

Informe de seguimiento del Plan de Acciones de Mejora (PAM) de Control Interno, avance al 31 de diciembre de 2024

Julio 2025

Elaborado por: Oscar Moreira Miranda, Profesional de Control Interno

Revisión: Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, presupuesto y control

Aprobado por: Alan Cambroner Arce, Director General de Operaciones

Contenido

1. Aspectos Generales.....	4
1.1 Informes del ASCI.....	4
1.2 Normativa Destacada.....	4
1.3 Alcance.....	4
1.4 Objetivo General.....	5
1.5 Limitaciones.....	5
2. Metodología Utilizada.....	7
2.1 Comunicado a las dependencias de los procesos de seguimiento.....	7
2.2 Matriz de Seguimiento del PAM.....	7
2.3 Integración de la información.....	8
3. Resultados de la ejecución del PAM.....	9
3.1 Acciones de Mejora de Control Interno asignadas.....	9
3.2 Ejecución de las Acciones de Mejora.....	10
3.3 Consolidado del Avance en la Ejecución de Acciones de Mejora (PAM).....	12
3.4. Dirección General de Operaciones	13
3.5 Unidad Secretaría de Actas (Adscritas al Consejo).....	16
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	18
4.1 Conclusiones.....	18
4.2 Recomendaciones.....	19
Apéndices	20

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

<p>Elaborado por:</p> <hr/> <p>Oscar Moreira Miranda Profesional de Control Interno Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno</p>	<p>Participación en la Elaboración y Revisión:</p> <hr/> <p>Lianette Medina Zamora Jefa, Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno</p>
<p>Aprobado por:</p> <hr/> <p>Alan Cambronero Arce Director General Dirección General de Operaciones</p>	

Introducción

Este informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora (PAM) de Control Interno, consolida la información del período 2023 y medidas acumuladas al 2022, con el objetivo de conocer el avance en la ejecución de las acciones de mejora y determinar cuáles se encuentran cumplidas, en proceso o no reportan avance.

Se solicitó a las dependencias que para los casos de Acciones de Mejora sin avance se brinde la justificación y se establezca una nueva fecha de ejecución, información que se incluye en la matriz de seguimiento enviada por los titulares subordinados adjunta al Informe que se presenta.

El informe contiene varios apartados que brindan la información que se detalla:

1. Aspectos Generales
2. Metodología utilizada
3. Resultados de la ejecución del Plan de Acción de mejoras de control interno
4. Conclusiones y recomendaciones

Apéndices

1. Aspectos Generales

1.1 Informes de ASCI¹

Los informes de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) de cada período son comunicados al Jerarca, que los aprueba mediante acuerdo, el cual es comunicado a los titulares subordinados para su conocimiento y la ejecución del Plan de Acciones de Mejora (PAM) de Control Interno.

Los titulares subordinados son responsables de la ejecución y el seguimiento del PAM, para la toma de medidas que permitan su cumplimiento.

1.2 Normativa destacada

Las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y sus reformas, emitidas por la Contraloría General de la República establecen en la Norma Técnica (NT) 6.2 Orientaciones para el seguimiento del Sistema de Control Interno:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI”.

La NT 6.3.1, menciona la necesidad de realizar seguimiento del Sistema de Control Interno, cita a continuación:

“6.3.1 Seguimiento continuo del SCI: Los funcionarios en el curso de su labor cotidiana, deben observar el funcionamiento del SCI, con el fin de determinar desviaciones en su efectividad, e informarlas oportunamente a las instancias correspondientes”.

El Consejo de la Sutel aprobó los *“Lineamientos para el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) de la Sutel”* con el acuerdo 022-070-2024 tomado en sesión celebrada el 18 de setiembre del 2024. En este documento se establece como objetivo general:

“Obtener y brindar información sobre las oportunidades de mejora identificadas para cada componente de control interno, generando información para la toma de decisiones que permitan implementar acciones para que la Sutel mantenga y fortalezca el Sistema de Control interno”.

1.3 Alcance

Se estableció un horizonte de tiempo que abarca las acciones de mejora (PAM) acumuladas de los periodos anteriores y los Planes de Acción de Mejora del 2023. Esto permite actualizar la información sobre el avance de la ejecución del PAM y se complementará con los resultados de los futuros informes de seguimiento del PAM de control interno.

¹ ASCI: Autoevaluación del Sistema de Control Interno

1.4 Objetivo General

“Identificar el avance de los Planes de Acciones de Mejora (PAM) producto de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del período comprendido para el 2023 y las medidas acumuladas al 2022, para determinar cuáles acciones están cumplidas, en proceso o pendientes de ejecución, según el avance reportado al 31 de diciembre de 2024”.

1.5 Limitaciones

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) realiza tres procesos, todos transversales y existen fecha para la presentación de informes ante la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones (MICITT), auditorías internas y externas, entre otras.

