

29 de mayo de 2020
04760-SUTEL-SCS-2020

Señores
Eduardo Arias Cabalceta
Unidad de Planificación
Eduardo Castellón Ruiz

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 041-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 29 de mayo del 2020, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 014-041-2020

CONSIDERANDO QUE:

- I. La Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 62, establece a Sutel la obligación de realizar el informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación:

*“Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará porque no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente **deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado**” (el subrayado no pertenece al original).*
- II. El informe de la Contraloría General de la República sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación (DFOE-IFR-IF-07-2015), establece en la disposición 4.4:

“4.4 Dictar los lineamientos que orienten la elaboración de los informes de rendición de cuentas que debe presentar la Superintendencia sobre el uso de los recursos del canon de regulación que al menos considere el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon, así como los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el periodo, fecha de publicación del informe y que dicho informe sea publicado por los medios que corresponde. (...)”
- III. El Consejo de Sutel estableció los “Lineamientos para la elaboración del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación”, que establecen el contenido mínimo del informe y su periodicidad, mediante el acuerdo 009-006-2016, de la sesión ordinaria 006-2016, celebrada el 4 de febrero del 2016.
- IV. Se recibió el oficio 04212-SUTEL-DGO-2020, del 14 de mayo del 2020, enviado por la Dirección General de Operaciones, mediante el cual se remite el “Informe sobre la Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones, periodo 2019”.
- V. El Consejo de Sutel, mediante el acuerdo 014-040-2020, de la sesión ordinaria 040-2020, celebrada el 25 de mayo del 2020, ordena:

29 de mayo de 2020
04760-SUTEL-SCS-2020

“Solicitar a la Dirección General de Operaciones la ampliación del informe 04212-SUTEL-DGO-2020, citado en el numeral anterior, en la línea de lo informado en la presente sesión y lo presente para conocimiento del Consejo en la sesión ordinaria que se celebrará el viernes 29 de mayo del 2020”.

- VI. Se recibió el oficio 04706-SUTEL-DGO-2020, del 28 de mayo del 2020, enviado por la Dirección General de Operaciones, mediante el cual se remite el *“Informe sobre la rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones, periodo 2019”*, con los ajustes solicitados por el Consejo de Sutel.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 04706-SUTEL-DGO-2020, del 28 de mayo del 2020, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo los ajustes al *“Informe de Rendición de Cuentas sobre el Uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones del periodo 2019”*.
- 2) Ordenar la publicación del *Informe de Rendición de Cuentas sobre el Uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones del periodo 2019*, en la página web oficial de Sutel.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -

**Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LUIS ALBERTO CASCANTE
ALVARADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO CASCANTE ALVARADO
(FIRMA)
Fecha: 2020.05.29 15:03:49 -06'00'

**Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo**

Arlyn A.

EXPEDIENTE: FOR-SUTEL-DGO-PLA-CGL-00104-2020

San José, 28 de mayo de 2020

04706-SUTEL-DGO-2020

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimados señores:

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

En cumplimiento del acuerdo 014-040-2020 del 25 de mayo anterior, donde el Consejo de la Sutel ordena:

“Solicitar a la Dirección General de Operaciones la ampliación del informe 04212-SUTEL-DGO-2020, citado en el numeral anterior, en la línea de lo informado en la presente sesión y lo presente para conocimiento del Consejo en la sesión ordinaria que se celebrará el viernes 29 de mayo del 2020”.

Al respecto se detalla:

1. Se incorporó la sección “3.6 Acciones emprendidas por el Consejo de la Sutel en materia de Canon de Regulación”
2. Se ampliaron los comentarios acerca del trabajo realizado por la Sutel en el apartado “Proyecto de fortalecimiento de Sutel como autoridad sectorial de Competencia”. Este informe tiene como alcance la rendición de cuentas del Canon de Regulación del 2019; no obstante, se incluye información sobre compromisos futuros a solicitud de los miembros del Consejo.
3. Se incluye una sección de “Acciones de Mejora”

Se agradece su conocimiento y aprobación en firme para la publicación de dicho informe en la página web de la Sutel, en cumplimiento de directriz vigente.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LIANETTE MEDINA
ZAMORA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
LIANETTE MEDINA ZAMORA
(FIRMA)
Fecha: 2020.05.28 15:41:14 -06'00'

Lianette Medina Zamora
Jefa, Unidad de Planificación, PCI

EDUARDO ARIAS
CABALCETA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
EDUARDO ARIAS CABALCETA
(FIRMA)
Fecha: 2020.05.28 15:59:12 -06'00'

Eduardo Arias Cabalceta
Director General de Operaciones

EAC/ LMZ/SJD
No de gestión FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-00164-2020

TEL: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr



**INFORME DE RENDICION DE CUENTAS SOBRE EL USO DE LOS
RECURSOS ORIGINADOS EN EL CANON DE REGULACIÓN DE
TELECOMUNICACIONES
-PERÍODO 2019-**

Elaborado por: Sharon Jiménez Delgado, *Profesional en Planificación.*
Revisado por: Lianette Medina Z., *Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno.*
Avalado por: Eduardo Arias Cabalceta, *Director General de Operaciones.*

Mayo, 2020

Contenido

Contenido	4
Introducción	5
2. La rendición de cuentas en el sector público	12
2.1 El informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación	13
2.2 La auditoría del Informe de Rendición de cuentas.....	14
2.3 Resultados de la Auditoría Externa	16
3. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación	17
3.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon	17
3.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el periodo.....	33
3.3 Información presupuestaria.....	47
3.4 Información financiera	61
3.5 Logros y retos de la organización.....	64
3.6 Acciones emprendidas por el Consejo de la Sutel en materia de Canon de Regulación	65
4. Conclusiones y acciones de mejora.....	72
4.1 Conclusiones	72
4.2 Acciones de mejora	73

Introducción

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP y le corresponde regular, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones de manera independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, como lo establece la Ley 7593 en su artículo 59.

La gestión institucional es efectuada por las áreas sustantivas que la llevan a cabo a través de las direcciones generales de Mercados, Calidad y Fonatel. Mientras que el apoyo en materia administrativa es competencia de la Dirección General de Operaciones.

La rendición de cuentas, en su sentido más amplio, responde a un principio de jerarquía constitucional y de responsabilidad administrativa, conforme lo establece el artículo 11 de la Constitución Política y la Ley General de la Administración Pública.

De conformidad con el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República, se presenta el informe de rendición de cuentas sobre el canon de regulación.

El presente Informe abarca el periodo de 2019, donde se presentan las acciones y resultados de la regulación de las telecomunicaciones de Costa Rica, para avanzar en el logro de la misión y visión, de acuerdo con lo dispuesto en los objetivos y estrategias para el periodo.

Los ingresos corrientes para el canon de regulación ascienden a la suma de ¢5,580,508,350.9; y el uso de financiamiento de vigencias anteriores equivale a la suma de ¢5,065,339,202.3; lo que resulta en ingresos aprobados por ¢10,645,847,553.2. Los egresos para este período equivalen a la suma de ¢6,745,400,192.0 lo cual genera un superávit acumulado por la suma de ¢3,900,447,361.2.

Este informe se presenta en cumplimiento del acuerdo 009-006-2016 del 4 de febrero de 2016, con el fin de atender las recomendaciones de la Contraloría General de la República expuestas en el Informe sobre el uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones (DFOE-IFR-07-2015)", el cual contempla los siguientes elementos:

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

1. Marco normativo y estratégico de Sutel

1.1 Antecedentes

La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) fue creada mediante la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, publicada en La Gaceta 158, del 13 de agosto del 2008.

Paralelamente, mediante la Ley General de Telecomunicaciones 8642, se emite normativa relacionada que le brinda amplias potestades a la Sutel para garantizar el derecho universal al servicio de telecomunicaciones, y promover los derechos de los usuarios y la competencia efectiva. Entre otras funciones se destacan la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, autorizar la operación de la explotación de redes públicas de telecomunicaciones, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones para financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, establecer las tarifas de telecomunicaciones y sancionar las infracciones administrativas.

1.2 Funciones

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) cuyo propósito es garantizar y proteger el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones. Constituye la parte operacional y ejecutora de lo que dictamina el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) como rector del Sistema y toda la regulación es función exclusivamente suya, conforme las competencias asignadas por Ley (tarifas y calidad, regulación de competencia y telecomunicaciones, intervenciones de empresas).

La Sutel ejecuta a su vez la asignación del espectro que realiza el MICITT (presenta informes técnicos, elimina interferencias). Para ello aplica y fortalece los principios de universalidad y solidaridad, asegura la eficiencia, la igualdad, la continuidad, la calidad, la información y una mayor y mejor cobertura, promueve mejores alternativas en la prestación de servicios, y vela por la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones. Para alcanzar sus objetivos se sirve de la promoción de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.

1.3 Competencias

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

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



Figura 1. Interrelación de competencias de la Sutel

1.4 Misión

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

1.5 Visión

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

1.6 Valores

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

- Valores Institucionales: Excelencia, Compromiso, Transparencia, Sinergia, Imparcialidad e Innovación
- Valores Personales: Responsabilidad, Respeto y Lealtad

1.7 Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, define cinco objetivos estratégicos a llevar a cabo para apoyar la consecución de las acciones e iniciativas que conformarán la estrategia de la Sutel, los cuales son:

- 1) Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.
- 2) Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

- 3) Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.
- 4) Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.
- 5) Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.

1.8 Generalidades del Canon de Regulación

La Ley General de Telecomunicaciones 8642 establece tres fuentes de financiamiento que generan los recursos de la Sutel: Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico y Contribución Especial Parafiscal.

Se detallan a continuación los principales aspectos del Canon de Regulación:

- El proyecto deberá ser sometido para la aprobación de la Contraloría General de la República.
- Presentación a la Contraloría General de la República a más tardar el 15 de abril de cada año y su aprobación es a más tardar el último día del mes de julio.
- Financia enteramente el Programa 2 “Regulación”: Calidad y Mercados.
- Financia proporcionalmente el Programa 1 “Administración”: Consejo y Dirección de Operaciones.

1.9 Estructura programática

La estructura programática es utilizada para el proceso de cánones, por lo que se incluye una breve descripción de las áreas definidas como responsables de la ejecución del plan y el presupuesto. Es importante señalar que para efectos de aprobación por parte del Consejo de la Sutel y de la Junta Directiva de la Aresep, se mantiene la siguiente estructura programática:

Programa 1 – Administración Superior

La administración superior emite las directrices, promueve la normativa, incentiva la competencia y protege los derechos de los usuarios. Este programa es transversal a la institución e involucra todas las fuentes de financiamiento.

Subprograma 1.1 – Consejo de la SUTEL

Conformada por el Consejo de la Superintendencia. Tiene a cargo la dirección regulatoria y la actividad resolutoria de la Superintendencia para el Sector de las Telecomunicaciones. Coordina lo relacionado con el desarrollo de las opiniones técnicas y define la estrategia a seguir que se formula en un Plan Estratégico Institucional.

Subprograma 1.2 – Dirección General de Operaciones

Este subprograma vela por el cumplimiento de las metas operativas, el control contable y administrativo, la gestión relacionada con el desarrollo del recurso humano, Proveeduría

Institucional, Tecnologías de la Información y el Proceso de Planificación, Presupuesto y Control Interno.

Programa 2 – Regulación

La regulación garantiza el desarrollo de las reglas para un mercado en competencia, y registra la incorporación de nuevos operadores y proveedores, con estándares de calidad, y acceso adecuados, procurando el desarrollo de una competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones basado en la inversión en nuevas infraestructuras e introducción de nuevas tecnologías.

Subprograma 2.1 – Calidad

Ejerce la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y coordina lo pertinente con Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores a través de análisis técnicos de campo programados, así como aquellos que la resolución de quejas requiera.

Subprograma 2.2 – Mercados

Da seguimiento al actuar de los operadores y define los mercados relevantes (por servicios, por posición en la cadena de servicio, por regiones), establece las metodologías de costos para definir tarifas en cuanto sea necesario y condiciones de interconexión entre operadores.

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

1.10 Estructura organizacional vigente

El Acuerdo 005 de la sesión ordinaria 049-2014 celebrada por la Junta Directiva de ARESEP aprueba una serie de modificaciones al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, en lo que se refiere a la SUTEL, se estableció la Estructura Organizativa inicial de la Sutel, organizada funcionalmente según se muestra en la figura 2.

Las direcciones están organizadas por equipos de trabajo de acuerdo con los procesos y las necesidades propias de su ámbito de competencia.

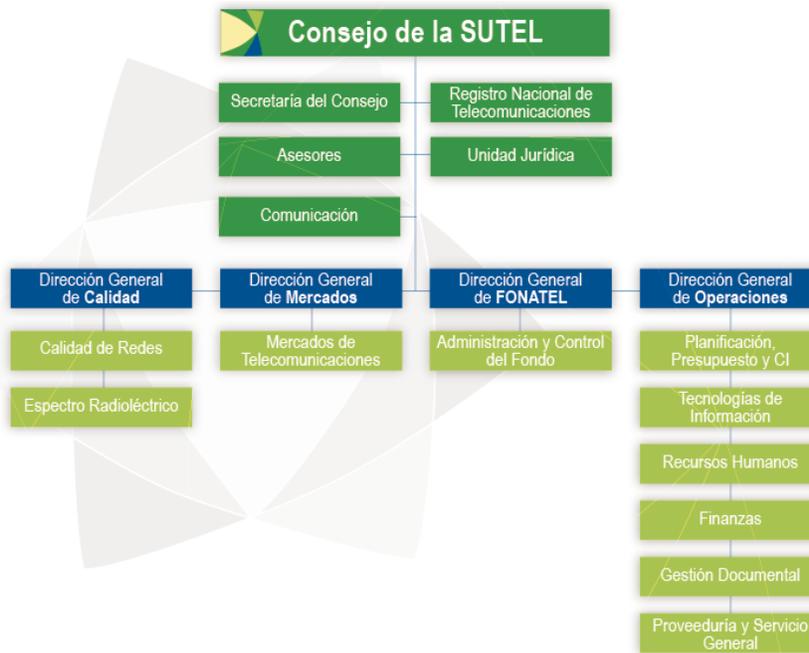


Figura 2. Organigrama de la Sutel

1.11 Objetivo del informe

Rendir cuentas sobre uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones como cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados en el 2019.

1.12 Metodología

Este informe es la compilación de una serie de documentos que involucran el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, a través de diferentes mecanismos la Sutel reporta la ejecución de las metas, los objetivos y el presupuesto durante el año.

Para efectos de obtener los resultados previstos en el objetivo de este informe, se efectuó la recopilación de documentos oficiales, para el período 2019:

- Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI)
- Liquidación Presupuestaria
- Informe de resultados de gestión
- Estados financieros auditados

1.13 Alcance y limitaciones

El presente estudio se limita al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, y en ningún momento considera las fuentes de financiamiento del Canon para la Reserva del Espectro y de la Contribución Especial Parafiscal.

Las direcciones de la Sutel que se financian directamente con el Canon de Regulación son: Mercados y Calidad. De forma proporcional y de acuerdo con un parámetro de contribución de costos, la Dirección de Operaciones y el Consejo, reciben recursos de este canon.

Así las cosas, en el caso de la Dirección General de Operaciones y del Consejo, los proyectos que se desarrollan, el costo del recurso humano y de los materiales y suministros es pagado proporcionalmente entre las tres fuentes de financiamiento, en estricto apego del principio al costo.

2. La rendición de cuentas en el sector público

La rendición de cuentas consiste en la obligación a cargo de todo titular de competencias públicas de actuar apegado al ordenamiento jurídico, de ejercer en forma ética, económica, eficaz y eficiente sus competencias y de generar y proporcionar la información necesaria y suficiente para que su actividad sea evaluada.

Este concepto implica paralelamente la obligación, a cargo de terceros, de evaluar los resultados de dicha gestión, tomando en cuenta tanto el respeto de las disposiciones normativas aplicables como el cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos y su responsabilidad en caso de incumplimiento.

La rendición de cuentas está basada en la evaluación de resultados. Si bien se busca el respeto del sistema jurídico y el cumplimiento de las funciones, el sistema de rendición de cuentas tiene como objetivo principal la satisfacción del interés general mediante eficiencia institucional. Es decir, mide metas y objetivos logrados en el tiempo con el objetivo de determinar su costo, su alcance y la razonabilidad de lo alcanzado.

El mandato de la rendición nace desde la Constitución Política donde el artículo 11 señala:

“La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”

Al respecto, la Constitución deja claro que aquellas funciones que se han encomendado a las autoridades tienen implícita la obligación de cumplirlas a cabalidad, pero con el menor costo posible. Además, es exigible a todos los funcionarios, nombrados en la Administración Pública.

La normativa sobre la rendición de cuentas está en toda la Administración Pública y nace del principio de legalidad, porque es el que delimita el actuar de cada organización. El artículo 11 de la Ley General de Administración Pública indica:

“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes”

Es el principio de Legalidad que rige a la administración el que indica el límite de sus competencias y establece el máximo de sus atribuciones, toda vez que debe cumplir cabalmente con lo expuesto en el ordenamiento jurídico. Además, delimita sobre esas acciones, la necesidad de rendir cuentas sobre su gestión, ya que la rendición de cuentas nace del contraste entre lo encomendado por ley y lo ejecutado en el ejercicio de sus competencias.

En lo que se refiere a la Ley 8131, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, la Sutel está supeditada a dos de sus títulos: el Segundo, que habla de los principios que deben regir la Administración y el Décimo, sobre el régimen de responsabilidad.

El título segundo de la Ley 8131, delimita el actuar de la administración mediante la sujeción de ésta al Plan Nacional de Desarrollo, a principios presupuestarios y al uso del Presupuesto como una herramienta de control.

Con la promulgación de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, los presupuestos pasaron a ser una herramienta que integra la planificación y las bases para la evaluación de resultados de acuerdo con criterios de economía, eficacia y eficiencia; principios que deben regir la elaboración y el control del gasto en la Administración.

En el caso de la Sutel, los presupuestos y sus respectivas liquidaciones son aprobados por la Contraloría General de la República; tanto el ingreso como el gasto evidencian las funciones atribuidas por la ley y los medios con los cuales se cumplen. La revisión de la Contraloría determina si esa rendición de cuentas (en términos monetarios y del Plan Operativo Institucional) es satisfactoria con la misión de la institución y emite disposiciones, en caso de considerarlo necesario.

