



# Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones

**-2022-**

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

Junio, 2023

Elaborado por:

Revisado por:

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

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

Aprobado por:

Alan Cambroner Arce  
Director General  
Dirección de Operaciones

## Contenido

Contenido.....	3
Resumen ejecutivo.....	4
Introducción.....	5
1. Aspectos generales.....	7
2. Marco normativo y estratégico de Sutel.....	14
3. La rendición de cuentas en el sector público.....	22
4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación.....	30
4.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon.....	30
4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período.....	60
4.3 Información presupuestaria.....	77
4.4 Información financiera.....	94
4.5. Resultados de la autoevaluación del sistema de control Interno.....	111
4.6. Resultados del SEVRI 2022 para Regulación.....	124
4.7 Seguimiento de las recomendaciones y disposiciones.....	132
5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación.....	140
6. Conclusiones y acciones de mejora.....	144
6.1 Conclusiones.....	144
6.2 Acciones de mejora.....	146

## Resumen ejecutivo

El informe de rendición de cuentas es el resultado de la aplicación de la normativa Constitucional, de Ley y específica para el Canon de Regulación de Telecomunicaciones. Cada año, es deber de la Sutel emitir un informe en que se detallen el uso y aplicación de los recursos aprobados para regulación de las telecomunicaciones como una forma de brindar con transparencia información sobre esa fuente de financiamiento.

La fuente de los datos, son otros informes que la Superintendencia elabora a lo largo del año como el informe de labores, los estados financieros y presupuestarios y la ejecución del Plan Operativo Institucional; entre otros. Este informe busca reunir para el lector diferentes fuentes de información en un solo informe que permita de forma detallada conocer el estado de situación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones y su impacto en la regulación.

Además, se abordan diversas recomendaciones de la auditoría tanto interna como externa a la que se somete anualmente el informe para cumplir con el mecanismo de rendición de cuentas expresado en la ley.

Por último, este documento se publica de forma anual para cumplir con la transparencia que debe regir las rendiciones de cuentas y la posibilidad de que todo habitante interesado en el tema pueda acceder a la información de forma oportuna.

## 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, Competencia, 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; fuente de financiamiento de las direcciones de Mercados, Competencia, la Unidad de Calidad de Redes y en proporción, el Consejo y la Dirección General de Operaciones.

El presente informe abarca el período de 2022, 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 período.

Este informe se presenta en cumplimiento del acuerdo 029-026-2023 del 27 de abril de 2023, atendiendo los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación” 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 rendición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y del Consejo

- iii. Cualquier otra información que, producto de la liquidación presupuestaria y los estados financieros, amerite su aparición en el informe.

Este informe atiende lo recomendado por la Auditoría Interna en los informes:

- 02-ICI-2021 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017” y
- 03-ICI-2022 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019”

## 1. Aspectos generales

### 1.1 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 2022.

### 1.2 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 2022:

- Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI)
- Liquidación Presupuestaria
- Informe de resultados de gestión
- Estados financieros
- Evaluación de Control Interno
- Análisis de Riesgos
- Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna
- Otra información relevante

### 1.3 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, Competencia y la Unidad de Calidad de Redes. De forma proporcional y de acuerdo con un parámetro de distribución 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 del servicio al costo estipulado en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones.

## 1.4 Archivo y gestión de calidad del informe

En el sistema documental de la Sutel se encuentra la carpeta FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-00545-2023 disponible con todas las versiones, información de origen del informe, oficios de remisión y cualquier otra información de importancia relacionada con el documento.

## 1.5 Seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna

### 1.5.1 Recomendaciones del informe “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”

Con el informe AFI-PR-EES-02-2018 del 18 de marzo de 2021, denominado “*Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017*” la Auditoría Interna emitió una serie de recomendaciones para mejorar el contenido del informe de rendición de cuentas.

Este informe atiende lo establecido en las recomendaciones:

**Recomendación 4.2.** Incorporar dentro de los “*Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación*”, (acuerdo N° 009-009-2016) en forma clara, técnica e integral, el contenido del informe en cuanto a: la forma de definir los objetivos, metodología marco técnico-legal, fuentes de información primaria, identificación del personal que asume la responsabilidad por las cifras aportadas y sus respectivos logros, resultados del uso del superávit del período y uso del correspondiente a períodos anteriores, riesgos, autoevaluaciones de control interno, el grado de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna y otros órganos de control externos relacionados con el canon de regulación. Esto con el fin de que se cumpla a cabalidad, con informar sobre el uso y los resultados de tales fondos.

**Cumplido mediante la emisión de los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación”; acuerdo 029-026-2023 del 27 de abril de 2023.**

*Recomendación 4.4.* Realizar para los próximos informes de rendición de cuentas del canon de regulación de la Sutel, un análisis exhaustivo de la normativa técnica y legal que es aplicable al Informe en el tanto sea información de propósito general, que permita no solamente cumplir con lo dictado por la Contraloría General de la República, sino la determinación de los objetivos del informe, los posibles lectores, los contenidos en un sentido no solo presupuestario sino en forma amplia, las conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora. Todo ello debidamente documentado y que permita al lector, tener un hilo conductor e información de fuentes.

**Cumplida en el apartado 3 de este informe.**

*Recomendación 4.7:* Incluir y revelar en futuros informes de rendición de cuentas del canon de Regulación, lo siguiente:

**4.7.1** La información que indique de dónde son tomados los recursos para financiar los proyectos, así como cualquier otra información relacionada, que le permita a los usuarios, lector u operador, comprender fácilmente y de forma completa los datos revelados.

**4.7.2** En los casos en que existan proyectos con una ejecución superior a la planificada, incluir un detalle de las fuentes e importes que se utilizaron para lograr el financiamiento total del proyecto.

**4.7.3** Un apartado en el que se detalle el avance, estado, metas, tiempo, costo y demás aspectos relevantes y necesarios de los proyectos que quedaron sin finalizar en el período anterior.

**4.7.4** El documento de modificación de proyecto y de la respectiva actualización de las metas para los proyectos correspondientes en los que se impacte costo, alcance, tiempo o necesiten redefinir las actividades de los proyectos- Esto con el fin de determinar y evaluar correctamente, los porcentajes de avance y el cumplimiento de las metas.

**4.7.5** Un apartado en el cual se indique el destino que se dio o espera darse, a los recursos financieros de los proyectos que fueron sobreestimados y que no fueron utilizados.

**4.7.6** Un cuadro con la cartera total de los proyectos financiados con el canon de regulación e indicar la duración que tendrá cada proyecto, si es anual, plurianual o bien si tuvo cambios que afecten su planificación inicial. Para el caso de los proyectos plurianuales, indicar el porcentaje de avance esperado y la estimación de recursos financieros para cada año

**4.7.7** Un análisis del nivel de ejecución financiera de los proyectos en los últimos 3 años. Esto con el propósito de determinar, si la subejecución se debe a cambios en la planificación del proyecto durante la ejecución o a la sobreestimación de costos desde el inicio de proyecto.

**Las recomendaciones 4.7 de la Auditoría Interna se cumplen en el apartado 4.1 de este informe y en el apéndice A.**

### **1.5.2 Recomendaciones del informe “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019”**

Con el informe 03-ICI-202, denominado “*Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019*” la Auditoría Interna emitió una serie de recomendaciones para mejorar el contenido del informe de rendición de cuentas. Si bien las recomendaciones se enfocan en el informe 2019 que debe rehacerse, la Sutel los incluyó como parte de sus nuevos informes del 2022 en adelante, con el objetivo de mejorar de forma continua.

Este informe atiende lo establecido en las recomendaciones:

**Recomendación 4.1.1** Concatenar los objetivos del informe con los contenidos, de tal forma que se muestren los aspectos de forma y fondo analizados en el Informe 02-ICI-2021 “*Revisión del Informe de Rendición de Cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) 2017*” emitido por la Auditoría Interna, en cuanto a los objetivos, integralidad, hilo conductor, exclusividad de la información atinente al canon de regulación y especialmente que los lectores meta puedan valorar el uso de los recursos financiados con el canon para evitar la práctica de tomar a la literalidad y en forma limitativa lo recomendado por la Contraloría General de la República en cuanto al grado de avance de los proyectos, resultados de la gestión y otros elementos. **Para tales efectos, se debe elaborar una Tabla de contenidos y un breve detalle de los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas del uso de los recursos originados**

**del canon de regulación de las telecomunicaciones 2019** que guíe el Informe 2019.  
(Resaltado intencional)

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

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

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

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

**Cumplido, en los apartados 4.2 y 4.3 de este informe.**

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

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

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

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

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

4.3.5 Los criterios explicativos sobre el avance de los proyectos partiendo de sus elementos de la planificación, ejecución, monitoreo y cierre conforme lo indica la metodología de gestión de proyectos del PMBOK. No limitarse a los elementos mínimos solicitados por la Contraloría General de la República en su Informe DFOE-IFR-IF-07-2015

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

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

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

#### **Cumplido, en los capítulos 4 y 5 de este informe.**

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

**Cumplida. La gestión del informe 2022 se encuentra disponible en el gestor documental de la Sutel con el número FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-00545-2023**

*Recomendación 4.8:* Elaborar, aprobar e implementar en los informes posteriores al IRCCRT-2019, los “*criterios*” que se usarán para auditar el informe de rendición de cuentas del canon de regulación de las telecomunicaciones, y con ello ser consecuentes con lo establecido en el Artículo 62 de la LGT. Para tales efectos, deben tomarse en consideración los resultados de los informes de la AI-AS y de la CGR analizados en el presente informe, y los resultados aprobados por el Consejo de la Sutel en la recomendación 4.1 de esta sección antes citada.

**Cumplida. Los criterios de auditoría del informe de rendición de cuentas se encuentran delimitados en los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación”; acuerdo 029-026-2023 del 27 de abril de 2023.**

## 2. Marco normativo y estratégico de Sutel

### 2.1 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 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.

### La Sutel como autoridad sectorial de competencia

La aplicación de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica 9736, moderniza el marco legal e institucional en cuanto a las facultades como Autoridad Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones e impone a la Sutel una serie de obligaciones de ineludible cumplimiento.

Al respecto, el párrafo segundo del Transitorio IX de la referida Ley dispone:

*“La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), en un plazo máximo de tres meses a partir de la aprobación de la ley, contará con el estudio de organización a efectos de determinar la estructura organizativa idónea para dar cumplimiento a lo establecido en la presente ley. La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) tendrá un plazo máximo de tres meses, contado a partir de la remisión del estudio de estructuración, para el trámite y la aprobación.*

Para lograr lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) mediante oficio 1458-SUTEL-SCS-2020 del 18 de febrero de 2020 remite a la Junta Directiva de la Aresep la

*“Propuesta de estructura organizativa para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736”.* En este documento se incorporan una serie de cambios para incluir la Dirección General de Competencia a la estructura organizativa de la Sutel. Esta nueva estructura implica la creación de plazas, la recalificación de algunas ya existentes, entre otros aspectos de la organización.

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) emitió el acuerdo 06-39-2020 de la sesión ordinaria 39-2020, celebrada el 12 de mayo de 2020, en el cual se indica que la propuesta presentada por la Sutel; se remita a consulta pública y a consulta de los funcionarios de la Aresep y Sutel, por un período de diez días hábiles, la propuesta de modificación de los artículos 31, 32, 34, 39, 40, 43 y 44 y de adición de los artículos 33 bis, 46 bis y 46 tris del *“Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado”*.

Mediante los oficios OF-0374-SJD-2020 del 22 de junio de 2020 y OF-0387-SJD-2020 del 30 de junio de 2020, la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep le indica a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, que no se recibieron observaciones durante el proceso de consulta pública y de los funcionarios de la Sutel y la Aresep, de manera que se emita el criterio al respecto y se eleve a conocimiento de la Junta Directiva, para su aprobación, la propuesta de modificación del citado reglamento.

Finalmente, con el acuerdo 07-71-2020 del 20 de agosto de 2020, la Junta Directiva aprueba la reestructuración organizativa de la Sutel, creando la Dirección General de Competencia. La modificación legal, tiene como efecto un ajuste en el organigrama de Sutel y en la distribución de la fuente de financiamiento de Regulación de las Telecomunicaciones.

## 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.

## 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**

**Fuente:** Elaboración propia, Unidad de PPCI (2020)

## Plan estratégico institucional 2016-2022

El PEI 2016-2020 fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 027-050-2016, del 07 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre de 2016.

El Consejo de la Sutel solicitó a la JD de la Aresep la ampliación del PEI 2016-2020 hasta el 2022 inclusive, con el objetivo de alinear este instrumento al PNDT que estaba en construcción por la Rectoría, mediante los acuerdos 003-025-2021 del 06 de abril del 2021 y el 004-031-2021 del 19 de abril de 2021 y el oficio 3560-SUTEL-DGO-2021, del 30 de abril de 2021 la JD de la Aresep aprobó la extensión del PEI del 2016 al 2022 inclusive, mediante el acuerdo 10-38-2021 del 7 de mayo de 2021.

Este es el último informe que se deriva del PEI 2016-2022, que tiene los siguientes elementos esenciales:

### 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.

### 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.

### 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

## Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2016-2022<sup>1</sup>, 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.

## 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.

---

<sup>1</sup> Con los acuerdos: 003-025-2021 del 6 de abril de 2021 del Consejo de la Sutel y el 10-38-2021 del 7 de mayo de 2021 de la Junta Directiva de la Aresep, se aprobó la ampliación del período del PEI de Sutel, hasta el año 2022 inclusive.

- 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, Mercados y Competencia.
- Financia proporcionalmente el Programa 1 “Administración”: Consejo y Dirección de Operaciones.

## 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 accesos 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, 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.

### *Subprograma 2.3 – Competencia*

Autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre (Artículo 2, Ley 9736).

## Estructura organizacional vigente

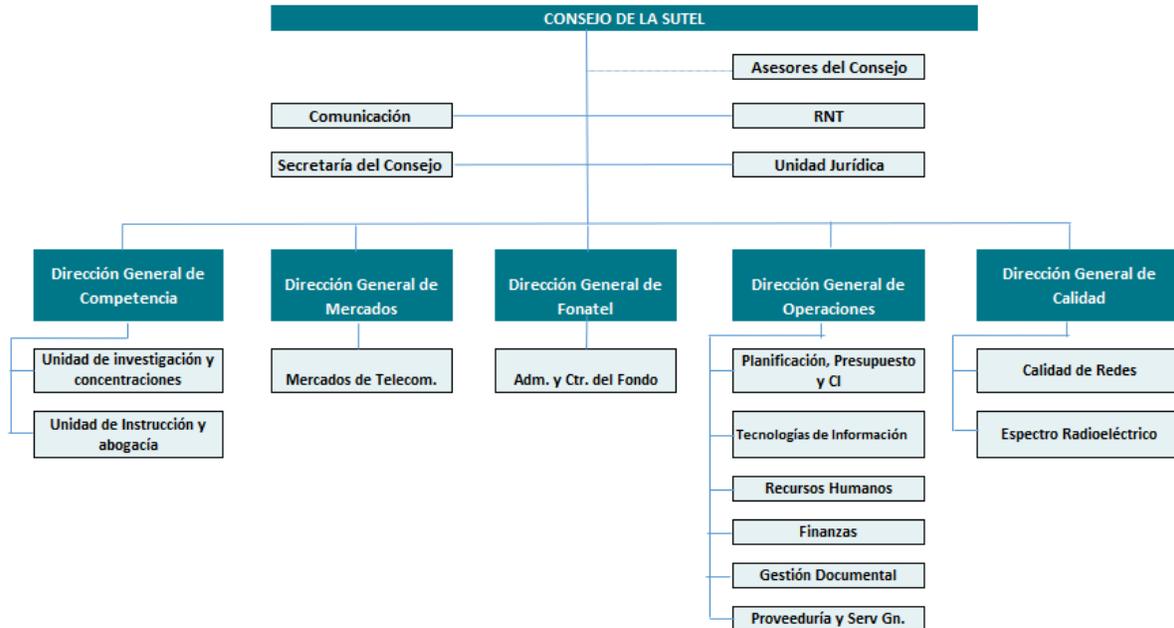
Con la aprobación de la reforma parcial del RIOF<sup>2</sup> de la Sutel por la incorporación de la Dirección de Competencia y el acuerdo de la Junta Directiva de la Aresep 08-66-2020 del 4 de agosto de

---

<sup>2</sup> Resolución RE-0170-JD-2020, del 7 de julio de 2020 y publicada en el Alcance 179 de La Gaceta 173

2020, se establece un cambio en la estructura organizacional de la Sutel, al incorporar la dirección mencionada en cumplimiento a la Ley 9736; los cambios se muestran 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. Estructura organizativa de Sutel**

**Fuente:** Elaboración propia, Unidad de PPCI (2020)

### 3. 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.

### 3.1 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 Regulación<sup>3</sup> 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.

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.

---

<sup>3</sup> 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.

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 período, fecha de publicación del informe y que dicho informe sea publicado por los medios que corresponde. (...)”*

En un inicio, 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.

Posteriormente, este documento fue actualizado mediante el acuerdo 024-009-2022 del 3 de febrero de 2022, atendiendo lo recomendado por la Auditoría Interna en el informe AFI-PR-EES-02-2018 del 18 de marzo de 2021 *“Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”*.

### 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 procurar 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 del uso de los recursos del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones (RCCRT), 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”*.

## Resultados de las Auditoría realizadas

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2017**

La Auditoría Interna presentó el informe AFI-PR-EES-02-2018 el 18 de marzo de 2021, en el que remite el estudio *“Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017”*; este informe contiene una serie de recomendaciones que se abordan en este documento.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2018**

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 auditores<sup>4</sup> fue:

---

<sup>4</sup> 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.

*“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.”*

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2019**

El Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 013-064-2022 del 15 de setiembre de 2023 conoció el informe de la Auditoría 03-ICI-2022 sobre la *“Revisión del Informe de Rendición de Cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones de la Sutel –2019”* (AFI-NP-EES-03-2021); las recomendaciones relacionadas con el estudio del ente auditor están abordándose en este informe y se preparará nuevamente el estudio del 2019, según lo dispuesto.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2020**

En cuanto al informe del 2020, se realizó la contratación 2021CD-000013-0014900001; para verificar el contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación. Al respecto, esta contratación tuvo múltiples contratiempos que se evidencian en el expediente electrónico del SICOP.

Se estableció como plazo final de recepción el 7 de marzo, debido a retrasos de la empresa contratada y a las solicitudes de ajustes por parte de la Sutel, fue hasta el 9 de mayo que el despacho contratado presentó la versión final. En el dictamen del ente de fiscalización se indica:

*“En nuestra opinión, el contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación para el período terminado al 31 de diciembre del 2020, 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 período 2020 contenga errores materiales que deban ser informados.”*

## 4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación

### 4.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon<sup>5</sup>

Con base en la Evaluación del POI a diciembre de 2022, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 002-003-2023 del 17 de enero de 2023 y por la Junta Directiva de la Aresep, con el acuerdo 02-08-2023 del 26 de enero de 2023 (Anexo 1). A continuación, un resumen de los proyectos que están financiados con el Canon de Regulación:

#### 4.1.1 Avance general

El Consejo de la Sutel autorizó los proyectos POI para el 2022, mediante el acuerdo 019-062-2021 del 2 de setiembre de 2021, corresponden a un total de 6 proyectos de las tres fuentes de financiamiento, por un total de ¢893.081.046,00. Este documento fue aprobado por la Junta Directiva de la ARESEP, mediante acuerdo 10-84-2021 del 28 de setiembre y ratificada el 05 de octubre del 2021.

Los proyectos con costo directo de Regulación de las Telecomunicaciones son:

- 1) Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las autoridades de competencia, de la Dirección General de Competencia
- 2) Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas, de la Dirección General de Calidad
- 3) Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones, de la Dirección General de Calidad

Posteriormente, el Consejo de la Sutel y la Junta Directiva de la ARESEP aprobaron la primera modificación al POI, con la cual se varió el monto original a ¢570.699.964,00. Actos de autorización del Consejo con el acuerdo 007-022-2022 del 3 de marzo de 2022 y de la Junta Directiva de ARESEP con el acuerdo 02-22-2022 del 21 de abril y ratificada el 26 de abril del 2022.

La segunda modificación al POI 2022, fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 010-060-2022 del 24 de agosto de 2022 y por la JD de ARESEP mediante acuerdo 10-66-2022 del 13 de

---

<sup>5</sup> Información elaborada por Sharon Jiménez, Profesional de UPPCI.

setiembre de 2022. En esta modificación, se amplió el cronograma del proyecto “MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE” hasta el 2024; cambiando las actividades del 2023 y los montos asociados.

Además, en la segunda modificación al POI 2022 se solicitó el cierre de tres proyectos institucionales (comunes a todas las fuentes de financiamiento), que no tenían recursos presupuestarios asignados en el 2022 y 2023:

- TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.
- OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF de cara a la evolución del mercado.
- CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel

**Tabla No. 1: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2022**  
**Todas las fuentes de financiamiento**

Financiamiento	Original planeado				I modificación del POI			II modificación del POI		
	Presupuesto total 2022	Presupuesto POI 2022	% del total	# proyectos	Presupuesto después de cambios	% del total	# proyectos	Presupuesto después de cambios	% del total	# proyectos
Regulación	8.051.479.480	516.218.706	6%	3	517.135.110	6,42%	3	422.181.270	5%	3
Espectro	1.302.930.280	283.867.225	22%	1	-	0,00%	1	-	0%	1
FONATEL	984.334.193	92.995.115	9%	1	53.564.854	5,44%	1	25.308.425	3%	1
Comunes	-	-	0%	1	-	0,00%	0	-	0%	0
<b>Total</b>	<b>10.338.743.953</b>	<b>893.081.046</b>	<b>9%</b>	<b>6</b>	<b>570.699.964</b>	<b>6%</b>	<b>5</b>	<b>447.489.695</b>	<b>4%</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

En total, se logró cumplir en el 92% las metas físicas del POI 2022 de Regulación de Telecomunicaciones, después de modificaciones.

En cuanto a los recursos asignados a los proyectos POI, el 92% de los recursos (después de las modificaciones al POI 2022) se ejecutaron. Si se compara con lo original planeado, un 76% de los recursos de regulación se cancelaron.

Es importante recordar que el monto original del POI 2022 era de ¢516.218.706,00 para Regulación de Telecomunicaciones; después de las modificaciones al POI el monto es de ¢422.181.270,00 es decir, ¢94.037.436,00 menos; que obedecen al cambio explicado sobre el proyecto “MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de

Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE” y las limitaciones por el cumplimiento de la regla fiscal.

Esto derivó en un desplazamiento del cronograma de trabajo del proyecto para los años 2002-2024 y el consecuente ajuste en el costo del proyecto.

Al mismo período del año anterior, la ejecución física se mantiene en un promedio de avance de más del +90%; de la misma forma que la ejecución presupuestaria de las metas.

**Tabla 2**  
**Metas y presupuesto asignado a proyectos**  
**por Objetivo Estratégico**

# OE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Planeado en el POI				EJECUTADO CON MODIFICACIONES				
		Cantidad de metas	Monto planeado	Monto modificado	% del total POI original	% del total del POI modificado	% meta anual	Presupuesto pagado	% presupuesto pagado (del modificado)	% presupuesto pagado (del planeado)
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	218.338.590,00	123.384.750,00	42,3%	29,2%	100%	103.507.280,00	84%	47%
2	Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	2	297.880.116,00	298.796.520,00	57,7%	70,8%	89%	286.881.597,00	96%	96%
3	Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	0	-	-	0,0%	0,0%	NA	-	0%	0%
4	Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.	0	-	-	0,0%	0,0%	NA	-	0%	0%
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.	0	-	-	0,0%	0,0%	NA	-	0%	0%
<b>Total :</b>		<b>3</b>	<b>₡516.218.706,00</b>	<b>422.181.270,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>92%</b>	<b>390.388.877,00</b>	<b>92%</b>	<b>76%</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

De acuerdo con la escala de valoración utilizada por la Contraloría General de la República, existen tres niveles de avance: el indicador en verde representa las metas realizadas, es decir 80% de avance o más. El indicador amarillo son las parcialmente realizadas entre un 51-79% y, por último, las no realizadas se representan en rojo con un avance entre 0-50%.