El estudio de cargas de trabajo realizado en el 2017² y el estudio de clima institucional efectuado en el 2022³, determinaron la debilidad existente por insuficiente personal. Esta situación y los riesgos asociados a los procesos que ejecuta la unidad de PPCI fueron expuestos al director general de Operaciones (DGO) con el oficio 06027-SUTEL-DGO-2023 del 19 julio de 2023.

El DGO realiza gestiones ante el Consejo de la Sutel con el envío del *“Informe sobre la necesidad de creación de plazas por cargos fijos para la Dirección General de Operaciones y riesgos asociados”*, mediante el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023 del 14 de diciembre de 2023.

Al respecto, el Consejo emitió el acuerdo 046-075-2023 del 21 de diciembre del 2023 y se han incorporado los recursos en el Canon de Regulación del 2026 para disponer de plazas que permitan reforzar el recurso humano de esta unidad.

- **Afectación en procesos de la unidad de PPCI**

Al existir procesos que son ejecutados de forma unipersonal en caso de enfermedad, incapacidad, vacaciones y períodos de alta carga de trabajo, el profesional de Control Interno apoya el proceso de Presupuesto en la elaboración de las modificaciones y traslados presupuestarios solicitadas por las dependencias, que son continuas durante todo el año.

Debido a aspectos de control, en ausencia de la profesional especialista en Planificación la revisión y autorización de las modificaciones y traslados presupuestarios es realizado por la jefatura de la unidad de PPCI.

² Contratación 2016CD-000078-SUTEL- “Contratación de Servicios Profesionales para realizar un estudio de cargas de trabajo en la Superintendencia de Telecomunicaciones”.

³ Aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 006-033-2023 del 01 de junio de 2023.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

Esta situación afecta el desarrollo de las otras tareas asignadas, por lo que no se puede considerar como un riesgo o un aspecto de mejora, ya que la situación está materializada, se presenta continuamente afectando el desarrollo de otros procesos.

- **Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) 2023**

En el informe del ASCI-2023 en el componente de Ambiente de Control se menciona lo siguiente:

“Sobre Capital Humano: En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.

La cantidad de recurso humano es insuficiente para atender todas las tareas, cumplir con los tiempos asignados, cumplimiento de normativa, elaboración de informes, entre otros.

La distribución de cargas de trabajo es desigual, hay funcionarios con mayor cantidad de asignaciones.

“La carencia de personal viene afectando la gestión normal en algunas unidades, lo que tiene un efecto a nivel institucional, lo cual podría afectar la motivación institucional y existe un alto riesgo de error por la sobrecarga de trabajo de los funcionarios, lo que podría tener impacto en el cumplimiento de objetivos, aprobaciones externas y otros temas de relevancia”

2. Metodología Utilizada

2.1 Comunicado a las dependencias para el proceso de seguimiento

Se solicitó a los enlaces y titulares subordinados que completaran la matriz de seguimiento del Plan de Acciones de Mejora correspondientes al 2023 y sus acciones acumuladas, mediante correo electrónico del 17 de diciembre de 2024. Esta información fue recibida en el período comprendido del 17 de diciembre del 2024 hasta el 24 de enero del 2025. No obstante, se realizó la revisión de los insumos recibidos, se solicitó aclaraciones, ampliación de la información o ajustes, según el contenido de lo enviado por cada dependencia.

2.2. Matriz de seguimiento del PAM

La matriz utilizada para el seguimiento del PAM está estructurada en varias partes, las columnas iniciales muestran la información de los Planes de acción de Mejora aprobados, se observan a continuación:

Imagen 1
Detalle del Plan de Acción de mejora aprobado

Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Acción
			Inicio	Final		

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Seguidamente se brinda información sobre el detalle de la ejecución del PAM, según el porcentaje de avance, como se nota en la siguiente imagen.

Imagen 2
Determinación del avance de las Acciones de Mejora

DETALLLE DEL AVANCE Actividades			DETALLLE DEL AVANCE	
CUMPLIDA	En Proceso	SIN AVANCE	Actividades	
100%	1%-99%	0%	Ejecutada	Pendiente

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

La parte final de la matriz brinda información sobre las evidencias del cumplimiento del PAM, la justificación en caso de existir acciones sin avance o en proceso, los responsables en caso de que se presentaran cambios y la nueva fecha de cumplimiento.

Imagen 3
Evidencias y efectos del cumplimiento del PAM

EVIDENCIA (cumplidas y las que están en proceso) /JUSTIFICACIÓN (parcial-sin avance)	¿Cuál es la CONSECUENCIA por no haber ejecutado la acción a la fecha?	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta	Propuesta de nueva fecha de cumplimiento por la unidad de trabajo
--	---	--	--	---

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

2.3 Integración de la información

Se recibió la información solicitada y fue integrada para determinar el nivel de avance en la ejecución del Plan de Acción de Mejora del 2023 y las acciones acumuladas, los resultados se muestran en el siguiente apartado.