2.1 El informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación

La Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 62 establece a la Sutel la obligación de realizar el informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación:

“Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará porque no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado” (el subrayado no pertenece al original)

Según indicación de la Contraloría General de la República, la rendición de cuentas a la que hace referencia el artículo 62 debe ser entendida como la revelación de la ejecución de forma eficiente de los recursos asignados a esa fuente de financiamiento.

La Contraloría General de la República, en su informe sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación¹ ha señalado:

“(...) el concepto de rendición de cuentas implica reciprocidad, es decir, la existencia de alguien quien recibirá las explicaciones y sin el cual no podría configurarse esta obligación. Además, prevalece el deber de asegurarse de que las explicaciones cumplen con los estándares de veracidad, oportunidad, responsabilidad y completitud (...)”

Es decir, la rendición de cuentas no solo implica el informe por sí solo, sino también una evaluación, a cargo de terceros de los resultados de dicha gestión, para verificar que se cumplen los objetivos y metas trazados inicialmente de acuerdo con principios éticos, económicos, eficaces y eficientes.

¹ DFOE-IFR-IF-07-2015. Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones.

La rendición de cuentas del canon de regulación debe estar enmarcada en el principio de servicio al costo, elemento fundamental en la prestación de un servicio público y establecido en la Ley 7593. El informe debe evidenciar, mediante una evaluación posterior, el cumplimiento de lo ordenado por las diferentes leyes que dictan el actuar de la Sutel en contraposición a lo ejecutado tanto en términos monetarios, de objetivos y metas.

En el informe de la Contraloría General de la República sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación, se dispone al Consejo de la Sutel que dicte los lineamientos acerca de dicho informe. La disposición 4.4 de ese ente de fiscalización indica:

“4.4 Dictar los lineamientos que orienten la elaboración de los informes de rendición de cuentas que debe presentar la Superintendencia sobre el uso de los recursos del canon de regulación que al menos considere el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon, así como los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el periodo, fecha de publicación del informe y que dicho informe sea publicado por los medios que corresponde. (...)”

Al respecto, el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 009-006-2016, del 4 de febrero de 2016, estableció los *“Lineamientos para la elaboración del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación”*, que establecen el contenido mínimo del informe y su periodicidad.

Estos lineamientos establecen como fecha máxima de presentación del informe el 30 de mayo de cada año, y su publicación por medio de la página oficial de la Sutel.

2.2 La auditoría del Informe de Rendición de cuentas

Dentro del informe de la Contraloría General, también se establece como una recomendación (5.1 del informe):

“5.1 Incoar el diálogo con la Junta Directiva y la Auditoría Interna de la Aresep con el propósito de que se valore de forma conjunta y considerando la planificación anual del órgano auditor, la posibilidad de que el informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación al que hace referencia el artículo 62 de la LGT sea realizado por la Auditoría interna de la Aresep.”

Como se explicó anteriormente, el criterio del órgano contralor es que los informes deben tener una evaluación a cargo de terceros. Así las liquidaciones presupuestarias y las evaluaciones semestrales y anuales del POI las revisa la misma Contraloría; los Estados Financieros son revisados por la Auditoría Externa. De ahí, el origen de la recomendación de que sea la misma Auditoría Interna quien revise el Informe de Rendición de Cuentas.

En apego a la recomendación expuesta, el Consejo de la Sutel remitió a la Auditoría Interna el acuerdo 014-016-2016 del 9 de marzo de 2016, con el cual solicitaba el criterio de esa unidad sobre la posibilidad de la revisión de dicho informe.

Posteriormente, mediante el oficio DFOE-SD-1112 del 30 de junio de 2016 la Contraloría General consulta sobre la respuesta de la Auditoría al respecto de la recomendación. La Sutel envía al ente auditor el oficio 4901-SUTEL-DGO-2016, del 7 de julio de 2016, mediante el cual solicita información acerca de la consulta realizada.

Con el oficio 295-AI-2016, del 19 de julio de 2016, la Auditoría respondió que había recibido el criterio emitido por la Dirección General de Asesoría Jurídica de la Aresep (541-DGAJR-2016) y *“(...) se está analizando y valorando por parte de esta Auditoría las conclusiones*

de dicho criterio, con el propósito de determinar la mejor manera de proceder en beneficio de las partes y del bien público que debe procurarse en todo acto administrativo.”

La Sutel comunicó la resolución del ente auditor a la Contraloría General mediante oficio 05235-SUTEL-DGO-2016 del 21 de julio de 2016.

Nuevamente, la Contraloría General solicita información sobre los avances de la Auditoría Interna en la determinación de la procedencia de la auditoría del Informe de Rendición de Cuentas, mediante oficio DFOE-SD-0152 del 17 de enero de 2017. Al respecto, la Sutel vuelve a consultar al ente de fiscalización mediante oficio 0883-SUTEL-DGO-2017 del 30 de enero de 2017.

La Auditoría Interna realizó una consulta al ente contralor mediante el oficio 046-AI-2017 del 6 de febrero de 2017. La Contraloría resolvió mediante oficio DFOE-IFR-0110, que fue enviado a la Sutel por la Auditoría Interna con el oficio 268-AI-2017 del 1 de junio, en dicho dictamen, la Contraloría resuelve:

“Al ser una recomendación, las valoraciones que efectúen ambas partes han de considerar no solo que la labor que realice la Auditoría Interna se ajuste a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y técnico, sino además ha de considerar otros elementos de conveniencia y oportunidad sustentables, que les permitan finalmente determinar si lo más viable es que quien audite dicho informe sea la Auditoría Interna o bien, si lo idóneo es la utilización de otros mecanismos de control, que puedan asegurar que dicho informe satisface razonablemente lo estipulado por la norma que lo existe, como puede ser las auditorías externas; incluso la combinación de alternativas de control”.

Todo lo anterior, fue ratificado por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 008-058-2017 del 3 de agosto de 2017 y enviado a la Contraloría General con el oficio 06369-SUTEL-DGO-2017 del 4 de agosto de 2017, indicando que *“la Superintendencia se encuentra a la espera de la respuesta de la Junta Directiva de la Aresep sobre la propuesta planteada y correspondería a la Auditoría Interna definir la programación y desarrollo de la auditoría de referencia”.*

Con el acuerdo 06-67-2017 del 19 de diciembre de 2017, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora señaló: *“Se coincide con la Contraloría General de la República en cuanto a que lo procedente es que sea la propia Auditoría Interna quien exponga a la Junta Directiva su posición en función de su propia planificación”.*

Finalmente, la Contraloría dio por cumplida la recomendación con el oficio DFOE-SD-0708 del 22 de marzo de 2018, advirtiendo a la Sutel:

“(…) se le recuerda la responsabilidad que compete a ese Consejo de gestionar las acciones necesarias, para asegurarse de la ejecución del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación al que hace referencia el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como de adoptar las acciones adicionales que se requieran en un futuro para que no se repitan las situaciones que motivaron la recomendación objeto de cierre”.

2.3 Resultados de la Auditoría Externa

Así las cosas, la Auditoría Interna está realizando la revisión del informe de rendición de cuentas correspondiente al 2017 (a la fecha de elaboración de este informe, la auditoría estaba en proceso).

Durante el 2019 se realizó la auditoría para el “*Atestiguamiento de la verificación de cumplimiento del contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2018*”, mediante la contratación de una empresa especializada en Contaduría Pública se realizó la revisión del informe anterior.

El criterio de los auditores² fue:

“En nuestra opinión, el contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación para el periodo terminado al 31 de diciembre del 2018, de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), cumple con los lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas del canon de regulación establecidos mediante el acuerdo 009-006-2016 del Consejo Directivo, en observancia de las disposiciones del Informe DFOE-IFR-IF-07-2015 y el mismo se encuentra de conformidad con la información presupuestaria, de planificación y financiera y del sistema de la entidad a esa fecha. No determinamos situaciones, hechos o evidencia que nos haga pensar que la información presentada en el Informe de Rendición de cuentas del Canon de Regulación del periodo 2018 contenga errores materiales que deban ser informados.”

Este informe se refiere solamente a la verificación del cumplimiento del contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2018 de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y no se extiende ningún estado financiero, informe ni fuente de la información utilizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en la elaboración del informe objeto de análisis, ni tampoco debe entenderse como una opinión sobre la razonabilidad de la información presentada en dichos informes.”

Al respecto, la Auditoría emite una recomendación:

“Es importante que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, considere coordinar con la auditoría interna de la Autoridad Reguladora, para que incluya en el plan de trabajo del 2020 la revisión del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2019 y que se defina el alcance de la auditoría a la cual hace referencia, ya que la actual es de un alcance limitado, debido a que el mismo no se encuentra claramente definido.”

Esta recomendación debe considerarse no solo para el plan de trabajo 2020 de la Auditoría interna sino también para todos los años en que su participación en la revisión del informe se dé.

² Informe sobre el trabajo para atestiguar con seguridad limitada sobre la verificación del cumplimiento del contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2018. Carvajal y Asociados.

3. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación

3.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon

Con base en la Evaluación del POI a diciembre de 2019, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 002-010-2020 del 31 de enero de 2020 y por la Junta Directiva de la Aresep, con el acuerdo 05-09-2020 del 18 de febrero de 2020 (Anexo 1). A continuación, un resumen de los proyectos que están financiados con el Canon de Regulación³:

3.1.1 Avance general:

Respecto a los proyectos POI 2019, el Consejo de la Sutel avaló mediante el acuerdo 012-059-2018, del 6 de setiembre de 2018, un total de 12 proyectos que conforman el POI; y la Junta Directiva de la Aresep aprobó, mediante acuerdo 04-58-2018, del 28 de setiembre de 2018, por un monto de ¢1.107.765.700,00 a ser financiadas a través de las tres fuentes de financiamiento a saber: Regulación, Espectro y Fonatel.

Siendo el POI un instrumento de planificación y ejecución para el cumplimiento de las obligaciones de Sutel fue necesario, presentar tres modificaciones al POI 2019:

1. Acuerdo 008-037-2019 del 13 de junio de 2019, el Consejo presentó una modificación al POI 2019, y con el acuerdo 05-31-2019 fue aprobado⁴ por la Junta Directiva de la Aresep. Modificaba alcances y metas de proyectos con respecto a los resultados de la evaluación final 2018 e incluía el proyecto FP032018 en el POI.
2. Acuerdo 018-051-2019 del 13 de agosto de 2019, el Consejo presentó una modificación al POI 2019 que cambiaba proyectos de Espectro Radioeléctrico y el proyecto relacionado con el RIOF; fue aprobada por la Junta Directiva de Aresep mediante acuerdo 08-40-2019⁵;
3. Acuerdo 007-054-2019 del 29 de agosto de 2019 del Consejo de la Sutel, y acuerdo número 08-42-2019 de la Junta Directiva de Aresep, del 17 de setiembre y ratificada en la sesión del 24 de setiembre; sobre el IVA y el impacto que generó en los proyectos POI.

El Plan Operativo de la Sutel 2019, con las modificaciones propuestas, alcanza un total de 13 proyectos, en consecuencia, considerando el ajuste el costo total ha disminuido, por lo que asciende a ¢712.242.601,00. Para Regulación de las Telecomunicaciones, el monto es de ¢352.408.575,00 y responde a 8 proyectos: 2 de la DGM, 1 de la DGC, 1 de la Unidad Jurídica, 1 del Equipo de Agenda Regulatoria, 1 de Tecnologías de Información, 2 de la Dirección General de Operaciones.

³ Los proyectos de Espectro Radioeléctrico (3) y los de Fonatel (2) no se contabilizan para este informe.

⁴ Aprobado en sesión del 09 de julio y ratificado en sesión del 16 de julio de 2019.

⁵ Aprobado en sesión del 10 de setiembre y ratificado en sesión del 17 de setiembre de 2019.

Al cierre del periodo 2019, el avance promedio de las metas físicas de los proyectos relacionados con Regulación es de 91% (proyectos directamente financiados y proyectos comunes a las tres fuentes). Desde el punto de vista financiero, se ejecutó el 98% de los recursos planeados.

En la tabla 1, se muestra el desempeño de los objetivos estratégicos relacionados con Regulación de las Telecomunicaciones; el objetivo estratégico 4 es del Fonatel y por ello no aparece dentro de la información.

Tabla N°1
Metas y presupuesto asignado a proyectos
por Objetivo Estratégico

# OE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Planeado en el POI			Ejecutado			
		# de metas	Monto planeado	% del total del presupuesto POI	% meta I semestre	% meta II semestre	Presupuesto pagado	% ejecutado
1	Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.	1	56 500 000,00	16,0%	63%	100%	53 708 900,00	95%
2	Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	4	295 908 575,00	84,0%	54%	85%	292 515 308,00	99%
3	Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	1	-	0,0%	91%	100%	-	0%
4	Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.		NA	NA	NA	NA	NA	NA
5	Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.	2	-	0,0%	35%	78%	-	0%
Total :		8	352 408 575,00	100,0%	61%	91%	346 224 208,00	98%

Al aplicar la evaluación se determina que 6 proyectos de los 8 planeados, tienen un avance de más del 80% en el alcance de las metas físicas; 1 proyecto reporta un avance entre 51-79% y 1 proyecto tuvo un avance menor al 50%.

Dirección	Cantidad de proyectos en POI 2019	GRADO DE AVANCE		
		de acuerdo con lo programado +80%	Con riesgo de incumplimiento 51-79%	Atraso crítico 0-50%
Mercados	2	2	-	-
Calidad	1	1	-	-
Operaciones	3	2	1	-
Institucionales	2	1	-	1
TOTAL	8	6	1	1

3.1.2 Resultados de ejecución por Objetivos Estratégicos

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

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

Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutó el 100% de la meta y de los recursos asignados para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 2.

**Tabla N°2
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 1**

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

Ejecución presupuestaria:

De los ₡56.500.000,00 presupuestados, al 31 de diciembre, se pagaron ₡53.708.900,00 lo que representa una ejecución del 95% de los recursos asignados. La diferencia se debe a que en la adjudicación del proyecto MP032018 sobre SIGITEL se utilizaron menos recursos que los estimados inicialmente en el estudio de mercado.

Ejecución de las metas de los proyectos:

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

El proyecto finalizó el pasado 20 de noviembre, cuando se realizó la presentación oficial del sistema a operadores y dueños de infraestructura.

El proyecto está disponible en <https://sutel.go.cr/indicadores>

¿En qué podemos ayudarte?



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

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

Al 30 de diciembre de 2019 estaban ejecutadas en promedio el 85% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 3.

Ejecución presupuestaria:

De los ¢295.908.575,00 presupuestados, al 30 de diciembre, se pagaron ¢292.515.308,00; lo que representa un 99%.

**Tabla N°3
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 2**

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

Ejecución de las metas de los proyectos:

Al respecto, las direcciones y áreas responsables informaron:

- *QP032018. Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones (100%)*

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

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

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

- *MP022018. Campaña de educación “Mi comparador” (100%)*

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

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

- *CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia (47%)*

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

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

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

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

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

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

- *No se cuenta con toda la información necesaria para la determinación del concepto de la herramienta y sus posibles oferentes.*

• En la fecha en que fueron recibidas las respuestas de las empresas ARANAS E.S. y TECHNOLOGY CORE COSTA RICA, así como las solicitudes de reunión y prórroga de plazo para brindar la información requerida, impiden contar con la información necesaria para el cumplimiento de la meta en la fecha prevista.

Justificación del avance de la evaluación:

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

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

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

CAUSAS de B):

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

Acciones de mejora:

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

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

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

Observaciones de PPCI sobre el desarrollo de este proyecto:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

herramienta de insumo para utilizar con los diferentes términos que para la construcción de un tesoro.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A la vez solicitamos ampliar el plazo de entrega de la proforma a 4 días hábiles después de realizada la cita propuesta por favor con el fin de brindar una cotización integral y con tecnologías modernas para su representada”⁷ (El subrayado no pertenece al original)

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

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

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

“En relación con el estudio de Mercado, tanto la Unidad Jurídica como TI han contactado con varios proveedores de diferentes tecnologías que podría ofrecer una solución tecnológica moderna, innovadora, ágil, eficaz y con un costo razonable. Esto ha permitido reuniones con tres de estos posibles oferentes para explicarles el objeto del proyecto. De esas reuniones, los oferentes han desarrollado un demo para observar cómo funcionaría la herramienta en una supuesta aplicación. Con la información recopilada, la Unidad Jurídica está elaborando un documento dirigido a estos oferentes y a algunos otros con los cuales han socializado el proyecto. El objetivo es obtener el costo probable del desarrollo, implementación y mantenimiento, de acuerdo con las posibles soluciones tecnológicas ofrecidas por distintas empresas.”

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

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

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

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

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

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

- *CP012018. Agenda Regulatoria Sutel (91%)*

El proyecto en su fase 2019 arrancó hasta el mes de febrero cuando ya se contó con la confirmación del equipo de trabajo vía acuerdo del Consejo; desde esa fecha se han realizado las siguientes actividades⁸:

- Se desarrolló en un 100% de la rendición de cuentas del 2018 la cual fue aprobada por el Consejo.
- Se realizó la modificación y mejora a la metodología de priorización de proyectos la cual contó con la aprobación respectiva del Consejo para su aplicación.
- Se construyó la Agenda Regulatoria 2019 y se han ejecutado reuniones con la mesa de trabajo con miras a la construcción de las Agendas Regulatorias 2020 y 2021.
- Las estrategias de comunicación de rendición de cuentas y de divulgación de la Agenda 2018 y 2019 fueron acordadas y a la fecha queda pendiente incluir los informes respectivos en la página web por parte del área de comunicación.
- Se elaboraron los materiales que serán compartidos con los funcionarios con la finalidad de motivar su participación en la elaboración de planes de trabajo institucionales (Agenda Regulatoria 2021) aplicando la metodología diseñada.
- También se socializaron con las mesas de trabajo proyectos de ejecución bianual. Se remitieron a todos los funcionarios las metodologías de presentación de iniciativas para la construcción de la Agenda Regulatoria 2021 y se espera recibir retroinformación para inicios del mes de febrero.
- Se está procesando la información de ejecución de los proyectos de Agenda Regulatoria 2019, con la finalidad de poder elaborar el informe de labores. Dicho informe de labores contendrá además un recuento de las lecciones aprendidas sobre este proyecto.

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

⁸ De acuerdo con el correo electrónico de la coordinadora de la Agenda Regulatoria, Cinthya Arias Leitón.