GRADO DE AVANCE		
de acuerdo con lo programado	Con riesgo de incumplimiento	Atraso crítico
+80%	79-51%	0-50%
Alta probabilidad de alcanzar las metas	Riesgo de no alcanzar la meta con un mínimo retraso	Alta probabilidad que el proyecto no logre la meta programada

De acuerdo con esa escala, finalizar el 2022, dos proyectos se encuentran de acuerdo con lo programado y uno con riesgo de incumplimiento.

**Tabla 3**  
**Evaluación del avance de las metas**  
**por dirección, al 31 de diciembre de 2022**

Dirección	Cantidad de proyectos en POI 2022	GRADO DE AVANCE		
		de acuerdo con lo programado	Con riesgo de incumplimiento	Atraso crítico
		+80%	79-51%	0-50%
Mercados	0	-	-	-
Competencia	1	1	0	0
Calidad	2	1	1	0
Operaciones	0	-	-	-
Institucionales	0	-	-	-
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

#### 4.1.2 Resultados de ejecución por Objetivos Estratégicos

En cumplimiento al acuerdo 029-026-2023 del 27 de abril de 2023, donde se aprueban los *Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación*" en el apartado 2.1 sobre el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con canon de regulación; a continuación, se detalla por cada uno de los proyectos incluidos en los objetivos estratégicos relacionados con Regulación de Telecomunicaciones un resumen sobre:

- Cartera total de los proyectos financiados, con la duración que tendrá cada proyecto, porcentaje de avance esperado y la estimación de recursos financieros para cada año.
- Detalle sobre el avance, estado, metas, tiempo, costo y demás aspectos relevantes y necesarios de los proyectos del periodo anterior.

- Cambios en las metas del proyecto, con referencia a los documentos de modificación (formulario de modificación del proyecto, acuerdos del Consejo y de Junta Directiva, aprobando la modificación del POI).
- Origen y destino de los recursos financieros de los proyectos que fueron modificados.
- En los casos en que existan proyectos con una ejecución superior a la planificada, incluir un detalle de las fuentes e importes que se utilizaron para lograr el financiamiento total del proyecto.
- Los criterios explicativos sobre el avance de los proyectos partiendo de sus elementos de la planificación, ejecución, monitoreo y cierre conforme lo indica la metodología de gestión de proyectos del PMBOK.
- Análisis del nivel de ejecución financiera de los proyectos en los últimos 3 años dentro del informe.

En el apéndice A se incluye un resumen completo de toda la cartera de proyectos de regulación de forma histórica, desde su gestación hasta la última evaluación (2022) realizada. Se incluyen todos los cambios en las condiciones del proyecto y los resultados de las evaluaciones anuales, así como los costos planeados y ejecutados; además de la proyección de las metas para el 2023.

**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 por una meta de la Dirección General de Competencia asociada al Canon de Regulación de Telecomunicaciones; el total presupuestario después de las modificaciones al POI 2022 es de ¢123.384.750,00.

Al 31 de diciembre de 2022, ejecutó el 100% de la meta formulada para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 4.

Si se toma como referencia el original planeado, este objetivo tenía recursos asignados por ¢218.338.590,00, de los cuales se pagaron ¢103.507.280,00 que equivale a un 47%.

En la segunda modificación al POI 2022, se varió el monto del proyecto MP022020 al ajustar las actividades y el contenido presupuestario para los años 2022, 2023 y 2024.

Con las modificaciones al POI, el presupuesto total del objetivo 1 es de ¢123.384.750,00; es decir disminuyó en ¢94.037.436,00. El porcentaje ejecutado del POI 2022 después de modificaciones es de 84% y la diferencia responde principalmente a factores de tipo de cambio.

**Tabla 4**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 1**

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2022					Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
		Planeado	I trim	II Trim	III tri	IV tri	Original Planeado	Modificado	pagado	
MP022 020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	1) TdR para el Hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Analisis de posteria	39%	48%	65%	100%	218.338.590,00	123.384.750,00	103.507.280,00	DGCOM

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, 2021. (Acuerdo Consejo: 002-003-2023 del 17 de enero de 2023 y Junta Directiva de la Aresop acuerdo 02-08-2023 y ratificada el 26 de enero de 2023)

### Detalle de situación de los proyectos 2022

- *MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE*

Alcance	Tiempo
El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 5 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2024</li> </ul>

### Metas 2022-2023

- Estudio de mercado para el hardware de inspecciones
- Formación de capacidades
- Estudio de mercado para infraestructura 5G
- Sistemas de alerta de comportamiento del mercado

### Fuente de Financiamiento

Superávit de Regulación de las telecomunicaciones

### Estructura programática

Programa 2, Competencia

### Entregables / Costo

Hito	Costo inicial	Costo final <sup>6</sup>	Costo pagado
<b>Etapa 2020</b>	<b>238.204.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Reglamentación			
Guías y manuales			
<b>Etapa 2021</b>	<b>296.885.077</b>	<b>140.742.369</b>	<b>118.888.622</b>
Reglamentación			
Guías y manuales			
Formación de capacidades			
Estrategia de difusión			
<b>Etapa 2022</b>	<b>218.338.589</b>	<b>123.384.750</b>	<b>103.507.280</b>
Software de análisis forense			
Formación de capacidades			
Base de datos de mercados			
Estudio de infraestructura			
<b>Etapa 2023</b>	<b>149.641.940</b>	<b>149.641.940</b>	<b>-</b>
Adquisición de software para análisis forense			
Formación de capacidades			
Base de datos de mercados			
Guías y manuales			
<b>Etapa 2024</b>	<b>148.000.000</b>	<b>148.000.000</b>	<b>-</b>
Adquisición de software para análisis forense			
<b>Total:</b>		<b>561.769.059,00</b>	<b>222.395.902,00</b>

### Avance del proyecto en 2022

- La segunda modificación al POI 2022, amplía el cronograma del proyecto “MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE” hasta el 2024; cambiando las actividades del 2023 y los montos asociados y fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 010-060-2022

<sup>6</sup> Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2023) el costo final es igual al inicial planeado.

del 24 de agosto de 2022 y por la JD de ARESEP con el acuerdo 10-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

- Los recursos restantes del proyecto son asignados al mismo proyecto de Regulación de Telecomunicaciones, en el presupuesto ordinario 2023
- El resumen del cambio sobre las metas esenciales del proyecto es:

**Tabla 5**  
**Resumen de la modificación al proyecto MP022020**

PROYECTO		ALCANCE	TIEMPO	Metas 2022	COSTO 2022	MONTO TOTAL DEL PROYECTO	Medidas correctivas 2022
MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO	El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	1) Términos de referencia para el Hardware de inspecciones 2) formación de capacidades 3) Análisis de postería para redes 5g	218.338.590,00	729.120.908,00	1) Ajuste del plazo del proyecto 2) Ajuste del costo del proyecto en 2022 y 2023 3) Ejecución de actividades con recursos propios para generar ahorros por las limitaciones de la regla fiscal
	MODIFICACION SOLICITADA	Se mantiene	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2024	1) Estudio de mercado para el hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Estudio de mercado para infraestructura 5G y barreras para su despliegue. 4) Sistemas de alerta de comportamiento de mercado	123.384.750,00	561.769.059,00	
	TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:				<b>-94.953.840,00</b>	<b>- 167.351.849,00</b>	
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>						<b>561.769.059,00</b>	

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

### Justificación del avance 2022

Se trata de 3 contrataciones en curso (2021LA-000005-0014900001, con 76% de avance; 2022CD-000001-0014900001 con un 65% de avance; y 2022LA-000003-0014900001, con un 51% de avance), el promedio de la ejecución sería de 65%.

En cuanto al desarrollo de las actividades a continuación, el detalle de la fecha de finalización:

- 2021LA-000005-0014900001:
  - Línea 1: Concluida.
  - Línea 2: Fecha finalización estimada es enero de 2023 (20% del costo del proyecto se traslada para pago 2023, este ajuste del cronograma se solicitó en oficio 06689-

SUTEL-OTC-2022 y fue aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva de la ARESEP número 10-66-2022).

- 2022CD-000001-0014900001: concluida y pagada.
- 2022LA-000003-0014900001: Fecha de finalización estimada es setiembre de 2023 (80% del costo del proyecto se traslada para pago en el 2023, este ajuste del cronograma se solicitó en oficio 06689-SUTEL-OTC-2022 y fue aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva de la ARESEP número 10-66-2022). Se finalizó con la meta establecida para el 2022.

De acuerdo con la Dirección General de Competencia, todas las actividades fueron cumplidas conforme a la propuesta de modificación al POI aprobada.

Si la meta del proyecto no se hubiera modificado, el avance sería de un 65%, ya que para el 2022 estaban planeados el diseño de los términos de referencia del hardware de inspecciones (actividad que se desplazó al 2023); mientras que con la modificación se varió al “estudio de mercado del hardware de inspecciones” dando como resultado el 100% que se consigna.

### ***Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas***

No se detectan desviaciones respecto a la ejecución del proyecto ya que las actividades del período se cumplieron al 100%, después de la evaluación aplicando los cambios aprobados por la Junta Directiva de la ARESEP.

### ***Efecto de lo ejecutado durante el período***

El cumplimiento de las actividades 2022 permite continuar con los compromisos adquiridos por la Sutel para la entrada en la OCDE. Las actividades desarrolladas revelan la interacción entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) y la Autoridad Sectorial de Competencia y generan información y documentación trascendental para el fortalecimiento de la gestión como autoridad de competencia.

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

Este objetivo está compuesto de 3 metas; de las cuales 2 están a cargo de la Dirección General de Calidad y 1 fue cerrada en la segunda modificación al POI 2022.

Al 31 de diciembre de 2022, se ejecutaron en promedio el 89% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la tabla 6.

Si se toma como referencia el original planeado, este objetivo tenía recursos asignados por ¢297.880.116,00, de los cuales se pagaron ¢286.881.597,00 que equivale a un 96%.

Después de la primera modificación al POI 2022, el monto total del objetivo 2 fue de ¢298.796.520,00; debido a un refuerzo de ¢11.318.050,00 para el proyecto QP012020. Sistema Nacional de Gestión de Terminales producto de la volatilidad del tipo de cambio en el primer semestre del 2022.

Si se compara la ejecución presupuestaria con el total modificado, los pagos representan el 96% y la diferencia monetaria tiene origen en la misma volatilidad cambiaria del dólar en la segunda mitad del 2022, contrario a todas las estimaciones previstas inicialmente.

En la primera modificación también se disminuyó el costo del proyecto QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones, debido a retrasos en el desarrollo de los términos de referencia.

**Tabla 6**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 2**

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2022					Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
		Planeado	I trim	II Trim	III tri	IV tri	Original planeado	Monto después de cambios	pagado	
QP012 020	Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	1) Implementación del SGTM	95%	95%	95%	100%	287.478.470,00	298.796.520,00	286.881.597,00	DGC
QP022 020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	77%	77%	77%	77%	10.401.646,00	-	-	DGC
CP02 2018	Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel	CIERRE	45%	cierre			-	-	-	UJ
<b>TOTAL</b>			<b>72%</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>	<b>89%</b>	<b>¢297.880.116,00</b>	<b>¢298.796.520,00</b>	<b>¢ 286.881.597,00</b>	

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

- *QP012020. Sistema nacional de gestión de terminales y listas blancas (SGTM)*

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 6 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2026</li> </ul> <p align="center">Inicia Fase operativa en 2023.</p>

<i>Metas</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a la SUTEL con mecanismos que permitan disuadir el robo, hurto o extravío de los equipos terminales; así como la adquisición de terminales irregulares por parte de los usuarios, de forma integrada con la base de datos ya utilizada por Costa Rica para este fin a través de la GSMA.</li> </ul>

<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Calidad de Redes

<i>Entregables / Costo</i>

<b>Hito</b>	<b>Costo inicial</b>	<b>Costo final<sup>7</sup></b>	<b>Costo pagado</b>
<b>Etapa 2020</b>	665.570.000,00	0	0
Generación del cartel, proceso de licitación pública, recepción de ofertas.			
Adjudicación del proyecto			
<b>Etapa 2021</b>	535.382.903,00	335.941.426,00	341.060.814
Implementación del proyecto (CAPEX)			
<b>Etapa 2022</b>	287.478.470,00	298.796.520,00	286.881.597,00
Implementación del proyecto			
<b>Etapa 2023-2026</b>	862.433.504	862.433.504	0
Operación y mantenimiento			
<b>Total</b>		<b>1.485.853.400,00</b>	<b>627.942.411,00</b>

### Avance del proyecto en 2022

- En la primera modificación al POI 2022, se aplicó un refuerzo de ¢11.318.050,00 para cubrir el tipo de cambio cuyas fluctuaciones entre marzo y julio de 2022, condujeron a montos de ¢700 por dólar.
- La diferencia del total del proyecto y lo establecido en el resumen de la modificación responde a los ajustes de tipo de cambio interanuales.
- La diferencia entre lo planeado y lo pagado en el 2022 es de ¢11.318.050,00 y surge del tipo de cambio por el pago del proyecto QP012020, que está en dólares y lo volátil del mercado cambiario hizo que en diciembre disminuyera de forma imprevista en comparación al comportamiento del tipo de cambio durante los meses de marzo a julio.

<sup>7</sup> Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2023), monto en dólares que puede variar según tipo de cambio interanual.

**Tabla 7**  
**Resumen de la modificación al proyecto QP012020**

PROYECTO		ALCANCE	TIEMPO	Metas 2022	COSTO 2022	MONTO TOTAL DEL PROYECTO	Medidas correctivas 2022
QP012020.Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	<b>ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO</b>	El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil.	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2025 inicia operación en 2023	1) Implementación del SGTM	287.478.470,00	1.454.296.298,00	1) Modificación presupuestaria para la inclusión de los recursos. 2) Monitoreo sobre el avance en el proceso de implementación.
	<b>MODIFICACION SOLICITADA</b>	Se mantiene	Se mantiene	Se mantiene	298.796.520,00	1.465.614.348,00	
	TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:				<b>11.318.050,00</b>	<b>11.318.050,00</b>	
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>						<b>1.485.853.400,00</b>	

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

### **Justificación del avance del proyecto en 2022**

En cuanto al cronograma del proyecto QP012020, se ejecutó al 100%. Los elementos esenciales del proyecto después de la modificación al POI se mantuvieron invariables; sin embargo, se reforzó por tipo de cambio  $\phi$ 11.318.050,00. El proyecto finalizó su implementación en 2022, y entra en la fase operativa en 2023 formando parte de los sistemas de Sutel.

De acuerdo con la Dirección General de Calidad, todas las actividades fueron cumplidas conforme al cronograma inicial planeado.

Este proyecto no tuvo alteraciones en los elementos esenciales del proyecto, por lo que su implementación se dio de acuerdo con lo planeado.

### **Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas**

No se detectan desviaciones respecto a la ejecución del proyecto.

## Efecto de lo ejecutado durante el período

El proyecto se implementó de forma exitosa y fortalece la regulación de telecomunicaciones a través de sistemas eficientes que permiten el monitoreo en tiempo real de las terminales en Costa Rica. Cumple con los objetivos trazados para el proyecto y ha sido cerrado de forma exitosa.

- **QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones**

Alcance	Tiempo
El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 9 años</li> <li>• Inicio: 2021</li> <li>• Fin: 2029</li> </ul> <p>Un año en implementación y 7 años en operativo.</p>

Metas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software de gestión para el Área de Reclamaciones con la finalidad de que la coordinación y Jefatura puedan llevar un mejor control del estado de las reclamaciones y las cargas de trabajo de los funcionarios del área de reclamaciones de la DGC.</li> </ul>

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Calidad de Redes

## Entregables / Costo

Hito	Costo inicial	Costo final <sup>8</sup>	Costo pagado
<b>Etapa 2020</b>	0	0	0
Suspendido			
<b>Etapa 2021</b>	10.401.646,00	0	0
Actividades de planeación y adjudicación del proyecto			
<b>Etapa 2022</b>	10.401.646,00	0	0
Ejecución de la contratación			
<b>Etapa 2023</b>	10.401.646,00	10.401.646,00	0
Adquisición e implementación del sistema			

<sup>8</sup> Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2023) el costo final es igual al inicial planeado.

<b>Etapa 2024-2029</b>	64.579.500,00	64.579.500,00	0
Fase operativa del sistema			
<b>Total</b>		<b>74.981.146,00</b>	

### Avance del proyecto en 2022

- Se aplicó una modificación para cumplir con los estudios adicionales solicitados por TI, así como la determinación de la mejor herramienta tecnológica para diseñar e implementar el sistema.

**Tabla 8**  
**Resumen de la modificación al proyecto QP022020**

PROYECTO	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2022	COSTO 2022	MONTO TOTAL DEL PROYECTO	Medidas correctivas 2022	
QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	<b>ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO</b>	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación	10.401.646,00	72.866.803,35	1) Modificación presupuestaria para el ajuste del monto del proyecto en 2022. 2) Inclusión del proyecto en el POI 2023, para Cánones 3) Monitoreo de las actividades del proyecto 2022, para evitar demoras.
	<b>MODIFICACION SOLICITADA</b>	Se mantiene	Duración: 9 años Inicio: 2021 Fin: 2029 2021 y 2022 en planificación y ejecución. 2023 en implementación, 2024-2029 en operativo.	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	-	72.866.803,35	
TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:				- 10.401.646,00	-		
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>					<b>72.866.803,35</b>		

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

- Se redujo el costo y se amplió el cronograma del proyecto para cumplir con lo solicitado por Tecnologías de Información.
- El monto del proyecto está planeado en colones.

### *Justificación del avance del proyecto en 2022*

La Unidad de Tecnologías de la Información (TI) solicitó un estudio de mercado adicional, que implicó tiempos que no estaban considerados en el cronograma original del proyecto. Al respecto, se incluyó como parte de la primera gestión de cambios.

La unidad de TI por medio del oficio 08410-SUTEL-DGO-2022 del 20 septiembre 2022, en respuesta al oficio 02784-SUTEL-DGC-2022, que en acuerdo de ambas partes, se inicia meses atrás un trabajo en conjunto con la Dirección de calidad en realizar un nuevo estudio de mercado a pesar de las limitantes de recursos internos que posee la unidad de TI, esto debido que el estudio anterior no contemplaba aspectos de normativa, procedimientos de archivística, más un análisis interno de herramientas con funcionalidades similares propias de SUTEL y que no había sido conocido por la Unidad de TI. Es por ello por lo que se solicita un nuevo estudio en donde participaron únicamente dos proveedores. Se determina en la misma, dar el aval técnico para continuar con el proceso de revisión de términos cartelarios.

La recomendación técnica del estudio según oficio 08410-SUTEL-DGO-2022 es realizar los términos cartelarios para horas de servicio para implementar un proceso llamado reclamaciones en la herramienta vigente del sistema de Gestor Documental llamado Laserfiche, con el fin de reutilizar las bondades de la versión debido a que la necesidades funcionales puntuales, como reportes, control y seguimiento etc. de la Dirección de Calidad que están contemplado en la misma , así se apreció en las pruebas de concepto realizadas por el proveedor de la herramienta en conjunto con el administrador del Proyecto de la Dirección de Calidad, las unidades de Gestion Documental y TI.

Según indica la unidad de TI adaptar el proceso de reclamaciones en la herramienta Laserfiche permite reducir costos a la administración, se aprovecha la infraestructura actual, la adaptabilidad del proceso se haría en plazo mucho más corto y con menos recursos hasta con menos dependencia de la unidad de TI, se respetaría los procedimientos internos archivísticos ya implementados en el gestor documental. Además, la integración es nativa y no se requiere un desarrollo adicional, no se requiere adquisición de licencias, se respeta la integración de la información, y se puede instalar en los servidores de la SUTEL, y el mantenimiento ya está contemplado en el contrato vigente.

Aunado a lo anterior, mediante el oficio 08663-SUTEL-DGC-2022 del 30 de setiembre de 2022, la Dirección General de Calidad envió una serie de consultas a la Unidad Jurídica sobre las

potestades de la Unidad de Tecnologías de Información sobre la decisión de un estudio de mercado. Al respecto, la DGC consultó:

*“Es importante indicar que mediante oficio 02722-SUTEL-DGO-2022 la dependencia de TI solicitó a la DGC realizar un estudio de mercado para conocer las opciones disponibles para suplir la necesidad identificada de la Sutel, no obstante, mediante el citado oficio (08410- SUTEL-DGO-2022) remitido por la misma unidad administrativa, posterior a conocer las propuestas de las soluciones de las dos empresas participantes en el estudio de mercado, orienta su predilección de contratar a una de las empresas participantes.*

*Sin embargo, esta Dirección considera que la etapa de estudio de mercado como se ha desarrollado normativamente en secciones anteriores de este documento no puede ser utilizada por la dependencia de Tecnologías de Información, para determinar de forma previa la selección de una empresa, sino que dicho estudio debe mantener su fin de brindar una comparativa entre las diferentes ofertas recibidas, como un insumo en el proceso de contratación administrativa. Cabe indicar que ambas empresas ofrecieron soluciones informáticas similares (en capacidades y funcionamiento) en el caso de Aplicom su solución sería “LaserFiche” y en el caso de la empresa Lanvine su solución se denomina “Filemaster”.*

La Unidad Jurídica respondió con el oficio 09533-SUTEL-UJ-2022 del 01 de noviembre de 2022, e indicó:

*"Como se ha expuesto, el responsable de definir el tipo de procedimiento para tramitar la adquisición de bienes y servicios corresponde la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, quien debe coordinar con la unidad solicitante. (...) La Unidad de TI no participa en la escogencia del procedimiento de licitación, lo cual no impide que su recomendación, sea valorada por las unidades responsables."*

De acuerdo con Dirección General de Calidad, las actividades no se completaron debido a las diferencias existentes con la unidad de Tecnologías de Información.

Si la meta del proyecto no se hubiera modificado, el avance sería de un 0%, ya que para el 2022 estaba planeado la implementación del sistema y las pruebas de aceptación; mientras que con la modificación las metas era la ejecución de la contratación que da como resultado el 77% reportado y que se mantuvo invariable durante el año.

En el apartado 3.3 Uso de los recursos, se expone el destino de los recursos presupuestarios que se modificaron durante el 2022.

### **Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas**

Se detecta una desviación y un impasse en el proyecto, debido a los criterios divergentes entre la unidad de Tecnologías de Información y la Dirección General de Calidad. Es requerido:

- 1) Una modificación al proyecto para evidenciar el cambio en el cronograma y el retraso de lo programado.
- 2) Medidas alternativas para la mitigación del impacto de los criterios divergentes y la búsqueda de soluciones por medio de comités de trabajo o de equipos de ejecución del proyecto.
- 3) Revisión del presupuesto asignado al proyecto y del cronograma para determinar acciones y evidenciar los cambios.

### **Efecto de lo ejecutado durante el período.**

La ejecución no satisfactoria del proyecto implica el retraso en el cumplimiento de las metas establecidas. Es necesario considerar su inclusión en el PEI y PETI del siguiente período y determinar claramente su horizonte de tiempo; para ello es necesario que las unidades de Tecnologías de Información, Gestión Documental y Calidad de Redes establezcan actividades, responsables y plazos y se designe un equipo que le dé seguimiento, lo cual está siendo coordinado para el mes de enero por parte de la DGC y la DGO.