Las tablas resumen fueron construidas por unidad, Dirección e Institucional para disponer de la información del cumplimiento del PAM de toda la organización.

3. Resultados de la ejecución del Plan de Acciones de Mejora de Control Interno

3.1 Acciones de Mejora de Control Interno Asignadas

Las acciones incluidas en el Plan de Acciones de Mejora se originan de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI), presentados al jerarca y aprobados en cada período. Este informe se integran los resultados del Informe del Seguimiento del PAM 2019-2022 y del Plan de Acciones de Mejora de Control Interno de 2023, que surge de la Autoevaluación de ese período, el detalle se muestra a continuación:

Cuadro 1
Aprobación del Jerarca, Seguimiento del PAM

Autoevaluación Sistema de Control Interno (ASCI)	Acuerdo	Fecha	Oficio
Informe de Seguimiento del PAM 2019 - 2022	045-017-2024	19 de junio de 2024	05347-SUTEL-SCS-2024
ASCI/ PAM 2023	026-069-2023	16 de noviembre de 2023	09879-SUTEL-SCS-2023

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Es necesario indicar que el PAM del 2023 inicia su ejecución en el 2024, por lo cual la evaluación de la ejecución se realiza al finalizar el período.

- Acciones de mejora acumuladas al 2022 en ejecución**

Los participantes de las dependencias de la Sutel identifican las oportunidades de mejora en cada Autoevaluación y se determinan las Acciones de Mejora que son incluidas en el PAM, las cuales deberán ser ejecutadas por las diferentes dependencias.

En el cuadro siguiente se puede observar la cantidad de Acciones de Mejora asignadas por dependencia según los datos incluidos en el informe de seguimiento de las acciones acumuladas al 2022.

Cuadro 2
Avance del PAM Acciones Acumuladas 2022
Avance al 31 de diciembre de 2024

PAM-2019/2022				Resultados de la Ejecución al 2024				
Dependencia	En proceso	Sin Avance	Total	Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Operaciones	8	7	15	Dirección General de Operaciones	6	8	1	15
Consejo y Unidades Adscritas	5	1	6	Consejo y Unidades Adscritas	4	2	0	6
Total	13	8	21	Total	10	10	1	21
Porcentaje	62%	38%	100%	Porcentaje	48%	48%	4%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

Se determinaron 21 Acciones de Mejora de Control Interno en total y a continuación se mencionan en orden de participación relativa por cada dependencia respecto al total:

- Dirección General de Operaciones (DGO): 15 acciones de mejora asignadas, que significan un 71%.
- Consejo y sus unidades adscritas: 6 acciones de mejora asignadas e implica un 29% del total de acciones acumuladas.

• Avance en la ejecución de las acciones de mejora acumuladas al 2022

Según el avance reportado por las dependencias al 31 de diciembre de 2024, en el cuadro 2 se observan los siguientes resultados:

- La Dirección General de Operaciones (DGO): 6 acciones de mejora cumplidas que significa un 40% del total de sus acciones acumuladas, 8 acciones de mejora en proceso que implican un 53% de total y 1 acción de mejora sin avance que es un 7% del total.
- Secretaría de actas del Consejo: 4 acciones de mejora cumplidas que significa un 67% del total de sus acumuladas y 3 acciones de mejora en proceso que implican un 33% de total.

• Ejecución del PAM 2023

En el cuadro siguiente se puede observar la cantidad de Acciones de Mejora asignadas por dependencia según los datos incluidos en el informe de seguimiento de las acciones del PAM 2023.

Cuadro 3
Ejecución del PAM 2023
Avance al 31 de diciembre de 2024

PAM-2023			Resultados de la ejecución PAM-2023 al 2024					
Dependencia	Casi no se Cumple	No se Cumple	Total	Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Operaciones	12	4	16	Dirección General de Operaciones	13	3	0	16
Consejo y Unidades Adscritas	7	3	10	Consejo y Unidades Adscritas	9	1	0	10
Dirección General de Fonatel	3	0	3	Dirección General de Fonatel	3	0	0	3
Dirección General de Mercados	1	0	1	Dirección General de Mercados	1	0	0	1
Total	23	7	30	Total	26	4	0	30

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se puede apreciar que se identificaron 30 acciones de mejora de control interno en total, a continuación, se mencionan en orden de participación absoluta y relativa por cada dependencia respecto al total:

- La Dirección General de Operaciones (DGO): 16 acciones de mejora, que significan un 54% del total de acciones PAM-2023.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

- Consejo y sus unidades adscritas: 10 acciones de mejora e implica un 33% del total de acciones PAM-2023.
- Dirección General de Fonatel: 3 acciones de mejora e implica un 10% del total de acciones PAM-2023.
- Dirección General de Mercados: muestra 1 acción de mejora e implica un 3% del total de acciones PAM-2023.

3.2 Acciones de Mejora consolidadas

Integrando los datos de ambos periodos se muestra el avance en la ejecución del Plan de Acciones de Mejora de control interno en el siguiente cuadro.

