

Informe de Seguimiento del Plan de Administración del Riesgo (PAR), 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

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Contenido

1. Aspectos Generales.....	4
1.1 Informes del SEVRI.....	4
1.2 Normativa Destacada.....	4
1.3 Alcance.....	5
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 PAR.....	7
2.3 Integración de la información.....	8
3. Resultados de la ejecución del PAR.....	9
3.1 Medidas asignadas.....	9
3.2 Ejecución de las Medidas.....	11
3.3 Consolidado del Avance en la Ejecución de las Medidas (PAR).....	12
3.4. Dirección General de Operaciones.....	13
3.5 Unidad Secretaría de Actas (Adscrita al Consejo).....	18
3.6 Dirección General de Fonatel.....	21
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	22
4.1 Conclusiones.....	22
4.2 Recomendaciones.....	23
Apéndices.....	24

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Introducción

Este informe de Seguimiento del Plan de Administración del Riesgo (PAR), consolida la información del período 2023 y medidas de mitigación acumuladas, con el objetivo de conocer el avance en la ejecución de las Acciones definidas y determinar de acuerdo con la información remitida tanto por los enlaces y validada por los titulares subordinados, cuáles de estas se encuentran “Cumplidas”, “En Proceso” o “Sin Avance”.

Se solicitó a las dependencias en los casos que las Acciones de Administración del Riesgo sin avance, se les establezca una nueva fecha de ejecución y serán integradas al informe de seguimiento del PAR del 2023.

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 administración del Riesgo
4. Conclusiones y recomendaciones.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

1. Aspectos Generales

1.1 Informes de SEVRI¹

Los informes del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) de cada período son comunicados al Jerarca y éste toma el acuerdo con su aprobación, el cual es comunicado a los titulares subordinados para su conocimiento y la ejecución del Plan de Administración del Riesgo (PAR).

Los titulares subordinados son responsables por la ejecución y por el seguimiento del PAR, 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) 3.1 Orientaciones para el seguimiento del Sistema de Control Interno:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.

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 la actualización del “Marco Orientador del SEVRI” con el acuerdo 026-046-2024 tomado en sesión celebrada el 25 de setiembre del 2024.

Igualmente, se aprobaron los “Procedimientos y diagramas del proceso del SEVRI” con el acuerdo 021-070-2024 tomado en sesión celebrada el 18 diciembre del 2024.

- PR-SEVRI-01 Actualización, formalización y comunicación del Marco Orientador del SEVRI.
- PR-SEVRI-02 Evaluación del riesgo institucional.
- PR-SEVRI Seguimiento del Plan de -03 Administración del Riesgo

El objetivo del procedimiento PR-SEVRI-03 es de realizar acciones de seguimiento para verificar el avance del Plan de Administración del Riesgo (PAR), con el propósito de aplicar medidas oportunas que permitan su ejecución.

¹ SEVRI: Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

1.3 Alcance

Se estableció un horizonte de tiempo que abarca los Planes de Administración del Riesgo del Riesgo (PAR) 2023 y las medidas acumuladas de los periodos anteriores. Esto permitirá actualizar la información sobre el avance de la ejecución del PAR y se complementará con los resultados de los futuros informes de seguimiento del PAR.

1.4 Objetivo General

“Identificar el avance de los Planes de Administración del Riesgo (PAR) producto de la evaluación del SEVRI del 2023 y medidas de mitigación acumuladas, 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.

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 Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

- **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.

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 Administración del Riesgo (PAR) 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 23 de enero del 2025 hasta el 29 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 PAR

La matriz utilizada para el seguimiento del PAR está estructurada en varias partes, las columnas iniciales muestran la información de los Planes de Administración del Riesgo aprobados, según se observa a continuación:

Imagen 1
Detalle del Plan de Acción de mejora aprobado

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Medidas de mitigación	Indicador de la medida de mitigación	Fecha		Ejecutor de la realización de la Medida Mitigación	Responsable del acatamiento de la Medida Mitigación
				Inicio	Final		

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

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

Imagen 2
Determinación del avance de las Medidas de Mitigación del PAR

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

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

La parte final de la matriz brinda información sobre las evidencias del cumplimiento del PAR, 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.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Imagen 3
Evidencias y efectos del cumplimiento del PAR

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 Administración de Riesgos del 2023 y las medidas de mitigación 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 PAR de toda la organización.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

3. Resultados de la Ejecución del Plan de Administración de Riesgo

3.1 Medidas de Mitigación Administración del Riesgo Asignadas

Las acciones incluidas en el Plan de Administración del Riesgo (PAR) se originan de la aplicación del Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI) presentados al jerarca y aprobados en cada período. Este informe se integran los resultados del Informe del Seguimiento del PAR 2019-2022 y del Plan de Administración del Riesgo del 2023, el detalle se muestra a continuación:

Cuadro 1
Aprobación del Jerarca, Seguimiento del PAR

Valoración del Riesgo procesos (SEVRI)	Acuerdo	Fecha	Oficio
Informe de Seguimiento del PAR-2019-2022	002-064-2024	11/11/2024	10511-SUTEL-SCS-2024
SEVRI 2023/ PAR 2023	013-016-2024	12/06/2024	05095-SUTEL-SCS-2024

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

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

- Medidas acumuladas al 2022 en ejecución**

Los participantes en la aplicación de la evaluación del Riesgo determinan las medidas de mitigación que son incluidas en el PAR, las cuales deberán ser ejecutadas por las diferentes dependencias.

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

Cuadro 2
Avance del PAR Medidas Acumuladas 2022
Reportado al 31 de diciembre de 2024

PAR-2019-2022				Resultados de la Ejecución al 31 diciembre del 2024				
Dependencia	En Proceso	Sin Avance	Total	Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Operaciones	28	14	42	Dirección General de Operaciones	14	26	2	42
Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	10	2	12	Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	6	4	2	12
Dirección General de Fonatel	7	0	7	Dirección General de Fonatel	7	0	0	7
Total	45	16	61	Total	27	30	4	61
Porcentaje	74%	26%	100%	Porcentaje	44%	49%	7%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Se determinaron 61 medidas de mitigación del riesgo en total, correspondiente a datos acumulados al 2022. A continuación, se mencionan en orden de participación absoluta y relativa por cada dependencia respecto al total:

- Dirección General de Operaciones (DGO): reporta 42 medidas de mitigación asignadas que significan un 69% respecto al total.
- Consejo y sus unidades adscritas: tiene 12 medidas de mitigación asignadas que significan un 20% respecto al total.
- Dirección General del Fonatel: le corresponden 11 medidas de mitigación asignadas que significan un 11% respecto al total.