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

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

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

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2019 estaba ejecutado un 100% de la meta formulada para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 4.

**Tabla N°4
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 3**

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

Ejecución presupuestaria:

De acuerdo con lo solicitado en las modificaciones al POI, por la Unidad de Tecnologías de Información, los recursos del 2019 no serían ejecutados.

Ejecución de las metas de los proyectos:

- *TP012018. Plataforma de interoperabilidad (100%)*

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

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

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

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

- El miércoles 18 de septiembre del 2019 se realizó una sesión con el comité de TI para la valoración del alcance del proyecto y cartel, además se generaron una serie de recomendaciones para incorporar en el cartel.
- El jueves 19 de septiembre del 2019 se realizó una sesión con Microsoft donde se validó la herramienta Biztalk para el desarrollo del proyecto, y se realizará sesiones adicionales para validación de este.
- Se realizó un informe de las herramientas a disposición para la ejecución de la contratación durante el mes de noviembre y diciembre de 2019.
- Se realizaron las modificaciones necesarias en el cartel de la contratación y con el oficio 11300-SUTEL-DGO-2019 del 17 de diciembre de 2019, se enviaron las especificaciones técnicas para revisión y publicación de la Proveeduría.

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

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

Al finalizar el 2019, estaban ejecutadas en promedio el 78% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 5.

**Tabla N°5
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 5**

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

Ejecución presupuestaria:

No existen movimientos presupuestarios sobre este objetivo.

Ejecución de las metas de los proyectos:

Al respecto, la DGO informó:

- **OP012018. Banco de proyectos SUTEL (80%)**

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

Los cambios principales son:

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

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

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

- *OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF, de cara a la evolución del mercado (75%)*

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

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

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

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

Las metas para 2020 son:

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

3.1.3 Sobre las actividades de rutina

- *Aspectos generales sobre las actividades de rutina*

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno propuso un ajuste a la *“Metodología de Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos del Plan Operativo Institucional”*, el cual fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante el Acuerdo 001-025-2019 del 30 de abril de 2019.

Aplicando la variación en la metodología fue necesario revisar la lista de los proyectos considerados anteriormente como operativos, verificando según sus características, a cuál de las definiciones se aplica “proyecto” o “actividad”; así las cosas, se clasificaron como “actividad” aquellas que cumplan con los siguientes aspectos:

- Proyectos que originalmente fueron POI que se encuentran en su fase de operación e implican costos recurrentes.
- Casos que derivan de una contratación ya adjudicada y que implican pagos recurrentes.
- Los que tienen una periodicidad para su ejecución determinada previamente.
- Mantenimientos operativos de sistemas, con pagos recurrentes.
- Cambio en la forma de ejecución de un proceso cuando se transforma de manual a un proceso automatizado.
- Actualización de procesos o procedimientos.

Los resultados de la revisión originan una reclasificación convirtiendo en actividades lo que conforme la metodología anterior se consideraban proyectos ordinarios. Por lo cual, se realizaron las modificaciones aprobadas por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 008-037-2019 del 13 de setiembre de 2019, y con el acuerdo 05-31-2019 fue aprobado⁹ por la Junta Directiva de la Aresep.

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

⁹ Aprobado en sesión del 09 de julio y ratificado en sesión del 16 de julio de 2019.

- *Avances en las actividades de rutina*

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

Cuadro 1: Avance de la planificación operativa

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

El avance en el cumplimiento de las metas de las actividades de rutina que se les está realizado seguimiento es de un 87% en promedio para Regulación (y actividades comunes).

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

Existe un remanente de ¢110.667.610,00; al respecto, existen 6 actividades que concentran el 89% del saldo entre lo ejecutado y lo planeado, esas son:

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

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

3.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el periodo

La Sutel al finalizar cada periodo presupuestario elabora un informe de Labores con los principales resultados, para el ejercicio 2019, se realizó un compendio con las principales actividades y la gestión de las Direcciones y áreas que componen la Superintendencia, aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 010-023-2020 del 19 de marzo del 2020 (Anexo 2).

3.2.1 Resultados generales

Cada año, desde el Consejo se lideran proyectos y actividades institucionales que merecen especial mención, tal es el caso de la aprobación en la Asamblea Legislativa de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica N°9736, que entró a regir el 18 de noviembre de 2019 y la Reforma al Régimen sectorial de competencia, regulado en la Ley General de Telecomunicaciones.

Desde el año 2014, Costa Rica inició el camino hacia la modernización de las instituciones que regulan la materia del derecho y la política de competencia, y se comprometió con el proceso de adhesión a la OCDE en mejorar y adoptar las mejores prácticas internacionales en la legislación nacional.

Siendo que esta Superintendencia le fueron asignadas funciones de autoridad sector de competencia, a través de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), es que ha mantenido un constante seguimiento y participado en el proceso de construcción y trámite de la reforma legal necesaria. En adelante se amplía cómo fue el proceso, trámite y resultado de este proceso de reforma legal.

Proceso de modernización del marco jurídico en materia de Competencia

La aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica y la reforma a la Ley General de Telecomunicaciones vino a fortalecer la Sutel en su función de autoridad sectorial de competencia en el sector de las telecomunicaciones.

Se modernizó el marco jurídico del derecho y política de competencia en Costa Rica y con ello, la necesidad de ajustar la estructura organizacional de la Sutel, para su cumplimiento.

Este proceso data del año 2014, cuando Costa Rica se sometió voluntariamente a un examen inter-pares sobre el derecho y la política de competencia nacional, a cargo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) quienes emitieron recomendaciones al país para mejorar la efectividad de su legislación en la materia.

Dichas recomendaciones sirvieron de base en el proceso de adhesión de Costa Rica a la OCDE para la revisión del Comité de Competencia del año 2016, de lo que resultó necesario una reforma legal para el cumplir con los estándares exigidos por este organismo.

En el año 2015 el Poder Ejecutivo integró un equipo interinstitucional conformado por funcionarios especializados del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) y la Sutel.

En el año 2016, se presentó a la Asamblea Legislativa el proyecto de ley denominado: “Creación del Tribunal Administrativo de Competencia”, expediente N°19.996, el cual inicialmente fue tramitado por la Comisión Permanente de Gobierno y Administración y archivado por la Comisión Especial de la OCDE en el año 2019.

Con el cambio de Gobierno (2018-2022), el equipo técnico interinstitucional retomó el trabajo y elaboró una nueva propuesta con la Secretaría del Comité de Competencia de la OCDE (noviembre de 2018), la cual fue sometida a consulta pública y socializada mediante talleres técnicos con diferentes sectores interesados (noviembre-diciembre 2018):

- Unión de Cámaras (Uccaep)
- Cámara de Industrias (CICR)
- Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR)
- Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria (CACIA)
- Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria (CNAA)
- Consejo para la Competitividad (CPC)
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (Camtic)
- Cámara de Infocomunicación y Tecnología (Infocom)
- Cámara Nacional de Radiodifusión (Canara)
- Cámara de Radio y Televisión de Costa Rica (Canartel)

En el proceso se contó con la participación determinante de:

- Comisión legislativa OCDE
- Coordinadora del equipo económico
- Ministra de Hacienda
- Ministro de la Presidencia
- Ministro de coordinación con el sector privado
- Jefes de fracciones legislativas
- Presidente de la Asamblea Legislativa
- Consumidores de Costa Rica y
- Procuraduría General de la República

En el mes de febrero de 2019, se dio respuesta formal y por escrito a cada una de las observaciones recibidas en el proceso, para formular una nueva propuesta de ley denominada “Proyecto de Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica”, expediente N°21.303, publicado en el Alcance N°69 de La Gaceta del 27 de marzo de 2019.

Esta iniciativa de ley tuvo dictamen afirmativo unánime de la Comisión Especial OCDE, el 24 de julio de 2019. Recibió primer debate en el Plenario Legislativo el 26 de agosto de 2019 y el segundo debate, el 29 de agosto de 2019.

Una vez que pasó al Poder Ejecutivo fue sancionada por el Presidente de la República, el 05 de setiembre de 2019 y finalmente publicada en el Alcance N°257 de La Gaceta N°219 del 18 de noviembre de 2019, entrando así en vigencia la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica N°9736 y la reforma a la Ley General de Telecomunicaciones N°8642.

En resumen, la SUTEL participó en todo el proceso relativo al proyecto de Ley 21303, entre las actividades desarrolladas se encuentran:

-Participación en el proceso de redacción durante los meses de julio-noviembre de 2018 del texto de la propuesta de reforma al marco normativo de competencia, que finalmente se convertiría en el proyecto de Ley 21.303.

-Involucramiento en el proceso de consulta pública abierta, bajo la metodología propuesta por la SUTEL de la agenda regulatoria durante los meses de.

-Atención de las reuniones y observaciones específicas del sector telecomunicaciones durante el proceso de consulta del texto de reforma de ley.

-Asistencia y apoyo en otras reuniones generales del proceso de consulta del proyecto.

-Apoyo en el proceso de respuesta escrita y formal a cada una de las observaciones recibidas al texto consultando.

-Involucramiento en el proceso de consulta y atención de dudas sobre el texto con organismos como la OCDE y el FTC de Estados Unidos.

-Participación del proceso de socialización con sectores del texto del proyecto de Ley 21.303.

-Apoyo en el proceso de respuesta a las Mociones recibidas en relación con el proyecto de Ley 21.303.

-Involucramiento en el proceso de ajuste y redacción de los artículos del proyecto de Ley 21.303 a ser modificados como parte de las mociones recibidas en el trámite legislativo del proyecto.

Participación en el Comité de Competencia de la OCDE; “examen de adhesión” (diciembre 2019)

La Superintendencia de Telecomunicaciones es reconocida por las autoridades de gobierno y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), como autoridad sectorial de competencia en el sector de telecomunicaciones. En consecuencia, le corresponde a la SUTEL asumir un asiento de representación país, en el Comité de Competencia de la OCDE.

Durante la convocatoria del 30 de noviembre al 04 de diciembre del 2019, se presentó ante el pleno del Comité de Competencia de la OCDE, el “examen de adhesión”, en conjunto con COPROCOM y el acompañamiento de las ministras del MEIC y COMEX, siendo que el proceso de adhesión es propio del Poder Ejecutivo.

En este escenario el país presentó dos razones principales para alcanzar el ingreso:

- 1) La aprobación por parte de la Asamblea Legislativa de la Ley No. 9736, y
- 2) La aprobación por parte de ambas Autoridades de Competencias de la estrategia de implementación, denominada: “Hoja de Ruta”.

El 15 de mayo de 2020, se conoció la invitación del organismo internacional para que Costa Rica entrara en la organización.

Aprobación por parte de la Asamblea Legislativa de la Ley No. 9736

a) Resumen de la Ley N°9736

La Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica N°9736 y la reforma a la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, es en adelante el marco normativo en materia de derecho y política de la competencia en el país.

La nueva legislación acoge las recomendaciones establecidas en el “examen inter-pares” del año 2014 por la OCDE y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y se apega a las mejores prácticas internacionales en el tema de competencia.

a.1. Cambios normativos sustantivos

Fortalecimiento del marco normativo de Coprocom:

- Se amplía el ámbito de aplicación del derecho de la competencia. Ningún sector queda exento de la normativa de competencia, excepto aquellos autorizados mediante ley especial.
- Se garantiza independencia a la Coprocom, otorgándole autonomía administrativa, presupuestaria y funcional. Le dan personalidad jurídica instrumental para realizar actividad contractual; administrar sus recursos y su patrimonio; y suscribir contratos y convenios con entidades públicas y privadas, nacionales o internacionales. Se nombran comisionados a tiempo completo; tres miembros propietarios y dos suplentes (abogados y economistas).
- Se clasifican las infracciones como leves, graves y muy graves. Se establece que las multas se calcularán como un porcentaje máximo sobre el volumen de ventas. Las multas se proponen como un máximo de 3% por infracciones leves, 5% por infracciones graves y 10% por infracciones muy graves.
- Se ajustan los umbrales de notificación para promover un uso eficiente de los recursos de la autoridad.
- Se establece a la Coprocom la facultad de autorizar concentraciones en el sector financiero. Sin embargo, se reconoce que aquellas transacciones que puedan implicar un riesgo prudencial en dicho sistema serán conocidas exclusivamente por la respectiva Superintendencia a cargo del tema, esto con el fin de proteger y mitigar riesgos a la solvencia, solidez y estabilidad de las entidades o del sistema financiero.

Fortalecimiento del marco normativo de ambas autoridades de competencia (incluye a la Sutel)

- Mejora del procedimiento para realizar investigaciones e imponer sanciones. Se establece un procedimiento especial para la investigación y sanción de conductas anticompetitivas, el cual tiene como propósito responder a las complejidades y particularidades de los asuntos relacionados con la materia de competencia. Dicho procedimiento establece tres etapas independientes entre sí: investigación, instrucción y decisión, y, para mayor transparencia y seguridad jurídica, plantea una división de funciones entre los funcionarios que participan en cada etapa, garantizándose el debido proceso y el derecho de defensa.

- Se introduce un programa de clemencia que establece la eliminación o reducción de multas a los agentes que colaboren con las autoridades en la investigación de prácticas monopolísticas absolutas. Este permitirá a las autoridades de competencia mejorar la detección cárteles.

El procedimiento introduce mecanismos que otorgan a los agentes económicos investigados la posibilidad de solicitar la terminación anticipada de un procedimiento. Los tres mecanismos de terminación anticipada incluidos son: terminación debido a inadmisibilidad manifiesta, terminación anticipada con reconocimiento de la comisión de la infracción y terminación anticipada con ofrecimiento de compromisos.

- Clasificación de conductas y sanciones efectivas para disuadir conductas ilegales y fomentar la cooperación de los agentes económicos con la autoridad de competencia. La propuesta aumenta el número de prácticas que la autoridad de competencia puede sancionar y aumenta sustancialmente las multas por cada tipo de infracción.
- Las personas físicas que participen en prácticas monopolísticas o concentraciones ilícitas y para los funcionarios públicos que coadyuven, faciliten, propicien o participen de cualquier forma en la realización de prácticas monopolísticas se establece una multa máxima de hasta 680 salarios base, lo que equivale a US\$516.777 (al tipo de cambio promedio del año 2019).
- Modificación en la definición y estándar de análisis de concentraciones. Con respecto al control de concentraciones, la Ley establece un procedimiento de dos fases, lo que le permitirá a la autoridad de competencia aprobar en forma expedita las transacciones que no tienen el potencial de dañar la competencia.

Se prohíbe la posibilidad de notificar una concentración después de la ejecución de la transacción. Se establece un nuevo estándar de revisión de concentraciones, este estándar sigue las recomendaciones internacionales y establece que la autoridad debe centrar su análisis en los efectos de la transacción.

- Se fortalecen las facultades para ejercer la abogacía de la competencia.
- Se refuerzan las facultades para eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada establecidas en leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y resoluciones administrativas. Esto mediante la emisión de opiniones y estudios de mercado.
- Podrán las autoridades llevar a cabo actividades de capacitación y la promoción para aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia.
- Se otorga a las autoridades la facultad para establecer acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, y para intercambiar información con otras autoridades de competencia para participar y colaborar en la persecución de prácticas anticompetitivas y concentraciones ilícitas.

- La Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica viene a fortalecer a la Sutel en sus funciones de autoridad sectorial de competencia en telecomunicaciones. En adelante, corresponde aplicar el nuevo marco normativo y realizar los ajustes organizacionales necesarios.

Aprobación por parte de ambas Autoridades de Competencias de la estrategia de implementación, denominada: “Hoja de Ruta”. (Hoja de ruta para la implementación de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley N°9736)

La “Hoja de Ruta” es una estrategia de las Autoridades de competencia para implementar la Ley No. 9736. Se trata de un compromiso de la SUTEL, de conformidad con el acuerdo 006-064-2019 de la sesión ordinaria 064-2019 del 22 de octubre de 2019. Mismo que fue presentado a la OCDE mediante el documento titulado: “Accession Review of Costa Rica 2019”, y reconocido como parte del compromiso país por el Comité de Competencia de ese organismo en reunión celebrada a finales del 2019.

Este instrumento se presentó a la OCDE a inicios de año por primera vez el 16 de enero de 2019; y ha sido revisada en diferentes oportunidades; entre ellos:

- Fue discutido en profundidad en reunión sostenida el 04 de junio de 2019 con la Secretaría del Comité de Competencia en el marco de la Reunión del Comité de Competencia de la OCDE.
- La Hoja de Ruta fue remitida formalmente a la OCDE por las autoridades de competencia el 15 de julio de 2019, en el marco de la repuesta al cuestionario del examen inter pares remitido por la Secretaría del Comité de Competencia. Lo cual fue aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 012-044-2019 de la sesión 044-2019 celebrada el 11 de julio de 2019.
- Fue discutida y depurada en reunión sostenida el 04 de setiembre de 2019 con la Secretaría del Comité de Competencia de la OCDE en el marco de la Misión Técnica de la Secretaría del Comité de Competencia.
- Fue incluida por la Secretaría del Comité de Competencia de la OCDE en el documento “Accession Review of Costa Rica”, remitido a la SUTEL el 29 de octubre de 2019.
- Fue aclarado y modificado por Costa Rica para su inclusión final en el borrador del documento “Accession Review of Costa Rica” el 08 de noviembre de 2019.
- Fue presentada ante los Delegados de los países Miembros del Comité de Competencia de la OCDE el 03 de diciembre de 2019 en el marco de la revisión de acceso presentada por las autoridades de competencia de Costa Rica sobre política de competencia.
- Finalmente fue incluida en el documento final “Accession Review of Costa Rica” el 19 de febrero de 2020.

Se reconoce que, además de la reforma legal en materia de Competencia, Costa Rica debe avanzar en la elaboración de otros instrumentos que le permitan fortalecer a las Autoridades

a través de la implementación de las mejores prácticas internacionales; la estandarización de procesos a lo interno de cada Autoridad y entre estas; la transparencia en la forma en que realizan sus funciones y de certeza jurídica a los agentes económicos sobre la forma en que se realizan las funciones que le han sido encomendadas.

Durante este año las Autoridades de Competencia Nacional y Sectorial trabajaron en la formulación de una “Hoja de ruta estratégica” la cual establece las actividades que deben ser ejecutadas para facilitar la implementación del nuevo marco jurídico.