Cuadro 4
Superintendencia de Telecomunicaciones
Avance institucional- Plan de Acción de Mejora de Control Interno

Año	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Total
	100%	1%>99%	0%	
Acumuladas	10	10	1	21
PAM-2023	26	4	0	30
Total	36	14	1	51
Porcentual	71%	27%	2%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• Resultados totales

Sumando las acciones de mejora acumuladas (2019-2022) y las identificadas en el PAM 2023, en total se identificaron 51 Acciones de Mejora, de las cuales se consideran cumplidas 36 (71%), 14 (27%) acciones de mejora se encuentran en proceso y se identificó 1 (2%) acción de mejora sin avance.

• Plan de Acciones de Mejora de períodos anteriores

Valorando el avance en la ejecución al 31 de diciembre de 2024 se identificaron en total 21 acciones de mejora de control interno (CI), de las cuales 10 acciones de mejora se consideran cumplidas (48%), 10 acciones de mejora (48%) se encuentran en proceso, y se identificó 1 acción de mejora sin avance, que implica un 4% (aproximado).

El resultado de las acciones que tienen una fecha de ejecución posterior a la fecha de corte (31 de diciembre del 2024), se brindará información sobre su avance en el siguiente informe de ejecución que se presente al Consejo.

• Plan de Acciones de Mejora 2023

Valorando el avance en la ejecución al 31 de diciembre de 2024 se identificaron en total 30 acciones de mejora de CI, de las cuales se consideran cumplidas 26 (87%) y 4 acciones de mejora se encuentran en proceso (13%).

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

El resultado de las acciones que tienen una fecha de ejecución posterior a la fecha de corte (31 de diciembre del 2024), se brindará información sobre su avance en el siguiente informe de ejecución que se presente al Consejo.

3.3 Ejecución del PAM consolidado por dependencia

El siguiente cuadro muestra el estado de avance de las acciones de mejora del Plan de acciones de mejora, consolidando los datos por dependencia, e identificando el avance en su ejecución al 31 de diciembre del 2024.

Cuadro 5
Estado de Ejecución del PAM
Al 31 de diciembre de 2024

Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Total	Composición %
Dirección General de Operaciones	19	11	1	31	61%
Consejo y Unidades Adscritas	13	3	0	16	31%
Dirección General de Fonatel	3	0	0	3	6%
Dirección General de Mercados	1	0	0	1	2%
Total	36	14	1	51	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se consolidan todas las acciones de mejora para facilitar el seguimiento por dependencia, en total corresponde a 51 acciones de mejora asignadas a las direcciones generales que conforman a la Sutel.

Se solicitó información sobre el avance en la ejecución y el informe fue preparando según los datos enviados por los enlaces de seguimiento de las dependencias, obteniéndose los siguientes resultados:

- **Dirección General de Operaciones:** Tiene asignadas 31 acciones de mejora (61%) y reporta 19 acciones de mejora “Cumplidas”, 11 acciones de mejora “En Proceso” y 1 acción de mejora “Sin Avance”.
- **Consejo y Unidades Adscritas:** Tiene asignadas 16 acciones de mejora (31%), de las cuales reporta 13 acciones de mejora “Cumplidas” y 3 acciones de mejora “En Proceso”.
- **Dirección General de Fonatel:** le corresponden 3 acciones de mejora (6%) y reporta la totalidad cumplidas.
- **Dirección General de Mercados:** cuenta con 1 acciones de mejora (2%), la cual se reporta “Cumplida”.

3.4 Ejecución Dirección General de Operaciones⁴

En este apartado se presentan los resultados totales, incluyendo las acciones de mejora de períodos anteriores y las incorporadas en el PAM de 2023. Las acciones de mejora asignadas a cada unidad se indican en el cuadro siguiente.

Cuadro 6
Ejecución del PAM de la DGO, por unidad
Acciones de Mejora Consolidadas

Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Acciones totales	Composición %
Dirección General de Operaciones	19	11	1	31	100%
Tecnologías de la Información	7	2	0	9	28%
Planificación, Presupuesto y Control Interno	6	2	0	8	26%
Recursos Humanos	5	3	0	8	26%
Finanzas	1	1	1	3	10%
DGO	0	3	0	3	10%
Proveeduría	0	0	0	0	0%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Esta Dirección tiene asignadas 31 acciones de mejora, de las cuales se han cumplido 19 acciones de mejora (62%), 11 acciones de mejora se encuentran en proceso (35%) y 1 acción de mejora (3%) no reportan avance.