• Avance en la ejecución de las medidas acumuladas al 2022

Según el avance reportado por las dependencias al 31 de diciembre de 2024, respecto al cumplimiento de las medidas de mitigación en ejecución, en el cuadro 2 (resultados de ejecución al 2024) se observan los siguientes resultados:

- La Dirección General de Operaciones (DGO): 14 medidas de mitigación cumplidas que significa un 33% del total de sus acciones acumuladas, 26 medidas de mitigación en proceso que implican un 62% de total y 2 acciones de mejora sin avance que es un 5% del total.
- Consejo y sus unidades adscritas: 6 medidas de mitigación cumplidas que significa un 50% del total de sus acciones acumuladas, 4 medidas de mitigación en proceso que implican un 33% de total y 2 acciones de mejora sin avance que es un 17% del total.
- Dirección General del Fonatel: reporta 7 medidas de mitigación cumplidas.

• Ejecución del PAR 2023

En el cuadro siguiente se puede observar la cantidad de medidas de mitigación asignadas por dependencia según los datos incluidos en el informe de Evaluación del Riesgo del 2023.

Cuadro 3
Ejecución del PAR 2023
Reportado al 31 de diciembre de 2024

PAR-2023				Resultados de la Ejecución PAR-2023 al 31 diciembre del 2024				
Dependencia	SERIO	ALTO	Total	Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Operaciones	7	9	16	Dirección General de Operaciones	9	7	0	16
Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	0	4	4	Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	0	4	0	4
Dirección General de Fonatel	3	0	3	Dirección General de Fonatel	2	1	0	3
Total	10	13	23	Total	11	12	0	23
Porcentaje	43%	57%	13%	Porcentaje	48%	52%	0%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Se determinaron 23 medidas de mitigación para las Direcciones Generales de Operaciones y Fonatel, además de Consejo y sus unidades adscritas. A continuación, se mencionan en orden de participación respecto al total:

- La Dirección General de Operaciones (DGO): muestra 16 medidas de mitigación, que significan un 70% del total de las medidas de administración del riesgo de la Sutel.
- El Consejo y sus unidades adscritas: presenta 4 medidas de mitigación, que implica un 17% del total de las medidas de administración del riesgo de la Sutel.
- La Dirección General del Fonatel (DGF): muestra 3 medidas de mitigación, que implica un 13% del total de las medidas de administración del riesgo de la Sutel.

3.2 Medidas de Administración del Riesgo consolidadas

Integrando los datos de ambos periodos se muestra el avance en la ejecución del Plan de Administración del Riesgo en el siguiente cuadro.

Cuadro 4
Superintendencia de Telecomunicaciones
Avance institucional-Plan de Administración del Riesgo

Año	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
	100%	95%<1%	0%	
Acumuladas	27	30	4	61
PAR-2023	11	12	0	23
Total	38	42	4	84
Porcentual	45%	50%	5%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• Resultados totales

Sumando las medidas de mitigación acumuladas (2019-2022) y las identificadas en el PAR 2023, en total se identificaron 84 medidas de mitigación, de las cuales se han dado como Cumplidas 38 de estas, siendo este el 45% del total de medidas, 42 medidas de mitigación se encuentran En proceso que corresponde al 50% del total y se identificaron 4 medidas de mitigación Sin Avance que significa el 5% del todas de las medidas de mitigación.

• Plan de Administración de Riesgos de períodos anteriores

El Informe de Seguimiento del PAR 2019-2022 permitió establecer un saldo de 61 medidas de mitigación acumuladas que se encontraban sin cumplir o en proceso. Valorando la ejecución del avance al 31 de diciembre de 2024 se determinó que 27 medidas de mitigación se consideran Cumplidas (44% del dato acumulado), 30 medidas de mitigación (49% del dato acumulado) se encuentran En Proceso, y se identificaron 4 medidas de mitigación Sin Avance, que implica un 7% (aproximado).

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

El resultado de las medidas de mitigación 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 Administración de Riesgos 2023

El Plan de Administración de Riesgos del 2023 incluye 23 medidas de mitigación, de las cuales se consideran Cumplidas 11 (48% del PAR 2023) y 12 (52% del PAR 2023) medidas de mitigación se encuentran En Proceso.

El resultado de las medidas de mitigación 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 PAR Consolidado por Dependencia

El siguiente cuadro muestra el estado de avance de las medidas de mitigación (MM) del Plan de Administración del Riesgo, consolidando los datos por dependencia, e identificando el avance en su ejecución al 31 de diciembre del 2024.

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

Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total	Composición %
Dirección General de Operaciones	23	33	2	58	69%
Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	6	8	2	16	19%
Dirección General de Fonatel	9	1	0	10	12%
Total	38	42	4	84	100%
Porcentaje	45%	50%	5%	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 84 medidas de mitigación asignadas a las dependencias 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 58 medidas de mitigación (69% respecto al total de la Sutel) y reporta 23 medidas de mitigación “Cumplidas” (40% respecto al total de la DGO), 33 medidas de mitigación “En Proceso” (57% respecto al total de la DGO) y 2 medidas de mitigación “Sin Avance” (3% respecto al total de la DGO).

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

- **Consejo y Unidades Adscritas (C&A):** Tiene asignadas 16 medidas de mitigación (19% respecto al total de la Sutel), de las cuales reporta 6 medidas de mitigación “Cumplidas” (38% respecto al total del C&A), 8 medidas de mitigación “En Proceso” (50% respecto al total del C&A) y 2 medidas de mitigación “Sin Avance” (12% respecto al total del C&A).
- **Dirección General del Fonatel:** Tiene asignadas 10 medidas de mitigación (12% respecto al total de la Sutel), de las cuales reporta 9 medidas de mitigación “Cumplidas” (90% respecto al total de la DGF) y 1 medidas de mitigación “En Proceso” (10% respecto al total de la DGF).

3.4 Ejecución Dirección General de Operaciones⁴

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

Cuadro 6
Ejecución del PAR de la DGO, por unidad
Medidas Consolidadas

Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total	Composición %
Dirección General de Operaciones	23	33	2	58	100%
PPCI	10	15	1	26	45%
TI	6	8	0	14	24%
RRHH	7	0	0	7	12%
DGO	0	5	0	5	9%
FIN	0	2	1	3	5%
Proveeduría	0	3	0	3	5%
Gestión Documental	0	0	0	0	0%
Porcentaje de Participación	40%	57%	3%	100%	

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Esta Dirección tiene asignadas 58 medidas de mitigación, de las cuales se han cumplido 23 (40%), 33 medidas de mitigación se encuentran En Proceso (57%) y 2 medidas de mitigación se encuentran Sin Avance (3%), del total de las medidas asignadas a la DGO.