- *CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia*

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
El proyecto está dirigido primeramente para que se convierta en una herramienta de trabajo interna que será aprovechada por todas las direcciones, incluyendo el Consejo y la Unidad Jurídica que permitirá uniformar los criterios y evitar contradicciones en las consideraciones que se hagan sobre casos concretos analizados por las diferentes áreas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duración: 6 años</li><li>• Inicio: 2018</li><li>• Final: CIERRE</li></ul>
<i>Metas</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear un sistema informático de consulta de jurisprudencia administrativa que contenga oficios de criterio y opinión, así como resoluciones dictadas por la Sutel.</li></ul>	
<i>Fuente de Financiamiento</i>	<i>Estructura programática</i>
Todas las fuentes de financiamiento	Programa 1, Administración Superior

<i>Entregables/ Costos</i>		
<b>Hito</b>	<b>Duración estimada</b>	<b>Costo estimado</b>
1- Distribución según tema o norma de estudio	2018	recursos propios
2. Construcción del tesoro, definición del concepto, determinación de la capacidad de herramientas actuales, estudio de mercado, determinación y decisión de la herramienta a construir y determinación de los costos permanentes	2019	recursos propios
Definición de los requerimientos técnicos y funcionales (alcance de la herramienta) Estudio y análisis de Mercado según la definición del punto anterior de los requerimientos técnicos y funcionales. Análisis de presupuesto	2020	recursos propios
Elaboración de todos los documentos necesarios para el inicio de proceso de contratación	2021	recursos propios
Etapas adjudicación e inicio de ejecución	2022	<i>CERRADO</i>
Ejecución e implementación de la solución	2023	<i>CERRADO</i>

### *Justificación del cierre del proyecto en 2022*

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

Mediante el oficio 06408-SUTEL-DGO-2022 del 14 de julio de 2022, en el que se remite el “Informe sobre el avance de los proyectos del Plan Operativo Institucional, primer semestre del 2022”<sup>9</sup> este proyecto tuvo una suspensión de las actividades del 2023 producto de la gestión realizada para el Canon de Regulación.

Posteriormente, se envió a la Junta Directiva el oficio 06693-SUTEL-DGO-2022 del 26 de julio de 2022, en el que se solicitaba la suspensión del proyecto para el 2022, debido a que las actividades programadas son preparatorias para la contratación que fue suspendida en el 2023 y hasta que

<sup>9</sup> Aprobado mediante acuerdo 001-051-2022 del Consejo de la Sutel, del 19 de julio de 2022.

la situación presupuestaria de Sutel cambie. Estas actividades no tenían costo presupuestario asociado en el 2022.

Como se explicó en el oficio de cita:

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

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

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

*“Considerando los plazos establecidos entre ARESEP y SUTEL para el cumplimiento del protocolo, el POI 2023 debe ser enviado a la Junta Directiva a más tardar el 1° de setiembre de 2022, por lo que les agradeceremos valorar si el proyecto se mantiene. Se resalta la importancia del POI 2023, ya que es parte integral de los documentos **que respalda las gestiones del proceso de elaboración y aprobación del Presupuesto Ordinario 2023.***

*En este contexto y bajo las limitaciones de personal y presupuestarias, les agradeceré valorar si el Digesto se incluirá sin recursos presupuestarios en el POI 2023 o se mantendrá suspendido (el resaltado es propio).”*

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

- 1. Actualmente, persisten las dificultades económicas que justificaron la suspensión del proyecto; agravadas ahora a raíz de la aplicación de la regla fiscal, que ha supuesto una mayor restricción al presupuesto y consecuentemente al gasto.*
- 2. En este momento, persisten las condiciones de aumento en la carga laboral de la Unidad Jurídica que se han expuesto en diferentes momentos a lo largo del desarrollo de este proyecto, agravadas con los movimientos de personal en la Unidad en los que se incluye la salida de funcionarias.*

3. *El contexto sanitario, político y económico que atraviesa nuestro país actualmente, ha afectado las condiciones normales de ejecución de las labores ordinarias de la Unidad Jurídica y de otras áreas de la institución, incluyendo la ejecución de actividades necesarias para el avance del proyecto.*

### **Efecto del cierre en el cumplimiento de los planes, objetivos y entregables del proyecto**

El cierre del proyecto no genera un efecto en el cumplimiento del PEI 2016-2022 porque no era una meta inicial del plan, pero se ha determinado como una necesidad en el PEI 2023-2027 aprobado por el Consejo mediante el acuerdo 004-057-2022 del 12 de agosto de 2022; no obstante, su desarrollo dependerá de las prioridades que determine el Consejo de la Sutel debido a la limitación de recursos financieros, restringida por el cumplimiento de la Regla Fiscal.

Dado que se cierra el proyecto existe un efecto directo sobre los objetivos y los entregables del proyecto, que deberían ser evaluados y retomados posteriormente por la Unidad responsable.

### **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; cerrado en la segunda modificación al POI 2022.

*TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales*

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
El proyecto contempla contratar un servicio llamado Servicio Administrado (SaaS) que permita a la SUTEL contar con una herramienta de Interoperabilidad y Tramitología de sus procesos sustantivos y regulatorios inscritos para el Registro Nacional de telecomunicaciones, de igual forma la integración de la información con entes directo del estado que permiten realizar procesos en línea como lo son: Tribunal Supremo de Elecciones, la Caja Costarricense de Seguro Social, Migración y Extranjería, Registro Nacional integración con procesos del MICITT durante un período de tres (3) años.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duración: 9 años</li><li>• Inicio: 2017</li><li>• Fin: CERRADO</li></ul>

### Metas

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

### Fuente de Financiamiento

Todas las fuentes de financiamiento

### Estructura programática

Programa 1, Administración

### Entregables

Hito/Etapa/Entregable	Año	Costo estimado
Licenciamiento y Mentoría	2017	57 779 293,00
Efectuar tareas previas para el proyecto de interoperabilidad	2020-2021	0
Efectuar las especificaciones técnicas del cartel	2021-2022	<i>Suspendido</i>
Adjudicación del cartel de interoperabilidad	2022	Cerrado
Implementar los procesos institucionales correspondientes a la DGO, DGM, DGC (máximo 65 procesos)	2023-2024	
Migrar la base de datos actual del Registro Nacional de Telecomunicaciones a la nueva base de datos que proporcionará el nuevo sistema, además de la automatización de máximo 47 procesos previamente identificados.	2024	
Desarrollar los procesos institucionales correspondientes a la DGO, DGM, DGC (con un máximo de 65 procesos)	2024	
Puesta en marcha de la plataforma de interoperabilidad	2025	

### Justificación del cierre del proyecto en 2022

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

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

humano suficiente para conformar un equipo de trabajo que permita el cumplimiento del cronograma.

Es importante subrayar que, al tratarse de una solución tecnológica, debe realizarse un estudio de nuevas posibilidades que a un menor costo provean a la institución de la Plataforma de Interoperabilidad requerida. Para ello, se debe cumplir con todos los estudios nuevamente que señala la Metodología de Administración de proyectos de la Sutel y determinar la factibilidad tecnológica del mercado.

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

- ***Efecto de las modificaciones propuestas en el cumplimiento de los planes, objetivos y entregables del proyecto***

El cierre del proyecto genera una brecha en el PEI 2016-2022 porque era una meta inicial del plan y se ha determinado como una necesidad en el PEI 2023-2027 aprobado por el Consejo; no obstante, su desarrollo dependerá de las prioridades que determine el Consejo de la Sutel debido a la limitación de recursos financieros, restringida por el cumplimiento de la Regla Fiscal y a la disposición de personal de la unidad de TI.

Cuando el proyecto se retome, será necesario determinar nuevamente su alcance, tiempo y costo porque las condiciones delimitadas en 2018 cuando se dio su inicio han cambiado. También será necesario definir un equipo de proyecto interdisciplinario desde la etapa de planeación del proyecto y durante la gestión que apoye a la Unidad de Tecnologías de la Información.

Hasta tanto no varíen las limitaciones mencionadas, el proyecto no podrá ser desarrollado. Si estas condiciones cambian favorablemente para Sutel, se realizará la modificación al plan para incluir el proyecto.

**Objetivo estratégico 4: Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.**

Este objetivo pertenece a la Administración del Fonatel.

**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 estaba compuesto de una meta a cargo de la Dirección General de Operaciones, que era el proyecto “OP022018. Revisión y elaboración de una propuesta de ajuste al RIOF, de cada a la evolución del mercado”.

*OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS de cara a la evolución del mercado*

<i>Alcance</i>	<i>Tiempo</i>
1.Revisión analítica del Reglamento Interno de Organización y Funciones ARESEP/SUTEL (RIOF)	• Duración: 5 años
2. Propuesta de ajuste a la estructura organizativa	• Inicio: 2018
3. Planteamiento con las mejoras al RIOF para SUTEL	• Final: CERRADO

**Metas**

**Reorganización en materia de competencia y RIOF**

1. Realizar revisión integral y analítica del RIOF y preparar la fase de diagnóstico en el 2018.
2. Generar una propuesta de mejora organizativa parcial y del RIOF, que sea aprobada por el Consejo de la SUTEL en el 2019.
3. Aprobación de la propuesta por JD Aresep 2020.

**Reorganización SUTEL Y RIOF**

1. Actualización del diagnóstico de la SUTEL 2020.
2. Presentar propuesta de reorganización de la Dirección General Operaciones al DGO, 2020.
3. Preparar propuesta reorganización DGM, DGC, DGF, Consejo y Adscritas, en el 2021.
4. Aprobación Consejo de SUTEL, en el 2021.
5. Aprobación de la propuesta por JD Aresep 2022.

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

<i>Entregables/ Costos</i>		
Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado
Planeación y gestiones iniciales del <b>proyecto RIOF</b>	2018	Recurso Humano SUTEL
Diagnóstico Base	2019	
Propuesta de reorganización parcial y ajustes al RIOF	2019	
Aprobación de la propuesta en materia de competencia	2019/2020	
Implementación ajustes parciales en materia de competencia (estructura y RIOF)	2020	
Actualización del diagnóstico Sutel 2020	2020	
Actualización de procedimientos y elaboración propuesta ajustes DGO	2020	
Elaboración propuesta otras Dependencias	2021	<i>Suspendido</i>
Implementación cambios en estructura y RIOF (Tiempo estimado: depende de los cambios en estructura, puestos y ajustes al RIOF). Se programa para el 2022.	2022	CERRADO

### *Justificación del cierre del proyecto en 2022*

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

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

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

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

- ***Efecto de las modificaciones propuestas en el cumplimiento de los planes, objetivos y entregables del proyecto***

Este proyecto se ha determinado como una necesidad en el PEI 2023-2027 aprobado por el Consejo; no obstante, su desarrollo dependerá de las prioridades que determine el Consejo de la Sutel debido a la limitación de recursos financieros restringida por el cumplimiento de la Regla Fiscal y el refuerzo de personal requerido para la DGO.

Se tenía previsto hacer una actualización del Reglamento Interno de Organización y funciones de la ARESEP y sus órganos desconcentrados (RIOF); el cual tiene dependencia directa de los resultados de este proyecto, ya que el mismo fue estructurado para que se puedan identificar las mejoras en los procesos, ajustes en las funciones y estructura organizativa, entre otros aspectos.

Se logró avanzar en los ajustes en materia de competencia, incorporando en la estructura organizativa la Dirección General de Competencia para ajustar la organización a lo establecido en la Ley de fortalecimiento de las autoridades de competencia 9736. Sin embargo, se avanzó en el levantamiento de algunos procesos de la Dirección General de Operaciones, pero no se ha realizado el análisis para toda la organización, lo que tiene un efecto directo en el cumplimiento del objetivo planteado originalmente.

#### **4.1.3 Uso y aplicación de los recursos de proyectos de Regulación de telecomunicaciones**

En el POI original aprobado para el 2022, la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones tenía asignados ¢516.218.706,00. Con los cambios aprobados en las modificaciones al POI el monto varía a ¢422.181.270,00. Es decir, en términos netos, el POI de regulación disminuyó en ¢94.037.436,00 (18%).

**Tabla 9.**  
**Cambios en el financiamiento de los proyectos de**  
**Regulación de las Telecomunicaciones**

CANON DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES						
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto original	Monto modificado	PAGADO	Diferencia (original - modificado)	Diferencia (modificado -pagado)
MP022020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	218.338.590,00	123.384.750,00	103.507.280,00	(94.953.840,00)	(19.877.470,00)
QP012020	Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	287.478.470,00	298.796.520,00	286.881.597,00	11.318.050,00	(11.914.923,00)
QP022020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	10.401.646,00	-	-	(10.401.646,00)	-
CP022018	Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel				-	-
<b>Total Recursos Regulación Telecomunicaciones</b>		<b>516.218.706,00</b>	<b>422.181.270,00</b>	<b>390.388.877,00</b>	<b>(94.037.436,00)</b>	<b>(31.792.393,00)</b>

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

Del total de los recursos de regulación se cancelaron ¢390.388.877,00 que corresponden a un 92% de los recursos POI de esa fuente de financiamiento. El saldo pendiente de ejecutar fue de ¢31.792.393,00 que corresponden principalmente a:

- 1) Variaciones de tipo de cambio fijado para la aplicación de las órdenes de compra (entre ¢660 y ¢710 durante el 2022) y el del momento del pago que se efectuó a ¢591 por dólar. Lo anterior, producto de a la alta y atípica volatilidad del tipo de cambio durante el 2022.
- *MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE*

El proyecto MP022020, tenía un monto original planeado de ¢218.338.590,00 después de las modificaciones al POI el monto fue reducido a ¢123.384.750,00; la diferencia de ¢94.953.840,00 se trasladó como superávit al mismo proyecto para el 2023.

Esto se evidencia en el cuadro de composición del superávit del presupuesto ordinario 2023, enviado a la Contraloría General de la República.

**Tabla 10. Composición del superávit  
Presupuesto ordinario 2023**

Cuadro N° 3 Superintendencia de Telecomunicaciones Presupuesto Inicial 2023 Composición del superávit por fuente de financiamiento Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2021-2022-2023 (colones)				
	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
		Canon Regulación Telecomunicaciones	Espectro Radioeléctrico	Fonatel
<b>Proyectos del POI-2023</b>	<b>524.790.344,0</b>	<b>94.953.840,0</b>	<b>322.821.855,0</b>	<b>107.014.649,0</b>
M-2 (2020) Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	94.953.840,0	94.953.840,0		
E-2 (2020) Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)	322.821.855,0		322.821.855,0	
F-2 (2018) Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	107.014.649,0			107.014.649,0

**Fuente:** Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional, Sutel (2023).

En cuanto a los ¢19.877.470,00 de diferencia entre el pagado y el monto modificado se estiman como superávit por descontar en la facturación que se realizó mediante el primer presupuesto extraordinario 01-2023<sup>10</sup>; acatando las directrices de la CGR al respecto<sup>11</sup>:

*“c) El monto a recaudar por concepto de canon de regulación **puede ser ajustado a la baja** conforme a la ejecución real de los costos planificados, cualquier modificación en la ejecución de la planeación debe considerarse oportunamente en los montos a cobrar a los obligados, con el fin de no crearse así mayores ingresos que los necesarios en el mismo período generando un superávit contrario a los principios postulados por el propio ordenamiento jurídico (el destacado es propio)”.*

- **QP012020. Sistema nacional de gestión de terminales y listas blancas**

Durante el primer semestre de 2022, se solicitó en la modificación del proyecto por ¢11.318.050,00 para afrontar las diferencias cambiarias, debido al comportamiento al alza que esta variable presentó en este período.

<sup>10</sup> Aprobado por la CGR mediante oficio DFOE-CIU-0131 del 31 de marzo de 2023

<sup>11</sup> Oficios de la CGR: DFOE-IFR-0666 del 20 de noviembre de 2019, DFOE-ED-0565 del 30 de julio de 2010.

No obstante, el comportamiento cambió en el segundo semestre del 2022, reduciéndose el tipo de cambio del colón respecto al dólar, lo que permitió afrontar los pagos relacionados con el proyecto generando una diferencia de ₡11.914.923,00. Este monto, se incluyó como parte del presupuesto extraordinario como sustitución de fuente de financiamiento para su aplicación en la facturación del Canon de Regulación.

Las fluctuaciones del dólar con respecto al colón a lo largo del año hicieron imprevisible que los saldos de los proyectos en dólares se estimaran como parte del superávit por incluir en el presupuesto ordinario 2023, o que, se utilizaran para otros gastos de la institución. El tipo de cambio fijado por Finanzas de la orden de compra del proyecto fue de ₡660 por dólar en enero; en julio se realiza un refuerzo por el tipo de cambio estimado por Finanzas de ₡720 por dólar; y finalmente, en diciembre el proyecto se paga a ₡597; generando diferencias de ₡123 por dólar. Lo anterior, producto de a la alta y atípica volatilidad del tipo de cambio durante el 2022.

- *QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones*

Los recursos del proyecto QP022020 Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones que se disminuyeron en la primera modificación al POI se trasladaron mediante la modificación presupuestaria 137-DGC-2022 al proyecto QP012020 Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones, para reforzar las diferencias por tipo de cambio; como se consignó en la primera modificación al POI 2022.

Al respecto, la Contraloría General de la República ha autorizado a la Sutel (DFOE-IFR-0666 del 20 de noviembre de 2019) de manera excepcional pueda utilizar el superávit específico para cubrir el gasto corriente, con las limitaciones que se citan a continuación:

*“A partir de lo anterior, es pertinente que, de manera excepcional, el Regulador pueda cubrir con el superávit específico los gastos propios de proyectos de regulación (gasto de capital), además de la posibilidad, que el saldo residual, sea destinado a sufragar el gasto corriente, siempre y cuando esta práctica no sea recurrente”.*

El proyecto está financiado en el 2023 con canon de regulación. Es posible que, producto de la liquidación presupuestaria 2022, se dé una sustitución de financiamiento para utilizar el superávit de regulación y disminuir el monto a cobrar del canon 2023, lo cual dependerá de los resultados del período y corresponde al jerarca la autorización de esta gestión.

#### 4.1.4 Vinculación de la planificación operativa con el canon de regulación

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE/) emitidas por la Contraloría General de la República establecen:

***“2.1.4 Vinculación con la planificación institucional. El Subsistema de Presupuesto debe sustentarse en la planificación institucional para que responda adecuadamente al cumplimiento de sus objetivos y contribuya a la gestión de la institución de frente a las demandas sociales en su campo de acción.***

*Los programas que conforman el presupuesto institucional deben reflejar fielmente las metas, objetivos e indicadores contemplados en la planificación anual y estar debidamente vinculada con la planificación de mediano y largo plazo, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y con los planes sectoriales y regionales en los que participa la institución; es decir el presupuesto es la expresión financiera del plan.*

*El Subsistema de Presupuesto debe brindar los insumos necesarios para retroalimentar la planificación institucional, aportando los elementos que requieran el jerarca y los titulares subordinados, según su ámbito de competencia, para revisar, evaluar y ajustar periódicamente las premisas que sustentan los planes institucionales y su vinculación con el presupuesto”.*

De acuerdo con el principio de vinculación de la Contraloría General de la República el 100% de presupuesto debe responder a la planificación institucional. En el presupuesto ordinario 2022, Sutel vinculó el presupuesto de acuerdo con los programas y la naturaleza de los costos.

Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutó el 90% de los recursos de Regulación de telecomunicaciones relacionados con el gasto corriente (es decir, sin el Plan Operativo Institucional).

Se identifican costos que deben ser asumidos por las tres fuentes de financiamiento, a estos se les denomina “los costos comunes o indirectos<sup>12</sup>”, los cuales se refieren al desarrollo de las actividades básicas de la institución y que representan costos directos del programa 1 de Regulación, pero son costos indirectos para las otras fuentes de financiamiento.

---

<sup>12</sup> El detalle de los costos indirectos se incluye en el apartado 4.4.2 de este informe, para mayor información.

**Tabla 11. Resultados de la evaluación  
de actividades de rutina, Regulación de Telecomunicaciones  
al 31 de diciembre de 2022**

PROGRAMA	GASTO	PLANEADO	EJECUTADO	%
Programa 1: Administración Superior	Ejecucion de los costos comunes del programa 1	1.147.439.384,00	994.826.286,00	87%
	Ejecucion de costos directos del programa 1	8.591.331,00	7.042.678,00	82%
	Nómina completa que permita al Consejo y sus unidades adscritas el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	856.474.802,00	754.429.480,00	88%
	Nómina completa que permita a la DGO el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	832.628.997,00	786.437.739,00	94%
<b>total, Programa 1</b>		<b>2.845.134.514,00</b>	<b>2.542.736.183,00</b>	<b>89%</b>
Programa 2: Regulación	Ejecución de los costos comunes correspondientes al programa 2	361.217.786,00	278.913.760,00	77%
	Ejecucion presupuestaria de las actividades con costo directo del programa 2	2.348.967.547,00	2.189.143.666,00	93%
	Desarrollo del proceso de nómina y asignación de recursos financieros al personal de la DGC.	848.501.555,00	757.218.042,00	89%
	Nómina completa que permita a la DGM el cumplimiento de sus funciones asignadas por Ley	790.903.871,00	720.786.308,00	91%
	Nómina completa que permita a la OTC el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	331.678.558,00	277.467.484,00	84%
<b>total, Programa 2</b>		<b>4.681.269.317,00</b>	<b>4.223.529.260,00</b>	<b>90%</b>
<b>TOTAL EN SIPP GASTOS</b>		<b>7.526.403.831,00</b>	<b>6.766.265.443,00</b>	<b>90%</b>

Fuente: Informe de ejecución presupuestaria Sutel (2023).

En términos generales, los costos directos de Regulación se ejecutaron en un 90%, la proporción que asume Regulación de los costos comunes se ejecutó en un 84% y la nómina en un 90% dando como promedio un 90% de ejecución presupuestaria.

#### 4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período

La Sutel al finalizar cada período elabora un informe de Labores con los principales resultados, para el ejercicio 2022, 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 002-031-2023 del 1 de abril de 2023<sup>13</sup> (Anexo 2).

En adelante se presenta una reseña de las funciones que desempeñan las direcciones generales cuyo financiamiento es Regulación de las Telecomunicaciones, para el período 2022.

<sup>13</sup> Informe elaborado por la asesora del Consejo Rosemary Serrano, con base en información suministrada por todas las direcciones.

#### 4.2.1 Dirección General de Calidad

Al respecto, la Dirección General de Calidad se refirió a sus principales logros para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones:

**El usuario como prioridad institucional:** para el período que versa entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2022 se atendieron un total de 804 expedientes de reclamaciones, conforme a lo dispuesto en los lineamientos de *"Seguimiento al acuerdo N°017-083-2018 del 06 de diciembre de 2018 sobre el apego a la línea de Resolución de la Dirección General de Calidad"*, esto implicó una acción conjunta de los operadores y el regulador.

Cabe indicar que, a la cifra señalada anteriormente se deben agregar los 1470 reclamos que presentó la empresa Gopass, los cuales fueron atendidos a través de la acumulación en cuatro procedimientos administrativos. Esta situación excedió el volumen de reclamaciones si se compara respecto a periodos anteriores.

Asimismo, se publicó un nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), que incluye un apartado exclusivo que define las responsabilidades de las empresas de telecomunicaciones para atender a las personas con alguna discapacidad. Todos los operadores y proveedores de telecomunicaciones tendrán un periodo de gracia para hacer los ajustes que les permita cumplir con:

1. Brindar asistencia presencial o remota a los usuarios con alguna discapacidad para activar herramientas de accesibilidad en los teléfonos u otros dispositivos; con el fin de que puedan tener una mejor experiencia al utilizar los servicios de telecomunicaciones.
2. Actualizar sus sitios web para cumplir con las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB y estándares internacionales (WCAG 2.0); para facilitar que las personas con problemas visuales u otras discapacidades puedan tener acceso a la información de su interés.
3. Ajustar los contratos de adhesión para que los usuarios finales con discapacidad puedan informarse sobre el contenido de los contratos, esto incluye la capacitación en sus centros de atención al cliente.

Asimismo, el RPUF consolida varias figuras que ya se encontraban en aplicación como: Portabilidad Numérica, Roaming Internacional, bloqueo de celulares irregulares, comunicaciones con fines de venta directa, la aplicación de promociones, ofertas y servicios; que se incluyen de forma conjunta o adicional en la facturación para mejorar la comprensión de los usuarios.

El nuevo RPUF fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°180 del 22 de setiembre del 2022 y entrará a regir 12 meses después, tiempo en que los operadores de telecomunicaciones deben realizar los ajustes necesarios para que sus contratos, sitios web y su personal sea capacitado en materia de accesibilidad.