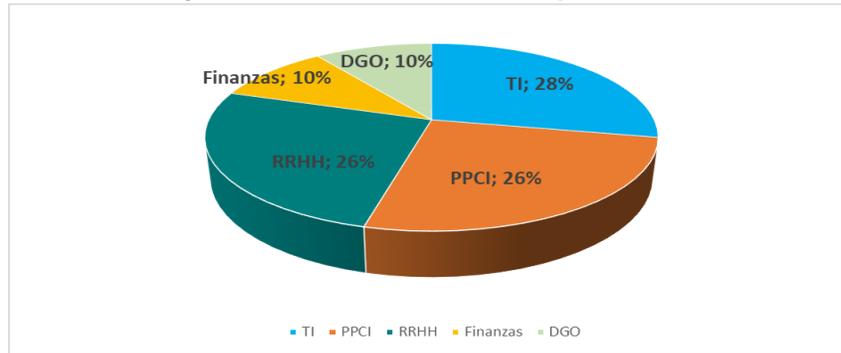
Seguidamente se detalla la cantidad de acciones de mejora de control interno por unidad de la Dirección General de Operaciones (DGO), en orden de participación relativa respecto al total:

- **Unidad de Tecnologías de la Información (TI):** muestra 9 acciones de mejora por lo que la unidad tiene asignado el 28% del total de recomendaciones de la DGO.
- **Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) y la unidad de Recursos Humanos (RRHH):** cuentan cada una con 8 acciones de mejora, teniendo asignado el 26% del total de recomendaciones de la DGO.
- **Unidad de Finanzas y el DGO:** tienen asignadas 3 acciones de mejora e implica que cada una tiene un 10% del total de recomendaciones de la DGO.
- **Las unidades de Gestión Documental, así como la unidad de Proveeduría y Servicios Generales:** no tienen registradas acciones de mejora.

Esta información se muestra en el siguiente gráfico.

⁴ DGO: unidades de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI), Finanzas, Gestión Documental, Proveeduría y Servicios Generales, Tecnologías de la Información (TI) y Recursos Humanos (RRHH).

Gráfico 1
Ejecución del PAM de la DGO, por unidad



Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• **Acciones de Mejora En Proceso**

En este apartado se hace una revisión de las acciones de mejora que se encuentran en proceso de ejecución por parte de la DGO.

Cuadro 7
Cantidad de Acciones de Mejora en Proceso, DGO

Dependencia	En proceso
Dirección General de Operaciones	11
DGO	3
Recursos Humanos	3
Planificación, Presupuesto y Control Interno	2
Tecnologías de la Información	2
Finanzas	1
Proveeduría	0

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se puede observar que el DGO y la unidad de Recursos Humanos muestran la mayor cantidad de acciones de mejora de Control Interno en proceso, con un total de 3 acciones cada una que corresponde a un 27% respecto al total asignadas a la DGO.

La unidad de PPCI y TI tienen 2 acciones de mejora en proceso cada una que implica un 18% respecto al total asignadas a la DGO.

La unidad de Finanzas muestra 1 acción de mejora en proceso que implica un 10% respecto al total asignadas a la DGO.

Es importante mencionar que en las acciones de mejora asignadas al DGO se identifican 2 acciones que deben realizarse de forma conjunta entre la unidad del TI. El detalle de las Acciones se muestra en el siguiente cuadro.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

Cuadro 8
Detalle de las Acciones de Mejora en Proceso, DGO

Dirección General de Operaciones			
Acciones de Mejora del PAM 2022: que se encuentran en proceso		Dependencia	Nueva fecha
1	AMRH17. Realizar la propuesta de actualización de los perfiles para que estén alineados con su funciones actuales, cuya aprobación deberá ser trabajada en conjunto con la ARESEP y deberá ser aprobada por la Junta Directiva	RRHH	1/6/2026
2	AMRH26. Preparar una propuesta de oficio dirigida a la Comisión de Discapacidad para que valore el promover capacitaciones dentro de la organización para la atención de personas con discapacidad.	RRHH	28/2/2025
3	AMPPCI15. Actualización de procedimientos de la unidad de PPCI-DGO.	PPCI	31/12/2025
4	AMTI4. Valorar la aplicación de las Normas ISO TIC's en los procesos de la unidad de Tecnologías de la Información.	TI	1/12/2026
5	AMFin15. Actualización de procedimientos de la UF	Finanzas	31/12/2025
6	AMDGO4. Coordinar con la unidad de TI para establecer las gestiones para el desarrollo de un Plan de Contingencia de la unidad de TI y posteriormente la ampliación a la institución, bajo su coordinación y requerimientos.	DGO-TI	1/12/2026
7	AMDGO5. Coordinar con la unidad de TI para establecer las gestiones para el desarrollo de un Plan de Continuidad del Negocio de la unidad de TI y posteriormente la ampliación a la institución, bajo su coordinación y requerimientos.	DGO-TI	1/12/2026
8	AMDGO6. Plantear y elaborar un Plan de Continuidad del Negocio con la participación del DGO	DGO	1/12/2026
Acciones de Mejora del PAM 2023: que se encuentran en proceso		Dependencia	Nueva fecha
9	AMPPCI2. Traslado de manuales de cargo a los funcionarios y elaboración de informe de resultados de gestión de PPCI.	PPCI	31/12/2025
10	AMRH12. Contar con un sistema de información integrado para realizar los procesos y permita contar con registros de información confiables y generar reportes variados cuando sean requeridos, no solo de nómina, sino para los demás procesos de RH	RRHH	1/12/2026
11	AMFin12. Informar y solicitar al Director sobre las necesidades requeridas para el cumplimiento de las funciones encomendadas (FIN)	Finanzas	31/12/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024
• Acciones de Mejora Sin Avance por dependencia

La Unidad de Finanzas es la única dependencia se muestra una acción de mejora de control interno que no reportaron avance en la ejecución, el detalle se indica en el siguiente cuadro.