Seguidamente se detalla la cantidad de medidas de mitigación por unidad de la Dirección General de Operaciones (DGO), en orden de participación relativa respecto al total:

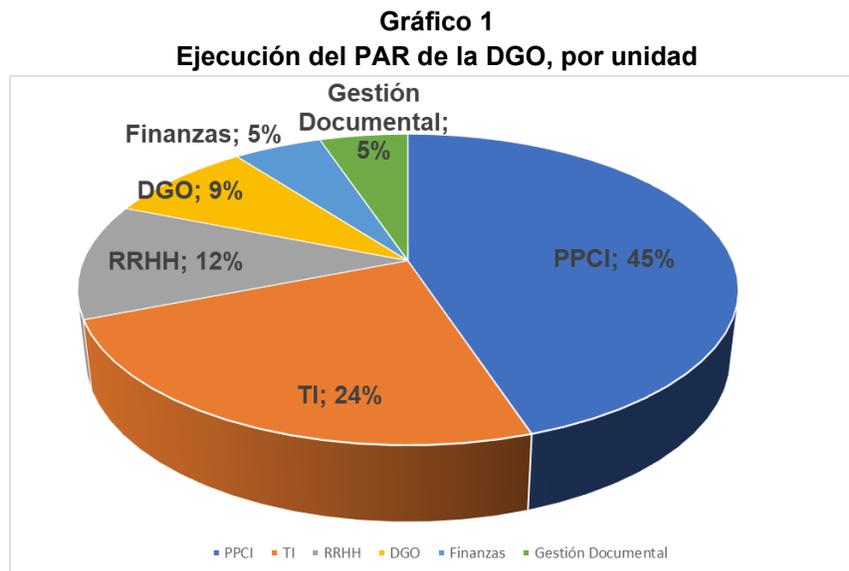
- **La Unidad de PPCI:** 26 medidas de mitigación, significa el 45% del total de medidas asignadas a la DGO.
- **La unidad de Tecnologías de la Información (TI):** 14 medidas de mitigación e implica un 24% del total de medidas asignadas a la DGO.

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

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

- **La unidad de Recursos Humanos (RRHH):** 7 medidas de mitigación, significa el 12% del total de medidas asignadas a la DGO.
- **La Dirección General de Operaciones:** tiene asignado 5 medidas de mitigación por lo que tiene asignado un 9% del total de medidas asignadas al DGO.
- **La unidad de Finanzas y Gestión Documental:** tienen asignadas 3 medidas de mitigación cada una, que corresponde a un 5% de cada dependencia, respecto al total de medidas asignadas a la DGO.
- **La unidad de Proveeduría y Servicios Generales:** no presentan medidas de mitigación en este informe de seguimiento.

Esta información se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• Medidas de mitigación En Proceso

En este apartado se hace una revisión de las medidas de mitigación que se encuentran en proceso de ejecución por parte de la DGO y corresponde a 33 medidas de mitigación.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Cuadro 7
Cantidad de Medidas en Proceso, DGO

Dependencia	En Proceso	Composición %
Dirección General de Operaciones	33	100%
PPCI	15	46%
TI	8	24%
DGO	5	15%
Proveeduría	3	9%
FIN	2	6%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se puede observar que la unidad de PPCI muestra la mayor cantidad de medidas de mitigación en proceso, con un total de 15 medidas que corresponde a un 45% respecto al total de MM asignadas a la DGO.

La unidad de TI tiene 8 medidas de mitigación en proceso que implica un 24% respecto al total de MM asignadas a la DGO.

El DGO tiene 5 medidas de mitigación en proceso que implica un 15% respecto al total de MM asignadas a la DGO.

La unidad de Proveeduría muestra 3 medidas de mitigación en proceso que implica un 9% respecto al total de MM asignadas a la DGO.

La unidad de Finanzas tiene 2 medidas de mitigación en proceso que implica un 6% respecto al total de MM asignadas a la DGO.

El detalle de las medidas de mitigación se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 8
Detalle de las Medidas en Proceso, DGO

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso		Dependencia	Nueva fecha
1	M.P.PPCI25. Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.(Gestión de Proyectos POI)	PPCI	I semestre 2025
2	M.P.PPCI23. Aplicar el Plan de capacitación a los funcionarios que requieran tener una mejor formación en este tema.	PPCI	II semestre 2025
3	M.P.PPCI 26. Disponer de forma parcial de un funcionario que permita reforzar el personal de la unidad de PPCI para poder atender las urgencias, imprevistos, o alto volumen de trabajo.	PPCI	Depende de la asignación del Recurso Humano para la unidad
4	M.P.PPCI 17. Gestiones para automatización del proceso de Planificación, vinculado con control interno y Presupuesto.	PPCI	Según la operacionalización del PEI
5	M.P.PPCI 16b- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.	PPCI	I semestre 2025
6	M.P.PPCI 44 Determinar las situaciones recurrentes que afecten la preparación de informes de evaluación del POI	PPCI	2025
7	M.P.PPCI19 Capacitar a los involucrados en el proceso presupuestario sobre la aplicación del Instructivo para la formulación de cánones.	PPCI	I trimestre 2025
8	M.P.PPCI.12 Automatizar el proceso de SEVRI conforme a los recursos asignados..	PPCI	2025
9	M.P.PPCI24a. Incorporar en el informe anual de Resultados un apartado sobre las situaciones que se han presentado durante la ejecución de los principales procesos de la unidad.	PPCI	I trimestre 2025
10	M.P.PPCI.4 Plantear un programa de sensibilización para los miembros del Consejo sobre la relevancia del SEVRI en la toma de decisiones.	PPCI	2025