Esta estrategia plantea tres ejes de acción:

1. Fortalecimiento normativo; cuyo objetivo es fortalecer los instrumentos normativos de las Autoridades de Competencia para el cumplimiento efectivo de la política nacional, mediante la actualización de las normas de competencia, este objetivo incluye el proceso de elaboración del reglamento de la ley, así como la elaboración de aproximadamente 13 instrumentos entre los cuales se encuentran las guías y manuales para la aplicación de la política de competencia.
2. Fortalecimiento institucional; su objetivo es fortalecer a las Autoridades de Competencia para que tengan las capacidades técnicas y herramientas necesarias para la correcta aplicación de la normativa, tales como presupuesto y estructura, tecnología, recurso humano y mecanismos de coordinación interinstitucional. De conformidad con el Transitorio IX, de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley N°9736.
3. Promoción y aplicación de la normativa de competencia; tiene como objetivo proteger y promover la competencia de manera efectiva, conforme a las mejores prácticas internacionales. Las acciones para este eje se dividen en tres áreas: elaboración de estudios; transparencia y rendición de cuentas; y educación y formación de conocimientos.

La implementación de esta hoja de ruta permitirá que en un corto plazo se cumpla la política pública del país, garantizándose el fomento de la competencia en los distintos sectores, a través de una mayor productividad y eficiencia en la producción, lo cual se traduce en última instancia en un mayor aporte al producto interno bruto del país y por tanto al crecimiento de la economía nacional. De esta manera, se logrará cumplir con el objetivo de Estado de mantener a los consumidores como el centro de atención, ya que son quienes tendrán mejores precios, calidad, variedad e innovación de bienes y servicios.

Implementación de la Ley N°9736 y Reforma a la LGT por parte de la Sutel

El Consejo de la SUTEL ha procedido con la designación temporal del Órgano Técnico de Competencia, pues la nueva normativa entró a regir a partir del 18 de noviembre de 2019, e incorporó cambios significativos en el Régimen Sectorial de Competencia dispuesto en la LGT, en particular en la aplicación de un procedimiento especial de competencia (investigación preliminar, instrucción y decisión), que deben ser independientes entre sí y separados de otras funciones de regulación.

Al amparo de lo dispuesto en la Ley N°9736, Transitorio IX, y el artículo 95 del Reglamento Autónomo y de Servicios (RAS) de la Aresep y su Órgano desconcentrado (RIOF), el Consejo de la Sutel, mediante el acuerdo N°002-074-2019, de la sesión extraordinaria N°074-2019, celebrada el 19 de noviembre de 2019, realizó un ajuste temporal interno mientras se tramita la debida aprobación por parte de la Junta Directiva de la Aresep.

Por lo anterior, se designaron los funcionarios que de manera temporal asumirían las funciones de dirigir las labores del órgano técnico, de investigación y de instrucción, según la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en telecomunicaciones.

Lo anterior, mientras la Unidad de Recursos Humanos de la DGO, concluye el “*estudio de organización a efectos de determinar la estructura organizativa idónea*” que será presentado ante la Junta Directiva de la Aresep para trámite y aprobación.

Para la Sutel es relevante poder dar cuenta del trabajo que se inició en el año 2014 y que se concreta de manera positiva en el año 2019, como resultado de la reforma del marco normativo e institucional más importante desde su creación en el año 2008.

3.2.2 Resultados de la Dirección General de Calidad

Esta Dirección General asesora al Consejo de la Sutel en materia de regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y coordina lo pertinente con Dirección de Protección al Usuario de la Aresep.

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

La unidad Administrativa de Espectro Radioeléctrico no será analizada en este informe por tratarse de otra fuente de financiamiento.

Unidad Administrativa de Calidad de Redes

Atención de reclamaciones interpuestas por los usuarios

Mediante acuerdo N°017-083-2018 de la sesión ordinaria N°083-2018 del 6 de diciembre de 2018, el Consejo con la asesoría de la DGC promovió un proceso de trabajo conjunto con los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones que tenía como propósito hacer más eficiente la atención de las reclamaciones de los usuarios.

Con la participación de los miembros del Consejo y de la DGC se realizaron reuniones con los gerentes de las diferentes empresas, llegando a alcanzar el compromiso de suscribir “*Cartas de compromiso*”, que permitirían promover procesos de facilitación para la atención de reclamaciones por parte de la mayoría de los operadores.

Tal acción, se tradujo en un impulso en la resolución expedita de reclamos a través de los mecanismos de resolución alterna de conflictos alcanzando una mejora sustantiva.

El éxito de este proceso se puede medir por los niveles alcanzados, siendo que como resultado de esta acción conjunta del regulador con los operadores se logró atender un total de 1.184 reclamaciones de usuarios, superando en 305 las reclamaciones ingresadas en el año anterior.

Para la Sutel es importante afirmar que en el año 2019 se dio atención expedita y oportuna a las reclamaciones de los usuarios finales por posibles violaciones a sus derechos y que, por primera vez, se logró cerrar la brecha entre las reclamaciones ingresadas y atendidas.

Informes de calidad de servicio

Desde el año 2016 y de forma consistente todos los semestres, la Sutel en colaboración con la empresa OpenSignal, han puesto a disposición de los usuarios de Costa Rica informes del estado de Internet móvil, empoderando a los usuarios al proporcionarles información actualizada sobre los niveles de calidad que ofrecen los operadores.

Estas publicaciones han impactado positivamente el mercado de las telecomunicaciones, promoviendo la competencia en calidad de servicio, lo cual se refleja en una mayor adopción de tecnologías LTE cuya cobertura pasó de 50% en 2016 a más del 65% en 2019, y cuyas velocidades se triplicaron pasando de 5 Mbps a más de 15 Mbps en ese mismo período, incluyendo los casos destacables de un operador con cobertura cercana al 75% y otro con velocidades promedio de 26 Mbps.

Es satisfactorio para la Sutel, comprobar que los servicios que se ofrecen a los usuarios finales son servicios de calidad, con tecnología de punta y con la garantía para el Estado de que se está haciendo un uso eficiente del espectro radioeléctrico.

3.2.3 Resultados de la Dirección General de Mercados

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

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

El equipo de trabajo de la DGM además de cumplir con la ejecución de los proyectos POI, también se destacó por haber concretado el proyecto que permitió desarrollar una herramienta web, denominada; “Sistema General de Indicadores de Telecomunicaciones” (Sigitel).

Desde el año 2017 se planteó la necesidad de empoderar al usuario de información relevante del sector de telecomunicaciones, tal como la evolución y el estado actual del mercado en relación con suscripciones, ingreso, tráfico, recurso humano, inversión, puntos de venta, entre otros, de tal forma, que disponga de los instrumentos necesarios para la toma de decisiones.

Dado esto, la DGM se propuso como meta diseñar una herramienta web de fácil uso que permitiera el acceso a la información pública de este sector.

Para ello, se investigó a nivel internacional las diferentes plataformas que tenían los principales reguladores y las tendencias en cuanto a la experiencia de usuario en la utilización de estas herramientas y reuniones con proveedores que ofrecen este tipo de

productos en el mercado, buscando realimentar la iniciativa en cuanto el alcance, diseño y funcionalidad de la herramienta que se buscaba.

Como resultado de estas investigaciones, se evidenció que la herramienta debería permitir acceder a la definición de los indicadores que mantiene la Sutel, su descarga y visualización, mediante gráficos que permitan una fácil interpretación, además de que se permita acceder a los informes y estudios que se hayan realizado en el órgano regulador en cuanto a las estadísticas del mercado de las telecomunicaciones.

En el 2018 el área de Análisis Económico de la DGM, en conjunto con el departamento de Tecnologías de Información, redactaron un cartel para una licitación pública que contemplara la totalidad de los requerimientos de diseño, funcionales, técnicos y de seguridad informática necesarios y fundamentales para garantizar una herramienta web de fácil uso, accesible y segura, siendo esencial el resguardo de los datos confidenciales que se administran.

En setiembre de 2019 inició la ejecución del proyecto, con la empresa Datasoft Netsolutions S.A, quienes resultaron adjudicados, después del proceso de concurso público.

Durante la primera mitad del año 2019 se realizaron pruebas de diseño, tomando en consideración la opinión de múltiples funcionarios de diferentes áreas y profesiones, con el fin de tomar la mejor decisión relacionada con la experiencia del usuario, además de las pruebas funcionales, técnicas y de seguridad informática.

Es así, como en noviembre de 2019 se lanzó la herramienta web Sigitel mediante un taller dirigido a la academia, instituciones públicas, proveedores y operadores del mercado, con el cual la Sutel puso oficialmente a disposición de todo usuario los datos públicos e históricos del sector de telecomunicaciones de Costa Rica.

El sistema permite acceder a información de los siguientes servicios:



Figura 3. Servicios de SIGITEL

Para cada uno de ellos, los usuarios tienen la posibilidad de acceder a la siguiente información:



Figura 4. Información SIGITEL

Hoy los usuarios de telecomunicaciones cuentan con una herramienta tecnológica que los empodera. Con el acceso a la herramienta web Sigitel se puede informar sobre los datos relevante del sector de telecomunicaciones, la evolución y el estado actual del mercado en relación con suscripciones, ingreso, tráfico, recurso humano, inversión, puntos de venta, entre otros y además dispone de información necesaria para una mejor e informada toma de decisiones.

Con esta herramienta la Sutel se convierte en una entidad pionera a nivel latinoamericano en brindar información en línea a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y garante de la tutela de los derechos de los usuarios.

Área de Competencia

Caso de Concentración TIGO-MOVISTAR

Se resalta este caso, tramitado bajo la asesoría del área de competencia de la DGM, por tratarse de una transacción relevante en el mercado de las telecomunicaciones, que esta Superintendencia tramitó como una solicitud de concentración de las empresas TIGO-MOVISTAR.

En enero del año 2019, la empresa Telefónica S.A. (España) informó públicamente su intención de abandonar su operación en el mercado centroamericano con el anuncio de la venta de su operación en Guatemala y El Salvador a CLARO; y de su operación en Nicaragua, Costa Rica y Panamá a MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR INC.

De tal manera, que, la operación notificada era de carácter regional. El vendedor señaló que esto formaba parte de la política de gestión de cartera de activos del Grupo Telefónica.

En Costa Rica, el Grupo Telefónica opera bajo la marca MOVISTAR desde el año 2011 y constituye el segundo operador móvil del mercado, que actualmente cuenta con una oferta

integrada de otros servicios complementarios, sin embargo, el giro de negocio principal de la empresa son los servicios móviles.

El Grupo Millicom opera bajo la marca TIGO desde el año 2008 y constituye el operador de servicios fijos con mayor cuota de mercado, ofreciendo una oferta integrada de servicios fijos.

La transacción permitiría a TIGO contar con una oferta integrada de servicios fijos y móviles. Convirtiéndose en el segundo operador con la capacidad de ofrecer servicios fijos y móviles de manera integrada.

Mediante el estudio correspondiente, se concluyó, que la concentración podría tener efectos horizontales y de conglomerado, sin embargo, no se llegó a determinar efectos negativos unilaterales o coordinados, por lo cual la transacción se autorizó por parte de la Sutel sin ningún tipo de condición.

3.2.4 Resultados de la Dirección General de Operaciones

Esta Dirección General cuenta con las Unidades Administrativas de: Planificación, Presupuesto y Control Interno, Tecnologías de información, Recursos Humanos, Gestión Documental, Finanzas, Proveeduría y Servicios Generales, las cuales realizan diversas funciones para el cumplimiento de las metas el control y administración de toda la gestión operativa de la institución.

Su aporte para el 2019 se concentró en brindar apoyo a las áreas sustantivas, realizar las funciones a su cargo y ejecutar proyectos tales como: Análisis de Reformas RAS y RIOF y Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.

A continuación, se mencionan temas de relevancia para este Informe y requisitos en el proceso de rendición de cuentas:

Capacitación Institucional

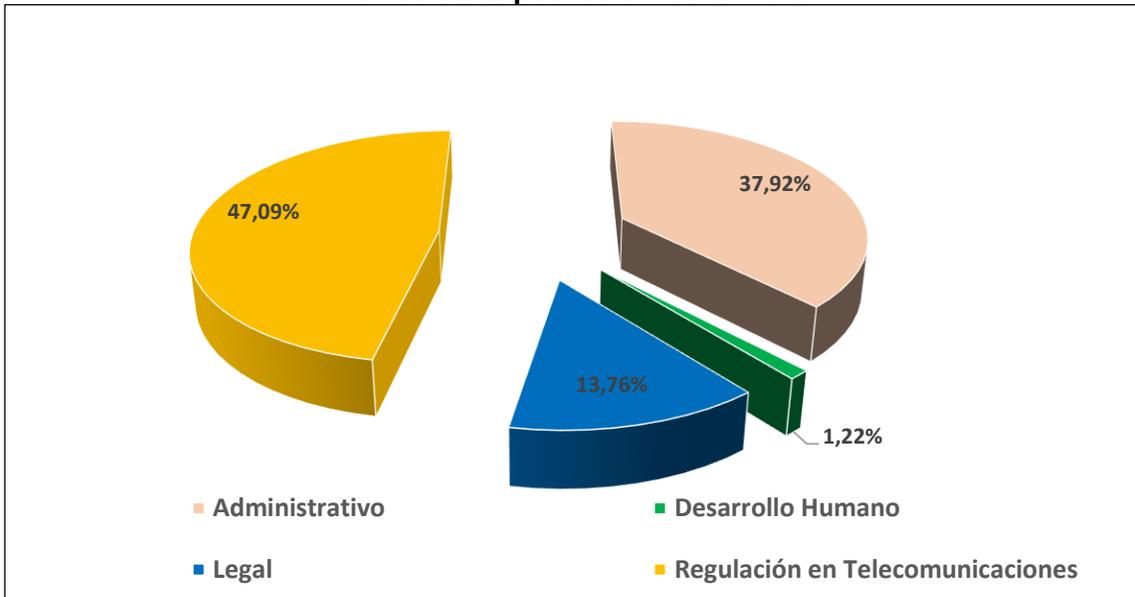
En el 2019, la Sutel brindó capacitación por un monto de ¢38.909.287,84, distribuidos entre las diferentes dependencias, según detalle que se muestra a continuación:

Tabla N° 6
Recursos de capacitación por dependencia

Ejecución presupuestaria capacitación 2019 Sutel		
Dependencia	Monto	% asignado
CONSEJO	¢2 102 985,02	5%
OPERACIONES	¢6 623 818,45	17%
MERCADOS	¢9 146 866,99	24%
CALIDAD	¢15 326 774,99	39%
ESPECTRO	¢5 262 817,91	14%
FONATEL	¢446 024,48	1%
Total	¢38 909 287,84	100%

En materia de gestión del recurso humano; la Sutel brindó capacitación a los profesionales, según se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1
Temas de capacitación Sutel 2019

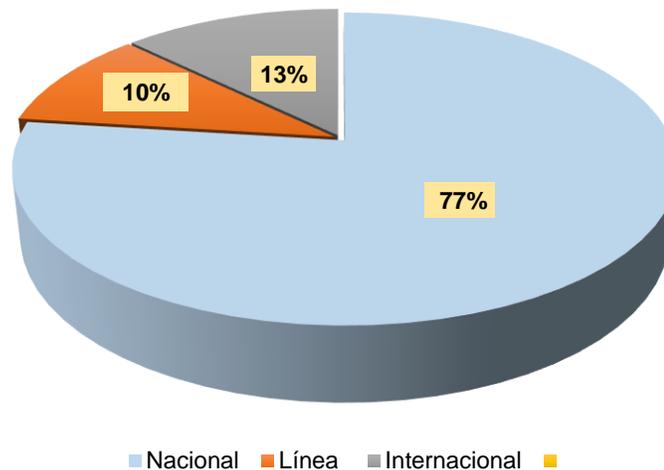


Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de la sesión ordinaria N°006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

El principal tema en el cual se brindó capacitación fue “Regulación de las Telecomunicaciones” (47,09%), en orden de importancia “Materia administrativa” un 37,92%, “Legal” un 13,76% y “Desarrollo humano” un 1,22%.

En total se realizaron 194 eventos, de los cuales un 77% fue capacitación nacional, un 13% internacional y un 10% fue capacitación en línea, lo cual se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 2
Tipos de evento de capacitación Sutel 2019



Participación en actividades capacitación y representación internacional

Funcionarios de la Sutel han participado en diversas actividades de capacitación y representación internacionales asociadas a la materia de regulación de las telecomunicaciones. A continuación, se brinda información sobre la participación de los miembros del Consejo, Directores Generales y Asesores.

Tabla N° 7
Participación en Actividades de Capacitación y Representación Internacional
(año 2019)

Nombre del funcionario	Cargo	País destino	Nombre de la capacitación / representación
Glenn Fallas	Director General de Calidad	México	33 Reunión del Comité Consultivo permanente II radiocomunicaciones incluyendo radiodifusión (CCP.II)
Glenn Fallas	Director General de Calidad	USA	The 8th Annual Americas Spectrum Management Conference
Gilbert Camacho	Miembro del Consejo	Honduras	Foro Latinoamericano del Caribe de Competencia (FLACC)
Gilbert Camacho	Miembro del Consejo	Francia	Comité de Competencia, Reunión del Workly Partly 2, Workly Partly 3, Competition Committee & Global fórum on Competition
Hannia Vega	Miembro del Consejo	España	Programa Ministerial de la GSMA en el Mobile World Congress
Esteban Gonzalez	Jefe Unidad de Espectro	Canadá	34 reunión del CCP.II de CITEL
Jorge Brealey	Asesor del Consejo	España	Programa Ministerial de la GSMA en el Mobile World Congress
Rosemary Serrano	Asesor del Consejo	Colombia	Conferencia Anual de la Red internacional de Competencia
Rosemary Serrano	Asesor del Consejo	Francia	Comité de Competencia, Reunión del Workly Partly 2, Workly Partly 3, Competition Committee & Global fórum on Competition
Ivannia Morales	Asesor del Consejo	Paraguay	22° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)
Walther Herrera	Director General de Mercados	España	15° edición de la Escuela Iberoamericana de Competencia
Walther Herrera	Director General de Mercados	Honduras	Foro latinoamericano del Caribe de competencia (FLACC)
Walther Herrera	Director General de Mercados	Francia	Comité de Competencia, Reunión del Workly Partly 2, Workly Partly 3, Competition Committee & Global fórum on Competition

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo N°009-006-2019 de sesión ordinaria N°006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

Procesos de contratación administrativa

Durante el 2019 la Sutel realizó 69 procesos de contratación.

