque se adjudicó, el desarrollo se realizará en 2018.

# OBJ. ESTRAT.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META ESTRATÉGICA	COD.	NOMBRE PROYECTO	% avance meta del proyecto	Meta obtenida	
Objetivo 5.1.1 del PNDT: Reducir la brecha digital de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías Digitales, con el fin de que la población en condiciones de vulnerabilidad, disfrute de los beneficios de las Telecomunicaciones/TIC como herramienta para su superación, desarrollo personal y el ejercicio de sus derechos	4	Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.	4.1 Impulsar la universalización de los servicios y el desarrollo de redes de alta velocidad en comunidades vulnerables.	4.1.1 Lograr que para el 2020, el 80% de los distritos definidos como prioritarios (154) tengan acceso servicios de telecomunicaciones.	F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	60%	La meta sobre este proyecto es el desarrollo de una campaña de ciberseguridad en línea. Actualmente el proyecto está en pausa porque requiere de un focus group para el desarrollo del plan de medios.
			4.2 Lograr una inversión eficaz y prospectiva de los recursos para el cumplimiento de la política pública y objetivos del Fondo de Servicio Universal.	4.2.1 Asignar y mantener comprometidos al menos el 80% de los recursos del fondo en programas y proyectos, para cumplir con los objetivos de Ley y PNDT. 4.2.2 Lograr un incremento gradual en la ejecución presupuestaria de los programas y proyectos de FONATEL hasta alcanzar el 80% en el año 2020.	F-4	Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indígenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PNDT	38%	Desarrollar e Implementar un Plan de Desarrollo Digital (PDD) en los 24 territorios Indígenas del país, como herramienta complementaria a la ejecución de los Programas y Proyectos con cargo a FONATEL, así como de la estrategia EATI, con el fin de planificar las tareas y acciones que permitan el despliegue de Infraestructura de telecomunicaciones mínima los riesgos y obtener los mayores réditos posibles del acceso y puesta a disposición de servicios de telecomunicaciones en los Territorios Indígenas del país, como una herramienta para su desarrollo.
No aplica.	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.	5.4 Establecer un sistema de Gestión del Conocimiento, investigación y desarrollo.	5.4.1 Que en el año 2020, se cuente con un sistema de Gestión del conocimiento, investigación y desarrollo orientado hacia los funcionarios de la Sutel para que ellos sea elementos difusores de conocimiento sobre telecomunicaciones en el país.	O-2	Plan Estratégico de Información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.	25%	El proyecto consiste en dimensionar la estrategia y proyectos que se deben desarrollar en un periodo de 5 años para lograr tener un Departamento de Gestión Documental que responda acorde a las necesidades institucionales y al avance científico y tecnológico. No obstante, el proceso de contratación de una empresa que colaborara técnicamente con la elaboración del documento quedó desierta y el proyecto está en estudio sobre su desarrollo para el futuro.
			5.3 Mejorar la gestión de la Sutel mediante el establecimiento de un Sistema de gestión de proyectos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y asignados por el ordenamiento jurídico.	5.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90% , en el año 2020.	O-6	Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional	100%	La meta durante el 2017 consistió en la implementación del sistema diseñado durante el 2016 para la gestión de proyectos. Se determinó un flujo de proyectos, herramientas de administración y también una web en línea que pudiera ofrecer información actualizada del cronograma y el grado de avance de cada uno de los proyectos estratégicos de Sutel.

FUENTE: SUTEL, 2017