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso		Dependencia	Nueva fecha
11	M.P TI124,125,126 Comunicar y preparar un oficio explicando sobre la situación de activos de TI en bodega y el traslado de estas acciones al DGO	TI	III trimestre 2025
12	M.P.TI 127 Plantear al Consejo una propuesta de los controles y accesos que requieran protección a la información institucional.	TI	I semestre 2025
13	M.P. TI128 Realizar de propuestas por la unidad de TI para la elaboración de Reglamentos, Políticas, entre otras para el tema de ciberseguridad.	TI	17/12/2025
14	M.P.TI 129 Definir claramente por la unidad de TI los Responsables al acceso de la infraestructura y a la información.	TI	17/12/2025
15	M.P.TI36a. Solicitar un enlace del sistema aplicativo del personal experto en las unidades de trabajo, para contar un conocimiento más amplio y brindar una solución más oportuna al caso.	TI	17/12/2025
16	M.P.TI36b. Presentar un informe de incidentes por unidad de trabajo, con base al usuario experto de cada aplicativo a nivel funcional.	TI	17/12/2025
17	M.P.DGO118 Crear una Comisión de Continuidad de Negocio institucional (equipo de proyecto)	DGO	1/12/2026
18	Infraestructura- Arquitectura de la Información (Continuidad de negocios) M.P.DGO33a-Identificar las posibles amenazas en materia de tecnologías de la información en la empresa. M.P.DGO33b- Analizar el impacto para definir cuales son las más críticas para la continuidad de los servicios de la Sutel. M:P:DGO33c- Crear un Plan de respuesta y recuperación. M:P:DGO33d- Prueba del Plan y ajustes	DGO	1/12/2026
19	M:P:DGO 34. Crear un Plan de continuidad del negocio de la unidad de TI, para su aprobación del Consejo y posible extensión de este a nivel institucional.	DGO	1/12/2026
20	M:P:DGO 35. Establecer dentro del mismo plan de continuidad del negocio un apartado de seguimiento para la efectividad de las pruebas o posibles mejoras	DGO	1/12/2026
21	M:P:DGO31.Realizar un Análisis de Impacto al Negocio que priorice los servicios más importantes de la SUTEL	DGO	1/12/2026
22	M.P.GD 67 Revisar e implementar el procedimiento de notificación actualizado	Gestión Documental	01/12/2026 Esto considerando que el Profesional 5 sea contratado para inicio del 2026
23	M.P. GD 62 Revisar por la unidad de Gestión Documental los controles como la actualización de sus procedimientos.	Gestión Documental	01/12/2026 Esto considerando que el Profesional 5 sea contratado para inicio del 2026
24	M.P. GD61 Retomar el tema de confidencialidad institucional con el Jerarca, para ejecutar el proyecto propuesto por la unidad de Gestión Documental	Gestión Documental/ Comisión de Confidencialidad	31/10/2025
25	M.P.Fin19. Dar seguimiento a la actualizaciones del sistema ERP en el menor tiempo posible.	Finanzas	31/12/2026
26	M.P.F. 46 Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026	Finanzas	31/12/2026

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación 2023 que se encuentran En Proceso		Dependencia	Nueva fecha
27	MMPPCI 2.Plantear solicitud personal de apoyo de la Dirección, en casos de alto volumen de trabajo.	PPCI	I trimestre 2025
28	MMPPCI 3.1- Establecer las responsabilidades sobre el incumplimiento de entrega por las áreas de trabajo.	PPCI	I semestre 2025
29	MMPPCI 3.2- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.	PPCI	I semestre 2025
30	MMPPCI 5.Solicitar al DGO, se brinde apoyo con otro profesional de la Dirección.	PPCI	I semestre 2025
31	MMPPCI 9.Solicitar al Jerarca la gestión para un profesional de apoyo en esta subproceso.	PPCI	I semestre 2025
32	MMUTI 2.Adquisición de herramientas complementarias a las implementadas por la Unidad de TI acorde a las tendencias y nuevos ciberataques identificados por el MICITT	TI	31/7/2025
33	MMUTI 3.Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 08029-SUTEL-DGO-2023	TI	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• Medidas Sin Avance

En el siguiente cuadro se detallan las medidas de mitigación que no reportaron avance en la ejecución.

Cuadro 9
Medidas de Mitigación Acumuladas Sin Avance, DGO

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran Sin Avance		Dependencia	Nueva fecha
1	M.P.PPCI 24b. Informar a las dependencias las condiciones que debe tener la información que se envía a PPCI y el impacto por que generan a los procesos de la unidad al recibir información extemporánea e incompleta.	PPCI	II semestre 2025
2	M.P.F.46 Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026.	Finanzas	31/12/2026

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se muestra que la unidad de PPCI le corresponde desarrollar 1 medida de mitigación (50%) y la unidad de Finanzas tiene asignada 1 medida de mitigación (50%) del total de medidas al DGO.

• Justificaciones y Consecuencias

La justificación brindada por la unidad de PPCI y la consecuencia por no ejecutar las Medidas se mencionan a continuación.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

M.P. PPCI 24b. Informar a las dependencias las condiciones que debe tener la información que se envía a PPCI y el impacto por que generan a los procesos de la unidad al recibir información extemporánea e incompleta.

- Justificación: La programación el primer semestre no permite avanzar en este tema. Será ejecutado en el segundo semestre del 2025 como fue reportado.
- Consecuencias:
 1. Improbación o aprobación parcial de los cánones y presupuestos.
 2. Incumplimiento legal y de normas técnicas.
 3. Generación de obligaciones civiles y legales.
 4. Incumplimiento de objetivos, metas y compromiso.

Para la unidad de Finanzas tiene asignada 1 medida de mitigación que se muestra a continuación,

• Justificaciones y Consecuencias

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

M.P. Fin.46 Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026

- Justificación: Por el volumen de trabajo asignada a esta unidad, aunado a la falta de recurso humano no se ha podido avanzar para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria.
- Consecuencias: realización del proceso manual y por ende que no se avance con las consideraciones iniciales durante la ejecución del proceso.

3.5 Unidad de Secretaría de Actas, Adscrita al Consejo⁵

En este apartado se presentan los resultados totales, incluyendo las medidas de mitigación de períodos anteriores y las incorporadas en el PAR de 2023. Únicamente la Secretaría de Actas tiene asignadas medidas de mitigación del riesgo.

Cuadro 10
Ejecución del PAR Secretaría de Actas, adscrita al Consejo
Medidas de mitigación Consolidadas

Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Consejo y Unidades Adscritas	6	8	2	16
Secretaría de Actas	6	8	2	16
Porcentaje de Participación	38%	50%	12%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

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

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

La Secretaría de Actas tiene asignadas 16 medidas de mitigación de las cuales se han cumplido 6 medidas de mitigación (38%), 8 medidas de mitigación se encuentran en proceso (50%) y 2 medidas de mitigación no reportan avance (12%).

• Medidas En Proceso

En el siguiente cuadro se detallan las medidas de mitigación que se encuentran en Proceso, todas las medidas corresponden a la unidad de Secretaría de Actas. Para poder realizar el seguimiento se definió una nueva fecha de ejecución.