En relación con este reglamento, por medio del oficio número 04288-SUTEL-DGC-2022 del 11 de mayo de 2022 se remitió al Consejo Directivo de la Sutel, el informe de atención a las oposiciones presentadas en la audiencia virtual sobre la propuesta del RPUF.

Por medio de la resolución N°RE-0062-JD-2022 de las 11:50 horas del 25 de agosto de 2022 la Junta Directiva de la Aresep aprobó el nuevo RPUF, el cual fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta del La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200.

Por otra parte, durante el 2022 se verificó la integración de los operadores al Sistema de Gestión de Terminales móviles (SGTM), se inició el proyecto y actualmente este se encuentra en ejecución regular. Específicamente, el 3 de marzo de 2022 dio inicio al público la operación regular del SGTM. Al 19 de diciembre del 2022 se obtuvieron las siguientes estadísticas:

- Identificación de más de 36.000 IMEIS inválidos utilizados por usuarios de redes móviles nacionales.
- Identificación de más de 1.862.286 notificaciones a usuarios de dispositivos con dispositivo válido sin homologar.

Además, la Dirección General de Calidad finalizó exitosamente la evaluación de la totalidad de radio bases incluidas dentro del listado de sitios a medir según el plan de despliegue de redes de los operadores Claro y Liberty, de acuerdo con las concesiones de espectro del proceso concursal de julio de 2017.

Mediante informe número 06621-SUTEL-DGC-2022 del 21 de julio del 2022, se presentó el informe con los resultados al Consejo de la SUTEL indicando el cumplimiento por parte de los operadores en lo concerniente a la evaluación de calidad de servicio estipulada en el contrato de concesión.

En relación con lo anterior, el Consejo Directivo mediante resolución RCS-194-2022 *"Sobre la verificación y cumplimiento de la fase de aceptación estipulada en los contratos de concesión N°C-001-2017-MICITT Y N°C-002-2017-MICITT"* de fecha 28 de julio del 2022 remitió los resultados al Micitt para lo que corresponda según el proceso.

Es importante señalar que, la Dirección General de Calidad fue convocada a participar en el grupo de trabajo para realizar inspecciones en el Centro de Atención Institucional (CAI) La Reforma, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo N°028-044-2022 de la sesión ordinaria número N°044-2022 celebrada en fecha 16 de junio de 2022. Esto con el fin de verificar el cumplimiento del bloqueo de servicios móviles en centros penitenciarios. Además, de la atención a usuarios por este tema.

Durante el 2022 se realizaron cuatro inspecciones en centros penitenciarios, las cuales se detallan en los acuerdos del Consejo Directivo de la Sutel: 023-050-2022 (Inspección del 6 de julio de 2022), 020-064-2022 (Inspección del 31 de agosto de 2022), 017-078-2022 (Inspección del 4 de noviembre de 2022) y 008-083-2022 (Inspección del 8 de diciembre de 2022).

#### **4.2.2 Dirección General de Competencia**

Las principales acciones en materia de competencia se relacionan con la Hoja de Ruta de Implementación de la Ley N°9736 que abarca acciones en materia de competencia para los años 2019 a 2023. En relación con el I pilar de esta guía, sobre el fortalecimiento normativo, relacionado con la elaboración de una serie de guías y manuales para la aplicación efectiva de la Ley N°9736, durante el año 2022, se concluyeron los siguientes instrumentos:

- **Guía del Programa de beneficios de exoneración y reducción de sanciones:** esta Guía ofrece lineamientos sobre los procesos que deberán seguir los agentes económicos y las personas físicas para acceder al programa de beneficios de exoneración y reducción de sanciones administrativas y los criterios que seguirán las autoridades para determinar si otorgan estos beneficios. La Guía fue aprobada por acuerdo N°019-028-2022 del Consejo Directivo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace:  
[https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia\\_del\\_programa\\_de\\_beneficios\\_de\\_exoneracion\\_y\\_reduccion\\_de\\_sanciones\\_0.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia_del_programa_de_beneficios_de_exoneracion_y_reduccion_de_sanciones_0.pdf)
- **Guía para la notificación de concentraciones:** en esta Guía se establecen las obligaciones y requisitos para notificar concentraciones ante la Sutel, proporciona información sobre los conceptos, la normativa y los procedimientos asociados a la notificación de concentraciones, con la finalidad de facilitar la tramitación de dicho procedimiento a los agentes económicos. La Guía fue aprobada por acuerdo N°029-

042-2022 del Consejo Directivo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace:

[https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia\\_notificacion\\_concentraciones.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia_notificacion_concentraciones.pdf)

- **Guía para el análisis de concentraciones:** mediante este instrumento se desarrolla la metodología estándar de análisis económico de concentraciones, incluyendo las principales técnicas analíticas y tipos de evidencia que se utilizan para evaluar si una concentración puede obstaculizar de forma significativa la competencia. La Guía fue aprobada por acuerdo N°018-028-2022 del Consejo Directivo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace:

[https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia\\_para\\_el\\_analisis\\_de\\_concentraciones.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia_para_el_analisis_de_concentraciones.pdf)

- **Guía para la realización de estudios de mercado:** esta Guía tiene como objetivo desarrollar tanto el procedimiento para llevar a cabo un estudio de mercado, como la caracterización y alcance de los estudios de mercado en el ámbito de la promoción y abogacía de la competencia, determinantes para la selección y priorización de los mercados a estudiar, etapas y análisis ex-post de los estudios de mercado. La Guía fue aprobada por acuerdo N°020-069-2022 del Consejo Directivo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace:

[https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia\\_para\\_el\\_analisis\\_de\\_concentraciones.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia_para_el_analisis_de_concentraciones.pdf)

- **Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia:** esta Guía tiene como objetivo desarrollar la metodología e instrumentos que deberá seguir la Sutel en la evaluación de nueva normativa o regulación, que tenga el potencial de afectar la competencia de los mercados. La Guía fue aprobada por acuerdo N°037-061-2022 del Consejo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace:

[https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia\\_evaluacion\\_de\\_regulaciones\\_sutel.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/guia_evaluacion_de_regulaciones_sutel.pdf)

En relación con el II pilar, relativo al fortalecimiento institucional, en cumplimiento de la nueva legislación, la Junta Directiva de Aresep de conformidad con el proceso trazado para fortalecer año a año a la Dirección General de Competencia, aprobó la creación de dos nuevas plazas y por su parte la Sutel asignó en el presupuesto la partida correspondiente.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 9736 y reconociendo que la cooperación técnica internacional constituye un elemento fundamental para incrementar las capacidades institucionales y efectividad en la aplicación de las legislaciones en materia de

competencia, se suscribió un convenio de cooperación con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de la República del Perú. Se continúa el proceso de intercambio con el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), regulador en las telecomunicaciones de la República del Perú, y se ha iniciado un proceso para suscribir un convenio con la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia de la República de Honduras.

Finalmente, en relación con el III pilar referente a la aplicación eficaz de las reglas de competencia, durante el año 2022 se concluyeron dos estudios de mercado, a saber:

- **Estudio de mercado referente al acceso a infraestructura común de telecomunicaciones en condominios empresariales y todos aquellos inmuebles de uso comercial, que cuenten con instalaciones comunes necesarias para la prestación de servicios de telecomunicaciones:** este estudio fue aprobado mediante acuerdo N°024-045-2022 del Consejo Directivo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace: [https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/estudio\\_mercado\\_condominios\\_empresarial\\_es.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/estudio_mercado_condominios_empresarial_es.pdf)
- **Estudio de mercado referente a la contratación pública de servicios de telecomunicaciones:** Este estudio fue aprobado mediante acuerdo N°049-075-2022 del Consejo Directivo de la Sutel y se encuentra disponible en el siguiente enlace: [https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe\\_estudio\\_mercado\\_compras\\_publicas.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe_estudio_mercado_compras_publicas.pdf)

Asimismo, en materia de competencia y libre concurrencia se emitieron nueve opiniones no vinculantes, las cuales buscaban fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia. También se organizaron nueve actividades de capacitación y difusión en materia de competencia dirigidas al sector telecomunicaciones.

#### Aplicación de la normativa de competencia en el sector telecomunicaciones

En materia de aplicación de la normativa de competencia, se destaca lo siguiente:

- Se iniciaron 3 investigaciones preliminares por la presunta infracción a la normativa de competencia, 2 de ellas de oficio.
- Se concluyeron 2 investigaciones preliminares, 1 de las cuales fue trasladada para el inicio de la etapa de instrucción.

- Se amplió el plazo en 2 investigaciones preliminares en curso, en una de las cuales dicho plazo fue suspendido.
- Se resolvió una medida cautelar en etapa de investigación preliminar.
- Se acudió al auxilio judicial en 1 caso de negativa de entrega de información.
- Se elevó 1 caso a la etapa de decisión.

Finalmente, cabe destacar que se avanzó con el proceso de modificación del Reglamento del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones, cuya audiencia pública tuvo lugar el 24 de noviembre de 2022, y que se espera concluir en 2023.

#### **4.2.3 Dirección General de Mercados**

- **Acceso al mercado**

En el 2022 el área de acceso al mercado dio continuidad al proceso de reforma integral del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), con la aprobación de la audiencia pública por parte de la Aresep y su realización el 30 de noviembre del 2022. La Sutel deberá analizar las observaciones planteadas en ese proceso y remitir el informe técnico correspondiente para la aprobación final por parte de la Junta Directiva de la Aresep. Estas tareas se deben ejecutar en el 2023.

Este ejercicio regulatorio permite mantener actualizada la normativa que regula el régimen de Acceso e Interconexión establecido en la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, con base en la madurez alcanzada en los mercados de telecomunicaciones y la experiencia adquirida en la aplicación de los procesos ahí establecidos.

Las principales mejoras planteadas en la propuesta de reforma del reglamento están relacionadas con un mayor énfasis en la orientación de la regulación por mercados y refuerzo el principio de libre competencia y libertad de mercado.

Asimismo, se hace una distinción de la regulación de acceso a la de interconexión, en cuanto a las condiciones económicas, se incorporan aspectos regulatorios establecidos en la Ley de la Aresep, relacionados con las obligaciones de los operadores y proveedores y se ajustan los procesos de contabilidad regulatoria y de las ofertas de referencia.

Otras de las labores efectuadas, como parte de las competencias para promover y regular el uso de los recursos escasos, fue la actualización de la norma para la gestión y asignación de los recursos de numeración, mediante la promulgación de la resolución RCS-222-2022 denominada “Procedimiento para la gestión asignación de los recursos de numeración”.

Con esta resolución, se concentraron las diferentes resoluciones administrativas que contenían los procedimientos regulatorios para la gestión de estos recursos en una única norma regulatoria, con el fin de brindar mayor claridad a los operadores y proveedores de los servicios de telefonía. En relación con el proceso de gestión del recurso numérico, para el 2022 se atendieron un total de 87 solicitudes.

En materia de la atención de los procesos de autorizaciones, ampliaciones y solicitudes de prórroga, se atendieron un total de 29 solicitudes, así como en la realización de inspecciones de inicio de operaciones de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones previamente autorizados por la Sutel.

En esta misma línea de fiscalización, en el 2022 se incrementaron las inspecciones de campo, generadas por denuncias por elementos de redes de telecomunicaciones ociosos o no utilizados soportados por la infraestructura eléctrica.

Gracias a la especialización técnico-ingenieril, esta área participa activamente en diferentes grupos interinstitucionales como los comités técnicos del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (Inteco), la comisión de coordinación para la instalación o ampliación de infraestructura de telecomunicaciones y la comisión de equidad de género.

En cuando a la aplicación de régimen de acceso e interconexión y la regulación del acceso a los recursos escasos y facilidades esenciales en el 2022 se han atendido un total de 25 solicitudes, tomando en consideración los procesos de aval e inscripción de contratos, así como los procesos de intervención, según lo dispuesto en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y el Reglamento de Uso Compartido de Infraestructura para el Soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones.

En relación con la información geográfica relacionada con el Sistema de Información Geográfico (SIG) de la Sutel, se ha trabajado en la actualización de los datos publicados relacionados con la ubicación y características de la infraestructura física pasiva que soporta las redes de telecomunicaciones.

El objetivo principal del SIG es fomentar el uso conjunto o compartido pasivo de los postes y torres de telecomunicaciones, de manera que los operadores interesados, cuenten con información relevante para el diseño y despliegue de las redes públicas de telecomunicaciones en el país, lo cual no solo agiliza, sino que hace más eficiente el proceso de llevar al mercado más y mejores alternativas de telecomunicaciones.

Finalmente, esta área realizó los análisis técnicos y jurídicos que deben rendirse al Poder Ejecutivo, para la autorización de la ruta y capacidades del cable Submarino de la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro) inaugurado en el 2022.

- **Análisis Económico**

El área de análisis económico arrancó el 2022 con el taller anual de indicadores del sector. Este primer acercamiento anual con todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones tiene la finalidad de arrancar el proceso de recopilación de los datos para la elaboración de los indicadores de telecomunicaciones. En el 2022, se contó con la participación de 37 operadores y proveedores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, gracias a todas las tareas ejecutadas por esta área, y con el apoyo de toda la institución, se realizó por segunda vez de manera virtual la presentación de las estadísticas oficiales del sector telecomunicaciones 2021, en donde se contó con la participación de operadores, proveedores, entidades nacionales e internacionales.

Dentro de los objetivos planteados para esta área en el 2022 se estableció la continuidad en la implementación de metodologías para medir el comportamiento de los precios en el mercado de las telecomunicaciones, por lo que, en ese año, se calculó el índice de los precios del servicio de llamadas internacionales.

Como parte del compromiso de Costa Rica con la UIT, funcionarios del área de análisis económico de la Sutel participaron en la 13° reunión de Expertos en indicadores de Telecomunicaciones y en la 10° reunión de Expertos de los indicadores de telecomunicaciones en las encuestas de hogares, esto con el fin de participar, exponer y conciliar definiciones, además de metodologías para la recolección de indicadores del sector de telecomunicaciones y con ello ofrecer datos comparables a nivel internacional.

Costa Rica ha sido ejemplo a nivel regional por la cantidad y calidad de los indicadores de telecomunicaciones que recolecta, analiza y pone a disposición del usuario, gracias a la experiencia adquirida y su participación permanente en los grupos de expertos de indicadores de la UIT.

De ahí que, en el 2022, la Sutel fuese elegida para coordinar un subgrupo de trabajo para el análisis de indicadores del cuestionario largo de este organismo internacional, con el fin de evaluar si cada indicador debe eliminarse o mantenerse en el *WTI Long Questionnaire* y revisar los indicadores que miden la cobertura de los hogares por diferentes redes de acceso y tecnología, trabajo que fue presentado a los países miembros de la UIT en el mes de setiembre de 2022.

Por otra parte, como parte de las mejoras en la producción estadística, el área de análisis económico realizó un análisis para determinar los indicadores del mercado que se consideran confidenciales y el tiempo que permanecerán con esta condición. Esta tarea se concretó bajo la resolución RCS-118-2022 publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°94 del 23 de mayo de 2022.

Uno de los productos realizados por esta área, de mayor impacto en el 2022, fue la elaboración del Informe de estadísticas cantonales<sup>14</sup>. Este informe presenta un detalle geográfico (cantonal por provincia) sobre la situación de las suscripciones de los servicios de Internet fijo, telefonía fija y televisión por suscripción a diciembre de 2021.

Se analizan las suscripciones a estos servicios y el nivel de penetración cantonal alcanzado por estos, así como el número de operadores presentes. A partir de lo presentado en el estudio cantonal, el área de análisis económico iniciará en el 2023, con el diseño de un estudio de cobertura de redes fijas de telecomunicaciones.

El área de análisis económico ejecutó en el año 2022 otras importantes labores entre las que figuran el apoyo brindando para la revisión mensual de los indicadores operativos a la Dirección General del Fonatel en lo correspondiente a los programas 1, 2, 3, 4 y 5, y el apoyo especialmente en materia estadística a las diferentes áreas y direcciones de la institución.

---

<sup>14</sup> Disponible en [https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe\\_cantonal\\_de\\_servicios\\_fijos\\_en\\_2021\\_vf3.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe_cantonal_de_servicios_fijos_en_2021_vf3.pdf)

- **Regulación Económica:**

Una de las labores de mayor relevancia que se ejecutó en el año 2022 en el área de regulación económica de la Dirección General de Mercados, fue la revisión y aprobación de dos de las Ofertas de Interconexión por Referencia (OIR) del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. (Liberty) (RCS-260-2022 y RCS-261-2022 respectivamente).

Estos procesos conllevan la elaboración de los informes que definen los cargos para los servicios mayoristas de interconexión, así como de otras condiciones. El operador Claro no presentó la oferta solicitada. Dado lo anterior, se llevó a cabo el procedimiento de intervención con el fin de dictar y ordenar la OIR de Claro. (RCS-262-2022)

El área de regulación económica finalizó la revisión y se aprobaron de siete ofertas de uso compartido de infraestructura (OUC) relacionadas con la postería y ductería de los siguientes propietarios de infraestructura: ICE, Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (Jasec), Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A. (ESPH), Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos, R.L. (Coopelesca), Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L. (Coopealfaroruiz) y la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste (Coopeguanacaste).

Cabe señalar que esta es la primera vez que se recibieron dichas ofertas, las cuales fueron parte de las obligaciones impuestas en el Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes públicas de telecomunicaciones y la resolución RCS 313-2020 emitida por el Consejo Directivo de la Sutel.

Esta oferta de uso compartido es un instrumento que busca facilitar las negociaciones de acceso entre los operadores de redes de telecomunicaciones y los propietarios de infraestructuras físicas, lo cual permitirá que estas relaciones de acceso se den de una forma más eficiente, ágil y transparente.

Otra tarea relevante gestionada y culminada con éxito en el 2022 por esta área fue la tramitación de la petición tarifaria para el servicio de telefonía fija presentada por parte del ICE.

El día 22 de noviembre de 2022 se llevó a cabo la audiencia pública. Posteriormente, mediante revisión de la propuesta del ICE y las oposiciones de la audiencia, la Dirección General de Mercados emitió el informe de recomendación de fijación tarifaria. Mediante RCS-330-2022 del

Consejo Directivo de la Sutel se realizó la fijación tarifaria del servicio de telefonía pública. Dicha labor implicó la revisión y el estudio por parte del equipo multidisciplinario con el fin de valorar la solicitud y garantizar que la misma cumpliera con los requisitos establecidos en el marco normativo.

Durante el año 2022 se trabajó en conjunto con el área de Tecnologías de la Información y el contratista en el desarrollo de un nuevo módulo para la herramienta Mi Comparador, que consiste en un módulo para comparar terminales móviles. En este año además del desarrollo de la herramienta se incorporó en el proyecto a los operadores con el fin de que la información se presentara acorde con lo que existe en el mercado.

Cabe destacar que este proceso finalizará en el año 2023. El objetivo de esta ampliación del sistema es que los usuarios dispongan de la información más relevante a la hora de contratar un servicio, por lo que se detectó la necesidad de que en el comparador se incluyera la información de teléfonos, puesto que es una de las variables principales que los usuarios consideran a la hora de adquirir un plan.

Al igual que todos los años, este año también se llevó a cabo la actualización del Costo Promedio Ponderado (CPPC) y el cálculo de la utilidad media de la industria. Estas variables son relevantes para varios procesos que se llevan a cabo en la Dirección General de Mercados, tales como precios y tarifas de las OUC, OIR y modelos de costos.

Otro proceso que fue iniciado por esta área en el 2022, se encuentra la revisión del mercado de telefonía pública. En el año 2022 concretamente, se arrancó con la solicitud y recepción de la información necesaria por parte del ICE para elaborar el estudio correspondiente.

- **Procesos sancionatorios:**

Durante el 2022, el área de sancionatorio tuvo retos importantes en relación con la rotación de los funcionarios que la conforman, sin embargo, la atención de los procesos asociados se realizó en cumplimiento de las funciones asignadas.

En el 2022 se trabajó en la depuración de la matriz de casos pendientes, lo que permitió la priorización en la atención de estos, que tienen como finalidad instruir los procedimientos a efectos de conocer y sancionar, cuando corresponda, las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima.

Asimismo, se trabajó de manera conjunta con la Dirección General de Calidad para realizar una actualización de casos remitidos, así como la clasificación correspondiente de la falta conforme al artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Se señalaron y llevaron a cabo las comparecencias asociadas a estos procesos, así como la atención de las solicitudes de aclaración y adición y los recursos ordinarios que corresponden, así como la elaboración de los informes del órgano director designado conforme lo dispone la Ley General de Administración Pública N°6227. En el 2022 se impusieron 4 multas cuyo monto total ascendió a los ¢1.363.763.446.

#### 4.2.4 Dirección General de Operaciones

##### **Resultados del proceso de capacitación institucional<sup>15</sup>**

Con base en la información sobre los costos de capacitación brindada por la Unidad de Finanzas, la Unidad de Recursos Humanos realizó un análisis de los recursos de capacitación; principalmente de aquellos relacionados con Regulación de Telecomunicaciones.

**Tabla 12. Capacitación por fuente de financiamiento  
2022**

Fuente	Centro Func.	Cuenta	Descripción	SUTEL TOTAL	Regulación	Espectro	Fonatel
REGULACIÓN	CONSEJO	1-07-01-1-100-CA092022	Capacitaciones varias	303.764,14	303.764,14	0	0
	DGO	1-07-01-1-500-OA282022	Plan de seguimiento y acciones para mejorar clima organización institucional	858.646,88	858.646,88	0	0
	DGO	1-07-01-1-500-OA572022	Capacitaciones varias	1.038.038,60	1.038.038,60	0	0
	DGC	1-07-01-1-210-QA092022	Capacitaciones varias	613.899,99	613.899,99	0	0
	DGM	1-07-01-1-400-MA152022	Capacitaciones varias	99.960,00	99.960,00	0	0
	DGCOM	1-07-01-4-800-MP022020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia	10.425.024,43	10.425.024,43	0	0
	DGCOM	1-07-01-1-800-PA122022	Capacitaciones varias	429.752,50	429.752,50	0	0

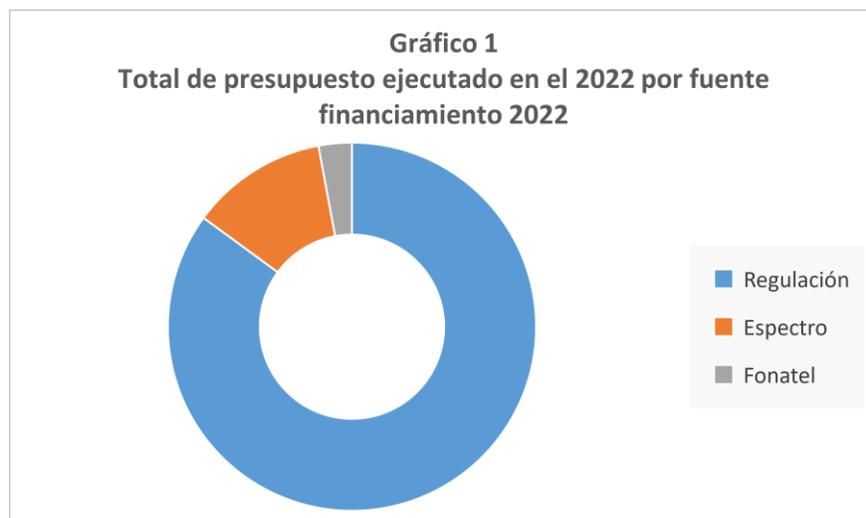
<sup>15</sup> Con base en el oficio 04106-SUTEL-DGO-2023 de la Unidad de Recursos Humanos

Fuente	Centro Func.	Cuenta	Descripción	SUTEL TOTAL	Regulación	Espectro	Fonatel
ESPECTRO	ESP	1-07-01-4-220-EA092022	Capacitaciones varias	1.733.753,32	0	1.733.753,32	0
	ESP-DGO	1-07-01-4-298-OA282022	Plan de seguimiento y acciones para mejorar clima organización institucional	81.681,60	0	81.681,60	0
	ESP-DGO	1-07-01-4-298-OA572022	Capacitaciones varias	98.747,98	0	98.747,98	0
	ESP-Consejo	1-07-01-4-299-CA092022	Capacitaciones varias	28.896,56	0	28.896,56	0
FONATEL	DGF	1-07-01-3-300-FA062022	Capacitaciones varias	164.730,00	0	0	164.730,00
	FON-DGO	1-07-01-3-398-OA282022	Plan de seguimiento y acciones para mejorar clima organización institucional	120.471,52	0	0	120.471,52
	FON-DGO	1-07-01-3-398-OA572022	Capacitaciones varias	145.645,95	0	0	145.645,95
	FON-Consejo	1-07-01-3-399-CA092022	Capacitaciones varias	42.619,30	0	0	42.619,30
<b>TOTAL</b>				<b>16.185.632,77</b>	<b>13.769.086,54</b>	<b>1.943.079,46</b>	<b>473.466,77</b>

Fuente: Registros Unidad de Finanzas, 2022

Como puede observarse el total ejecutado en capacitación fue de 16.185.632,77 colones, correspondiendo 13,769.086,54 (81%) colones a la fuente de regulación.