Tabla N°8
Procesos de contratación 2019

Procesos de contratación 2019	
Tipo de contratación	Cantidad
Contratación directa	58
Licitación abreviada	9
Licitación pública	2
Total de procesos	69

Fuente: Sutel, 2019

3.3 Información presupuestaria

Con base en la Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2019, y aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 001-012-2020 del 10 de febrero de 2020 (Anexo 3); se presentan los datos más relevantes:

3.3.1 Ejecución de Ingresos

Los ingresos corrientes relacionados con el canon de regulación 2019 ascienden a la suma de ¢5,580,508,350.9 y el uso de financiamiento de vigencias anteriores equivale a la suma de ¢5,065,339,202.3 lo que resulta en un total de ingresos al 31 de diciembre de 2019 por ¢10,645,847,553.2.

Los egresos totales para este período equivalen a la suma de ¢6,745,400,192.0 lo cual genera un resultado económico al 31 de diciembre de 2019 de ¢3,900,447,361.2 como se puede apreciar en el Cuadro N°2.

CUADRO N° 2 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESULTADOS DEL PERIODO CÁNON DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 colones			
DETALLE	RECURSOS ANTERIORES	EJECUCIÓN DEL PERIODO	TOTAL
INGRESOS TOTALES			10,645,847,553.2
INGRESOS CORRIENTES		5,580,508,350.9	
Ingresos Tributarios Diversos (Fonatel)		-	
Venta de Servicios		2,410.2	
Derechos Administrativos (Cánones)		5,246,783,739.0	
Renta de La Propiedad (Concesiones)		-	
Renta de activos financieros		329,707,201.4	
Multas y Sanciones		2,150,104.9	
Intereses Moratorios		1,828.6	
Transferencias Corrientes De Instituciones Públicas Financieras		-	
Transferencias Corrientes De Organismos Internacionales		-	
Otros Ingresos no Tributarios		1,863,066.8	
FINANCIAMIENTO	5,065,339,202.3		
Superávit Especifico 2018 Incorporado en 2019:	3,223,080,071.0		
Superávit Especifico 2018 por incorporar en 2019:	1,842,259,131.3		
GASTOS TOTALES			6,745,400,192.0
GASTOS CORRIENTES		6,745,400,192.0	
Remuneraciones		3,266,933,973.0	
Servicios		3,019,648,520.6	
Materiales y Suministros		17,560,028.1	
Bienes Duraderos		405,852,636.4	
Transferencias Corrientes		35,405,034.0	
GASTOS DE CAPITAL		-	
Transferencias de Capital del Periodo		-	
RESULTADO DEL EJERCICIO PRESUESTARIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	5,065,339,202.3	(1,164,891,841.1)	3,900,447,361.2

Fuente: Sutel.

* Los ¢1.164M en rojo, corresponde al resultado del periodo sin el efecto del superávit en los ingresos, ya que son los ingresos corrientes menos los gastos, los cuales estos últimos, contienen gastos financiados por superávit.

Los ingresos corrientes percibidos al 31 de diciembre de 2019 representan un porcentaje de 102.7% del total de los ingresos aprobados, el cual se encuentra compuesto principalmente por el cobro del canon de regulación, del cual se percibieron ¢148.1M más de lo presupuestado.

El superávit a diciembre de 2018 fue por un monto de ¢5,065,339,202.3, del cual se incorporaron un total de ¢3,223M, que corresponde a un 63.6% del total del superávit, la aplicación se puede observar en el cuadro 3.

CUADRO N° 3 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES INGRESOS PRESUPUESTADOS Y PERCIBIDOS CANON DE REGULACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 colones					
N° PARTIDA	PARTIDAS	TOTAL			
		INGRESOS APROBADOS	INGRESOS PERCIBIDOS	POR PERCIBIR	% EJEC.
1	Ingresos Corrientes	5,432,331,241.0	5,580,508,350.9	(148,177,109.9)	102.7%
1-1	Ingresos Tributarios	-	-	-	0.0%
1-3	Ingresos No Tributarios	5,432,331,241.0	5,580,508,350.9	(148,177,109.9)	102.7%
1-4	Transferencias Corrientes	-	-	-	0.0%
		SUPERÁVIT APROBADO	SALDO A DIC-18 SUPERÁVIT	POR ASIGNAR	% EJEC.
3	Financiamiento	3,223,080,071.0	5,065,339,202.3	1,842,259,131.3	63.6%
3-3	Recursos De Vigencias Anteriores	3,223,080,071.0	5,065,339,202.3	1,842,259,131.3	63.6%
TOTALES		8,655,411,312.0	10,645,847,553.2	1,694,082,021.5	123.0%

Fuente: Sutel

3.3.2 Ejecución de Egresos

La ejecución de los egresos totales del canon de regulación equivale a un 77.9%, como se muestra en el Cuadro N°4, monto inferior en 22.1% al parámetro de un 100.0% de ejecución esperado para el 2019, el detalle a continuación:

CUADRO N° 4 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS CANON DE REGULACIÓN ES DE LAS TELECOMUNICACIONES AL 31 DE DIEMBRE DE 2019 (colones)				
PARTIDAS	TOTAL			% EJEC.
	PRESUPUESTO APROBADO	EJECUCION	DISPONIBLE	
Remuneraciones	3,755,353,355.0	3,266,933,973.0	488,419,382.0	87.0%
Servicios	3,830,473,767.0	3,019,648,520.6	810,825,246.4	78.8%
Materiales y Suministros	29,253,990.0	17,560,028.1	11,693,961.9	60.0%
Bienes Duraderos	489,216,133.0	405,852,636.4	83,363,496.6	83.0%
Transferencias Corrientes	239,837,231.0	35,405,034.0	204,432,197.0	14.8%
Transferencias de Capital	-	-	-	0.0%
Cuentas Especiales	311,276,837.0	-	311,276,837.0	0.0%
TOTALES	8,655,411,313.0	6,745,400,192.0	1,910,011,121.0	77.9%

Fuente: Sutel

3.3.3 Composición del superávit específico

Tal como se puede apreciar en el Cuadro N°5, se cuenta con un superávit acumulado al 31 de diciembre de 2019 de ¢3,900,447,361.2, el cual presenta una disminución de ¢1,164M respecto al 2018, el detalle es el siguiente:

CUADRO N° 5 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES COMPOSICIÓN DEL SUPERÁVIT POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 colones		
SUPERÁVIT	TOTAL	REGULACIÓN
Superávit Específico Acumulado a dic 2018	6,693,108,401.2	5,065,339,202.3
Superávit Especifico 2018 por incorporar en 2019:	2,763,184,735.9	1,842,259,131.3
Superávit Específico 2018 Incorporado en 2019:	3,929,923,665.3	3,223,080,071.0
Ejecución a diciembre 2019 de Egresos: Superávit	2,946,695,189.1	2,407,806,316.3
Resultado Superávit a setiembre 2019	983,228,476.1	815,273,754.7
Ingresos Corrientes	23,766,331,895.7	5,580,508,350.9
Ejecución a diciembre 2019 del Egresos Corrientes	21,843,621,063.9	4,337,593,875.7
Resultado a diciembre 2019	1,922,710,831.7	1,242,914,475.2
SUPERÁVIT ACUMULADO A DICIEMBRE 2019	5,669,124,043.8	3,900,447,361.2
% Composición	100.0%	68.8%

Fuente: Sutel.

- a) **Superávit de Regulación:** se inicia el período 2019 con un superávit acumulado a diciembre 2018 por ¢5,065M de los cuales ¢3,223M se incorporaron en el Presupuesto Inicial 2019, los ¢1,842M pendientes se incluyeron en la estimación del Presupuesto Inicial 2020¹⁰. Ahora bien, del superávit incorporado se ha ejecutado ¢2,407M (74.7%), lo cual se puede apreciar en el cuadro N°6 a continuación:

¹⁰ Aprobado por la CGR mediante oficio N° 19984 (DFOE-IFR-0751) del 19/12/2019.

Cuadro N° 6 Superintendencia de Telecomunicaciones Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2019 Resultado del superávit ac. a diciembre 2018 incorporado en el 2019-REGULACIÓN colones							
Responsable	Tipo de Costo	Subpartida	Nombre subpartida	Superávit aprobado	Superávit pagado	% Ejec	Sin ejecutar
DGC	Directo	1-01-02-4-210-QO052018	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 3: Ejecución. Vence en 202	1,111,285,516.0	1,079,619,514.5	97.2%	31,666,001.5
Quién utilice los servicios	Indirecto	1-04-99-4-500-OA442019	Costos por servicios brindados por Aresep a la Sutel	300,809,924.0	300,809,924.0	100.0%	-
DGO	Directo	9-02-01-4-500-00000000	Sumas sin asignación presupuestaria	293,610,740.0	-	0.0%	293,610,740.0
DGC	Directo	1-03-02-4-210-QO012018	Campaña en medios de comunicación para empoderamiento del usuario	180,000,000.0	150,386,313.8	83.5%	29,613,686.2
DGM	Directo	1-03-02-4-400-MP022018	Campaña de educación sobre la herramienta 'Mi Comparador' como insumo para la de	175,000,000.0	171,606,735.9	98.1%	3,393,264.1
DGC	Directo	1-01-02-4-210-QO072018	Alquiler de la móvil de Espectro por Calidad: unidad BFB-673 & CL304939	135,924,323.0	15,924,322.7	11.7%	120,000,000.3
UJ	Directo	1-04-02-4-100-CA032019	Servicios de abogacía	129,831,153.0	-	0.0%	129,831,153.0
DGC	Directo	1-01-02-4-210-QO062018	Arrendamiento operativo de un equipo para la medición de indicadores de calidad	117,671,055.0	113,629,507.6	96.6%	4,041,547.4
DGC	Directo	5-99-03-4-210-QP032018	Sistema web de comparación y análisis de registros detallados	101,817,747.0	101,817,747.0	100.0%	0.0
DGC	Directo	1-04-03-4-210-QP012018	Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados	93,016,289.0	84,010,825.5	90.3%	9,005,463.5
DGC	Directo	1-04-04-4-210-QO012017	Evaluar el grado de percepción de la calidad de los servicios de telefonía	77,366,827.0	77,365,827.0	100.0%	1,000.0
TI	Indirecto	1-01-03-4-400-OA042019	Arrendamiento de Servicios e Infraestructura ESPH	64,032,150.0	40,984,348.0	64.0%	23,047,802.0
TI	Indirecto	1-01-03-4-210-QA012019	Arrendamiento de Servicios e Infraestructura ESPH	58,625,268.0	42,950,055.4	73.3%	15,675,212.6
TI	Indirecto	1-01-03-4-210-OA042019	Arrendamiento de Servicios e Infraestructura ESPH	49,678,079.0	46,933,232.6	94.5%	2,744,846.4
DGC	Directo	1-08-08-4-210-QO022018	Plataforma de registro prepago	35,000,000.0	34,100,000.0	97.4%	900,000.0
DGM	Directo	1-04-05-4-400-MP032018	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores	30,690,800.0	-	0.0%	30,690,800.0
DGC	Indirecto	1-04-99-4-100-CO022018	Servicio de Call Center	30,196,355.0	28,998,832.1	96.0%	1,197,522.9
TI	Indirecto	5-01-05-4-500-OA882019	Concentradores	25,302,500.0	25,142,724.8	99.4%	159,775.2
DGM	Directo	1-04-05-4-400-MA362019	Mejoras al aplicativo web SITEL y solución BI	21,677,405.0	-	0.0%	21,677,405.0
DGM	Directo	5-99-03-4-400-MP032018	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores	20,375,600.0	20,375,600.0	100.0%	-
TI	Indirecto	1-01-03-4-500-OA042019	Arrendamiento de Servicios e Infraestructura ESPH	18,984,189.0	17,460,812.9	92.0%	1,523,376.1
DGC	Directo	1-01-03-4-210-QO022018	Plataforma de registro prepago	17,807,100.0	17,807,100.0	100.0%	-
CON	Directo	9-02-01-4-100-00000000	Sumas sin asignación presupuestaria	17,666,097.0	-	0.0%	17,666,097.0
DGC	Directo	1-04-05-4-210-QO082019	Mejoras del sistema de homologación, aplicativo web	16,950,000.0	-	0.0%	16,950,000.0
TI	Indirecto	5-01-04-4-500-OA862019	Compra de aires acondicionados independientes	15,307,500.0	-	0.0%	15,307,500.0
PPCI	Indirecto	1-04-05-4-500-OO012018	Actualización y automatización del Proceso de Control Interno y SEVRI	15,212,886.0	-	0.0%	15,212,886.0
Asesora Com	Indirecto	1-04-99-4-100-SO022018	Plan de Comunicación Estratégica 2017-2018	13,120,000.0	12,430,252.8	94.7%	689,747.2
RH	Indirecto	1-04-02-4-500-OA202019	Abogados en derecho laboral	12,300,000.0	3,450,771.3	28.1%	8,849,228.7
DGC	Directo	1-08-08-4-210-QP032018	Sistema web de comparación y análisis de registros detallados	10,330,010.0	10,330,010.0	100.0%	-
Secretaría	Indirecto	1-04-05-4-100-SO012018	Creación de expediente digital para actas	9,218,653.0	-	0.0%	9,218,653.0
DGM	Directo	1-04-05-4-400-MA092019	Mejoras al sistema SITEL-Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones	8,933,600.0	-	0.0%	8,933,600.0
DGC	Directo	1-01-03-4-210-QP032018	Sistema web de comparación y análisis de registros detallados	6,969,668.0	6,969,666.9	100.0%	1.1
DGC	Directo	5-99-03-4-210-QO082019	Mejoras del sistema de homologación, aplicativo web	4,494,637.0	4,494,637.0	100.0%	-
TI	Directo	1-08-08-4-400-MO042018	Mantenimiento del app 'Sutel Interactiva'	3,000,000.0	-	0.0%	3,000,000.0
Regulatel	Directo	6-07-02-4-700-00000000	Otras transferencias corrientes al sector externo	517,916.3	-	0.0%	517,916.3
PROV	Indirecto	5-01-01-4-500-OA852019	Compra de etiquetadora para activos y guillotina	410,000.0	-	0.0%	410,000.0
DGM	Directo	1-03-03-4-400-MO052018	Índice de precios de los servicios de telecomunicaciones	170,000.0	79,100.0	46.5%	90,900.0
PROV	Indirecto	5-01-99-4-500-OA922019	Compra de horno microondas y cafetera	164,000.0	32,404.5	19.8%	131,595.5
DGM	Directo	1-04-99-4-400-MO052018	Índice de precios de los servicios de telecomunicaciones	130,000.0	96,050.0	73.9%	33,950.0
Regulatel	Directo	1-03-06-4-700-00000000	Comisiones por transferencias electrónicas	13,134.0	-	0.0%	13,134.0
Total superávit de REGULACIÓN ejecutado al 31 de diciembre de 2019				3,223,611,121.3	2,407,806,316.3	74.7%	815,804,805.0

Fuente: Sutel.

Además, producto del IV trimestre de operación se genera un resultado de ¢1,242M entre los ingresos y egresos corrientes, lo que implica que se presente un superávit acumulado a la fecha de ¢3,900,447,361.2.

Detalle del superávit específico acumulado de Regulación al 31 de diciembre de 2019

Tal como se observó en el cuadro N°6 anterior, el superávit específico acumulado del canon de regulación asciende a la suma de ¢3,900,447,361.2, el cual ya se encuentra parcialmente comprometido mediante el Presupuesto Inicial 2020, el detalle es el siguiente:

CUADRO N° 7 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES COMPOSICIÓN DEL SUPERÁVIT POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 + PRESUPUESTO INICIAL 2020 colones	
SUPERÁVIT	REGULACIÓN
Superávit Específico acumulado a diciembre 2019:	3,900,447,361.2
Superávit Especifico acumulado 2019 Incorporado en 2020:	2,332,748,854.0
Superávit Especifico acumulado 2019 pendiente de incorporar:	1,567,698,507.2
% Composición	59.8%

Fuente: Sutel.

El superávit correspondiente a Regulación por ¢1,567M es un aspecto por valorar por el Consejo para determinar si será incorporado mediante un Presupuesto Extraordinario, en el Canon de Regulación 2021 o aplicando recursos a la facturación de los operadores.

3.3.4 Conciliación del superávit acumulado de Regulación y balance de situación financiera a diciembre 2019

DETALLE DE PARTIDA/CUENTA	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
	Canon Regulación Telecomunicaciones
SUPERÁVIT PRESUPUESTARIO	
INGRESOS	5,580,508,350.87
EGRESOS	6,745,400,192.00
SUPERAVIT ACUMULADO AL 2018	5,065,339,202.34
SUPERAVIT ACUMULADO AI 31 de Diciembre del 2019	3,900,447,361.21
CUENTAS LIQUIDAS DEL BALANCE GENERAL AI 31 de Diciembre del 2019	
	REGULACION
CAJA	1,516,800.00
BANCOS	962,268,256.02
INVERSIONES	3,130,000,000.00
TOTAL CUENTAS LIQUIDAS BALANCE GENERAL	4,093,785,056.02
DIFERENCIA ESTADOS FINANCIEROS/SUPERAVIT	193,337,694.81
DETALLE CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR Balance General	-193,206,915.77
Ajustes (1)	-130,779.04
TOTAL AJUSTES (RESTA)	-193,337,694.81
DIFERENCIA GENERAL	0.00

(1) Ajustes pendientes.

Fuente: Sutel.

Al cierre del periodo 2019, la Unidad de Finanzas realiza la conciliación del superávit acumulado y el Balance de situación financiera a diciembre de 2019, determinando la razonabilidad del Superávit presupuestario con las cuentas de efectivo de los estados financieros, identificándose que las diferencias corresponden a las distintas bases de registro entre presupuesto (efectivo) y registros contables (devengado), lo cual se demuestra en el detalle de cuentas por cobrar y pagar entre compañías, así como ingresos de cuenta corriente que no corresponden a un ingreso presupuestario.