Cuadro 11
Medidas de Mitigación consolidadas en Proceso

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso		Dependencia	Nueva fecha
1	M.P.SA141 Gestionar la creación de los procedimientos para la digitalización de las Actas.	Secretaría de Actas	1/6/2026
2	M.P.SA131-Solicitar las mejoras al sistema Felino, de modo tal que genere alertas del estado de los temas. (viabilidad por cartel)	Secretaría de Actas	1/6/2026
3	M.P.SA132-Visualizar el estado de los temas por cada uno de los usuarios.	Secretaría de Actas	1/6/2026
4	M.P.SA13a. Elaborar un Manual del usuario en el sistema Felino . M.P.SA13b. Realizar una inducción a los encargos del sistema. M.P.SA13c. Asignar un funcionario responsable para consultas	Secretaría de Actas	1/6/2026
Medidas de Mitigación PAM-2023 que se encuentran En Proceso		Dependencia	Nueva fecha
5	MMSA1.Solicitar que se realice un estudio de la situación actual de la falta de personal en la Secretaría del Consejo.	Secretaría Actas	1/6/2026
6	MMSA2. Que se realice un análisis de la situación actual de la Secretaría del Consejo en cuanto a la carencia de personal.	Secretaría Actas	1/6/2026
7	MMSA3.Solicitar al jerarca los recursos necesarios para que la Secretaría pueda cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.	Secretaría Actas	1/6/2026
8	MMSA4. Solicitar proporcionar a la Secretaría de los recursos necesarios para poder cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.	Secretaría Actas	1/6/2026

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• Medidas Sin Avance

En el siguiente cuadro se detallan las medidas de mitigación que no reportaron avance en la ejecución, asignadas a la unidad de Secretaría de Actas. Estas corresponden a medidas que fueron determinadas en períodos anteriores y que aún no han sido ejecutadas.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Cuadro 12
Medidas Sin Avance,
Asignadas a la Secretaría de Actas

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran Sin Avance		Dependencia	Nueva fecha
1	M.P:SA11. Brindar el debido cumplimiento del acuerdo 008-019-2018 sobre la contratación de personal para la Secretaría de Actas	Secretaría Actas	31/12/2026
2	M.P.SA12. Plantear la necesidad de más personal en la Unidad de Secretaría del Consejo para poder dar un seguimiento adecuado de todos los temas tanto interno como externos que salen mediante una comunicación de un acuerdo del Consejo	Secretaría Actas	31/12/2026

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• **Justificaciones y Consecuencias**

La Secretaría de Actas brinda la misma justificación y consecuencias por no ejecutar ambas medidas, según se mencionan a continuación.

M.P.SA11. Brindar el debido cumplimiento del acuerdo 008-019-2018 sobre la contratación de personal para la Secretaría de Actas.

M.P.SA12. Plantear la necesidad de más personal en la Unidad de Secretaría del Consejo para poder dar un seguimiento adecuado de todos los temas tanto interno como externos que salen mediante una comunicación de un acuerdo del Consejo.

- Justificación: No se cuentan con los recursos humanos necesarios para cumplir en tiempo y forma de acuerdo con lo expuesto en el acuerdo 008-019-2018.
- Consecuencias: No contar con el personal necesario para cumplir en tiempo y en forma con las actividades del proceso de Secretaría, dándose el riesgo de posibles incumplimientos.

3.6 Ejecución de Medidas de Mitigación de la Dirección General de Fonatel

En este apartado se presentan las medidas de mitigación que tiene asignadas la Dirección General de Fonatel (DGF) corresponde a la evaluación realizadas en el 2023 y el PAR asociado. Los resultados se indican en el cuadro siguiente.

Cuadro 13
Ejecución del PAR de la Dirección General de Fonatel
Medidas Consolidadas

Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Fonatel	9	1	0	10
Fonatel	9	1	0	10
Porcentaje de Participación	90%	10%	0%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

La Dirección General del Fonatel tiene asignadas 10 medidas de mitigación, de las cuales se han cumplido 9 que corresponde al 90% y 1 medida de mitigación se encuentra En Proceso siendo esto el 10%.

- **Medidas En Proceso**

En el siguiente cuadro se detallan las medidas de mitigación que se encuentran en Proceso, para la Dirección General de Fonatel. Para poder realizar el seguimiento se definió una nueva fecha de ejecución.

Cuadro 14
Medidas de Mitigación Acumuladas en Proceso

Medidas de Mitigación 2023 que se encuentran En Proceso		Dependencia	Nueva fecha
1	MMF 1a. Presentar propuesta de metodología en la sostenibilidad financiera a largo plazo de costos administrativos del 1% al Consejo de la Sutel. MMF 1b. Que sea valorada la metodología por parte de la unidad Jurídica, como por el DGO de la Sutel. MMF 1c. Contar con la aprobación de la nueva metodología y su aplicación	Fonatel	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 Administración de Riesgos, se tenía un total de 84 medidas de mitigación de las cuales se han reportado 38 “Cumplidas” que representa el 45%, 42 medidas de mitigación que se encuentran “En Proceso” que es un 50% y 4 medidas de mitigación están “Sin Avance”, que corresponde a un 5%.

Consolidado de Resultados de la ejecución del Plan de Administración de Riesgos (PAR) Al 31 de diciembre del 2024

Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total	Composición %
Dirección General de Operaciones	23	33	2	58	69%
Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	6	8	2	16	19%
Dirección General de Fonatel	9	1	0	10	12%
Total	38	42	4	84	100%
Porcentaje	45%	50%	5%	100%	

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

- **La Dirección General de Operaciones:** tenía asignadas 58 medidas de mitigación que corresponde al 69%, la unidad Secretaría de Actas adscrita al Consejo 16 medidas de mitigación, que implican el 19% y la Dirección General del Fonatel 10 medidas de mitigación que corresponde al 12%.

Las unidades mencionan que los principales motivos que han provocado que no se avance conforme a lo programado en la ejecución de algunas medidas de mitigación, son las altas cargas de trabajo en sus unidades, así como la falta de recurso humano para el desarrollo de las actividades ordinarias.

Este aspecto fue documentado mediante el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023 del 14 diciembre del 2023 - Remisión de Informe sobre necesidad de plazas en DGO y fue autorizado por el Consejo con el acuerdo 046-075-2023 tomado en sesión celebrada el 21 de diciembre del 2023.