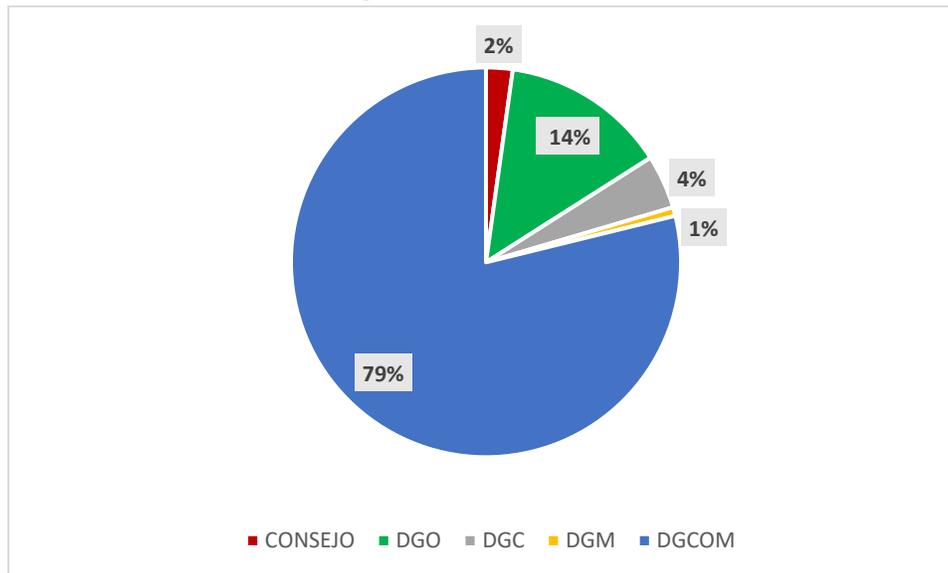
En el siguiente gráfico se observa la distribución de presupuesto por fuente de financiamiento:



Fuente: Unidad de Recursos Humanos, 2023

En el siguiente gráfico se observa la distribución de la ejecución en la fuente de regulación según centro funcional de las diferentes áreas de SUTEL, durante el año 2022:

**Gráfico 2**  
**Distribución ejecución presupuestaria por fuente de regulación,**  
**según centro funcional**



Fuente: Unidad de Recursos Humanos, 2023

Según puede observarse, la mayor parte de la ejecución de presupuesto por la fuente de regulación se carga al centro funcional de la Dirección General de Competencia.

En el siguiente cuadro, se resume la inversión en capacitación por la fuente de financiamiento de regulación en el 2022 en cada una de las áreas correspondientes:

**Tabla 13. Capacitación, fuente de financiamiento:**  
**Regulación de las telecomunicaciones**  
**2022**

Cuenta	Descripción	Total
<b>1-07-01-1-100-CA092022 (Consejo)</b>	Capacitaciones varias	303.764,14
	SC 3057: Sistema integrado de compras públicas para Instituciones	146.960,72
	SC 3065: Derecho de competencia	156.803,42
<b>1-07-01-1-210-QA092022 (Calidad)</b>	Capacitaciones varias	613.899,99
	SC 3052: Liderazgo en entornos disruptivos	163.200,00
<b>1-07-01-1-400-MA152022 (Mercados)</b>	Capacitaciones varias	99.960,00
	SC 3054: Jurisprudencia en contratación administrativa 2021	99.960,00

Cuenta	Descripción	Total
	UCR: Capacitación David Vélez (Pago y Devolución)	0,00
<b>1-07-01-1-500-OA282022 (DGO)</b>	Plan de seguimiento y acciones para mejorar clima organización institucional	858.646,88
	OC 5029: 2021LA-000007-0014900001 línea 4 actividades de capacitación, cada una, con duración mínima de 2 horas de conformidad con los términos del cartel, en temas variados de psicología de la salud mental. Dirigida a todo el personal.	858.646,88
<b>1-07-01-1-500-OA572022 (DGO)</b>	Capacitaciones varias	1.038.038,60
	SC 3051: Taller ¿Cómo escribir escenarios de riesgo de TI?	48.124,66
	SC 3048: Curso Vmware	475.308,58
	SC 3055: Jurisprudencia en contratación administrativa 2021, funcionarios de varias dependencias	242.732,88
	FUNDAUNA Programa sobre Especialización en Habilidades Blandas, funcionario URH	90.624,16
	FUNDAUNA Programa sobre Especialización en Habilidades Blandas, funcionario URH	181.248,32
<b>1-07-01-1-800-PA122022 (Competencia)</b>	Capacitaciones varias	429.752,50
	014-028-2022 CURSO DE COMPETENCIA	235.952,50
	SC 3058: Análisis de datos en Microsoft Power BI: nivel básico-intermedio	193.800,00
<b>1-07-01-4-800-MP022020 (Competencia)</b>	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia	10.425.024,43
	OC 5035: Item 02: Elaboración de distintas actividades enfocadas a dotar de conocimiento especializado a los funcionarios de la SUTEL (Dirección General de Competencia, Miembros del Consejo o asesores del Consejo, entre otros)	4.520.000,00
	SC 3077: Power BI, Nivel 1	109.140,00
	SC 3074: Python para el análisis de datos	180.032,04
	SC 3081: FUNDACION GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID	5.615.852,39

Fuente: Registros Unidad de Finanzas, 2022

De lo anterior se desprende que el monto mayor ejecutado cargado a la fuente de regulación es para atender el Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia correspondiente a la Dirección General de Competencia.

Por su parte se detalla, con base en registros de la Unidad de Finanzas, la ejecución por representaciones cargada a la fuente de regulación en el 2022:

**Tabla 14. Representaciones internacionales, fuente de financiamiento:  
Regulación de las telecomunicaciones  
2022**

Representaciones Fuente Regulación 2022	CF			Total general
	Calidad	Mercados	Competencia	
25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel)		1.312.850,00		1.312.850,00
Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia			990.650,32	990.650,32
Informe de Análisis y recomendación de Representación "Party No. 2 y 3 on Competition and Regulation/ 138th meeting of the Competition Committee/"			2.413.035,24	2.413.035,24
Reunión ordinaria del Comité Centroamericano de Competencia (CCC), y Foro Regional de Competencia "Mecanismos de cooperación para fomentar la libre competencia a nivel centroamericano"			680.632,88	680.632,88
Reunión presencial 40 del Comité Directivo Permanente de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones	691.925,47			691.925,47
XVI Foro Centroamericano de Competencia			1.600.694,39	1.600.694,39
<b>Total general</b>	<b>691.925,47</b>	<b>1.312.850,00</b>	<b>5.685.012,83</b>	<b>7.689.788,30</b>

Fuente: Unidad de Recursos Humanos, 2023

Aunado a lo anterior, mediante el acuerdo 016-044-2022, oficio 05634-SUTEL-SCS-2022 del 20 de junio del 2022 se le indica a la Unidad de Recursos Humanos que "(..) de forma inmediata, suspenda el trámite de capacitaciones con cargo al presupuesto de la Institución; lo anterior debido a limitaciones de la regla fiscal". Esto afectó de alguna manera la ejecución de la capacitación por cerca de dos meses, ya que es hasta mediante el acuerdo 026-058-2022, del 22 de agosto del 2022, que nuevamente se permitió tramitar capacitaciones con cargo al presupuesto.

### 4.3 Información presupuestaria<sup>16</sup>

Con base en los informes aprobados por el Consejo y remitidos a la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, se presentan los datos más relevantes:

#### 4.3.1 Presupuesto inicial + modificaciones del periodo

##### Presupuesto Inicial 2022

El período 2022 inició con un presupuesto inicial aprobado por la suma de ¢24,793,642,133.0, el cual fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante oficio 22952 (DFOE-CIU-0571) del 17 de diciembre de 2021, éste se compone en los siguientes ingresos y egresos:

**Tabla 15**  
**Presupuesto Inicial 2022: Detalle de origen y aplicación de recursos**

Superintendencia de Telecomunicaciones Presupuesto Inicial 2022 Detalle de origen y aplicación de recursos colones									
Detalle de recursos	ORIGEN DE RECURSOS				Detalle de Egresos	APLICACIÓN DE RECURSOS			
	Total	Fuente de Financiamiento				Total	Fuente de Financiamiento		
		Regulación	Espectro	Fonatel			Regulación	Espectro	Fonatel
Cánones	6,472,170,821.0	6,472,170,821.0	-	-	0 Remuneraciones	5,125,662,165.0	3,841,644,857.0	648,578,496.0	635,438,812.0
Contribución Parafiscal del Fonatel	14,356,012,122.0	-	-	14,356,012,122.0	1 Servicios	4,755,637,178.0	3,948,128,448.0	585,934,190.0	221,574,540.0
Renta de activos financieros	-	-	-	-	2 Materiales y suministros	19,360,057.0	13,380,849.0	3,797,851.0	2,181,357.0
Multas e intereses	98,886,058.0	-	-	98,886,058.0	5 Bienes duraderos	341,265,298.0	166,182,811.0	57,806,195.0	117,276,292.0
Transferencias corrientes	934,307,745.0	-	-	934,307,745.0	6 Transferencias corrientes	96,819,255.0	82,142,515.0	6,813,548.0	7,863,192.0
Superávit específico 2020	2,932,265,387.0	1,579,308,659.0	1,302,930,280.0	50,026,448.0	7 Transferencias de capital	14,454,898,180.0	-	-	14,454,898,180.0
					9 Cuentas especiales	-	-	-	-
<b>Total Ingreso ¢</b>	<b>24,793,642,133.0</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>1,302,930,280.0</b>	<b>15,439,232,373.0</b>	<b>Total Egreso ¢</b>	<b>24,793,642,133.0</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>1,302,930,280.0</b>	<b>15,439,232,373.0</b>

**Fuente:** Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2022, Sutel (2023).

Tal como se puede observar, el monto aprobado para Regulación fue de ¢8,051,479,480.0 (32%).

##### Presupuesto Extraordinario 01-2022

Adicionalmente, se realizó el trámite para contar con la aprobación del presupuesto extraordinario 01-2022 por la suma neta de ¢0.0, el cual fue aprobado por el Ente Contralor mediante oficio 03543 (DFOE-CIU-0137) del 07 de marzo de 2022, el detalle de su composición a continuación:

<sup>16</sup> Basado en el Informe de Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2022, elaborado por Ana Yanci Calvo, profesional de PPCI.

**Tabla 16**  
**PE 01-2022: Detalle de origen y aplicación de recursos**

Superintendencia de Telecomunicaciones Presupuesto Extraordinario N° 01-2022 Disminución del Canon de Regulación 2022 mediante la incorporación del superávit específico de regulación Estado de Origen y aplicación de los recursos -colonos-									
Origen de los recursos					Aplicación de los recursos				
CODIGO	SUB PARTIDA	TOTAL	Programa N° 1: Administración	Programa N° 2: Regulación	CODIGO	PARTIDA	TOTAL	Programa N° 1: Administración	Programa N° 2: Regulación
1-3-1-3-02-01	Canones por regulación de los servicios públicos	-1,102,039,778.00	-160,963,228.00	-941,076,550.00	0	Remuneraciones	0.00	0.00	0.00
3-3-2-0-00-00	Superávit específico de Regulación	1,102,039,778.00	160,963,228.00	941,076,550.00					
<b>TOTAL ORIGEN ¢</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>TOTAL APLICACIÓN ¢</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**Fuente:** Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2022, Sutel (2023).

Este presupuesto se realizó con el fin de incorporar el superávit específico de regulación al 31 de diciembre de 2021 pendiente de asignar por un monto de ¢1,102M, lo que resulta en una sustitución de fuente de financiamiento de canon de regulación a superávit específico de regulación en la subpartida 0-01-01 Sueldos por cargos fijos, lo que provoca que se disminuya el cobro del canon de regulación 2022 en el mismo monto a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Esta incorporación no provoca un incremento en el monto total del presupuesto institucional

### Modificaciones Presupuestarias Internas

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público R-DC-24-2012 y sus reformas establecen en la NTP 4.3.13, inciso h) la obligación de brindar un informe trimestral sobre las modificaciones presupuestarias, la cual cita:

*“...Como parte de dicho sistema, toda normativa interna que se emita deberá incluir la obligación del titular subordinado de mayor rango de **brindar al Jerarca un informe trimestral sobre las modificaciones presupuestarias que hayan sido aprobadas** en el trimestre respectivo por las instancias designadas, con amplia información sobre los principales ajustes efectuados por ese medio al presupuesto institucional y al plan anual, salvo en situaciones en las que por indicación previa del jerarca se requiera una comunicación inmediata sobre el movimiento realizado. El jerarca tomará un acuerdo sobre el informe suministrado y las acciones futuras que en razón de lo informado considere pertinente (el resaltado es intencional)”.*

La información relacionada con las solicitudes de modificación presupuestaria que se fueron elaboradas para todos los centros funcionales y fuentes de financiamiento, se remitieron a la

Contraloría General de la República (CGR), Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y Auditoría Interna, por medio de los oficios:

- Paquete de Modificaciones 01-CGR: 01953-SUTEL-DGO-2022 del 01 de marzo de 2022.
- Paquete de Modificaciones 02-CGR: 02846-SUTEL-DGO-2022 del 25 de marzo de 2022.
- Paquete de Modificaciones 03-CGR: 05883-SUTEL-DGO-2022 del 29 de junio de 2022.
- Paquete de Modificaciones 04-CGR: 06563-SUTEL-DGO-2022 del 20 de julio de 2022.
- Paquete de Modificaciones 05-CGR: 07852-SUTEL-DGO-2022 del 01 de setiembre de 2022.
- Paquete de Modificaciones 06-CGR: 08766-SUTEL-DGO-2022 del 05 de octubre de 2022.
- Paquete de Modificaciones 07-CGR: 09747-SUTEL-DGO-2022 del 04 de noviembre de 2022.
- Paquete de Modificaciones 08-CGR: 10525-SUTEL-DGO-2022 del 28 de noviembre de 2022.
- Paquete de Modificaciones 09-CGR: 00080-SUTEL-DGO-2022 del 10 de enero de 2023.

Al 31 de diciembre de 2022 se realizaron 192 modificaciones presupuestarias internas para la fuente de financiamiento de Regulación, es decir, que fueron aprobadas por el presidente del Consejo como responsable del centro funcional 100-Consejo, los directores generales y el Consejo como órgano colegiado, el detalle es el siguiente:

**Tabla 17**  
**Comparación de modificaciones 2022-2021**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 COMPARACIÓN ENTRE CANTIDAD DE MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS REALIZADAS ENTRE EL 2022 Y 2021								
Centro Funcional	2022	2021	2020	2019	2018	2017	Variación	
							Absoluta	%
100-Consejo	30	32	21	31	14	16	-2	-6.3%
500-Operaciones	46	50	18	31	39	36	-4	-8.0%
210-Calidad	43	40	19	32	22	20	3	7.5%
400-Mercados	34	32	24	46	13	17	2	6.3%
800-Competencia	39	21	6	0	0	0	18	85.7%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>175</b>	<b>88</b>	<b>140</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>17</b>	<b>9.7%</b>

**Fuente:** Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2022, Sutel (2023).

Tal y como se puede observar, en comparación con el período anterior, se presentó un crecimiento de 17 modificaciones presupuestarias (9.7%), las razones principales por las que se preparan modificaciones presupuestarias son:

1. Refuerzo del salario escolar, debido a que se realiza la distribución de costos indirectos en el presupuesto ordinario, en el caso que no se cuente con el presupuesto necesario

- para el pago de los funcionarios que pertenecen a los centros funcionales 100-Consejo y 500-Operaciones, lo que implica que se lleve la subpartida del salario escolar al 100.0% para poder realizar el pago y luego, proceder a la distribución de nuevo de los recursos utilizados.
2. Refuerzo a subpartidas de la partida 0-Remuneraciones y otras a cargo de la Unidad de Recursos Humanos, tales como: recargo de funciones, prestaciones legales, jornadas ampliadas, tiempo extraordinario, subsidios por incapacidad y, por último, refuerzos quincenales en el último trimestre a subpartidas varias de la nómina para el pago de esta, todas de carácter urgente.
  3. Recursos presupuestarios que no se encontraban previstos en el presupuesto Inicial 2022, tales como: renovación firma digital, auditoría externa del informe de rendición de cuentas del canon de regulación, publicaciones en el diario oficial La Gaceta, transporte y viáticos al exterior, capacitaciones, entre otros.
  4. Refuerzo en el período de ejecución, ya que el presupuesto asignado se utilizó para cancelar un compromiso del período anterior.
  5. Refuerzo debido a que lo programado es inferior al monto programado, por ejemplo, incremento en las horas profesionales para la ejecución de la auditora externa de los Estados Financieros (EEFF), compra de pintura para arreglos a las oficinas de Sutel por la devolución de los pisos arrendados, refuerzo a los quick pass, entre otros.
  6. Reclasificaciones de egresos ya que no concuerda el gasto programado con el Clasificador por objeto del gasto.
  7. Variación en la Metodología de costos, a finales del 2021 se reforma esta, sin embargo; ya los costos incluidos en el Inicial 2022 se encontraban formulados y en aprobación por parte de la Contraloría General de la República (CGR), así que se tuvieron que elaborar modificaciones para ajustar dichos egresos a la nueva distribución.
  8. Distribución mensual de costos indirectos, principalmente en la nómina.

9. Cambios en la forma de pago, la metodología contempla de forma general que los pagos se hagan vía transferencia electrónica, sin embargo; en algunas ocasiones el pago se debe de hacer por medio de caja chica, lo que implica que los recursos sean distribuidos de forma distinta, entonces hay que mover el presupuesto en los centros funcionales que se requieran.
10. Déficit por diferencial cambiario, ya que el Inicial 2022 se programó a un tipo de cambio de ¢635.0 y el tipo de cambio creció de forma exponencial, por lo que, se requirió ajustar las contrataciones en \$ a ¢720.0 y en el último trimestre ha tenido una disminución, siendo el tipo de cambio de venta al 31 de diciembre de 2022 de ¢601.99. Esta inestabilidad del tipo de cambio genera ajustes durante la ejecución en las contrataciones pactadas en dólares.

La información de los ingresos y egresos por partida presupuestaria se pueden observar a continuación:

**Tabla 18**  
**Modificaciones al presupuesto de egresos e ingresos del Canon de Regulación 2022**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES				
LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA CANON DE REGULACIÓN 2022				
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS E INGRESOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022				
colones				
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
0-Remuneraciones	3,841,644,857.0	-	(181,457,074.0)	3,660,187,783.0
1-Servicios	3,948,128,448.0	-	157,496,475.0	4,105,624,923.0
2-Materiales y suministros	13,380,849.0	-	3,029,406.0	16,410,255.0
5-Bienes Duraderos	166,182,811.0	-	11,803,683.0	177,986,494.0
6-Transferencias corrientes	82,142,515.0	-	9,127,510.0	91,270,025.0
7-Transferencias de capital	-	-	-	-
9-Cuentas Especiales	-	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8,051,479,480.0</b>
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE INGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
Ingreso corrientes	6,472,170,821.0	(1,102,039,778.0)	-	5,370,131,043.0
Financiamiento	1,579,308,659.0	1,102,039,778.0	-	2,681,348,437.0
<b>TOTALES</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8,051,479,480.0</b>

**Fuente:** Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2022, Sutel (2023).

Debido a que el Presupuesto Extraordinario se preparó con el fin de sustituir el Canon de regulación con superávit específico de esta misma fuente, no se observa variación alguna en el presupuesto, sin embargo; el disminuir el cobro del canon de regulación 2022 impacta de forma directa y positiva a los Operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

#### 4.3.2 Composición del superávit específico de Regulación<sup>17</sup>

De acuerdo con la liquidación presupuestaria del Canon de Regulación, el resultado del superávit específico por el período terminado al 31 de diciembre de 2022 es por ¢976,989,607.0, el detalle es el siguiente:

**Tabla 19**  
**Composición del Superávit específico de Regulación**

<b>SUPERÁVIT ESPECÍFICO</b>	<b>REGULACIÓN</b>
Superávit Específico Acumulado a diciembre 2021	2,681,348,437.2
Superávit Específico 2021 por incorporar en 2022:	0.2
<b>Superávit Específico 2021 Incorporado en 2022:</b>	<b>2,681,348,437.0</b>
Ejecución a diciembre 2022 de Egresos: Superávit	2,518,120,366.2
<b>Superávit sin ejecutar a diciembre 2022</b>	<b>163,228,070.8</b>
<i>% de Ejecución superávit</i>	93.9%
Ingresos Corrientes y de Capital a diciembre 2022	5,452,295,488.3
Egresos Corrientes y de Capital a diciembre 2022	4,638,533,952.3
<b>Resultado Corrientes y de Capital a diciembre 2022</b>	<b>813,761,536.0</b>
<b>SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DICIEMBRE 2022</b>	<b>976,989,607.0</b>
<i>% Composición</i>	<b>19.0%</b>

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022; Sutel (2023)

Se inicia el período 2022 con un superávit acumulado a diciembre 2021 por ¢2,681M de los cuales el 100.0% se incorporaron en el Presupuesto Inicial 2022 y Presupuesto Extraordinario 01-2022, de este se ejecutaron ¢2,518M (93.9%), dejando sin ejecutar ¢163.2M.

Además, producto de la operación del período se genera un resultado de ¢813.7M entre los ingresos y egresos corrientes y de capital, lo que implica que se presente un superávit acumulado a la fecha de ¢976,989,607.0.

<sup>17</sup> Resumen realizado por Ana Yanci Calvo, Profesional de PPCI.

- **Aplicación del superávit específico acumulado a diciembre 2022 en el período 2023**

Tal como se puede observar en la tabla 20, del total de superávit acumulado a diciembre 2022 de regulación por €976,989,607.0 se incorporaron €133,205,211.0 en el Presupuesto Inicial 2023 aprobado parcialmente por la CGR en el oficio 23146 (DFOE-CIU-0692) del 22 de diciembre de 2022 y €843,784,395.0 mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2023 aprobado por el Ente Contralor mediante oficio 04192 (DFOE-CIU-0131) del 31 de marzo de 2023:

**Tabla 20. Composición del superávit de regulación 2022**

	<b>Canon Regulación Telecomunicaciones</b>
<b>LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2022</b>	
<b>SUPERÁVIT</b>	
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2021	2,681,348,437.2
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2022-Resultado del periodo	<b>(1,704,358,830.2)</b>
<b>TOTAL SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>976,989,607.0</b>
<b>PRESUPUESTO INICIAL 2023</b>	
Superávit Específico Acumulado 2021 - Por incorporar en el 2023	
<b>Proyectos del POI-2023</b>	<b>94,953,840.0</b>
<b>Adquisición y mejoras de bienes duraderos</b>	<b>38,251,371.0</b>
<b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2023</b>	<b>133,205,211.0</b>
<b>PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO 01-2023</b>	
Superávit Específico Acumulado 2022 - Incorporado en 2023	
<b>Remuneraciones</b>	<b>843,784,395.0</b>
<i>Subpartida 0-01-01 Sueldos para cargos fijos, sustitución de fuente de financiamiento de canon a superávit específico de regulación.</i>	843,784,395.0
<b>SUBTOTAL APLICACIÓN PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO N° 01-2023</b>	<b>843,784,395.0</b>
<b>TOTAL APLICACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DIC. 2021</b>	<b>976,989,606.0</b>
% Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2022	<b>100.0%</b>
<b>Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2022</b>	<b>0.99</b>
% Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2022	<b>0.0%</b>

**Fuente:** Informe del Presupuesto Extraordinario 01-2023; Sutel (2023).

A la fecha de emisión de este informe, no existe superávit pendiente de asignar en el 2023 ya que se cuenta con una asignación del 100.0%.