Cuadro 9
Acciones de Mejora Sin Avance, DGO

	Acciones de Mejora del PAM 2022: que se encuentran en proceso	Dependencia	Nueva fecha
Dirección General de Operaciones			
1	AMFin18. Plantear un proceso de revisión general para identificar desviaciones y plantear medidas correctivas (Fin-DGO).	FIN	31/06/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

a) Justificaciones y Consecuencias

La justificación brindada por la unidad de Finanzas y la consecuencia por no ejecutar las Acciones de mejora se mencionan a continuación.

Acción de Mejora FIN 18: Plantear un proceso de revisión general para identificar las desviaciones y plantear medidas correctivas (Fin-DGO)

- Justificación: por el volumen de trabajo asignada a esta unidad, no se ha podido avanzar en la preparación de sus procedimientos.
- Consecuencias: está pendiente plantear un proceso de revisión general para identificar desviaciones y medidas correctivas.

3.5 Consejo y Unidades Adscritas⁵

En este apartado se presentan los resultados totales, incluyendo las acciones de mejora de períodos anteriores como las incorporadas en el PAM de 2023. Las acciones de mejora en ejecución están asignadas la Secretaría de Actas y al Consejo y se indican en el cuadro siguiente.

Cuadro 10
Ejecución del PAM de Unidades adscritas del Consejo
Acciones de Mejora Consolidadas

Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Acciones totales	Composición %
Consejo y Unidades Adscritas	13	3	0	16	100%
Secretaría Actas	9	3	0	12	75%
Consejo	4	0	0	4	25%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

⁵ Unidades adscritas al Consejo de la Sutel: Secretaría de Actas, unidad Jurídica, Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), y unidad de Comunicación.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

El Consejo y las unidades adscritas tienen asignadas 16 acciones de mejora, de las cuales se han cumplido con 13 acciones de mejora (81%) y 3 acciones de mejora se encuentran en proceso (19%).

- **Acciones de Mejora en Proceso**

En el siguiente cuadro se detallan las acciones de mejora de control interno que se encuentran en Proceso, todas corresponde a la Secretaría de Actas. Para poder realizar el seguimiento se definió una nueva fecha de ejecución.

Cuadro 11
Acciones de Mejora en Proceso
Asignadas a la Secretaría de Actas

Acciones de Mejora del PAM 2022: que se encuentran en proceso		Dependencia	Nueva fecha
1	AMSA9a. Análisis de situación de los funcionarios que actualmente realicen funciones incompatibles en los procesos asignados.	Secretaría de Actas	31/12/2025
2	AMSA9b. Presentar una propuesta de ajustes que permita asignar las funciones a diferentes funcionarios.	Secretaría de Actas	31/12/2025
Acciones de Mejora del PAM 2023: que se encuentran en proceso		Dependencia	Nueva fecha
3	AMSA2. Coordinar con la unidad de RH y el Consejo para que se le brinden los recursos humanos necesarios a la unidad para que pueda realizar sus gestiones ordinarias en tiempo y forma.	Secretaría de Actas	31/12/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

La Superintendencia ha avanzado en el cumplimiento del Plan de Acciones de Mejora de Control Interno, de 51 acciones se han cumplido 36 que representa el 71%, 14 acciones de mejora que se encuentran en proceso que es un 27% y 1 acción de mejora que se encuentra Sin Avance, que corresponde a un 2%.

Consolidado de Resultados de la ejecución del Plan de Acciones de Mejora (PAM) al 31 de diciembre del 2024

Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin Avance	Total	Composición %
Dirección General de Operaciones	19	11	1	31	61%
Consejo y Unidades Adscritas	13	3	0	16	31%
Dirección General de Fonatel	3	0	0	3	6%
Dirección General de Mercados	1	0	0	1	2%
Total	36	14	1	51	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