- **La unidad de Secretaría de Actas** indica que, entre sus condiciones para no progresar con el cumplimiento de las medidas de mitigación, se debe a que no se cuentan con los recursos humanos necesarios para cumplir en tiempo y forma de acuerdo con lo expuesto en el acuerdo 008-019-2018, dándose el riesgo de posibles incumplimientos.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

- La Dirección de Fonatel:** tiene una medida de mitigación en proceso compuesta por varias actividades y relacionadas con la preparación de la propuesta de metodología de distribución del 1%, la valoración de la UJ y de la DGO y la aprobación del Consejo. El resultado “se presentó en sesión de trabajo con el Consejo de la Sutel (9 de setiembre de 2024 y el 9 de diciembre de 2024). Se acordó presentar la información ante la CGR. Falta la aprobación del Consejo y su implementación. Se requiere coordinación con entidad externa”.
- Las Direcciones de Mercados, Calidad y Competencia:** no se incorpora información en este informe de seguimiento, ya que han ejecutado la totalidad de las medidas de mitigación identificadas anteriormente.

Considerando los resultados indicados en este informe, en el próximo informe de seguimiento se verificará el avance de las medidas de mitigación que se identifican en proceso y sin avance, que corresponden a 46 medidas de mitigación, según el siguiente detalle:

Cuadro 15
Medidas de Mitigación por Ejecutar
Al 31 diciembre de 2024

Dependencia	En Proceso	Sin Avance	Medidas Pendientes para Seguimiento	Composición %
Dirección General de Operaciones	33	2	35	76%
Secretaría de Actas, Unidad Adscrita al Consejo	8	2	10	22%
Dirección General de Fonatel	1	0	1	2%
Total	42	4	46	100%
Porcentaje	91%	9%	100%	

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

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. Solicitar a los enlaces efectuar el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos, conforme se establece en el procedimiento PR-SEVRI-03 Seguimiento del Plan de Administración del Riesgo.	Titulares Subordinados/ Enlaces dependencias	III trimestre 2025 Julio 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	III trimestre de 2025.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Apéndice A. Justificaciones y Consecuencias Acciones de Mejora Acumuladas En Proceso Dependencias

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso		Responsable	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones				
1	M.P.PPCI25. Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.(Gestión de Proyectos POI)	PPCI	Se mantiene en plazo según fechas establecidas	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.
2	M.P.PPCI23. Aplicar el Plan de capacitación a los funcionarios que requieran tener una mejor formación en este tema.	PPCI	Se mantiene en plazo según fechas establecidas	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.
3	M.P.PPCI 26. Disponer de forma parcial de un funcionario que permita reforzar el personal de la unidad de PPCI para poder atender las urgencias, imprevistos, o alto volumen de trabajo.	PPCI	La incorporación del nuevo funcionario está prevista para el mes de noviembre-diciembre del 2025. Según los recursos asignados en el presupuesto y el cronograma de trabajo.	1. Incumplimiento de plazos para cumplir con obligaciones de la dependencia. 2. No cumplir con los plazos de ley. 3. Afectación de imagen de la institución.
4	M.P.PPCI 17. Gestiones para automatización del proceso de Planificación, vinculado con control interno y Presupuesto.	PPCI	Ver Operalización del PEI	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.
5	M.P.PPCI 16b- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.	PPCI	Se mantiene en plazo según fechas establecidas	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.
6	M.P.PPCI 44 Determinar las situaciones recurrentes que afecten la preparación de informes de evaluación del POI	PPCI	Se mantiene en plazo según fechas establecidas	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.
7	M.P.PPCI19 Capacitar a los involucrados en el proceso presupuestario sobre la aplicación del Instructivo para la formulación de cánones.	PPCI	Programado para el primer trimestre se encuentra en plazo	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.
8	M.P.PPCI. 12 Automatizar el proceso de SEVRI conforme a los recursos asignados..	PPCI	Dada a las altas cargas de trabajo y la atención de actividades ordinarias no se ha podido avanzar según lo esperado con las gestiones de la automatización	La situación ha sido crítica para la unidad de PPCI, ya que la cantidad de actividades se ha incrementado desmedidamente, producto de la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas 9635 y el cumplimiento de la Regla Fiscal, aplicable hasta el 2023.
9	24a. Incorporar en el informe anual de Resultados un apartado sobre las situaciones que se han presentado durante la ejecución de los principales procesos de la unidad.	PPCI	Alto volumen de trabajo de la Jefatura y atención de actividades asignadas por los superiores	La situación ha sido crítica para la unidad de PPCI, ya que la cantidad de actividades se ha incrementado desmedidamente, producto de la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas 9635 y el cumplimiento de la Regla Fiscal, aplicable hasta el 2023.
10	M.P.PPCI.4 Plantear un programa de sensibilización para los miembros del Consejo sobre la relevancia del SEVRI en la toma de decisiones.	PPCI	Se mantiene en plazo según fechas establecidas	No se reflejan consecuencias en esta medida planteada.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso	Responsable	Justificación	Consecuencia	
Dirección General de Operaciones				
11	M.P.TI124,125,126 Comunicar y preparar un oficio explicando sobre la situación de activos de TI en bodega y el traslado de estas acciones al DGO	TI	Se ha procedido con la actualización del inventario, se selecciono el equipo para donación y desecho, se cuenta con un archivo de inventario de la UTI y se esta en la redacción de los oficios para el debido proceso según el procedimiento.	Desorganización del inventario
12	M.P.TI 127 Plantear al Consejo una propuesta de los controles y accesos que requieran protección a la información institucional.	TI	Se esta realizando mediante la atención de las recomendaciones de A.I asignadas a la UTI mediante la recomendación 1.1 Control de activos del Data Center y los Cuartos de Comunicaciones SUTEL del informe 05-ICI-2015. Asó como la recomendación dada por Carvajal-TI-2017 / Ausencia de un procedimiento manejo medios almacenamiento, donde se tiene como pendiente de realizar la formalización con la aprobacion del Consejo	Ausencia de procedimientos y lineamientos formales
13	M.P. TI128 Realizar de propuestas por la unidad de TI para la elaboración de Reglamentos, Políticas, entre otras para el tema de ciberseguridad.	TI	Se esta realizando mediante la atención de las recomendaciones de A.I asignadas a la UTI mediante la recomendación 1. Debilidades en la gestión de la Ciberseguridad dada por el del Despacho Carvajal-TI-2023. Así como la recomendacion 2. Debilidades en la gestión de la Ciberseguridad del Despacho Carvajal-TI-2023 , se tiene como pendiente la redacción, aprobación y formalización por parte del Consejo	Ausencia de procedimientos y lineamientos formales
14	M.P.TI 129 Definir claramente por la unidad de TI los Responsables al acceso de la infraestructura y a la información.	TI	Se esta realizando mediante la atención de la recomendación de A.I asignadas a la UTI mediante la recomendación A.2 Estructura organización del área de TI dada por el Despacho Crowe-2016, se tiene como pendiente la redacción, aprobación y formalización por parte del Consejo	Ausencia de lineamiento de roles y funciones
15	M.P.TI36a. Solicitar un enlace del sistema aplicativo del personal experto en las unidades de trabajo, para contar un conocimiento más amplio y brindar una solución más oportuna al caso.	TI	La Jefatura de la unidad de Tecnologías de la Información asigna responsabilidad de recursos interno, mediante el envío de un correo solicitando un enlace del administrador o lider funcional de cada aplicativo de la institución	Desorganización de contactos
16	M.P.TI36b. Presentar un informe de incidentes por unidad de trabajo, con base al usuario experto de cada aplicativo a nivel funcional.	TI	La Jefatura de la unidad de Tecnologías de la Información asigna responsabilidad de recursos interno, mediante un reporte de mesa de ayuda relacionado con los aplicativos	Desorganización de eventos de aplicativos