#### 4.3.3 Superávit específico de regulación del 2018 al 2022

Desde el 2018 hasta el cierre del 2022 se ha ido incorporando y ejecutando de una forma incremental el superávit específico de regulación, utilizando como instrumentos de incorporación los presupuestos ordinarios y extraordinarios. En el 2018 el superávit específico de regulación disminuyó un 2.31% respecto al del 2017, y en el periodo reciente, el superávit acumulado al cierre del 2022 presenta una disminución de ¢1,704M (63.56%) respecto al del 2021, tal y como se puede observar a continuación:

**Tabla 21**  
**Superávit específico de regulación del 2018 al 2022**

	SUPERÁVIT ESPECÍFICO DE REGULACIÓN				
	2018	2019	2020	2021	2022
Superávit total acumulado en el periodo anterior	5,185,379,299.24	5,065,339,202.34	3,900,447,361.21	3,314,473,959.66	2,681,348,437.23
Superávit presupuestado en el periodo	2,225,477,613.00	3,223,080,071.00	2,428,366,948.00	1,735,165,300.00	2,681,348,437.00
<b>Superávit pendiente de incorporar</b>	<b>2,959,901,686.24</b>	<b>1,842,259,131.34</b>	<b>1,472,080,413.21</b>	<b>1,579,308,659.66</b>	<b>0.23</b>
Superávit presupuestado en el periodo	2,225,477,613.00	3,223,080,071.00	2,428,366,948.00	1,735,165,300.00	2,681,348,437.00
Superávit ejecutado	1,556,072,060.69	2,407,806,316.28	1,759,157,646.60	1,501,923,741.95	2,518,120,366.22
<b>Superávit incorporado sin ejecutar</b>	<b>669,405,552.31</b>	<b>815,273,754.72</b>	<b>669,209,301.40</b>	<b>233,241,558.05</b>	<b>163,228,070.78</b>
Resultado del periodo (Ingresos - Gastos Ctes)	1,436,031,963.79	1,242,914,475.15	1,173,184,245.05	868,798,219.52	813,761,535.98
<b>Superávit acumulado del periodo</b>	<b>5,065,339,202.34</b>	<b>3,900,447,361.21</b>	<b>3,314,473,959.66</b>	<b>2,681,348,437.23</b>	<b>976,989,606.99</b>
<i>Fuente: Sutel</i>					
Variación absoluta	-120,040,096.90	-1,164,891,841.13	-585,973,401.55	-633,125,522.43	-1,704,358,830.24
Variación %	-2.31%	-23.00%	-15.02%	-19.10%	-63.56%

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022; Sutel (2023)

Esta disminución en el superávit acumulado de regulación de los últimos 5 años, reflejan el alto compromiso de la institución en ejecutar dicho superávit. Los ¢976.9M acumulados a diciembre 2022, ya fueron incorporados en el 2023 mediante el Inicial 2023 y Presupuesto Extraordinario 01-2023, por lo que se espera que al cierre del 2023 este haya sido ejecutado en su totalidad.

#### 4.3.4 Indicadores de uso del superávit por tipo de gasto (corriente y de capital)

Se presentan los indicadores de los egresos programados y ejecutados divididos entre los clasificados como gastos corrientes y de capital:

**Tabla 22**

**Indicador Ejecución de gastos corriente 2022**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EJECUCIÓN GASTO CORRIENTE A DICIEMBRE 2022 (colones)			
PERIODO	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS PRESUPUESTADOS	% EJECUCIÓN
A DICIEMBRE 2022	7,037,797,697.5	7,873,492,986.0	111.9%
A DICIEMBRE 2021	6,551,179,511.0	7,624,725,868.0	116.4%
% Variación	7.4%	3.3%	-4.5%

**Fuente: Sutel**

Los gastos corrientes del 2022 presentan una ejecución del 111.9%, siendo 4.5 puntos porcentuales menor a la del 2021.

**Tabla 23**

**Indicador Ejecución de gastos de capital 2022**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EJECUCIÓN GASTO DE CAPITAL REGULACION DE TELECOMUNICACIONES (colones)			
PERIODO	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS PRESUPUESTADOS	% EJECUCIÓN
A DICIEMBRE 2022	118,856,621.0	177,986,494.0	66.8%
A DICIEMBRE 2021	556,872,235.2	704,849,685.0	79.0%
% Variación	-78.7%	-74.7%	-12.2%

**Fuente: Sutel**

Los gastos de capital del 2022 presentan una ejecución del 66.8%, siendo 12.2 puntos porcentuales menor a la del 2021.

#### 4.3.5 Ejecución de Ingresos

Los ingresos corrientes percibidos de la fuente de regulación al 31 de diciembre de 2022 ascienden a ¢5,452,295,488.3 (tabla 24), el cual se divide entre los siguientes tipos de ingresos:

- Los ingresos por la **recaudación del canon de regulación** ascienden a la suma de ¢5,364M, éstos representan un porcentaje de ejecución de un 99.9% del canon cobrado para el 2022.
- Ingresos por **rentas de activos financieros** se percibieron ¢51.8M.
- Ingresos por **multas y otros ingresos no tributarios** por un total de ¢36.3M.

Del superávit acumulado al 31 de diciembre de 2021 de la fuente de financiamiento de regulación por ¢2,681M se incorporaron en el Presupuesto Inicial 2022 y Presupuesto Extraordinario 01-2022 el 100.0% de estos recursos superavitarios, del cuales al final del período se ejecutaron ¢2.518M (93.9%).

**Tabla 24**  
**Ejecución de Ingresos de Regulación de Telecomunicaciones**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES COMPARACION ENTRE INGRESOS CORRIENTES PRESUPUESTARIOS Y REALES REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 colonos					
DETALLE	PRESUPUESTO APROBADO	PERCIBIDO	POR RECAUDAR	% EJEC	COMPOSICIÓN
Venta De Servicios	-	-	-	0.0%	0.0%
Cánones Por Regulación De Los Servicios Públicos	5,370,131,043.0	5,364,036,024.6	6,095,018.4	99.9%	65.9%
Renta De Activos Financieros	-	51,891,873.9	(51,891,873.9)	0.0%	0.6%
Multas Y Sanciones	-	31,572,183.7	(31,572,183.7)	0.0%	0.4%
Intereses Moratorios	-	-	0.0	0.0%	0.0%
Otros Ingresos No Tributarios	-	4,795,406.1	(4,795,406.1)	0.0%	0.1%
<b>Sub total Ingresos Corrientes</b>	<b>5,370,131,043.0</b>	<b>5,452,295,488.3</b>	<b>(82,164,445.3)</b>	<b>101.5%</b>	<b>67.0%</b>
	SUPERÁVIT APROBADO	SALDO A DIC-21 SUPERÁVIT	POR ASIGNAR	% EJEC.	COMPOSICIÓN
Recursos De Vigencias Anteriores	2,681,348,437.0	2,681,348,437.2	0.2	100.0%	33.0%
<b>TOTALES</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>8,133,643,925.5</b>	<b>(82,164,445.0)</b>	<b>101.0%</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022, Sutel (2023)

#### 4.3.6 Ejecución de egresos

Los egresos presupuestarios para la Regulación de Telecomunicaciones están compuestos por dos programas: el programa 1 “Administración” (Consejo y Dirección General de Operaciones) y el programa 2 “Regulación” (Dirección General de Mercados, Dirección General de Competencia y Dirección General de Calidad).

De acuerdo con la tabla 25, el presupuesto total planeado es de ¢8,051,479,480.0 del cual a diciembre se ejecutaron ¢7,156,654,318.5 (88.9%) generando un disponible presupuestario por ¢894M, el cual corresponde principalmente a la subejecución presentada en las partidas de mayor peso presupuestario tales como 0-Remuneraciones y 1-Servicios con un porcentaje de ejecución del 90,1% y 89,4% respectivamente, tal como se puede observar a continuación:

**Tabla 25**  
**Ejecución de Egresos de Regulación de Telecomunicaciones**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 colones					
PARTIDAS	PRESUPUESTO APROBADO	EJECUCION	% EJEC	% COMP	DISPONIBLE
Remuneraciones	3,660,187,783.0	3,296,339,052.2	90.1%	46.1%	363,848,730.8
Servicios	4,105,624,923.0	3,669,074,588.8	89.4%	51.3%	436,550,334.2
Materiales y Suministros	16,410,255.0	10,771,447.9	65.6%	0.2%	5,638,807.1
Bienes Duraderos	177,986,494.0	118,856,621.0	66.8%	1.7%	59,129,873.1
Transferencias Corrientes	91,270,025.0	61,612,608.7	67.5%	0.9%	29,657,416.3
Cuentas Especiales	-	-	0.0%	0.0%	-
<b>TOTALES</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>7,156,654,318.5</b>	<b>88.9%</b>	<b>100.0%</b>	<b>894,825,161.5</b>

Fuente: Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022; Sutel (2023)

#### 4.3.7 Comparativo entre el diciembre 2022 vs 2021

Con el objetivo de detectar las principales variaciones a nivel de partida, se realiza un comparativo de la ejecución al cierre de diciembre versus el mismo período del 2021.

Una explicación más amplia sobre cada una de las partidas, las actividades que las componen y el índice de gasto por cada una puede observarse en el anexo 3 que es la liquidación presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones.

**Tabla 26**  
**Comparativo de la ejecución de  
Regulación de Telecomunicaciones 2022-2021**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES COMPARATIVO DE EJECUCIÓN REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES A DICIEMBRE 2022-2021 colones								
Partida	DICIEMBRE-2022			DICIEMBRE-2021			Variación Ejecución	
	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Absoluta	% Variación
Remuneraciones	3,660,187,783.0	3,296,339,052.2	90.1%	3,908,344,267.0	3,416,303,734.3	87.4%	(119,964,682.1)	-3.5%
Servicios	4,105,624,923.0	3,669,074,588.8	89.4%	3,421,870,103.0	3,043,427,315.7	88.9%	625,647,273.1	20.6%
Materiales y Suministros	16,410,255.0	10,771,447.9	65.6%	25,345,817.0	12,888,681.6	50.9%	(2,117,233.8)	-16.4%
Bienes Duraderos	177,986,494.0	118,856,621.0	66.8%	704,849,685.0	556,872,235.2	79.0%	(438,015,614.2)	-78.7%
Transferencias Corrientes	91,270,025.0	61,612,608.7	67.5%	269,165,681.0	78,559,779.4	29.2%	(16,947,170.7)	-21.6%
Cuentas Especiales	-	-	0.0%	-	-	0.0%	0.0	0.0%
<b>TOTALES</b>	<b>8,051,479,480.0</b>	<b>7,156,654,318.5</b>	<b>88.9%</b>	<b>8,329,575,553.0</b>	<b>7,108,051,746.2</b>	<b>85.3%</b>	<b>48,602,572.3</b>	<b>0.7%</b>

Fuente: Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022; Sutel (2023)

- **Remuneraciones**

Esta partida presenta una ejecución de un 90.1% al 31 de diciembre; en términos reales corresponde a ¢3,296M de los ¢3,660M programados. En comparación con el 2021, el pago de remuneraciones disminuyó en un 3.5% (¢119.9M), lo cual está relacionado con los funcionarios que renunciaron en el 2022.

Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más altas son las siguientes:

Subpartida	Nombre	dic-22		dic-21		Variación	
		Monto Ejecutado	% Ejecución	Monto Ejecutado	% Ejecución	Absoluta	%
0-03-04	Salario escolar	178,582,810.2	100.0%	178,558,801.1	99.3%	24,009.1	0.0%
0-03-99	Otros incentivos salariales	21,231,282.6	99.0%	24,571,860.9	95.4%	(3,340,578.4)	-13.6%
0-03-01	Retribución por años servidos	53,663,098.7	94.9%	73,983,832.8	97.9%	(20,320,734.1)	-27.5%
0-03-02	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	12,215,424.3	93.8%	19,549,464.3	98.4%	(7,334,040.0)	-37.5%
0-04-01	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Soc	220,654,123.2	93.0%	228,477,238.8	89.7%	(7,823,115.6)	-3.4%
0-04-02	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	11,927,251.8	92.9%	12,350,124.1	89.7%	(422,872.2)	-3.4%
0-04-05	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	11,927,251.8	92.9%	12,350,123.9	89.7%	(422,872.1)	-3.4%
0-05-02	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	71,563,501.5	92.9%	74,060,530.7	90.2%	(2,497,029.3)	-3.4%
0-04-04	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	119,272,496.9	92.9%	123,501,209.0	89.7%	(4,228,712.1)	-3.4%
0-05-01	Contribución Patronal al Seguro de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro	125,236,120.2	92.9%	129,667,423.1	89.7%	(4,431,302.9)	-3.4%
0-05-03	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	35,781,751.2	92.9%	37,090,560.4	89.8%	(1,308,809.2)	-3.5%
0-04-03	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	35,781,751.2	92.9%	37,050,365.8	89.7%	(1,268,614.6)	-3.4%
0-01-03	Servicios especiales	22,580,259.0	92.4%	20,887,504.0	28.2%	1,692,755.0	8.1%
0-01-01	Sueldos para cargos fijos	2,063,587,783.6	90.8%	2,109,989,211.7	88.8%	(46,401,428.1)	-2.2%

La justificación suministrada por la Unidad de Recursos Humanos, respecto a la subejecución presupuestaria es la siguiente:

*“Por plazas vacantes y tiempos de respuestas en los procesos de reclutamiento. También es importante mencionar que se han llenado plazas vacantes con promociones internas, por lo que se generan nuevas plazas vacantes y los períodos de vacancia se amplían. Por ejemplo, en Calidad, Espectro, Gestión Documental, Fonatel y Competencia. Además, por*

*incapacidades, el salario de cargos fijos de varios funcionarios se ha visto afectado, dejando una parte sin utilizar en esta partida.”<sup>18</sup>*

Es importante mencionar que la ejecución presupuestaria a nivel institucional de cada de una de estas subpartidas supera el 90.0%.

- **Servicios**

Esta partida presenta un 89.4% de ejecución a la fecha, siendo esto en términos reales de ¢3,669M de ¢4,105M programados. El pago de servicios aumentó en 20.6% (¢625.6M) respecto a la ejecución a diciembre 2021, lo cual puede estar relacionado con el incremento significativo del tipo de cambio, ya que las contrataciones de la Unidad de Calidad se encuentran en \$.

Las subpartidas que presentan una ejecución porcentual más alta son las siguientes:

Subpartida	Nombre	dic-22		dic-21		Variación	
		Monto Ejecutado	% Ejecución	Monto Ejecutado	% Ejecución	Absoluta	%
1-03-02	Publicidad y propaganda	299,998,587.4	100.0%	No se utilizó en 2021		-	100.0%
1-99-02	Intereses moratorios y multas	6,326,323.0	99.6%	1,060,806.8	87.1%	5,265,516.2	496.4%
1-08-07	Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina	12,325,215.8	98.3%	6,911,492.8	92.7%	5,413,723.1	78.3%
1-01-02	Alquiler de maquinaria/ equipo y mobiliario	1,395,762,874.8	96.5%	1,353,688,547.5	99.5%	42,074,327.2	3.1%
1-04-02	Servicios jurídicos	153,908,903.0	96.2%	96,977,419.3	85.1%	56,931,483.7	58.7%
1-04-06	Servicios generales	27,668,592.3	94.7%	32,552,466.6	96.7%	(4,883,874.3)	-15.0%
1-01-01	Alquiler de edificios/ locales y terrenos	221,476,408.5	94.2%	198,840,723.6	72.7%	22,635,684.8	11.4%
1-04-99	Otros servicios de gestión y apoyo	687,710,221.4	92.0%	405,630,237.8	91.4%	282,079,983.6	69.5%
1-03-06	Comisiones y gastos por servicios financieros y	4,725,034.5	91.5%	4,975,904.1	82.6%	(250,869.6)	-5.0%
1-02-02	Servicio de energía eléctrica	16,349,521.8	90.9%	15,380,791.2	56.9%	968,730.7	6.3%

Prácticamente, la mayoría de las subpartidas presentan un incremento en la ejecución, excepto en los Servicios Generales y Comisiones por gastos financieros, la primera las actividades que acá se clasifican son responsabilidad de la Proveeduría, y se debe a que en 2021 se cancelaron ¢15.6M y en el 2022 ¢12.4M por el servicio de vigilancia de las oficinas de la Sutel y la segunda, es responsabilidad de la Unidad de Finanzas, pero esta se ejecuta conforme la cantidad de transferencias que se realicen, por lo que, se infiere que en este período hubieron menos comisiones por transferencias que en el período 2021.

<sup>18</sup> Información suministrada vía e-mail el 18/01/2023 por KM.

- **Materiales y Suministros**

Esta partida presenta una ejecución de un 65.6% al 31 de diciembre, siendo esto en términos reales de ¢10.7M de los ¢16.4M inicialmente programados.

En términos porcentuales, el pago de materiales disminuyó en un 16.4% (¢2.1M) respecto a la ejecución del 2021.

La subpartida que presenta una ejecución porcentual más alta es:

Subpartida	Nombre	dic-22		dic-21		Variación	
		Monto Ejecutado	% Ejecución	Monto Ejecutado	% Ejecución	Absoluta	%
2-02-03	Alimentos y bebidas	178,075.3	99.6%	36,403.4	3.2%	141,671.9	389.2%

Esta subpartida se relaciona con el consumo de alimentos y bebidas en la atención de reuniones con terceros, ya que se está retomando progresivamente hacia la normalidad después de la pandemia por Covid-19, éstas aumentaron en el 2022 respecto al 2021, cuando aún se mantenían más restricciones sanitarias.

- **Bienes Duraderos**

Esta partida presenta una ejecución de un 66.8% a diciembre 2022, siendo esto en términos reales de ¢118M de los ¢177M programados.

En términos porcentuales, el pago de bienes duraderos disminuyó en un 78.7% (¢438.0M) respecto a la ejecución del 2021.

La subpartida que presenta una ejecución porcentual más alta es:

Subpartida	Nombre	dic-22		dic-21		Variación	
		Monto Ejecutado	% Ejecución	Monto Ejecutado	% Ejecución	Absoluta	%
5-01-99	Maquinaria/ equipo y mobiliario diverso	57,040.0	88.1%	492,344.7	90.4%	(435,304.7)	-88.4%

La maquinaria, equipo y mobiliario diverso corresponde a la adquisición de una cafetera para atención de personas que participan en diversas actividades en la Sutel.

- **Transferencias Corrientes**

Esta partida presenta una ejecución del 67.5% al 31 de diciembre, siendo esto en términos reales de ¢61.6M de ¢91.2M programados.

Comparado al mismo período del año anterior, la ejecución de transferencias corrientes disminuyó en ¢16.9M (21.6%). La subpartida que presenta una ejecución porcentual más alta es la siguiente:

Subpartida	Nombre	dic-22		dic-21		Variación	
		Monto Ejecutado	% Ejecución	Monto Ejecutado	% Ejecución	Absoluta	%
6-03-01	Prestaciones legales	27,450,427.7	84.7%	33,268,524.7	98.2%	(5,818,097.1)	-17.5%

Corresponde al pago de liquidaciones laborales por renunciaciones de funcionarios y terminación de contrato de un miembro del Consejo.

#### 4.3.5 Indicadores presupuestarios

Los indicadores que se mencionan a continuación pretenden facilitar la evaluación de la gestión presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones (CRT). (ver detalle de indicadores en apéndice B)

##### **Formulación presupuestaria**

- **Participación en el presupuesto de la Sutel:** los resultados permiten observar que el Canon de Regulación tiene una participación en el presupuesto total del 32,47%, (considerando la transferencia de los recursos al Fonatel); por lo cual se puede indicar que corresponde al segundo ingreso de importancia a nivel presupuestario.
- **Asignación por tipo de ingresos:** la gestión de regulación es financiada por ingresos corrientes (incluye el canon de Regulación) que representan el 66,70% del total de ingresos y con el superávit acumulado, que para este período fue de un 33,30%

##### **Ingreso por Canon de Regulación**

Este apartado incluye la comparación entre los cánones aprobados y los que fueron respectivamente recaudados a diciembre 2022 vs 2021

Conforme los resultados obtenidos se considera que la proyección de recaudación fue efectiva, ya que se logró la recepción de los montos previstos para el período, siendo esto equivalente en

términos porcentuales a un 99.9%, monto apenas inferior en un 0.1% al ingreso reportado en el mismo período del 2021:

**Tabla 27**  
**Comparación de ingresos recaudados y aprobados**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES COMPARACIÓN ENTRE INGRESOS RECAUDADOS Y APROBADOS DICIEMBRE 2022- 2021 (colones)			
PERIODO	CANONES RECAUDADOS	CANONES APROBADOS	% RECAUDACION
A DICIEMBRE 2022	5,364,036,024.6	5,370,131,043.0	99.9%
A DICIEMBRE 2021	6,417,996,538.9	6,419,209,317.0	100.0%
% Variación	-16.4%	-16.3%	-0.1%

Fuente: Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022; Sutel (2023)

### **Ejecución de recursos de egresos del CRT**

- **Ejecución de Regulación:** los resultados permiten observar que el Canon de Regulación logró una ejecución del 88,89%, hubo una subejecución del 11,11%. Este es uno de los retos, mejora la ejecución institucional, en este caso de la fuente de Regulación.

**Tabla 28**  
**Comparación de egresos recaudados y aprobados**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EJECUCION DE RECURSOS PRESUPUESTADOS DICIEMBRE 2022- 2021 (colones)			
PERIODO	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS PRESUPUESTADOS	% EJECUCIÓN
A DICIEMBRE 2022	7,156,654,318.5	8,051,479,480.0	88.9%
A DICIEMBRE 2021	7,108,051,746.2	8,329,575,553.0	85.3%
% Variación	0.7%	-3.3%	3.6%

Fuente: Informe Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2022; Sutel (2023)

- **La ejecución de superávit específico:** de los recursos asignados se ejecutó el 93,91%, lo que implica un alto nivel de ejecución

El canon de regulación está compuesto por el Programa 1 Administración que incluye a la Dirección General de Operaciones y el Consejo y sus unidades adscritas y el Programa 2 Regulación que considera a la Dirección General de Calidad, la Dirección General de Mercados y a Dirección General de Competencia. A continuación, se hace referencia a los indicadores por programa:

- **Ejecución del Programa 1:** este programa obtuvo una ejecución del 89,37%, cercano a la ejecución institucional del período.
- **Ejecución del Programa 2:** este programa logró una ejecución del 88,62 mejorando el nivel de ejecución respecto al programa 1; no obstante, ambos indicadores están alejado de la situación ideal, Sutel a nivel institucional ha ejecutado más del 90% en los últimos períodos.

Para poder observar la ejecución por partida presupuestaria se prepararon los siguientes indicadores:

- **Partida Remuneraciones:** este indicador obtuvo una ejecución del 90,06%, lo que evidencia una ejecución significativa de esta partida, muestra la mejor ejecución por partida.
- **Partida Servicios:** esta partida fue ejecutada en un 89,37%, cercana al anterior indicador.
- **Partida Materiales y suministros:** esta partida fue ejecutada en un 65,64% y es inferior a la ejecución institucional. Debido a los recursos asignados su peso en el total no es significativo; no obstante, se evidencia una oportunidad de mejora para el período en curso.
- **Partida bienes duraderos:** esta partida tiene una importancia significativa, ya que es la tercera respecto a los recursos asignados. esta partida fue ejecutada en un 66,78% y es inferior a la ejecución institucional. Existe una oportunidad de mejora para la formulación del siguiente período y la ejecución del período en curso.
- **Partida transferencias corrientes:** esta partida fue ejecutada en un 67,51%, lo que indica que puede ser mejorada la formulación para el siguiente período y su ejecución durante el 2023.