3.3.5 Comparativo Ejecución al 31 de diciembre de 2019-2018

El Cuadro 8 muestra el comparativo de la ejecución al cierre de diciembre 2019 versus el mismo período del 2018, para detectar las principales variaciones a nivel de partida, según se comenta a continuación:

Cuadro 8

COMPARATIVO DE EJECUCIÓN
CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES
A DICIEMBRE 2019-2018
colones

Partida	DICIEMBRE-2019			DICIEMBRE-2018			Variación Ejecución	
	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Absoluta	% Variación
Remuneraciones	3,755,353,355.0	3,266,933,973.0	87.0%	3,640,544,489.0	3,251,551,379.1	89.3%	15,382,593.9	0.5%
Servicios	3,830,473,767.0	3,019,648,520.6	78.8%	4,586,234,549.0	3,608,183,845.0	78.7%	(588,535,324.4)	-16.3%
Materiales y Suministros	29,253,990.0	17,560,028.1	60.0%	43,403,984.0	18,207,856.6	41.9%	(647,828.5)	-3.6%
Bienes Duraderos	489,216,133.0	405,852,636.4	83.0%	267,242,618.0	156,920,967.1	58.7%	248,931,669.3	158.6%
Transferencias Corrientes	239,837,231.0	35,405,034.0	14.8%	469,944,983.0	28,971,201.5	6.2%	6,433,832.5	22.2%
Cuentas Especiales	311,276,837.0	-	0.0%	123,837,535.0	-	0.0%	0.0	0.0%
TOTALES	8,655,411,313.0	6,745,400,192.0	77.9%	9,131,208,158.0	7,063,835,249.2	77.4%	(318,435,057.2)	-4.5%

Fuente: Sutel

- **Remuneraciones:**

Esta partida representa el 48.4% de la ejecución de los egresos totales al 31 de diciembre 2019, en términos reales ejecutó ¢3,266M de ¢3,755M programados.

En términos porcentuales, el pago de remuneraciones aumentó en un 0.5% (¢15,382,593.9) con respecto a la ejecución del mismo período de 2018. Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más cerca a lo esperado son las siguientes:

Subpartida	Nombre	% Ejecución Diciembre 2019	% Ejecución Diciembre 2018	Variación %
0-03-02	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	98.3%	95.6%	2.7%
0-03-01	Retribución por años servidos	97.1%	94.5%	2.6%
0-03-04	Salario escolar	94.7%	94.1%	0.7%
0-01-01	Sueldos para cargos fijos	91.9%	93.0%	-1.1%

Tal como se puede observar la Prohibición, la Anualidad y el Salario escolar, aumentaron su ejecución en un 2.7%, 2.6% y 0.7% respectivamente, esto en comparación con el período anterior, caso contrario, sucedió con los salarios que disminuyeron un 1.1%, sin embargo; esto se debe más que todo a los movimientos inherentes a la nómina, como lo son los aumentos salariales, rotación de personal, entre otros.

Aunado a lo anterior, la razón de que la nómina presenta una ejecución de un 87.0% a la fecha de corte, alejándose en un 13.0% a lo esperado, corresponde a que, si bien es cierto, se ajusta la fecha de contratación de las plazas por cargos fijos, las mismas no se pudieron contratar por lo que el dinero no se ejecuta, tanto en Regulación como en las otras fuentes de financiamiento, el detalle a continuación:

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RELACIÓN DE PUESTOS DICIEMBRE 2019				
#	CLASE	FUNCIONARIO	CÓDIGO DE PLAZA	Fecha estimada de contratación
PROGRAMA 1: ADMINISTRACION SUPERIOR				
SUBPROGRAMA 1: CONSEJO				
1	ASESOR ECONOMICO	VACANTE	25001	agosto/setiembre 2020
2	ASESOR 1	VACANTE	51306	1 de marzo 2020
3	ASESOR 1	VACANTE	51307	1 de marzo 2020
4	PROFESIONAL 5	VACANTE	51218	01/05/2020
PROGRAMA 2: REGULACIÓN				
SUBPROGRAMA 2.1: DIRECCIÓN DE CALIDAD - CALIDAD				
5	PROFESIONAL 5	VACANTE	51206	1-abr-20
SUBPROGRAMA 2.2: DIRECCIÓN DE MERCADOS				
6	PROFESIONAL 2	VACANTE	62310	1-abr-20
7	PROFESIONAL 5	VACANTE	13104	1 de abril 2020

Fuente: Sutel.

La subejecución también se debe a que a la fecha no se ha contratado el personal por Servicios Especiales de las 8 plazas estimadas, sólo una está contratada, por lo que el costo indirecto que asume Regulación y las demás fuentes de financiamiento tampoco se ha ejecutado a setiembre, el detalle es el siguiente:

Área	Cargo	Acuerdo	Fecha de Contratación	
			Inicia contrato	Finaliza contrato
100-Consejo: RNT	Profesional 1	011-043-2018	10/07/2018	10/7/2019 No se renovó
100-Consejo: Comunicación	Profesional 2	012-037-2015	POR CONTRATAR	
500-Operaciones: Finanzas	Profesional 2	NO SE VA A CONTRATAR ESTE AÑO		
500-Operaciones: Proveeduría	Gestor de apoyo 3	NO SE VA A CONTRATAR ESTE AÑO		
500-Operaciones: TI	Profesional 2	016-059-2018	01/10/2018	31/12/2020
500-Operaciones: Dirección General de Operaciones	Profesional 5	POR CONTRATAR (ACUERDO 016-058-2019)		
500-Operaciones: Recursos Humanos	Profesional 5	POR CONTRATAR (ACUERDO 017-058-2019)		
500-Operaciones: PPCI	Profesional 5	NO SE VA A CONTRATAR ESTE AÑO		

Aunado a lo anterior, no se presentó el ajuste salarial estimado para el II semestre 2019 de un 1.5% para todas las categorías del régimen por salario global, sino que osciló entre 0.0% a 1.4%, tal como se puede observar a continuación:

CLASES DE PUESTO	A		B	C= B-A	D= C/A
	Escala Salarial II SEM 2018	Escala Salarial I SEM 2019	Escala Salarial II SEM 2019	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA %
GESTOR DE APOYO 1 / SECRETARIA 1	527,725.0	532,475.0	537,700.00	5,225.0	1.0%
GESTOR DE APOYO 2 / SECRETARIA 2	553,375.0	557,175.0	562,400.00	5,225.0	0.9%
GESTOR DE APOYO 3	589,950.0	592,325.0	598,925.00	6,600.0	1.1%
GESTOR TÉCNICO / SECRETARIA 3	633,175.0	633,650.0	639,350.00	5,700.0	0.9%
GESTOR TÉCNICO PROFESIONAL	843,600.0	835,525.0	841,700.00	6,175.0	0.7%
PROFESIONAL 1	1,259,700.0	1,237,850.0	1,244,975.00	7,125.0	0.6%
PROFESIONAL 2	1,489,125.0	1,461,575.0	1,469,175.00	7,600.0	0.5%
PROFESIONAL 3	1,580,325.0	1,551,350.0	1,558,950.00	7,600.0	0.5%
PROFESIONAL 4	1,696,225.0	1,665,825.0	1,673,900.00	8,075.0	0.5%
PROFESIONAL 5	1,946,550.0	1,917,575.0	1,925,650.00	8,075.0	0.4%
ASESOR 1	2,313,000.0	2,313,000.0	2,345,000.00	32,000.0	1.4%
PROFESIONAL JEFE	2,426,775.0	2,439,125.0	2,449,575.00	10,450.0	0.4%
ASESOR 2	2,995,500.0	2,994,500.0	2,997,500.00	3,000.0	0.1%
ASESOR 3	3,686,500.0	3,681,500.0	3,680,000.00	-1,500.0	0.0%
DIRECTOR GENERAL	4,031,500.0	4,027,500.0	4,026,000.00	-1,500.0	0.0%
MIEMBRO DEL CONSEJO	5,475,500.0	5,489,500.0	5,491,000.00	1,500.0	0.0%

Fuente: Sutel.

- **Servicios:**

La partida de Servicios representa el 44.8% del total de la ejecución del período en Regulación de las Telecomunicaciones, se han ejecutado €3,019M de €3,830M programados.

La ejecución disminuyó un 16.3% (€588.5M) respecto al mismo período anterior, principalmente por el pago de la primera cuota del proyecto ordinario QO- 05 (2018) Sistema de Monitoreo de la Calidad por €699,6M realizada en marzo 2018, que correspondía al equivalente de 3 cuotas, en este período 2019 se han cancelado trimestralmente las cuotas por un total de €1,079M.

La ejecución de esta partida (78.8%) es inferior en un 21.2% respecto al total programado, con el fin de entender este resultado, se analizan las subpartidas que presentan las ejecuciones más significativas a la fecha:

Subpartida	Nombre	% Ejecución Diciembre 2019	% Ejecución Diciembre 2018	Variación %
1-08-99	Mantenimiento y reparación de otros equipos	99.6%	5.3%	94.3%
1-01-01	Alquiler de edificios/ locales y terrenos	97.0%	91.8%	5.2%
1-03-02	Publicidad y propaganda	90.7%	97.7%	-7.0%
1-04-03	Servicios de ingeniería	90.3%	93.8%	-3.5%
1-04-99	Otros servicios de gestión y apoyo	90.1%	79.5%	10.7%

El mantenimiento y reparación de otros equipos por ¢4.7M corresponden al pago de la actividad MA 21-2019: Mantenimiento equipo SMAP, egreso que no se presupuesta en el 2018.

Respecto con el Alquiler de edificio se presenta una variación por las siguientes razones:

Las variaciones respecto al año anterior corresponden a lo siguiente:

1. Corresponde a costo común, por lo que su ejecución se ve afectada por las variaciones entre parámetros de distribución, tanto entre lo planificado y ejecutado, así como los *drivers* utilizados el año anterior y este, ya que tampoco se mantienen en el tiempo.
2. Recepción tardía de facturas.
3. Variaciones de tipo de cambio, ya que el año pasado se formuló el presupuesto con un tipo de cambio de ¢593.57 y este 2019 a ¢618.41, además el pago se hace efectivo utilizando el tipo de cambio de la fecha que se realiza.

En relación con la Publicidad y propaganda se presenta una disminución en los costos de las campañas para Empoderamiento del usuario por ¢29.6M y Herramientas informativas en ¢7.5M, la cual no se realiza en el 2019, ambas de Calidad, por lo que, a menor presupuesto, menos ejecución, ya que, para este año, las campañas programadas fueron ejecutadas.

En el caso de Servicios de Ingeniería la diferencia se presenta en que el costo para la adquisición de reportes sobre calidad de servicios con base en datos recopilados pasó de ¢84.6M en el 2018 a ¢84.0M en el 2019, a la vez que se presupuestaron ¢3.0M menos en el 2018.

Ahora bien, los Otros servicios por gestión y apoyo aumentaron su ejecución en un 10.7% en relación con el periodo anterior, el detalle será analizado en *la Sección VI: subpartidas significativas*, porque es una cuenta que maneja muchas actividades.

Es de rescatar, que la ejecución de estas subpartidas mejoró respecto al período anterior, permitiendo acercarse a lo esperado.

- **Materiales y Suministros:**

Materiales y suministros representan un 0.3% del total ejecutado al cierre del 2019, que son ¢17.5M de ¢29.2M planificados. Entre las subpartidas que presentan una ejecución porcentual alta se encuentran:

Subpartida	Nombre	% Ejecución Diciembre 2019	% Ejecución Diciembre 2018	Variación %
2-01-04	Tintas/ pinturas y diluyentes	100.0%	21.1%	78.9%
2-03-04	Materiales y productos eléctricos/ telefónicos y de cómputo	97.5%	58.2%	39.3%
2-99-01	Útiles y materiales de oficina y cómputo	94.1%	11.4%	82.6%

Tal como se puede observar, las tres subpartidas presentan un incremento importante en la ejecución respecto al 2018, motivado por la gestión de la Proveeduría Institucional de ejecutar el presupuesto asignado y no postergar el pago de los proveedores para el periodo siguiente.

- **Bienes Duraderos:**

Esta partida tiene el tercer lugar en el peso económico, con un presupuesto asignado de ¢489.2M de los cuales se han consumido ¢405.8M, que corresponde en términos porcentuales a un 83.0%, siendo también, la segunda partida que se acerca al parámetro esperado de ejecución. La subpartida que presenta una ejecución alta porcentualmente hablando corresponde a la siguiente:

Subpartida	Nombre	% Ejecución Diciembre 2019	% Ejecución Diciembre 2018	Variación %
5-01-05	Equipo y programas de cómputo	97.9%	35.3%	62.6%

En el periodo 2019 se realiza la compra de equipo de cómputo para la Unidad de Comunicación, así como de switchs de red, no se alcanza el 100.0% debido a la variación en el tipo de cambio.

- **Transferencias Corrientes:**

Transferencias Corrientes representan un 0.5% del total ejecutado del período; que son ¢35.4M de los ¢239.8M presupuestados.

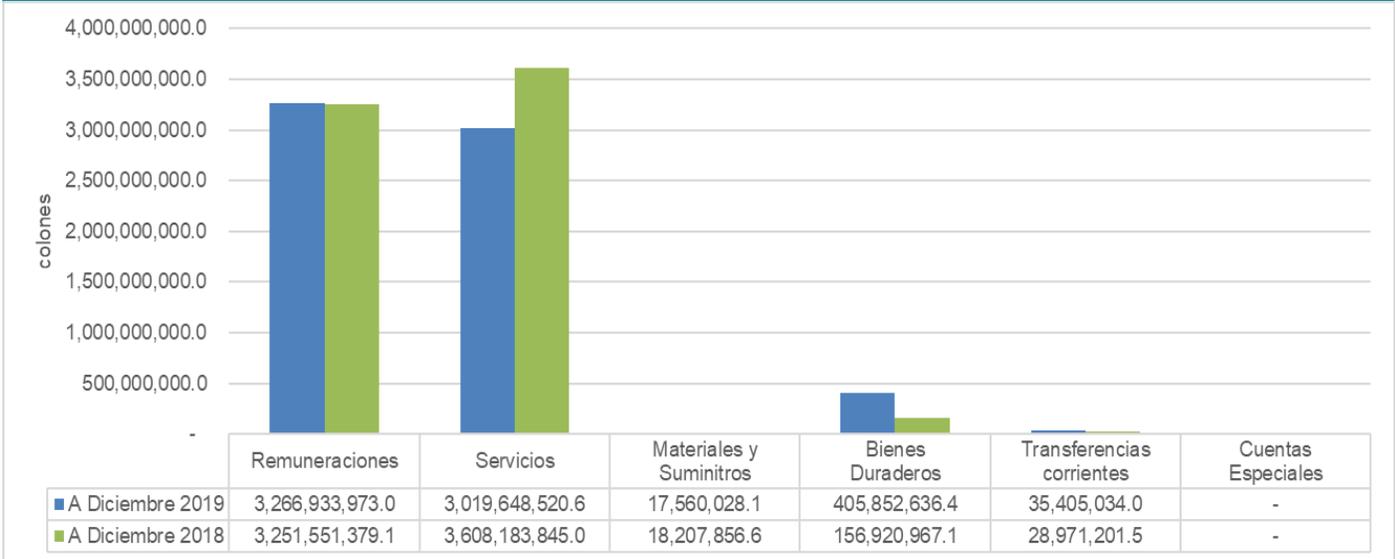
La ejecución de esta partida fue de un 12.3%, corresponde a los siguientes pagos: ¢16.5M prestaciones legales a excompañeros del Consejo y Operaciones, ¢14.0M subsidios por incapacidad y ¢3.7M suscripción a Comtelca.

La subpartida de Indemnizaciones contiene la previsión para hacer frente a la ejecución de sentencia en el proceso presentado por la empresa Credit Card programado por un monto de ¢185,830,563.0, su ejecución dependerá de la resolución del proceso judicial, aspecto que está fuera del control de la Superintendencia. Adicionalmente, de este presupuesto, se tomó una parte para hacer frente al pago de costas del proceso judicial 18-302-1028, Castillo Bolaños.

En comparación con el mismo período ejecutado del 2018, hubo un incremento de un 22.2% que en términos monetarios son ¢6.4M, es de considerar que esta subpartida varía conforme el comportamiento del personal y aumentará en tanto se defina el proceso judicial contra Credit Card.

El Gráfico N° 3, muestra la comparación de la ejecución en términos reales entre el cierre del 2019 y el mismo período de 2018.

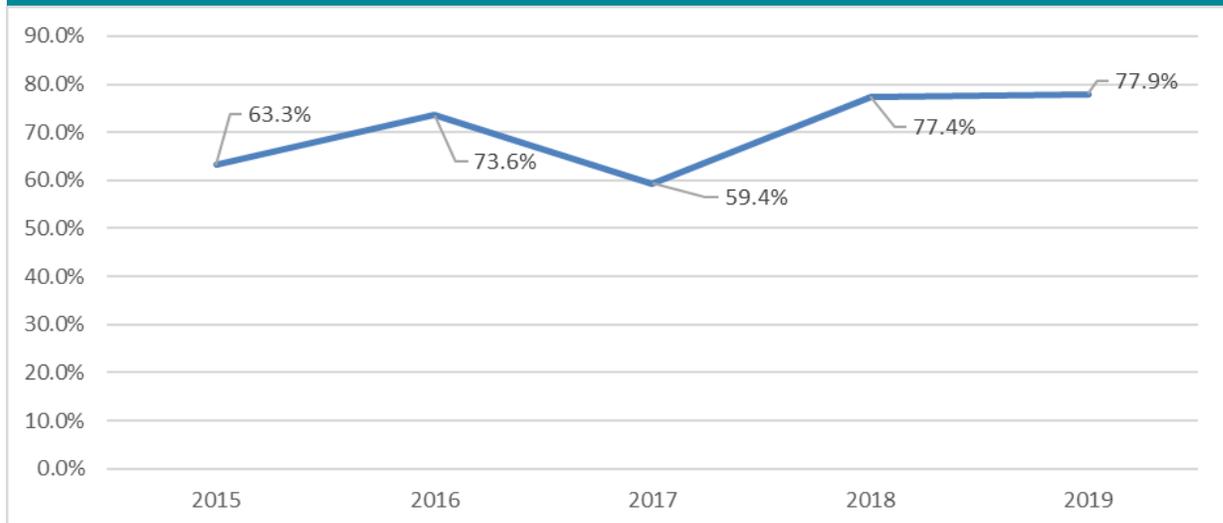
Gráfico N°3
Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones
Comparación a diciembre 2019-2018
Colones



Fuente: Sutel.

Para una mayor visualización de las variaciones en las ejecuciones presupuestarias a través del tiempo se presenta este gráfico:

Gráfico N°4
Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones
Comparación a diciembre 2015-2019
porcentual



Fuente: Sutel.

3.3.6 Indicadores de Gestión

Los indicadores que se mencionan a continuación pretenden facilitar la evaluación de la gestión presupuestaria.