- **Dirección General de Operaciones:** Tiene asignadas 31 acciones de mejora (61%) y reporta 19 acciones de mejora “Cumplidas”, 11 acciones de mejora “En Proceso” y 1 acción de mejora “Sin Avance”.
- **Consejo y Unidades Adscritas:** Tiene asignadas 16 acciones de mejora (31%), de las cuales reporta 13 acciones de mejora “Cumplidas” y 3 acciones de mejora “En Proceso”.
- **Dirección General de Fonatel:** le corresponden 3 acciones de mejora (6%) y reporta la totalidad cumplidas.
- **Dirección General de Mercados:** cuenta con 1 acciones de mejora (2%), la cual se reporta “Cumplida”.
- Se informó que 36 acciones de mejora de control interno están “Cumplidas”, que significan un 71% del total de acciones, 14 acciones de mejora se encuentran “En Proceso” que significan un 27% del total de acciones y 1 acción de mejora se reporta “Sin Avance”, que significan un 2% del total.
- Las 14 acciones de mejora en proceso 11 están asignadas a la DGO (79%) y 3 a la unidad de Secretaría de Actas (21%), además existe una acción de mejora Sin Avance asignada a la unidad de Finanzas.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

- Las unidades de Finanzas y PPCI mencionan que los principales motivos que han provocado que no se avance conforme a la programación de las medidas de mejora en la ejecución de estas son las altas cargas de trabajo en sus unidades, así como la falta de recurso humano para el desarrollo de las actividades ordinarias.
- Las Direcciones de Mercados y del Fonatel han ejecutado la totalidad de las acciones de mejora de control interno.

Considerando los resultados mencionados, en el siguiente informe de avance se realizará el seguimiento de 15 acciones de mejora: 14 acciones en proceso y 1 sin avance.

4.2 Recomendaciones

Recomendación	Ejecutor	Plazo
1. Continuar con las gestiones necesarias para dotar de personal adicional a las unidades de la Dirección General de Operaciones y de la Secretaría de Actas.	Consejo/DGO.	2025-2026 Ejecución del acuerdo 046-075-2023.
2. Brindar una charla a los enlaces sobre los lineamientos de Control Interno y las responsabilidades de los actores.	Unidad de PPCI	III trimestre de 2025.
3. Autorizar a la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones, para que realice el proceso de divulgación de este informe	Unidad de PPCI	Notificación del acuerdo

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024
Apéndice A. Justificaciones y Consecuencias Acciones de Mejora Acumuladas en proceso

SE ENCUENTRAN EN PROCESO				
ACCIONES ACUMULADAS				
Acción de mejora	Responsable	Justificación	Consecuencia	
Dirección General de Operaciones				
1	AMRH17. Realizar la propuesta de actualización de los perfiles para que estén alineados con su funciones actuales, cuya aprobación deberá ser trabajada en conjunto con la ARESEP y deberá ser aprobada por la Junta Directiva	RRHH	Dada la limitación de personal que cuenta la unidad de RRHH ha impedido que se pueda avanzar con la actualización de los perfiles, además que se depende de disposición con la ARESEP para valorar y aprobar este tipo de temas.	Genera diversos reprocesos en las actividades que realiza la Unidad de Recursos Humanos, especialmente en reclutamiento y selección. Inseguridad jurídica para los funcionarios
2	AMRH26. Preparar una propuesta de oficio dirigida a la Comisión de Discapacidad para que valore el promover capacitaciones dentro de la organización para la atención de personas con discapacidad.	RRHH	Mediante oficio 03390-SUTEL-DGO-2023 se remitió al Consejo una serie de recomendaciones relacionadas con el tema de discapacidad, por lo que mediante acuerdo 016-027-2023 se creó una nueva comisión de Discapacidad para atender estos temas.	Limitar el servicio que brinda la Sutel a personas con discapacidad
3	AMPPCI15. Actualización de procedimientos de la unidad de PPCI-DGO.	PPCI	A pesar que la unidad ha venido realizando la actualización de procedimientos de los subprocesos de Presupuesto y de Control Interno, pero por las cargas de trabajos y asignaciones de actividades no se ha podido avanzar con los procedimientos de Planificación	1. No se identifica consecuencias, porque existen lineamientos para la gestión de proyectos. 2. Protocolo Aresep y Sutel. 3. Cronogramas de trabajo.
4	AMTI4. Valorar la aplicación de las Normas ISO TIC's en los procesos de la unidad de Tecnologías de la Información.	TI	Esta acción se encuentra en desarrollo según se está atendiendo con lo requerido en las recomendaciones de auditoría Carvajal-TI-2021 / 01/02. Ausencia de un procedimiento para la gestión de calidad	Demora en la formalización del marco de gestión de calidad de la Unidad de TI