## 4.4 Información financiera<sup>19</sup>

### 4.4.1 Hechos relevantes del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2022

Los activos totales netos de la Superintendencia de Telecomunicaciones al 31 de diciembre del 2022 ascienden a ¢167,484,727 miles de colones; respecto al 31 de diciembre del 2021 muestran una disminución de -¢48,346,992 miles; la variación corresponde a un -22% y las principales razones son las variaciones en el valor del fideicomiso de Fonatel con el BNCR.

Las cuentas con mayor contribución en el total de activos corresponden a la de “Inversión Patrimonial” Método Participación del Fideicomiso 1082 GPP SUTEL-BNCR de Fonatel, que representa un 94% del total de activos; las “Cuentas a cobrar a corto plazo” representan el 2%, las “Efectivo y equivalentes de efectivo” el 2% y “Inversiones a corto plazo” el 1%.

La partida efectivo y equivalentes de efectivo está conformado por los saldos en cuenta corriente que mantiene la Institución en el Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica y Banco Central, en colones y dólares, efectivo en caja chica y las inversiones a la vista en el Banco Nacional, recursos de liquidez inmediata para hacerle frente a las necesidades de muy corto plazo, presenta un aumento de ¢1,901,818 miles, un 137% con respecto al periodo anterior, El incremento en la cuenta de es producto de la liquidación de inversiones. (ver nota 3 de los EEFF).

La partida de inversiones a corto plazo presenta una disminución de -¢2,150,715 miles, un -52% con respecto al período anterior. Las variaciones de la cuenta son producto de: la aprobación del presupuesto extraordinario No. 01-2022, en el cual la Contraloría General de la República aprobó en el mes de marzo 2022, el cambio en la fuente de financiamiento, reduciendo el cobro del Canon de Regulación y utilizando el superávit acumulado en dicha fuente para el pago de la ejecución de proyectos y otros gastos, lo que generó menor efectivo recibido de los operadores por el pago del Canon de Regulación. (ver nota 4 de los EEFF).

Las cuentas por cobrar a corto plazo presentan una disminución de -¢53,512 miles, que representa un 2% con respecto al periodo anterior. Las variaciones de la cuenta son producto del monto correspondiente a las Cuentas por Cobrar al Ministerio de Hacienda por concepto de las Contribuciones Sociales por Cobrar a Corto Plazo (Contribución Especial Parafiscal a Fonatel). Se realizó el registro contable estimado utilizando un promedio de los datos de los últimos tres trimestres (marzo, junio, setiembre 2022), Servicios y derechos por cobrar a corto plazo (Canon

---

<sup>19</sup> Información brindada por Mario Campos Ramírez, jefe de la Unidad de Finanzas mediante oficio 04082-SUTEL-DGO-2023 del 17 de mayo de 2023. Los EEFF de la Sutel son el anexo 4 de este informe.

de la Reserva del Espectro Radioeléctrico), se estimó con los últimos doce meses excluyendo marzo 2022, porque el Ministerio de Hacienda, la Dirección de Recaudación Subdirección Declaraciones, Pagos y Entidades Colaboradoras, Dirección General de Tributación, no envió a la Superintendencia de Telecomunicaciones el detalle de los pagos recibidos por concepto de Canon de Reserva de Espectro y la Contribución Especial Parafiscal a Fonatel. Por los problemas sufridos en las plataformas de los sistemas informáticos. (ver nota 5 de los EEFF).

La partida bienes no concesionados presentan una disminución de ¢405,273 miles, que representa un 24% con respecto al período anterior, corresponde principalmente a la depreciación de los activos de Propiedad plata y equipo y amortización de software y licencias. (ver nota 10 de los EEFF).

En marzo del 2022, la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales y la Unidad de Finanzas procedió a dar de baja y desechar una lista taxativa de activos, el total fueron 26 activos, detallados en el oficio No.01669-SUTEL-DGO-2021 solicitados por la Unidad de Tecnología de Información, en cumplimiento del acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones No. 012-016-2022, sesión ordinaria No. 016-022, celebrada el 17 de febrero del 2022, por un monto de adquisición de ¢10.811 miles, depreciación acumulada por un monto de ¢10.749.

La partida de Inversiones Patrimoniales; está cuenta se afecta en medida de las variaciones que experimente el patrimonio neto del fideicomiso 1082GPP SUTEL-BNCR de gestión de programas y proyectos, el cual se ha conformado para la ejecución de los programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. Dichas variaciones pueden ser resultado del ajuste por cambio en valor razonable de las inversiones, la utilidad o pérdida del fideicomiso, los montos trasladados al fideicomiso por parte de Sutel, los montos solicitados por Sutel al fideicomiso para la administración del fondo. Esta cuenta presenta una disminución producto de los resultados del fideicomiso BNCR-SUTEL1082 al cuarto trimestre por un monto de -¢47.512.278 miles, además por los traslados al fideicomiso por ¢14,006,314 miles, los montos solicitados para administración del fondo -¢934,308 miles, resultados ¢-56,067,507 y el ajuste valor de las inversiones ¢-4,516,777 miles. (ver nota 12 de los EEFF).

El resultado económico del fideicomiso en el mes de mayo del 2022 fue por un monto de ¢25.285.885 miles, el 20 de mayo del 2022 el Fideicomiso canceló al proveedor Central de Servicios PC S.A un monto de ¢23.462.482 miles por concepto de Subsidios por equipamiento a

Centros Públicos Equipados, dispositivos entregados cantidad 46.869 computadoras portátiles y 5.217 Tablet.

La Sutel presenta una posición muy solvente, ya que ¢9,010,671 miles corresponden a activos corrientes, los cuales son fácilmente convertibles a efectivo, cubriendo en 11 veces el total del pasivo corriente (¢818,852 miles) necesario para hacer frente a los compromisos a corto plazo. Los “Pasivos Totales” de la institución ascienden a ¢818.852 miles y representan el 0.5% del total de los activos. El pasivo corriente refleja compromisos, producto de cuentas por pagar a proveedores por facturas que aún no han vencido, garantías en custodia de los procesos de contratación administrativa, cargas sociales retenciones de la fuente (salarios, proveedores, dietas y remesas) que se pagan en el mes siguiente a la retención, además de la provisión para aguinaldo, salario escolar, ausencias remuneradas por pagar (vacaciones), estimación de gastos por servicios que brinda la Aresep a Sutel y provisiones por litigios y demandas, esta cuenta presenta una variación del -2% en comparación al periodo 2021 y las principales razones son las siguientes:

La partida de deudas a corto plazo presenta una disminución de ¢144,911 miles, un 18% con respecto al periodo anterior, producto de las remesas retenidas en diciembre 2021 al proveedor LS Telcom Limited. (Ver nota 14 de los EEFF).

La partida de provisiones y reservas técnicas a corto plazo presenta una disminución de - ¢934,221 miles, un -94% con respecto al periodo anterior, la variación corresponde ajuste realizado en la provisión por litigios legales por un monto de ¢937.828 miles, que corresponde al expediente No. 11-005065-1027-CA, actor la empresa Credit Card Services Limitada, según información suministrada por la Unidad Jurídica de la Sutel para la formulación del presupuesto 2022. (Ver nota 17 de los EEFF).

El Patrimonio de la Sutel acumula un total de ¢166,665,875 miles; respecto al mismo periodo del 2021, presenta una disminución del -22%, equivalente a -¢47,249,395 miles. Las principales variaciones son:

La cuenta ahorro del periodo presenta una disminución por un monto -¢42,064,003 miles con respecto al periodo 2021, que corresponde principalmente, por la variación en la fuente de financiamiento de Fonatel, principalmente por la variación de los resultados obtenidos del fideicomiso 1082-SUTEL-BNCR debido a la cancelación al proveedor Central de Servicios PC un monto de ¢23,462,482 miles por concepto de subsidio por equipamiento a Centros Públicos

Equipados. Se entregaron un total de 46,869 computadoras portátiles y 5,217 tablets. (Ver nota 28 de los EEFF).

La cuenta Reserva Patrimonial de Fonatel presenta una disminución de -¢5,245,409 miles resultado del desahorro del periodo 2021. Además que en el mes de setiembre 2021, se realizó un registro contable que realizó el Fideicomiso, como resultado del proceso adopción por primera vez de la NIIF 9-Instrumentos Financieros, las cual incluyó ajustes a los instrumentos financieros derivado de la definición del modelo de negocio y cálculo y reconocimiento del deterioro, los ajustes corresponden registro de la estimación de la pérdida esperada en las cuentas por cobrar por ¢69.260 miles y registro del deterioro en instrumentos financieros por -¢967.848 miles. (Ver nota 26 de los EEFF)

La cuenta resultados acumulados presenta un aumento de ¢59.974 miles con respecto a diciembre 2021, siendo los resultados anuales obtenidos por la institución desde su creación. (Ver nota 28 de los EEFF)

El Patrimonio está compuesto por el capital inicial de ¢185.748 miles, el ahorro acumulado de periodos anteriores por ¢8.216.373 miles, resultados del período por ¢-47,249,396 miles, una donación de capital por ¢470 mil que corresponden a los bienes físicos recibidos bajo esa condición (comprende una computadora portátil recibida de Comtelca); además de ¢205.512.680 miles en reserva patrimonial de Fonatel, que corresponde a la reserva del Fondo Nacional de Telecomunicaciones creado mediante la ley 8642.

Con más detalle, el desahorro acumulado durante el período se desglosa de la siguiente manera: un desahorro de ¢991,053 miles corresponden a Regulación, un ahorro de ¢1.093,464 miles a Espectro y un desahorro de -¢47,351,807 miles de Fonatel.

A continuación, se presenta un análisis por fuente de financiamiento de las cuentas con mayor peso relativo en los activos de la institución:

### Regulación

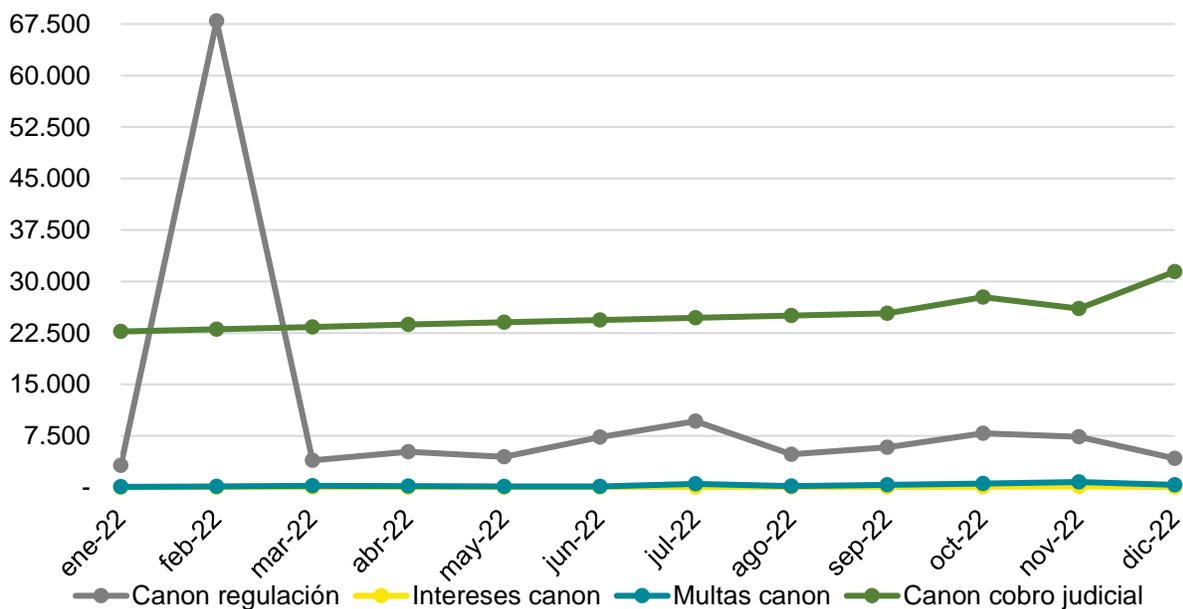
El total de activos netos asciende a ¢1,671,952 miles, compuesto principalmente por la cuenta de “Efectivo y equivalentes de efectivo” que representan un 68% y asciende a ¢1,130,031 miles de colones; corresponden principalmente a la cuenta corriente y a inversiones a la vista en el Banco Nacional de Costa Rica para hacer frente a necesidades de muy corto plazo.

La cuenta de “Efectivo y equivalentes de efectivo” representan un 27% y asciende a ¢773.012 miles de colones; corresponden principalmente a la cuenta corriente y a inversiones a la vista en el Banco Nacional de Costa Rica para hacer frente a necesidades de muy corto plazo.

Las “Cuentas por cobrar a corto plazo” representan un 0.50% de los activos y ascienden a ¢8,411 miles. Se componen de La facturación del canon de regulación pendiente de pago por parte de los regulados al 31 de diciembre del 2022, en estado de cobro administrativo por un monto de ¢4,215 miles y en cobro por gestión judicial un monto de ¢11,174 miles. La provisión por deterioro de las cuentas por cobrar en gestión administrativo y judicial por un monto de ¢-8,387. A esta fecha, existen seis empresas 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 2022, se ha recaudado el 99.79%.

En el gráfico No. 1 se observa un incremento en la cuenta por cobrar del canon de regulación en el mes de febrero del 2022 por que el regulado Claro CR Telecomunicaciones S.A., se atrasó en el pago de la facturación de dicho mes; la factura fue cancelada el 01 de marzo del 2022. (Ver nota 5 de los EEFF)

**Gráfico No. 3**  
**Movimientos de la cuenta por cobrar del canon de regulación**  
**Al 31 de diciembre del 2022**  
**En miles de colones**



**Fuente:** Estados Financieros; Sutel (2023)

El activo no corriente representa un 23% del total de activos, desglosado de la siguiente manera: un 3% 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 20% 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 monitoreo de calidad, equipo de cómputo y de comunicación, transporte, mobiliario y equipo de oficina. (Ver Nota 9 y 10 de los EEFF)

#### **4.4.2 Hechos relevantes del Estado de Rendimiento Financiero**

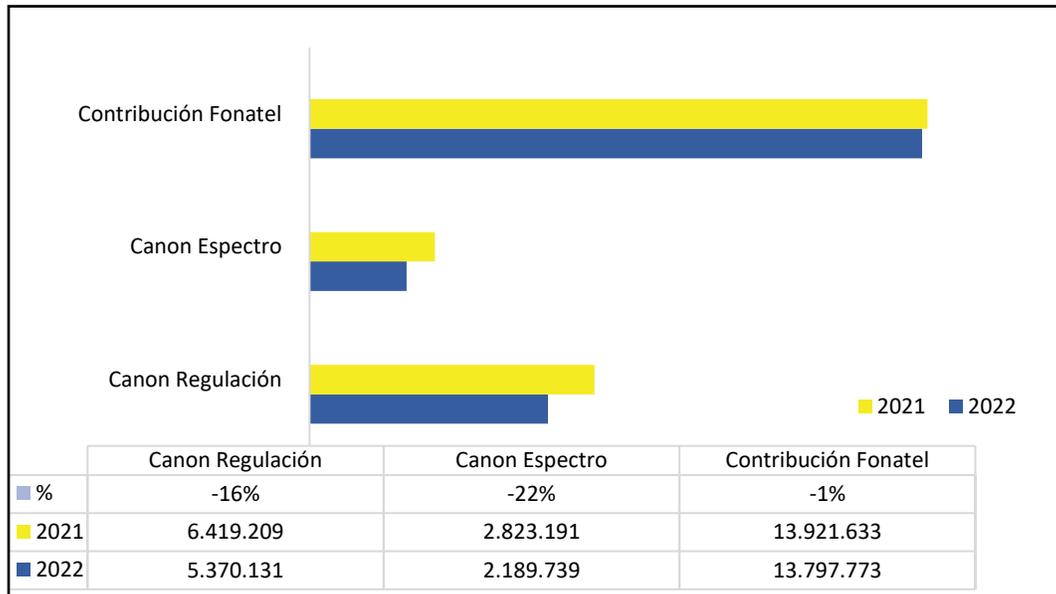
Los ingresos totales de la Sutel ascienden a  $\text{¢}26,284$  miles de colones y estos muestran una aumento del 4% respecto al 2021, un monto de  $\text{¢}885,172$  miles de colones, principalmente por la variación de  $-\text{¢}1,615,988$  miles de colones en la cuenta *Otros ingresos* en la cual se registra los resultados positivos del fideicomiso BNCR-SUTEL y los ajustes por valor razonable de las inversiones, además de la disminución de  $-\text{¢}1,682,530$  miles de colones en los ingresos por derechos administrativos que corresponden al canon de regulación y canon de reserva del espectro radioeléctrico y el registro de  $\text{¢}937.828$  por el ajuste a la cuenta de recuperación de provisiones y reservas técnicas por el caso de Credit Card Services según la tabla de litigios remitida por parte de la Unidad Jurídica. (Ver notas 37 y 42 de los EEFF)

Los principales ingresos son:

Ingresos por Canon de Regulación; representan un 21% del total de los ingresos de la Sutel a la fecha de estos estados, los cuales muestran una disminución del 16% respecto al mismo periodo del 2021 debido a la improbación del canon 2022 según oficio DFOE-CIU-0148 y la aprobación parcial del presupuesto inicial oficio DFOE-CIU-0571 y al presupuesto extraordinario 01-2022, el cual fue aprobado parcialmente por la Contraloría General de la República, según el oficio DFOE-CIU-0137.

En los siguientes gráficos se muestra el comportamiento de los ingresos por cánones y contribución especial parafiscal a Fonatel, además del peso de cada uno de ellos en los ingresos de la Sutel, a la fecha de este informe:

**Gráfico No. 4**  
**Comparativo de ingresos por cánones**  
**y contribución especial parafiscal a Fonatel**  
**En miles de colones**

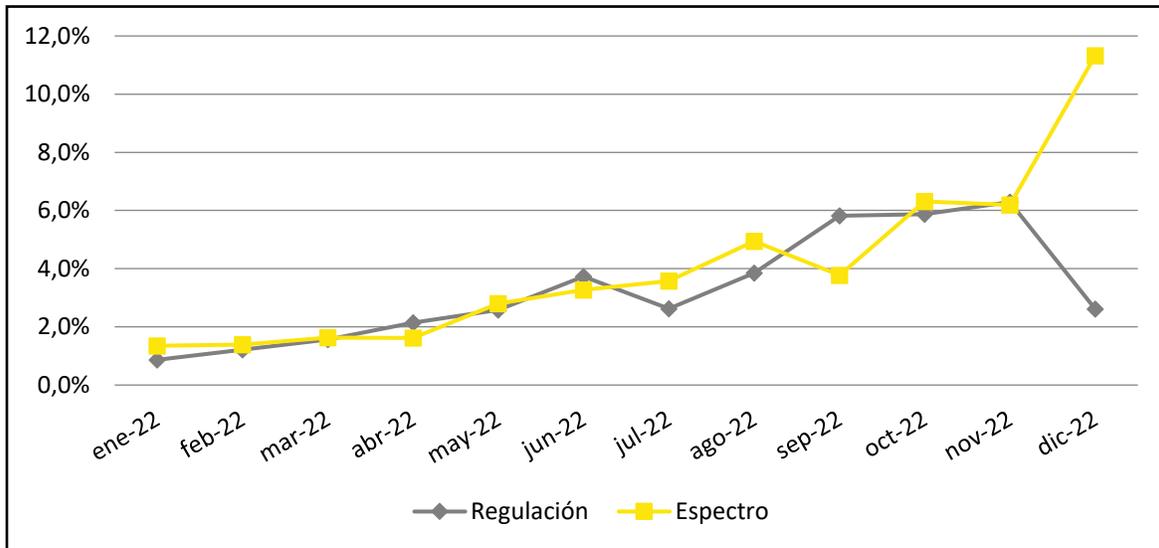


**Fuente:** Estados Financieros; Sutel (2023)

Los ingresos por multas y sanciones administrativas ascienden a ¢171,620 miles de colones aumentaron en un 8% que corresponde a ¢13,324, producto de: la multa de ¢117.329 según el expediente S0172-STTMOT- SA-01593-2019 el cual se encuentra en proceso de resolución de recursos interpuesto por parte de Servicios Directos de Satélite S.A. (Sky). (Ver Nota 38 de los EEFF).

En ingresos de la propiedad se acumulan ¢224,455 miles colones. En esta cuenta se registran los rendimientos financieros ganados en las inversiones a corto plazo provenientes de los cánones recaudados, que serán utilizados en el período y representan un 0.87% del total de los ingresos. Esta cuenta muestra un aumento del 90% respecto al mismo periodo del 2021 lo que representa ¢107,333 miles debido al incremento en las tasas de interés. (Ver Nota 47 de los EEFF).

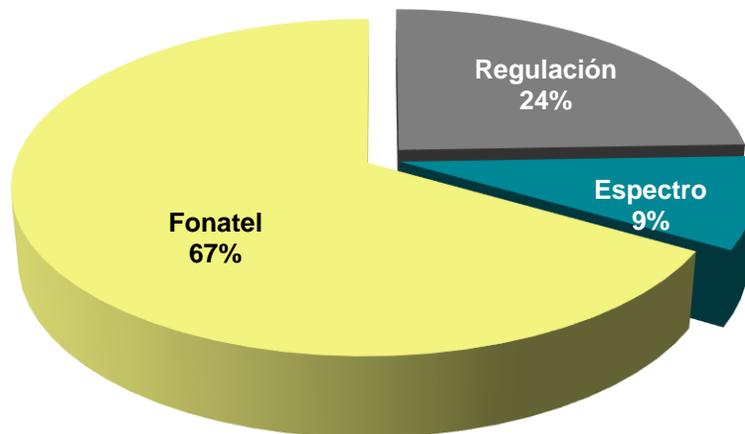
**Gráfico No. 5**  
**Tasa neta efectiva de rendimiento obtenida**  
**sobre las inversiones financieras a corto plazo**



Fuente: Estados Financieros; Sutel (2023)

A continuación, se grafica el peso de los ingresos totales de la Sutel por fuente de financiamiento

**Gráfico No. 6**  
**Distribución de ingresos totales por fuente de financiamiento**



Fuente: Estados Financieros; Sutel (2023)

Los egresos los conforman los gastos de funcionamiento, las transferencias corrientes y otros gastos en que incurre la Sutel, producto del desarrollo normal de sus actividades y del cumplimiento de su cometido legal. Estos ascienden a ¢73.534.206 miles de colones y representan un 280% del total de los ingresos a fecha de este informe por el uso de la utilidad acumulada de periodos anteriores. Muestran un incremento del 140% respecto al 2021 principalmente por la variación negativa de los resultados del fideicomiso BNCR-SUTEL 1082, la cual se debe principalmente al pago del subsidio por las 46.869 computadores y 5.217 tabletas entregadas el 20 de mayo del 2022 por un total del ¢26.462.482, correspondientes al programa 3 denominado Centros Públicos Equipados, que corresponde al operador Central de Servicios PC S.A.