Ingreso por Canon de Regulación de Telecomunicaciones:

Este apartado incluye la comparación entre los cánones aprobados y los que fueron respectivamente recaudados a diciembre de 2019 y 2018.

Conforme los resultados obtenidos se considera que la proyección de recaudación fue efectiva, ya que se logró la recepción de los montos considerados para el período, siendo esto equivalente en términos porcentuales a un 100.0%, superior en un 0.1% al período anterior, esto en relación con la disminución del canon en cobro de un 20.3%.

Cuadro 9

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES COMPARACIÓN ENTRE INGRESOS RECAUDADOS Y APROBADOS DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2018 (colones)			
PERIODO	CANONES RECAUDADOS	CANONES APROBADOS	% RECAUDACION
A DICIEMBRE 2019	5,246,783,739.0	5,246,500,678.0	100.0%
A DICIEMBRE 2018	6,578,390,194.9	6,586,850,545.0	99.9%
% Crecimiento	-20.2%	-20.3%	

Fuente: Sutel

Ejecución de recursos de egresos:

Este indicador mide la capacidad de la Sutel, para ejecutar los recursos presupuestarios programados al finalizar el periodo de 2019 y 2018.

Durante el 2019 se ha ejecutado un 77.9% del presupuesto aprobado, el cual es inferior en un 0.6% al del 2018, porcentaje que no alcanza la proyección esperada de un 100.0%, como se puede observar en el Cuadro N° 10.

Cuadro 10

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EJECUCION DE RECURSOS PRESUPUESTADOS DICIEMBRE 2019-DICIEMBRE 2018 (colones)			
PERIODO	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS PRESUPUESTADOS	% EJECUCIÓN
A DICIEMBRE 2019	6,745,400,192.0	8,655,411,313.0	77.9%
A DICIEMBRE 2018	7,063,835,249.2	9,131,208,158.0	77.4%
% Crecimiento	-4.5%	-5.2%	

Fuente: Sutel

3.3.7 Partidas más relevantes en la ejecución del gasto

Se presentan las 10 subpartidas con mayor peso presupuestario en la fuente de financiamiento versus la ejecución a la fecha, ya que éstas son las que impactan significativamente el resultado presupuestario, se excluyen las relacionadas a la partida 0-Remuneraciones ya que históricamente presenta una ejecución razonable.

Las sumas sin asignación presupuestaria se incluyeron en el presupuesto ordinario 2020; no obstante, aparecen como una subejecución del 2019.

Cuenta	Descripción	Presupuesto Aprobado	Ejecución Egresos	% Ejecución	Disponible
1	1-01-02 Alquiler de maquinaria/ equipo y mobiliario	1 368 640 305,0	1 211 277 947,9	88,5%	157 362 357,1
2	1-04-99 Otros servicios de gestión y apoyo	467 313 252,0	421 222 760,1	90,1%	46 090 491,9
3	5-99-03 Bienes intangibles	443 798 537,0	376 974 720,8	84,9%	66 823 816,2
4	1-03-02 Publicidad y propaganda	355 000 000,0	321 993 049,7	90,7%	33 006 950,3
5	1-01-03 Alquiler de equipo de cómputo	350 941 580,0	270 882 997,4	77,2%	80 058 582,6
6	9-02-01 Sumas libres sin asignación presupuestaria	311 276 837,0	0,0	0,0%	311 276 837,0
7	1-01-01 Alquiler de edificios/ locales y terrenos	279 845 709,0	271 549 068,9	97,0%	8 296 640,1
8	6-06-01 Indemnizaciones	185 830 563,0	165 000,0	0,1%	185 665 563,0
9	1-04-02 Servicios jurídicos	142 131 153,0	3 450 771,3	2,4%	138 680 381,7
10	1-04-05 Servicios de desarrollo de sistemas informáticos	123 005 939,0	0,0	0,0%	123 005 939,0
TOTAL		4 027 783 875,0	2 877 516 316,0	71,4%	1 150 267 559,0

Las justificaciones y detalle por cada uno de los centros funcionales de regulación puede verse en el anexo 3, que corresponde a la liquidación presupuestaria.

3.4 Información financiera

Los estados financieros 2018 fueron aprobados por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 003-010-2020 del 31 de enero de 2020 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 07-06-2020 del 11 de febrero de 2020. En este caso particular, se detalla la información únicamente para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones.

3.4.1 Hechos relevantes del estado de situación financiera

El total de activos netos asciende a ¢4,866 millones de colones; compuesto principalmente por las “Inversiones a Corto Plazo”, las cuales están en títulos valores del Ministerio de Hacienda y ascienden a un monto de ¢3,007 millones de colones, que representan un 62% de los activos. Estas inversiones corresponden al efectivo recibido de los operadores por pago del Canon de Regulación para cubrir las necesidades financieras durante el año y además del superávit acumulado a la fecha.

La cuenta de “Efectivo y Equivalentes de efectivo” representan un 22% y ascienden a ¢1,094 millones de colones; corresponden principalmente a los depósitos realizados en los últimos días del mes de diciembre 2019 en la cuenta corriente del Banco Nacional por parte de los regulados cancelando el Canon de Regulación. La institución se encontraba cerrada, por motivo de vacaciones institucionales y feriados de ley, aprobadas por el Consejo de la Sutel, razón por la cual no se realizaron inversiones transitorias con dichos fondos.

Las “Cuentas por cobrar a corto plazo” representan un 0.27% de los activos y ascienden a ¢12.97 millones. Se componen de la facturación del canon de regulación pendiente de pago por parte de los regulados al 31 de diciembre del 2019, en estado de cobro administrativo por un monto de ¢8.15 millones y en cobro por gestión judicial por un monto de ¢6.99 millones, más ¢6.96 millones de cuentas por cobrar varias al sector privado, tales como recuperación de sumas en viáticos, anticipos fuera y dentro del país, así como las cuentas por cobrar entre fuentes de financiamiento por motivo de la distribución de costos. Finalmente, a la suma indicada, se le resta el monto de ¢9.13 millones correspondiente a la provisión por deterioro de las cuentas por cobrar en gestión administrativo y judicial. A esta fecha, existen seis regulados que tienen atraso en tres o más documentos de cobro. Es importante mencionar que, del total facturado por concepto de canon de regulación al cuarto trimestre del 2019, se ha recaudado el 99.71%.

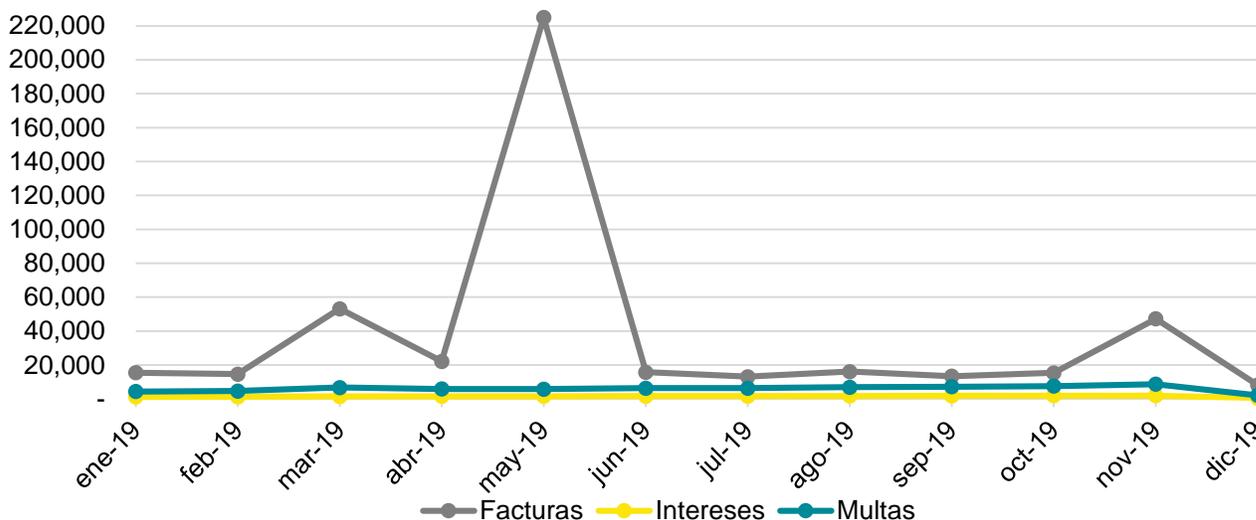
Es importante destacar que en el mes de diciembre del 2019, la Sutel interpuso en el Juzgado Especializado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José, un proceso monitorio dinerario, expediente número 19-007651-1763-CJ en contra del regulado NETSYS C.R. S.A., con cédula jurídica No. 3-101-519969, ya que el demandado adeuda a la Sutel por concepto de canon de regulación la suma de ¢6,992,589.97 (seis millones, novecientos noventa y dos mil, quinientos ochenta y nueve colones, con noventa y siete céntimos).

En el mes de marzo 2019, se disminuyó la partida de “Cuenta por cobrar” en un monto de ¢4.4 millones, por llegarse a una conciliación en el proceso laboral interpuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones contra la Sra. Xinia Herrera, por reclamo de la cesantía, según sentencia de homologación 125-2019, con fecha del 28 de enero del 2019, expediente 17-00091-1724-LA-7, del juzgado de trabajo del I Circuito Judicial de San José, el cual indica que *“se homologa el acuerdo conciliatorio al que llegaron ambas partes en los siguientes términos: “Las partes informan al despacho que han llegado a una conciliación, mediante la cual, la actora ha decidido no cobrar el monto de preaviso a la demandada.”*

En el gráfico No. 1 se observa un incremento en la cuenta por cobrar del canon de regulación en el mes de marzo y noviembre del 2019, porque el regulado Millicom Cable Costa Rica S.A se atrasó en el pago de la facturación de dichos meses; las facturas fueron canceladas el 01 de abril del 2019 y el 03 de diciembre del 2019. También el regulado Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), se atrasó en el pago de la facturación del mes de mayo del 2019, la misma fue cancela el 03 de junio del año en curso.

La disminución en la partida de “Cuentas por Cobrar de intereses y multas” en el canon de regulación entre diciembre del 2018 y diciembre del 2019, se da por la declaración de incobrables en las sumas adeudadas en el canon de regulación, al considerarlas de difícil recuperación, ya que presentan condición de inactividad, no poseen bienes muebles o inmuebles susceptibles de embargo y tienen datos de contacto desactualizados. Lo anterior en atención al acuerdo No. 012-067-2018, fecha del 12 de octubre del 2018, donde el Consejo de la Sutel, con base en los oficios 07395-SUTEL-DGO-2018 del 6 de setiembre de 2018 y 08207-SUTEL-DGO-2018 del 04 de octubre del 2018 de la Dirección General de Operaciones, recibe el informe de Operadores y/o Proveedores de servicios de telecomunicaciones con estado morosidad con respecto al Canon de Regulación.

Gráfico No. 5
Movimientos de la cuenta por cobrar del canon de regulación
Al 31 de diciembre del 2019
En miles de colones



El activo no corriente representa un 13% del total de activos, desglosado de la siguiente manera: un 1% en “Cuentas por cobrar a largo plazo”, que corresponden a depósitos en garantía pagados por la Sutel por contratos de arrendamiento y servicios públicos contratados y un 12% que corresponde a “Bienes no Concesionados” (propiedad, planta, equipo e intangibles), adquiridos para el buen funcionamiento de la institución y garantizar a los usuarios calidad en los servicios brindados por los operadores. Dentro de estos bienes, hay sistemas de medición, equipo de cómputo y de comunicación, transporte, mobiliario y equipo de oficina.

3.4.3 Opinión de los auditores externos

Los estados financieros de las tres fuentes de financiamiento se someten a la revisión por parte de la Auditoría Externa. Al respecto, es criterio de los auditores que:

“Hemos auditado los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2019; el estado de rendimientos financieros, el estado de cambio en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación fiel de la situación financiera de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre del 2019; así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo, por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) adoptadas por la Dirección General de Contabilidad Nacional.”

Es decir, los resultados financieros sobre todas las fuentes de financiamiento de la Sutel y en particular sobre el Canon de Regulación guardan conformidad con las normas. Los documentos fueron presentados al Consejo de la Sutel mediante oficio 04162-SUTEL-DGO-2018 del 13 de mayo de 2019.

Los estados financieros auditados, son el Anexo 4 de este informe.

3.5 Logros y retos de la organización

En la línea del cumplimiento de los objetivos estratégicos, esta Superintendencia identifica las siguientes conclusiones y retos.

Área Administrativa

Se alcanza una ejecución presupuestaria del 98% para el año 2019, representando la ejecución más alta, desde su creación, para el cumplimiento de los proyectos estratégicos definidos en el Programa Operativo Institucional (POI); esta ejecución representa un aumento de casi 10% respecto al año anterior.

El avance total de las metas de los proyectos POI 2019 es de 91%, disminuyendo un 2% respecto a la ejecución del 2018, que fue de un 93%; para la fuente de Regulación de Telecomunicaciones.

- El reto es mejorar los tiempos en los trámites de contratación administrativa y realizar los ajustes en tiempo cuando corresponda, para sostener el ritmo de ejecución presupuestaria alcanzado en los dos últimos años.

Régimen de la competencia

Modernización del Régimen sectorial de competencia, mediante la aprobación en la Asamblea Legislativa de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736 y la Reforma al Régimen sectorial de competencia, regulado en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8640.

- El reto será implementar adecuadamente el nuevo marco normativo y ajustar la estructura administrativa que le permita a la SUTEL ejercer las funciones de “Autoridad Sectorial de Competencia”.

Empoderamiento a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Poner a disposición de los usuarios y el público en general la herramienta web “Sistema General de Indicadores de Telecomunicaciones” (SIGITEL).

- El reto será que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones la conozcan y la use como herramienta para la toma de decisiones.

Este año se resolvieron 1.184 reclamaciones de usuarios por posibles violaciones a sus derechos, superando en 305 las reclamaciones del año anterior.

- El reto está en continuar las acciones conjuntas iniciadas este año con los operadores y proveedores de servicios, para que resuelvan de la mejor manera el mayor número de reclamaciones y únicamente llegue a la SUTEL los casos de mayor conflicto. Además, se requiere fortalecer el área de atención del usuario.

3.6 Acciones emprendidas por el Consejo de la Sutel en materia de Canon de Regulación

El Consejo de la Sutel ha liderado una serie de acciones con el objetivo de asegurar la priorización, ejecución y seguimiento de los recursos del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones. El objetivo es monitorear los recursos durante la ejecución, para eliminar obstáculos (cuellos de botella) que afecten o detengan el proceso, mejorar los trámites internos y la coordinación institucional entre los diversos actores.

Dentro de las principales acciones se destacan:

- **Priorización de actividades**

Mediante el plan de trabajo “Afinemos el Lápiz 3.0”, se definieron 5 ejes estratégicos de trabajo institucional, a saber: Usuarios, Infraestructura, Competencia, Acceso universal e Innovación. Estos ejes conformarán los pilares de la Agenda Regulatoria Institucional, con un piloto en el año 2018 y una Agenda Regulatoria a definir en el año 2019, posterior al proceso de revisión de las metodologías con el sector.

Según lo acordado por el Consejo, los ejes estratégicos antes mencionados, se incorporan en adelante como los lineamientos institucionales orientadores de la gestión de la organización y de definición de los proyectos a ejecutar en el periodo 2018-2019.

Lo anterior, estableció un direccionamiento a las Direcciones Generales para que priorizaran los proyectos y se incorporaron al POI 2018 por su razón estratégica y la alineación con los ejes estratégicos acordados, promoviéndose una visión plurianual.

Adicionalmente, este ejercicio transversal permitió identificar y priorizar la planeación ordinaria para la SUTEL, considerando que la mayor cantidad de recursos asignados se de la Sutel corresponden al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones y forman parte de la rutina de gestión institucional.

Este proceso se consolidó con el envío del acuerdo 009-015-2018 del 21 de marzo de 2018 del Consejo de la Sutel que contenía las modificaciones al Plan Operativo 2018. Posteriormente, la Junta Directiva de la Aresep lo aprobó mediante acuerdo 09-24-2018 del 17 de abril de 2018.

Este proceso piloto permitió contar con la base por medio de la cual se elaboró el POI 2019 para la Sutel.

- **La construcción del piloto de la Agenda Regulatoria**

El objetivo de la Agenda Regulatoria es dar a conocer y ser una guía de acciones para el sector sobre la manera como la entidad responde a las prioridades y dinámica del sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, y promover la participación de los diferentes grupos de interés para fomentar un mercado competitivo en el que se garantice los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios.

Mediante el acuerdo 008-003-2018 del 17 de enero de 2018 se nombra el equipo que se encargará del proyecto. Posteriormente, con el acuerdo 013-006-2018 BIS del 31 de enero de 2018, se aprobó el Plan de trabajo y el cronograma de trabajo.

El planteamiento incluye la generación de Metodologías de gestión de Agenda Regulatoria, la propuesta de una Agenda para el año 2019 y la rendición de cuentas sobre la Agenda Regulatoria 2018. Todos los entregables, se compartieron con los diversos actores del sector con el fin de garantizar un proceso participativo.

Los ejes mencionados se utilizaron como lineamientos institucionales para orientar la gestión de la organización y definir proyectos acordes a los mismos.

Aprovechando la necesidad de formular el Plan Operativo Institucional (POI), que es insumo del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019 y que paralelamente se solicitó a las Direcciones Generales la información sobre los cambios de proyectos 2018, se realizó un proceso de revisión de todos los proyectos institucionales.

Adicionalmente este ejercicio permitió identificar los proyectos ordinarios relevantes para la SUTEL, que tienen un impacto importante para la organización y/o un alto monto de recursos financieros asignados.

Toda esta construcción tuvo un impacto directo en el periodo 2019, ya que los proyectos y las líneas estratégicas definidas continuaron para consolidar la estrategia planteada, y se consolidó el uso efectivo del Superávit específico.

- **Planificación del canon de regulación 2019**

El canon de regulación tiene su construcción en el primer trimestre del año anterior (2018) a su vigencia. Durante ese periodo, la SUTEL realizó el ejercicio de priorización mencionado anteriormente.

El objetivo era la alineación del periodo 2018-2019 para determinar rutas de acción que a mediano plazo consiguieran resultados acordes con las necesidades del mercado y de la regulación.

Durante 2018, se trazaron los proyectos estratégicos para el periodo 2018-2019 (en el Canon en construcción) así como nuevos mecanismos de control y la planificación ordinaria que permite controlar actividades rutinarias de la Sutel cuyo impacto presupuestario es muy alto.