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso		Responsable	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones				
17	M.P.DGO118 Crear una Comisión de Continuidad de Negocio institucional (equipo de proyecto)	DGO	<p>Se incorporan recursos dentro del presupuesto inicial 2025 para iniciar con las etapas preliminares del proceso de contratación de una firma consultora.</p> <p>Además se asigna a Emmanuel Rodríguez Badilla como coordinador a nivel institucional el desarrollo del producto denominado "Plan de Continuidad de Negocio y confección del BIA", mediante el oficio 02336-SUTEL-DGO-2024 - Asignación Plan de Continuidad de Negocio y confección del BIA</p>	No hay consecuencias documentadas a la fecha
18	<p>Infraestructura- Arquitectura de la Información (Continuidad de negocios)</p> <p>M.P.DGO33a-Identificar las posibles amenazas en materia de tecnologías de la información en la empresa.</p> <p>M.P.DGO33b- Analizar el impacto para definir cuales son las más críticas para la continuidad de los servicios de la Sutel.</p> <p>M:P:DGO33c- Crear un Plan de respuesta y recuperación.</p> <p>M:P:DGO33d- Prueba del Plan y ajustes</p>	DGO		
19	M:P:DGO34. Crear un Plan de continuidad del negocio de la unidad de TI, para su aprobación del Consejo y posible extensión de este a nivel institucional.	DGO		
20	M.P:DGO35. Establecer dentro del mismo plan de continuidad del negocio un apartado de seguimiento para la efectividad de las pruebas o posibles mejoras	DGO		
21	M:P:DGO31.Realizar un Análisis de Impacto al Negocio que priorice los servicios más importantes de la SUTEL	DGO		
22	M.P.GD67 Revisar e implementar el procedimiento de notificación actualizado	Gestión Documental	Debido al volumen de trabajo que se tiene en la unidad, no se ha logrado concluir con las revisiones finales para solicitar al Consejo la aprobación final del procedimiento correspondiente.	Procedimiento desactualizado
23	M.P. GD62 Revisar por la unidad de Gestión Documental los controles como la actualización de sus procedimientos.	Gestión Documental	Falta de recurso asignado para el desarrollo de esta contratación	Tener los procedimientos desactualizados
24	M.P. GD61 Retomar el tema de confidencialidad institucional con el Jerarca, para ejecutar el proyecto propuesto por la unidad de Gestión Documental	Gestión Documental/ Comisión de Confidencialidad	Se consulto mediante teams a la Coordinadora de la Comisión María Marta Allen e indica que han realizado Intercambio de correos	No contar con el procedimiento actualizado
25	M.P.Fin19. Dar seguimiento a la actualizaciones del sistema ERP en el menor tiempo posible.	Finanzas	Falta de disponibilidad por parte de la Unidad de TI.	Desactualización de el sistema y tener que llevar procesos manuales
26	M.P.F. 46 Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026	Finanzas	Por el volumen de trabajo asignada a esta unidad, aunado a la falta de recurso humano no se ha podido avanzar para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria	La unidad de Finanzas indica que está relacionada con la realización del proceso manual y por ende que no se avance con las consideraciones iniciales durante la ejecución del proceso

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran En Proceso		Responsable	Justificación	Consecuencia
Secretaría de Actas				
1	M.P.SA141 Gestionar la creación de los procedimientos para la digitalización de las Actas.	Secretaria de Actas	Por altas cargas de trabajo no se ha podido avanzar conforme a lo programado. Ela unidad de Secretaría de Actas está en la gestión de actualización del proceso pero el avance no ha sido conforme a la expectativa inicial en la Secretaría del Consejo.	Mantener desactualizado el proceso y posibles llamadas de atención por parte de la Auditoría por posibles incumplimientos
2	M.P.SA131-Solicitar las mejoras al sistema Felino, de modo tal que genere alertas del estado de los temas. (viabilidad por cartel)	Secretaria de Actas	Por altas cargas de trabajo no se ha podido avanzar conforme a lo programado. Se encuentra a la espera de la asignación de recursos para solventar esta necesidad.	Retrasos y obsolescencia en la elaboración de las actas y demás procesos.
3	M.P.SA132-Visualizar el estado de los temas por cada uno de los usuarios.	Secretaria de Actas	Por altas cargas de trabajo no se ha podido avanzar conforme a lo programado. Se encuentra a la espera de la asignación de recursos para solventar esta necesidad.	Retrasos y obsolescencia en la elaboración de las actas y demás procesos.
4	M.P.SA13a. Elaborar un Manual del usuario en el sistema Felino . M.P.SA13b. Realizar una inducción a los encargos del sistema. M.P.SA13c. Asignar un funcionario responsable para consultas	Secretaria de Actas	Realizar las actividades programadas conforme el recurso humano disponible y por adquirir en la Secretaría de Actas. No se ha avanzado en este tema dado a las cargas de trabajo y falta de personal.	No contar con la capacitación requerida para estos temas a nivel de toda la organización.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024
Apéndice B. Justificaciones y Consecuencias Acciones de Mejora Acumuladas Sin Avance Dependencias.