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

SE ENCUENTRAN EN PROCESO				
ACCIONES ACUMULADAS				
Acción de mejora	Responsable	Justificación	Consecuencia	
Dirección General de Operaciones				
5	AMFin15. Actualización de procedimientos de la UF	Finanzas	Se han remitido Instrucciones giradas mediante oficio 08708-SUTEL-DGO-2024, pero por las cargas de trabajo de la unidad no se ha podido actualizar y revisar los procedimientos de la unidad de Finanzas	En la unidad de Finanzas a la fecha quedan procedimientos pendientes de actualizar
6	AMDGO4. Coordinar con la unidad de TI para establecer las gestiones para el desarrollo de un Plan de Contingencia de la unidad de TI y posteriormente la ampliación a la institución, bajo su coordinación y requerimientos.	DGO-TI	El volumen de trabajo no ha permitido avanzar en la totalidad de las gestiones en el Plan de Contingencia por lo que esta acción se traslada al DGO mediante oficio 02336-SUTEL-DGO-2024.	No hay definición de los elementos de un plan de contingencia
7	AMDGO5. Coordinar con la unidad de TI para establecer las gestiones para el desarrollo de un Plan de Continuidad del Negocio de la unidad de TI y posteriormente la ampliación a la institución, bajo su coordinación y requerimientos.	DGO-TI	El volumen de trabajo no ha permitido avanzar en la totalidad de las gestiones en el Plan de Contingencia por lo que esta acción se traslada al DGO mediante oficio 02336-SUTEL-DGO-2024 del 01 de abril del 2024.	No hay definición de los elementos de un plan de contingencia
8	AMDGO6. Plantear y elaborar un Plan de Continuidad del Negocio con la participación del DGO	DGO	Se ha venido trabajando en dotar recursos en este temam mediante la asignación del profesional Emanuel Rodriguez como encargagado de la contratación para el desarrollo de un Plan de Contingencia	Que la institución a la fecha no cuente con un plan de Contingencia en caso de una eventualidad y no se disponga de los procesos más sencibles en la institución para ser atendidos en esos casos.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024

SE ENCUENTRAN EN PROCESO				
ACCIONES ACUMULADAS				
Acción de mejora	Responsable	Justificación	Consecuencia	
Secretaría de Actas				
1	AMSE9a. Análisis de situación de los funcionarios que actualmente realicen funciones incompatibles en los procesos asignados.	Secretaría de Actas	Se ha venido trabajando en dotar los recursos humanos necesarios en este tema, mediante la asignación de funcionarios que se han pensionado y que de momento no se cuenta con la cantidad necesaria para una adecuada gestión de sus actividades.	Ocuparse de los procesos urgentes y dejar en pausa las labores regulares.
2	AMSE9b. Presentar una propuesta de ajustes que permita asignar las funciones a diferentes funcionarios.	Secretaría de Actas	Se ha venido trabajando en dotar los recursos humanos necesarios en este tema, mediante la asignación de funcionarios que se han pensionado y que de momento no se cuenta con la cantidad necesaria para una adecuada gestión de sus actividades.	Ocuparse de los procesos urgentes y dejar en pausa las labores regulares.

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024
Apéndice B. Justificaciones y Consecuencias Acciones de Mejora Acumuladas Sin Avance

NO REPORTAN AVANCE			
ACCIONES ACUMULADAS			
Acción de mejora	Responsable	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones			
1	AMFin18. Plantear un proceso de revisión general para identiflcar desviaciones y plantear medidas correctivas (Fin-DGO).	Finanzas	El volumen de trabajo no ha permitido avanzar en la preparación de los procedimientos.
			Está pendiente plantear un proceso de revisión general para identiflcar desviaciones y medidas correctivas

Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de control interno, avance al 31 de diciembre de 2024
Apéndice C. Justificaciones y Consecuencias Acciones de Mejora ASCI 2023 en proceso Dependencias

ACCIONES DE MEJORA ASCI 2023			
Acción de mejora	Responsable	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones			
1	AMPPCI2. Traslado de manuales de cargo a los funcionarios y elaboración de informe de resultados de gestión de PPCI.	PPCI	Dado el alto volumen de la carga de trabajo y la atención de actividades ordinarias en el proceso de Planificación no ha permitido avanzar en la preparación de los procedimientos.
			Los procesos de la unidad están definidos y se elabora un plan de trabajo. Se puede presentar sobrecarga de funciones, debido a personal insuficiente.
2	AMRH12. Contar con un sistema de información integrado para realizar los procesos y permita contar con registros de información confiables y generar reportes variados cuando sean requeridos, no solo de nómina, sino para los demás procesos de RH	RRHH	La unidad de RRHH procede a informar al jerarca sobre la situación del ERP con respecto a la obsolescencia y el impacto en las unidades administrativas, por lo que se gestiona una conformación de un equipo interdisciplinario para la definición de requerimientos, desarrollo e implementación del proyecto del ERP institucional, mediante el oficio 09137-SUTEL-DGO-2024 Equipo Proyecto ERP.
			Reprocesos al tener que realizar actividades manualmente porque el sistema está desactualizado
3	AMFin12. Informar y solicitar al Director sobre las necesidades requeridas para el cumplimiento de las funciones encomendadas del ERP (FIN)	Finanzas	El DGO asignó mediante NO-09121 a un funcionario para liderar el proyecto, mediante NO 09137 lider del proyecto solitia nombrar un equipo de apoyo, mediante NO-09569 se nombre funcionarios de finanzas para el equipo de apoyo
			Alto riesgo de que el ERP no funcione un día, caídas constantes, retraso en las actividades operativas.