Esto permitió que la base del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones fuera la alineación de los proyectos, actividades y compromisos presupuestarios que ya estaban en curso en 2018. Además, se construyeron los siguientes instrumentos:

- Elaboración del Instructivo para la Formulación de Cánones y Presupuesto Inicial 2019¹¹, y presentación ante el Consejo para su respectiva aprobación.
- Determinación de los Lineamientos generales para la formulación de los Cánones y Presupuesto Inicial 2019¹² que comprenden: tipo de cambio e inflación, así como incrementos salariales a utilizar en el 2018; mismos que se presentan al Consejo para aprobación.
- Estimaciones pertinentes a las dependencias de regulación; las cuales realizan los cálculos conforme se indica en el Instructivo para la formulación de cánones y los lineamientos generales.
- Preparación del POI-Canon de Regulación 2019 y presentación de este al Consejo de Sutel, con el fin de contar con su aprobación para remisión a aprobación del POI a la Junta Directiva de Aresep.
- Sesiones de trabajo con la Presidencia del Consejo y el equipo de Planificación para la revisión de los gastos, la fijación de prioridades y la aplicación del superávit acumulado.
- **Medidas de seguimiento en la gestión de proyectos**

Durante el 2019, se promovió la realización de reuniones mensuales lideradas por la presidencia cuyo objetivo era monitorear la ejecución de los proyectos, minimizar los cuellos de botella y determinar aquellos proyectos que requerían apoyo adicional por parte de otras unidades.

La participación del presidente del Consejo y el apoyo de los Directores Generales y demás involucrados en estas sesiones de trabajo, han permitido el seguimiento por parte de la unidad de Planificación y resolver en conjunto, en la medida de lo posible, los obstáculos que se presentaron durante el 2019.

Al respecto, el Consejo de la Sutel tomó el acuerdo 010-045-2019 del 18 de julio de 2019, donde ordenó entre otras cosas:

“a. Establecer un Plan de Acción para los proyectos POI que presentan riesgo de incumplimiento (entre el 26% y el 44%) y un atraso crítico. Este plan de acción debe contener acciones concretas, con plazos y responsables de cumplimiento. El plan debe ser formulado por cada administrador de proyecto y validado por el Director y deberá ser presentado a más tardar el 31 de julio del 2019.

(...)

d. Solicitar a las Direcciones Generales analizar, como parte del proceso de formulación del POI 2020, las acciones complementarias que se requieran en 2019 de todos los proyectos y actividades de rutina; deberán informar a la Dirección General de Operaciones si se requieren acciones adicionales o medidas específicas.”

Esta instrucción permitió prever con antelación cambios en el cronograma de proyectos, riesgos de avance y determinar acciones que derivaran en una mejor ejecución; producto del acuerdo mencionado, se realizaron dos gestiones de cambios en los proyectos POI 2019: a) el cambio debido al plan de acción reportado; b) los cambios producto de la entrada en vigencia de la Ley para el fortalecimiento de las finanzas públicas y el IVA.

¹¹ Aprobado en sesión ordinaria 011-2018, celebrada el 28 de febrero de 2018 en acuerdo 009-011-2018.

¹² Aprobado en sesión ordinaria 011-2018, celebrada el 28 de febrero de 2018 en acuerdo 009-011-2018.

• Resultados del seguimiento y control de proyectos 2019

Las acciones emprendidas por el Consejo de la SUTEL permitieron alinear las prioridades institucionales y los proyectos operativos y estratégicos, obteniéndose como resultado una mejora en la ejecución anual. En los dos últimos años se ha mejorado la ejecución de las metas en el 2018 se obtuvo una ejecución del 93% y en 2019 un 91%.

La mejora en la ejecución de proyectos es uno de los aspectos a destacar, ya que el promedio histórico de ejecución era de un 70% (2016 al 2018) y en el 2019 la ejecución¹³ de recursos financieros fue de un 98%.

Año	Cantidad de proyectos	% ejecutado		
		METAS FÍSICAS		% EJECUTADO ANUAL
		I SEMESTRE	II SEMESTRE	
2019	8	61%	91%	98%
2018	15	54%	93%	89%
2017	12	36%	76%	18%
2016	8	28%	70%	7%

Como parte de las mejoras directas, se adicionó el trabajo de los miembros del Consejo, quienes se han involucrado directamente como líderes de los procesos internos de la Sutel con el fin de apoyar el cumplimiento de metas; estrategia que ha impulsado el avance de los proyectos, mejorando el desempeño y los niveles de ejecución.

• Plan de pagos y coordinación del programa de adquisiciones

Dentro del acuerdo 010-045-2019 del 18 de julio de 2019, el Consejo de la Sutel también solicitó:

“f. Solicitar a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno estimar el flujo de pagos, ajustado a la ejecución de los proyectos para identificar las erogaciones que se realizarán en el 2019 y los recursos que deberán ser trasladados al 2020. El flujo debe tomar en cuenta las actividades de rutina y debe ser incluido en la formulación del Presupuesto Ordinario 2020.”

Este flujo fue elaborado por PPCI para el Presupuesto Ordinario 2020, y se informó al Consejo sobre los pagos en la evaluación trimestral de setiembre y en los montos mensuales de los pagos. Este control logró que el 98% del presupuesto POI 2019 financiado con el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones fuera ejecutado.

• Medidas de seguimiento en la gestión presupuestaria

La ejecución presupuestaria se controló mediante los informes trimestrales que deben ser remitidos a la CGR. Estos informes se revisaban en una sesión de trabajo con los directores generales para proponer planes de mitigación y contención.

Los informes fueron aprobados por el Consejo con los acuerdos:

- I trimestre: 004-024-2019, del 29 de abril
- II trimestre: 011-045-2019 del 18 de julio
- III trimestre: 008-064-2019 del 17 de octubre

¹³ Porcentaje ejecutado anual, corresponde a la ejecución de recursos financieros.

En este último acuerdo se solicitó:

“Remitir a los Directores Generales de SUTEL el Informe de Ejecución Presupuestaria al 30 de setiembre del 2019, con el propósito de que analicen los resultados de ejecución presupuestaria y realicen las acciones que permitan cumplir con los compromisos de pago adquiridos, conforme la formulación para el año 2019 (actividades ordinarias y proyectos POI).”

Las acciones emprendidas permitieron una ejecución sostenida del 77% para la fuente de financiamiento en análisis.

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES COMPARATIVO DE EJECUCIÓN CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES A DICIEMBRE 2019-2018 colones								
Partida	DICIEMBRE-2019			DICIEMBRE-2018			Variación Ejecución	
	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Absoluta	% Variación
Remuneraciones	3 755 353 355,0	3 266 933 973,0	87,0%	3 640 544 489,0	3 251 551 379,1	89,3%	15 382 593,9	0,5%
Servicios	3 830 473 767,0	3 019 648 520,6	78,8%	4 586 234 549,0	3 608 183 845,0	78,7%	(588 535 324,4)	-16,3%
Materiales y Suministros	29 253 990,0	17 560 028,1	60,0%	43 403 984,0	18 207 856,6	41,9%	(647 828,5)	-3,6%
Bienes Duraderos	489 216 133,0	405 852 636,4	83,0%	267 242 618,0	156 920 967,1	58,7%	248 931 669,3	158,6%
Transferencias Corrientes	239 837 231,0	35 405 034,0	14,8%	469 944 983,0	28 971 201,5	6,2%	6 433 832,5	22,2%
Cuentas Especiales	311 276 837,0	-	0,0%	123 837 535,0	-	0,0%	0,0	0,0%
TOTALES	8 655 411 313,0	6 745 400 192,0	77,9%	9 131 208 158,0	7 063 835 249,2	77,4%	(318 435 057,2)	-4,5%

- **Directriz sobre el uso del superávit**

Mediante el acuerdo 004-060-2019 del 25 de setiembre de 2019, el Consejo de la Sutel acordó:

“Aprobar la Directriz sobre el uso del superávit específico de Regulación en el presupuesto inicial de la Sutel y extraordinarios 2020”

Esta directriz establece una jerarquía de priorización sobre el uso de los recursos disponibles en el superávit para incluirlos por completo en los instrumentos de presupuesto de la Superintendencia.

“a) El reconocimiento del Superávit Específico generado en periodos anteriores a los operadores regulados se realizará mediante la sustitución del costo de los proyectos y bienes duraderos con el Superávit Específico de Regulación.

b) Se incorporará el Superávit Específico de Regulación que resultó de la liquidación presupuestaria; para ello, la Dirección General de Operaciones determinará, con base en la normativa, la aplicación de dicha fuente de financiamiento.

c) El uso del Superávit Específico formará parte del financiamiento de:

- *los proyectos del Plan Operativo Institucional y en todos los casos se limitará únicamente a Regulación de las Telecomunicaciones (Programa 1-Administración y 2-Regulación).*
- *la compra de nuevos activos institucionales (equipos, software; etc.), que no se contemplen en el POI, y que fortalezcan la labor de Regulación de las Telecomunicaciones dadas por ley.*
- *los compromisos presupuestarios que por alguna razón no se ejecuten en el periodo y deban ser trasladados al presupuesto siguiente.*
- *las actividades de rutina o bien llamadas “contrataciones plurianuales”, las cuales presentan un inicio y un fin, siempre y cuando no representen un gasto recurrente, tal como lo autoriza la Contraloría General de la República en el oficio N° 11588 (DFOE-SD-1447) del 05 de setiembre de 2016.*

d) La Dirección de Operaciones deberá tomar las provisiones necesarias para que en el Presupuesto Inicial y Extraordinarios del periodo presupuestario 2020 sea evidente la fuente de

financiamiento que corresponda a cada egreso, de forma que se identifique la aplicación del Superávit Específico a cada fuente de financiamiento según corresponda en acatamiento al bloque de legalidad.”

- **Medidas de planificación de canon de regulación 2020**

Durante 2019, se realizó el proyecto de Canon de Regulación 2020, el cual tuvo una serie de gestiones internas:

- Elaboración del Instructivo para la Formulación de Cánones y Presupuesto Inicial 2020 y presentación ante el Consejo para su respectiva aprobación.
- Determinación de los Lineamientos generales para la formulación de los Cánones y Presupuesto Inicial 2020 que comprenden: tipo de cambio e inflación, así como incrementos salariales a utilizar en el 2020; los cuales fueron autorizados por el Director General de Operaciones.
- Una vez aprobados los documentos anteriores, se realizó la solicitud de las estimaciones pertinentes a las dependencias de regulación; las cuales prepararon los cálculos conforme se indica en el Instructivo para la formulación de cánones 2020 y los lineamientos generales.
- Sesiones de trabajo con miembros del Consejo y Directores Generales para la revisión preliminar de los resultados y aplicación de ajustes.
- Preparación del POI de Regulación y Espectro 2020 y presentación de este al Consejo de Sutel, documento aprobado por el Consejo y enviado a la Junta Directiva de Aresep para su aprobación.

El Consejo aprobó el canon 2020 con el acuerdo 012-022-2019 del 12 de abril de 2019 y la Contraloría General dio su aval con el oficio DFOE-IFR-0342 del 31 de julio de 2019.

- **Proyecto de fortalecimiento de Sutel como Autoridad Sectorial de Competencia**

El POI 2020 de la Sutel fue aprobado con los acuerdos 006-053-2019 del 22 de agosto de 2019, del Consejo de la Sutel y el 06-42-2019 de la sesión del 17 de setiembre y ratificada el 24 de setiembre de 2019 de la Junta Directiva de Aresep.

En ese documento, se incluye un proyecto denominado “MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE”, el cual tiene como objetivo la creación de los instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia.

El Consejo en cumplimiento con el compromiso país definido en la mesa de competencia, incorporó la programar las actividades específicas asignadas a la SUTEL en la estrategia de implementación de la Ley 9736 como parte del proceso de incorporación a OCDE, de manera que pueda identificar sus necesidades presentes y futuras y pueda realizar una adecuada planificación de sus recursos.

Además de las actividades que forman parte del proyecto MP022020 referido, se encuentran otras actividades las cuales se identificaron en este ejercicio, y que deben ser

alineadas a dicho proyecto, para revelar la estrategia institucional en materia de competencia.

Así las cosas, el Consejo de la Sutel mediante la RCS-057-2020 del 27 de febrero de 2020, determinó:

“APROBAR la programación de actividades para atender el **plan de implementación** acordado por las autoridades de competencia, por medio del cual se busca concretamente dotar a la SUTEL de las capacidades necesarias para la correcta aplicación de la nueva ley de competencia, de conformidad con la tabla incorporada en el oficio 1728-SUTEL-DGO-2020.”

Si bien este informe es por el periodo terminado en el 2019, se incluye esta información sobre los años venideros para que la rendición de cuentas sea un proceso transparente y completo; en aras de fomentar la transparencia sobre el uso de los recursos de esta fuente de financiamiento y revelar los compromisos adquiridos por el país en el marco de entrada a la OCDE.

Esta programación, compromete el superávit de los años siguientes para asignar la proporción estimada a ese proyecto de la siguiente forma:

	REGULACIÓN				
	2021	2022	2023	2024	2025
Superávit específico acumulado 2019 pendiente de incorporar	1 567 698 507,00	1 394 392 637,00	949 058 817,00	794 797 437,00	665 829 927,00

Canon de Regulación 2021 al 2025

Proyectos Institucionales

MP 02-2020

Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE

Sutotal de aplicación en el Canon de Regulación e Iniciales	173 305 870,00	445 333 820,00	154 261 380,00	128 967 510,00	132 714 750,00
% Aplicación-Superávit específico acumulado 2019	11,05%	31,94%	16,25%	16,23%	19,93%
Superávit específico acumulado 2019 sin asignar	1 394 392 637,00	949 058 817,00	794 797 437,00	665 829 927,00	533 115 177,00
% Sin asignar-Superávit específico acumulado 2019	88,95%	68,06%	83,75%	83,77%	80,07%

Durante 2020, el proyecto tiene un costo de ¢243.204.000; para un costo total de ¢1.034.583.330,00 comprometidos a lo largo del plazo de duración del proyecto (2021-2025); y se desglosan de la siguiente manera:

Actividad		Costo	PO-2020	compromisos futuros (2021-2025)
Proyecto MP022020	Etapa 2020	243 204 000,00	243 204 000,00	
	Etapa 2021	173 305 870,00		173 305 870,00
	Etapa 2022	445 333 820,00		445 333 820,00
Total costo del proyecto:		861 843 690,00		
Costos operativos de los sistemas, una vez instalados	Etapa 2023	154 261 380,00		154 261 380,00
	Etapa 2024	128 967 510,00		128 967 510,00
	Etapa 2025	132 714 750,00		132 714 750,00
Total costos operativos:		415 943 640,00		
GRAN TOTAL:		1 277 787 330,00	243 204 000,00	1 034 583 330,00

La duración del proyecto MP022020, está programada desde el 2020 hasta el 2022. En la elaboración del Presupuesto 2020 (en setiembre de 2019) se comprometió el presupuesto correspondiente a ese año. Los costos 2023 a 2025 corresponden a la operación de los sistemas una vez instalados.

4. Conclusiones y acciones de mejora

4.1 Conclusiones

La rendición de cuentas en la función pública es un deber constitucional, que nace de las funciones designadas a cada una de las instituciones y con ellas, a los funcionarios que deben ser responsables no sólo de su ejecución, sino de hacerlo con eficiencia.

Los mecanismos de rendición de cuentas en la función pública no se limitan a un informe al final del periodo, sino que, desde la planificación nacen los insumos que permiten a la sociedad civil el seguimiento de las metas de las instituciones. El presupuesto, los sistemas de control interno y riesgos, las evaluaciones de los proyectos, los estados financieros todos son mecanismos de rendición de cuentas que buscan desde diferentes aristas, exponer la gestión de la organización.

La evaluación de la gestión del canon de regulación mencionada en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones, revela un medio más de rendición de cuentas y de transparencia institucional.

El avance total de las metas de los proyectos POI 2019 es de 91%, disminuyendo 2% en comparación con ese mismo periodo para el 2018.

En el 2019 SUTEL logra una mejora ejecución presupuestaria en proyectos de un 98% pagado (para la fuente de Regulación de Telecomunicaciones); es decir, que del total del presupuesto asignado para la ejecución de proyectos POI (¢352.408.575,00) se pagaron ¢346.224.208,00 al finalizar el año.

Cuadro 11
Histórico de desempeño de proyectos POI
por semestre

Año	Cantidad de proyectos	% ejecutado		
		METAS FÍSICAS		% EJECUTADO ANUAL
		I SEMESTRE	II SEMESTRE	
2019	8	61%	91%	98%
2018	15	54%	93%	89%
2017	12	36%	76%	18%
2016	8	28%	70%	7%

El presupuesto total planeado por ¢10,645,847,553.2, para esta fuente de financiamiento presenta una ejecución ¢6,745,400,192.0 que en números porcentuales representa un 77.9% para el periodo terminado al 31 de diciembre de 2019, las partidas que se acercan más a lo planeado son Remuneraciones con un 87%, Servicios con 78.8% y Bienes Duraderos con 83%.

Además, como parte de los resultados de la gestión alcanzada, se destacan las diversas actividades que ha ejecutado la Sutel para mejorar la regulación. Entre ellas, la búsqueda de herramientas que acerquen a la institución con el usuario mediante sistemas que monitoreen la calidad de los servicios. Asimismo, todas las acciones en materia de promoción de la competencia y de ser la Autoridad Sectorial en la materia.

4.2 Acciones de mejora

Este informe se enfoca en los resultados alcanzados para la fuente de Regulación de las telecomunicaciones. Como acciones de mejora se mencionan:

- Durante la construcción del próximo Plan Estratégico Institucional definir indicadores de gestión para los proyectos POI y las labores ordinarias de la institución, que fortalezcan la rendición de cuentas de la institución.
- Evaluar a la luz de la ejecución presupuestaria y financiera las medidas que pueden implementarse para fortalecer la formulación y evitar al máximo la generación de superávit.
- Valorar acciones preventivas durante la ejecución del canon de regulación que permitan utilizar al máximo los recursos formulados y en caso de presentarse sobrantes, evaluar la confección de un presupuesto de devolución.
- Fortalecer el contacto con el sector, mediante el instrumento de Agenda Regulatoria como un medio de rendición de cuentas y transparencia en la gestión institucional.
- Divulgar los resultados en la página web institucional.