Dirección General de Operaciones				
Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran Sin Avance		Responsable	Justificación	Consecuencia
1	M.P.PPCI 24b. Informar a las dependencias las condiciones que debe tener la información que se envía a PPCI y el impacto por que generan a los procesos de la unidad al recibir información extemporánea e incompleta.	PPCI	La programación el primer semestre no permite avanzar en este tema. Será ejecutado en el segundo semestres del 2025 como fue reportado.	1.Improbación o aprobación parcial de los cánones y presupuestos. 2. Incumplimiento legal y de normas técnicas. 3. Generación de obligaciones civiles y legales. 4. Incumplimiento de objetivos, metas y compromiso.
2	M.P.Fin 46 Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026	Finanzas	Por el volumen de trabajo asignada a esta unidad, aunado a la falta de recurso humano no se ha podido avanzar para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria	La unidad de Finanzas indica que está relacionada con la realización del proceso manual y por ende que no se avance con las consideraciones iniciales durante la ejecución del proceso

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación Acumuladas al 2022 que se encuentran Sin Avance		Responsable	Justificación	Consecuencia
Secretaría de Actas				
1	M.P.SA11. Brindar el debido cumplimiento del acuerdo 008-019-2018 sobre la contratación de personal para la Secretaría de Actas	Secretaría Actas	No se cuentan con los recursos humanos necesarios para cumplir en tiempo y forma de acuerdo a lo expuesto en el acuerdo 008-019-2018.	No contar con el personal necesario para cumplir en tiempo y en forma con las actividades del proceso de Secretaría, dándose el riesgo de posibles incumplimientos.
2	M.P.SA12. Plantear la necesidad de más personal en la Unidad de Secretaría del Consejo para poder dar un seguimiento adecuado de todos los temas tanto interno como externos que salen mediante una comunicación de un acuerdo del Consejo	Secretaría Actas	No se cuentan con los recursos humanos necesarios para cumplir en tiempo y forma de acuerdo a lo expuesto en el acuerdo 008-019-2018.	No contar con el personal necesario para cumplir en tiempo y en forma con las actividades del proceso de Secretaría, dándose el riesgo de posibles incumplimientos.

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024
Apéndice C. Justificaciones y Consecuencias Acciones de Mejora ASCI 2023 en proceso Dependencias

Medidas de Mitigación PAM 2023 que se encuentran En Proceso		Responsable	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones				
1	MMPPCI 2.Plantear solicitud personal de apoyo de la Dirección, en casos de alto volumen de trabajo.	PPCI	Alto volumen de trabajo de la Jefatura y atención de actividades asignadas por los superiores	Pérdida de oportunidad en la toma de decisiones
2	MMPPCI 3.1- Establecer las responsabilidades sobre el incumplimiento de entrega por las áreas de trabajo. 3.2- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual.	PPCI	Se mantiene en plazo según fechas establecidas	1. Presentación tardía de los informes 2. Pérdida de oportunidad para la toma de decisiones
3	MMPPCI 5.Solicitar al DGO, se brinde apoyo con otro profesional de la Dirección.	PPCI	Alto volumen de trabajo de la Jefatura y atención de actividades asignadas por los superiores	1.Retrasos en la presentación de la información. 2. Información que no contenga la calidad necesarias. 3. Improbación o aprobación parcial de los cánones y presupuestos.
4	MMPPCI 9.Solicitar al Jerarca la gestión para un profesional de apoyo en esta subproceso.	PPCI	Alto volumen de trabajo de la Jefatura y atención de actividades asignadas por los superiores	1. Incumplimiento de la Ley General de Control Interno. 2.Toma de decisiones sin contar con la información de evaluación de riesgos. 3. Retraso en el proceso de seguimiento de los planes de administración de riesgos.
5	MMPPCI 10.Solicitar al DGO se asigne un profesional adicional de la Dirección para continuar las gestiones en caso de ausencia.	PPCI	Alto volumen de trabajo de la Jefatura y atención de actividades asignadas por los superiores	1. Incumplimiento de la Ley General de Control Interno. 2.Toma de decisiones sin contar con la información de evaluación de riesgos. 3. Retraso en el proceso de seguimiento de los planes de administración de riesgos.
6	MMUTI 2.Adquisición de herramientas complementarias a las implementadas por la Unidad de TI acorde a las tendencias y nuevos ciberataques identificados por el MICITT	TI	Mejora de la postura de la institución ante amenazas de ciberseguridad	Deficiencias ante eventuales amenazas
7	MMUTI 3.Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 08029-SUTEL-DGO-2023	TI	Cumplimiento de los procesos mediante un rol designado	Atraso e incumoiimiento de labores relacionadas con Proyectos y Gobernanza

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación PAM 2023 que se encuentran En Proceso		Responsable	Justificación	Consecuencia
Secretaría de Actas				
1	MMSA1.Solicitar que se realice un estudio de la situación actual de la falta de personal en la Secretaría del Consejo.	Secretaria de Actas	Se requiere la decisión de los jefes para aplicar las plazas requeridas. Se ha realizado una reunión con los Miembros del Consejo el 28 de agosto del 2024 con la finalidad de exponer la situación actual de la Secretaría, explicando incluso el proceso de manera detallada y con eso evidenciar la necesidad de personal.	Seguimos con retrasos en las actividades del proceso de Secretaría a pesar de contar con la compañera que viene a sustituir a la exfuncionaria Maribel Rojas esto por las cargas de trabajo y nuevos requerimientos y solicitudes por parte de la Auditoría.
2	MMSA2. Que se realice un análisis de la situación actual de la Secretaría del Consejo en cuanto a la carencia de personal.	Secretaria de Actas		
3	MMSA3.Solicitar al jefe los recursos necesarios para que la Secretaría pueda cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.	Secretaria de Actas		
4	MMSA4. Solicitar proporcionar a la Secretaría de los recursos necesarios para poder cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones.	Secretaria de Actas		

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo al 31 de diciembre de 2024

Medidas de Mitigación PAM 2023 que se encuentran En Proceso		Responsable	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Fonatel				
1	MMF1a. Presentar propuesta de metodología al Consejo de la Sutel. MMF1b. Que sea valorada la metodología por parte de la Unidad Juridica, como por el DGO de la Sutel. MMF1c. Contar con la aprobación de la nueva metodología y su aplicación	Fonatel	Se presentó en sesión de trabajo con el Consejo de la Sutel (9 de setiembre de 2024 y el 9 de diciembre de 2024). Se acordó presentar la información ante la CGR. Falta la aprobación del Consejo y su implementación. Se requiere coordinación con entidad externa	No hay consecuencia para el año 2025