Los principales egresos son:

- Gasto en personal acumula un saldo de ¢4.452.072 miles de colones y representa un 6% del total de los egresos, esta cuenta muestra una disminución de -¢53.476 miles de colones y tiene una variación del -3,6% respecto a 2021 principalmente por las plazas vacantes que se encuentran en proceso de contratación. (Ver Nota 59 de los EEFF)
- Servicios acumula un total de ¢4.368.607 miles de colones que representan un 6% del total de egresos, esta cuenta muestra una disminución del -13% respecto a 2021, para un total de - ¢653.734 miles de colones, principalmente por el vencimiento del contrato del sistema de monitoreo del espectro y devolución del primer piso del edificio Tapantí y piso tres del edificio Terraba, por implementación del teletrabajo en la institución. (Ver Nota 60 de los EEFF)

El detalle de su composición de la cuenta de servicios se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla 29**  
**Detalle de los gastos por servicios y su peso**  
**En miles de colones**

Detalle gasto en servicios	Saldo al 31 de diciembre 2022	% de Servicio	% del gasto total
Alquileres y derechos sobre bienes	2,334,585	53.4%	3.17%
Servicios de gestión y apoyo	1,227,355	28.1%	1.67%
Servicios comerciales y financieros	424,820	9.7%	0.58%
Mantenimiento y reparaciones	267,074	6.1%	0.36%
Capacitación y protocolo	29,844	0.7%	0.04%
Servicios básicos	49,737	1.1%	0.07%
Seguros reaseguros y otras obligaciones	16,469	0.4%	0.02%
Gastos de viaje y transporte	18,723	0.4%	0.03%
<b>Total gastos de servicios</b>	<b>₡ 4,368,607</b>	<b>100.00%</b>	<b>5.94%</b>

Detalle gasto en alquileres y derechos sobre bienes	Saldo al 31 de diciembre 2022	% de Alquileres	% del gasto total
Alquiler de terrenos edificios y locales	295,856	12.67%	0.40%
Alquiler de maquinarias equipos y mobiliario	1,398,362	59.90%	1.90%
Alquiler de equipamiento informático	399,602	17.12%	0.54%
Alquileres de equipos para telecomunicaciones	-	0.00%	0.00%
Derechos o regalías sobre bienes intangibles	240,765	10.31%	0.33%
<b>Total gasto alquileres y derechos sobre bienes</b>	<b>₡ 2,334,585</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.17%</b>

Detalle gasto en servicios de gestión y apoyo	Saldo al 31 de diciembre 2022	% de Gestión y Apoyo	% del gasto total
Servicios jurídicos	183,766	14.97%	0.25%
Servicios de ingeniería	95,532	7.78%	0.13%
Servicios en ciencias económicas y sociales	121,306	9.88%	0.16%
Servicios mantenimiento de sistemas informáticos	10,389	0.85%	0.01%
Servicios generales	34,183	2.79%	0.05%
Otros servicios de gestión y apoyo	782,178	63.73%	1.06%
<b>Total gasto servicios de gestión y apoyo</b>	<b>₡ 1,227,355</b>	<b>100.00%</b>	<b>1.67%</b>

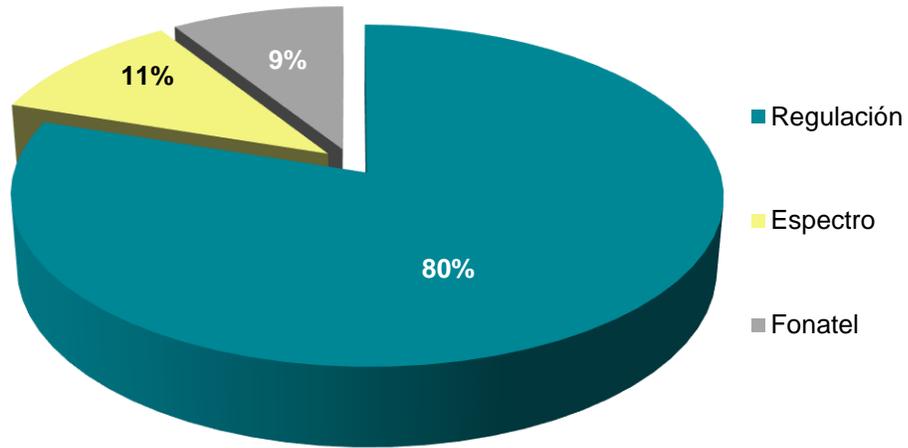
Detalle gasto en servicios Comerciales y Financieros	Saldo al 31 de diciembre 2022	% de Comerciales y Financieros	% del gasto total
Servicios de información	19,050	4.48%	0.03%
Publicidad y propaganda	299,999	70.62%	0.41%
Impresión encuadernación y otros	2,344	0.55%	0.00%
Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	6,174	1.45%	0.01%
Servicios de transferencia electrónica de información	97,253	22.89%	0.13%
<b>Total gasto servicios Comerciales y Financieros</b>	<b>₡ 424,820</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.58%</b>

<b>Total general de gastos</b>	<b>₡ 73,534,206</b>		
--------------------------------	---------------------	--	--

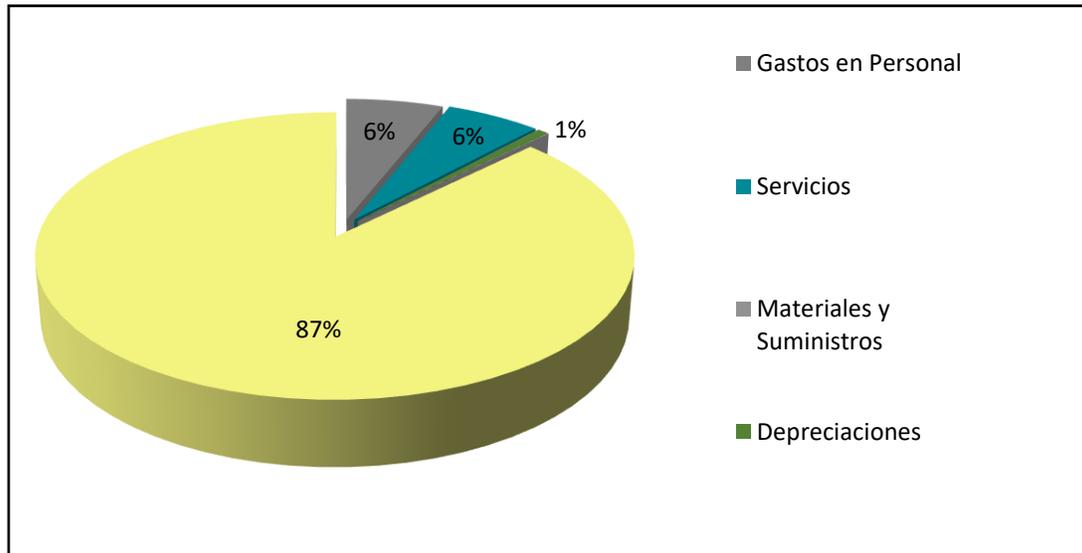
Fuente: Estados Financieros; Sutel (2023)

**Gráfico No. 7**  
**Distribución de gastos de operación**  
**(sin depreciación y otros gastos)**  
**por fuente de financiamiento**



**Fuente:** Estados Financieros; Sutel (2023)

**Gráfico No. 8**  
**Distribución de los egresos de la Sutel por tipo**



Fuente: Estados Financieros; Sutel (2023)

Por fuente de financiamiento el ahorro del periodo se compone de la siguiente manera, en miles de colones:

Detalle	Regulación	Espectro	Fonatel
Ahorro o desahorro del período	-991,053	1,093,464	-47,351,807

Regulación muestra un desahorro de ₡991,053 principalmente por la improbación del Canon del Regulación para el periodo 2022 según oficio de la Contraloría DFOE-CIU-0148, aprobación parcial del presupuesto inicial DFOECIU-0571 (22952) y al presupuesto extraordinario 01-2022 aprobado por el Consejo mediante acuerdo 023-009-2021, y aprobado parcialmente por la Contraloría General de la República, según el oficio DFOE-CIU-0137.

**Tabla 30. Indicadores de los EEFF**

No.	Nombre	Fórmula de cálculo	Fuente	Medición	dic-22	dic-21	Variación 2022-2021	Justificación
1	Ejecución presupuestaria- Ingresos	(Ingresos ordinarios totales ejecutados/Ingresos ordinarios totales presupuestados)*100	Ejecución presupuestaria	Un mayor porcentaje implica mayor ejecución en la programación.	109.6%	100.6%	↑ 8.96%	El incremento en la variación se presenta por dos causas principales: 1) El efecto del Presupuesto Extraordinario 01-2022, mediante el cual se disminuye el presupuesto de Ingresos del Canon de Regulación 2) El registro del ingreso por concepto de Canon de Espectro Radioeléctrico, el cual no fue presupuestado en el 2022, al aplicar en su lugar Superávit.
2	Ejecución presupuestaria- Egresos	(Egresos ejecutados/Egresos presupuestados)*100	Ejecución presupuestaria	Un mayor porcentaje implica mayor ejecución en la programación.	92.3%	91.1%	↑ 1.14%	El incremento en la variación se presenta por el efecto de disminución del presupuesto aprobado 2022 en comparación al 2021 y a una mejor ejecución de la partida Traslados de capital, luego de realizar el traslado de los recursos de la contribución parafiscal de Fonatel al nuevo Fideicomiso con el Banco de Costa Rica.
3	Ejecución en remuneraciones	(Total gasto en remuneraciones ejecutado/Total gasto presupuestado en remuneraciones)*100	Ejecución presupuestaria	Un mayor porcentaje refleja una mayor ejecución de las remuneraciones	90.9%	87.9%	↑ 2.91%	El nivel de ejecución mejora, principalmente por la reducción en el presupuesto aprobado en las subpartidas de Remuneraciones.
4	Costo de la regulación de Telecomunicaciones en CR	Total gastos Sutel/Total mercado de telecomunicaciones	Estados Financieros	Un menor indicador refleja menor costo en la regulación.	0.20%	0.26%	↓ -0.06%	Gastos de regulación disminuyen proporcionalmente más que el crecimiento total del mercado de telecomunicaciones.
5	Costo administración superior y DGO	(Total gasto en remuneraciones programa 1 ejecutado/Total gasto ejecutado en remuneraciones Sutel)*100	Ejecución presupuestaria	Un menor porcentaje refleja un menor costo del programa 1 vrs las áreas técnicas	34.6%	35.2%	↓ -0.60%	La disminución presentada en el costo administrativo en relación al gasto total de Remuneraciones, se debe a la liberación de plazas vacantes en la DGO y el Consejo, producto de renunciaciones, jubilaciones y traslados.
6	Costo de planificación, administración y control del uso del Espectro Radioeléctrico	Total gasto Espectro/Total ingresos del mercado de telecomunicaciones	Estados Financieros	Un menor porcentaje refleja menor costo de la planificación, administración y control del uso del Espectro Radioeléctrico.	0.1%	0.3%	↓ -0.13%	Se mantiene sin variación importante el gasto de Espectro con respecto al ingreso total del mercado
7	Costo total de la administración de Fonatel en relación al mercado de telecomunicaciones	Total gasto administración Fonatel/ Total ingresos del mercado de telecomunicaciones	Estados Financieros	Un menor porcentaje refleja menor costo de la administración de Fonatel.	0.08%	0.02%	↑ 0.06%	Se mantiene sin variación importante el gasto de Fonatel con respecto al ingreso total del mercado
8	Costo total de la administración de Fonatel en relación al Fondo	Total gasto administración Fonatel/ Total patrimonio del fideicomiso 1082 SUTEL-BNCR	Estados Financieros	Un menor porcentaje refleja menor costo de la administración de Fonatel. (máximo por ley 1%)	0.374%	0.091%	↑ 0.28%	No presenta variación significativa el gasto administrativo de Fonatel con respecto al Patrimonio del fideicomiso
9	Recuperación de cuentas por cobrar en Canon de Regulación	(Total cuentas por cobrar recuperadas/Total ingresos por Canon de Regulación)*100	Estados financieros	Un mayor porcentaje refleja una mayor recuperación de cuentas por cobrar del Canon de Regulación.	99.3%	99.8%	↓ -0.46%	Disminución en la recaudación y cobro del canon de regulación
10	Uso de recursos financieros para capacitaciones	(Total gasto en capacitación/Total de funcionarios capacitados)	Estados financieros	Refleja el monto de recursos económicos invertido por funcionario en capacitaciones.	590.13	1,276.24	↓ (686.11)	Disminución en la capacitación por empleado con respecto al año anterior

#### 4.4.2 Aplicación y cálculo de los costos indirectos para regulación

En el año 2022 se asignó al canon de regulación un total de costos indirectos por ¢2,830,935,691.39.

**Cuadro 1.**  
**Asignación de costos indirectos a Regulación**  
**Por partida, 2022**

Partida	Descripción	Monto	Participación
0 y 6-03-99	Remuneraciones e Incapacidades	1,551,552,173.95	54.8%
1	Servicios	1,163,104,903.67	41.1%
2	Materiales	10,528,423.00	0.4%
5	Bienes duraderos	73,507,663.10	2.6%
6	Transferencias	32,242,527.67	1.1%
	<b>Total</b>	<b>2,830,935,691.39</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 04082-SUTEL-DGO-2023 del 17 de mayo de 2023

La partida Remuneraciones y subpartida de incapacidades asignó un total de ¢1,551,552,173.95, representando el 54.8% del total de costos indirectos para la fuente de regulación.

**Cuadro 2**  
**Asignación de costos indirectos de remuneraciones e incapacidades**  
**Regulación, 2022**

Suma de Total	Etiquetas de columna		
Partida/Subpartida	Consejo	Operaciones	Total general
<b>0</b>	<b>754,429,480.20</b>	<b>786,437,738.76</b>	<b>1,540,867,218.96</b>
Remuneraciones	754,429,480.20	786,437,738.76	1,540,867,218.96
0-01-01	487,299,360.76	482,452,144.11	969,751,504.87
0-01-03		22,580,258.96	22,580,258.96
0-02-01		7,918,417.00	7,918,417.00
0-02-02		2,832,855.16	2,832,855.16
0-02-05	7,681,907.46		7,681,907.46
0-03-01	7,314,008.89	5,356,276.81	12,670,285.70
0-03-03	44,571,286.79	45,882,385.13	90,453,671.92
0-03-04	42,285,810.95	41,591,991.72	83,877,802.67
0-03-99	3,350,209.30	1,924,861.50	5,275,070.80
0-04-01	49,674,986.27	52,839,829.15	102,514,815.42
0-04-02	2,685,135.49	2,856,205.71	5,541,341.20
0-04-03	8,055,402.23	8,568,620.37	16,624,022.60
0-04-04	26,851,344.52	28,562,070.78	55,413,415.30
0-04-05	2,685,135.49	2,856,205.71	5,541,341.20
0-05-01	28,193,908.32	29,990,173.85	58,184,082.17
0-05-02	16,110,807.67	17,137,242.92	33,248,050.59
0-05-03	8,055,402.23	8,568,620.38	16,624,022.61
0-05-05	19,614,773.83	24,519,579.50	44,134,353.33
<b>6</b>	<b>7,026,764.50</b>	<b>3,658,190.49</b>	<b>10,684,954.99</b>
Transferencias	7,026,764.50	3,658,190.49	10,684,954.99
6-03-99	7,026,764.50	3,658,190.49	10,684,954.99
<b>Total general</b>	<b>761,456,244.70</b>	<b>790,095,929.25</b>	<b>1,551,552,173.95</b>

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 04082-SUTEL-DGO-2023 del 17 de mayo de 2023

Las partidas: Servicios, Materiales, Bienes duraderos y Transferencias asignaron un total de ¢1,279,383,517.44, representando el 45.2% del total de costos indirectos para la fuente de regulación.

### Cuadro 3. Asignación de costos indirectos de servicios, materiales bienes duraderos y transferencias Regulación, 2022

Suma de Total	Etiquetas de columna						
Partida/Subpartida	Consejo	Calidad	Mercados	Operaciones	Competencia	Total general	
<b>1</b>	<b>270,442,421.35</b>	<b>137,928,992.76</b>	<b>104,254,209.66</b>	<b>618,867,425.80</b>	<b>31,611,854.10</b>	<b>1,163,104,903.67</b>	
<b>Servicios</b>	<b>270,442,421.35</b>	<b>137,928,992.76</b>	<b>104,254,209.66</b>	<b>618,867,425.80</b>	<b>31,611,854.10</b>	<b>1,163,104,903.67</b>	
1-01-01	54,589,707.52	33,654,410.77	28,010,761.43	100,620,592.31	4,600,936.42	221,476,408.45	
1-01-02	341,771.36	557,241.04	413,759.32	490,860.52	152,996.68	1,956,628.92	
1-01-03	36,590,169.12	60,073,724.69	42,968,505.20	53,427,817.36	15,413,881.10	208,474,097.47	
1-02-01	11,188.40	19,124.07	14,207.61	16,211.52	4,871.03	65,602.63	
1-02-02	2,754,462.28	4,821,328.46	3,582,798.45	4,009,386.80	1,181,545.84	16,349,521.83	
1-02-03				18,927.50		18,927.50	
1-02-04	2,860,190.07	4,843,248.35	3,597,462.38	4,136,820.10	1,252,367.46	16,690,088.36	
1-03-01	80,946.47	124,016.45	92,014.05	114,971.05	37,478.13	449,426.15	
1-03-03				336,629.73		336,629.73	
1-03-06	614,219.12	1,083,713.76	805,510.06	1,959,528.90	262,062.68	4,725,034.52	
1-03-07	11,038,289.05	16,207,666.36	12,018,682.73	15,563,889.44	5,219,739.84	60,048,267.42	
1-04-02	126,536,051.31					126,536,051.31	
1-04-04				10,847,002.58		10,847,002.58	
1-04-05				2,685,936.87		2,685,936.87	
1-04-06				27,668,592.28		27,668,592.28	
1-04-99	17,866,995.12			345,293,901.63		363,160,896.75	
1-05-01				414,230.00		414,230.00	
1-06-01	2,085,496.01	3,151,761.27	2,318,879.09	2,970,351.60	966,997.78	11,493,485.75	
1-07-01	303,764.14			1,896,685.48		2,200,449.62	
1-08-01	10,953,794.77	6,753,186.32	5,620,625.43	20,190,324.58	923,225.26	44,441,156.36	
1-08-05	136,091.09	206,848.66	153,456.05	193,027.63	63,266.78	752,690.21	
1-08-07	2,073,470.71	3,639,393.28	2,704,570.28	3,019,777.07	888,004.48	12,325,215.82	
1-08-08	1,597,645.81	2,781,342.28	1,944,088.58	2,412,928.73	640,615.62	9,376,621.02	
1-08-99	8,169.00	11,987.00	8,889.00	11,516.00	3,865.00	44,426.00	
1-09-99				14,292,608.12		14,292,608.12	
1-99-02				6,274,908.00		6,274,908.00	
<b>2</b>	<b>1,521,327.29</b>	<b>2,549,966.99</b>	<b>1,893,898.10</b>	<b>3,888,391.93</b>	<b>674,838.69</b>	<b>10,528,423.00</b>	
<b>Materiales</b>	<b>1,521,327.29</b>	<b>2,549,966.99</b>	<b>1,893,898.10</b>	<b>3,888,391.93</b>	<b>674,838.69</b>	<b>10,528,423.00</b>	
2-01-01				1,481,880.57		1,481,880.57	
2-01-04				33,557.03		33,557.03	
2-02-03				178,075.32		178,075.32	
2-04-02	1,402,404.39	2,346,359.16	1,742,728.68	2,023,831.70	618,471.69	8,133,795.62	
2-99-01	17,255.28	38,561.30	28,626.41	-16,379.36	10,742.77	78,806.40	
2-99-03	12,860.54	18,871.15	13,993.68	18,131.82	6,084.20	69,941.39	
2-99-05	67,289.90	100,796.04	74,764.21	95,202.99	31,513.44	369,566.58	
2-99-99	21,517.18	45,379.34	33,785.12	74,091.86	8,026.59	182,800.09	
<b>5</b>	<b>3,371,524.46</b>			<b>70,136,138.64</b>		<b>73,507,663.10</b>	
<b>Bienes duraderos</b>	<b>3,371,524.46</b>			<b>70,136,138.64</b>		<b>73,507,663.10</b>	
5-01-99				57,040.00		57,040.00	
5-99-03	3,371,524.46			70,079,098.64		73,450,623.10	
<b>6</b>	<b>12,334,979.30</b>	<b>3,263,553.12</b>	<b>8,830,108.80</b>	<b>7,813,886.45</b>		<b>32,242,527.67</b>	
<b>Transferencias</b>	<b>12,334,979.30</b>	<b>3,263,553.12</b>	<b>8,830,108.80</b>	<b>7,813,886.45</b>		<b>32,242,527.67</b>	
6-03-01	7,817,879.28	2,988,553.12	8,830,108.80	7,813,886.45		27,450,427.65	
6-06-01	265,000.00	275,000.00				540,000.00	
6-07-01	4,252,100.02					4,252,100.02	
<b>Total general</b>	<b>287,670,252.40</b>	<b>143,742,512.87</b>	<b>114,978,216.56</b>	<b>700,705,842.82</b>	<b>32,286,692.79</b>	<b>1,279,383,517.44</b>	

Fuente: Unidad de Finanzas, oficio 04082-SUTEL-DGO-2023 del 17 de mayo de 2023

#### 4.4.2.1 Método de cálculo y aplicación

Para realizar la aplicación de los costos indirectos, los cálculos se realizaron utilizando la Metodología de costos aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 030-078-2021 del 18 de noviembre del 2021.

A continuación, se detallan las etapas y forma de aplicación de la metodología de costos:

##### Etapa 1. Estimación de costos por Programa y Centro Funcional

El objetivo primordial de esta etapa es poder segregar los costos directos en cada uno de los programas y centros funcionales, y además los costos indirectos en el Programa 1, los cuales serán trasladados al Programa 3 y 4 en la etapa 2 para efectos de determinar el costo por fuente de Financiamiento.

##### Etapa 2. Estimación de costos por Fuente de Financiamiento

En esta etapa los costos indirectos del Programa N°1, serán trasladados al Programa N°3 y Programa N°4. Debido a que el Programa N°1 y el Programa N°2 se cargan a la misma fuente de financiamiento, no se realiza un traslado entre estos dos programas, viéndose reflejado los costos indirectos de la fuente de financiamiento de Regulación únicamente en el Programa N°1.

No debe perderse de vista que el objetivo de esta metodología es la determinación del costo por fuente de financiamiento, sin embargo, por la forma en que se estructuró es posible conocer el costo por programa.

Bajo esta premisa la Dirección General de Operaciones, por ejemplo, podrá conocer los costos directos e Indirectos por programa y cuáles de sus costos fueron directamente asignados a una fuente de financiamiento, por lo tanto, cuales costos son indirectos y que deben distribuirse entre las fuentes de financiamiento siguiendo lo establecido en la presente metodología.

De igual forma al sumar todos los costos directos e Indirectos de los diferentes centros funcionales que pertenecen a un programa, se puede obtener el costo total de dicho programa.

Además, cada fuente de financiamiento tendrá costos directos, y una porción de Costos Indirectos que corresponde al total de costos del Programa 1, según lo definido en la Etapa N°2.

#### 4.4.2.2 Conductores para la distribución de costos

Para cada una de las dos etapas definidas en esta metodología, se establecen conductores (Drivers) para realizar la distribución de costos en cada partida mediante el análisis de la naturaleza de cada una de las partidas presupuestarias.

En la Etapa N°1 se distribuirán las partidas mediante tres conductores:

- Horas Trabajadas (Toth): es el total de horas laboradas por mes con base en la jornada ordinaria, menos las horas por permisos sin goce de salario, incapacidades, ceses o cualquier otra actividad que reste las horas efectivas laboradas.
- Metros cuadrados (MT): cantidad de metros cuadrados asignados a cada centro funcional, así como áreas comunes, según información suministrada por la Unidad de Proveeduría y Servicios generales.
- Cantidad de equipos arrendados (EA): equipos asignados a funcionarios por centro funcional, según información suministrada por la Unidad de Tecnología de Información.

Los conductores de la Etapa 1 serán calculados mensualmente, pero serán modificados y aplicados semestralmente de la siguiente forma:

- 1° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de diciembre (año tras- anterior) a noviembre (año inmediato anterior).
- 2° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de junio (año anterior) a mayo (año vigente).

Para la Etapa N°2 se utilizarán como conductores, los porcentajes de peso de la distribución de los salarios (conductor de nómina) de las partidas del Programa 1 por fuente de financiamiento, en este caso Regulación, Espectro y Fonatel, según la aplicación de la siguiente formula:

$$C(f) = \frac{S(f)}{STot} \times 100$$

Donde:

**Conductor Fuente de Financiamiento (C(f)):** es el porcentaje de peso de cada fuente de financiamiento en relación con el total de salarios distribuidos del Programa 1.

**Salarios Fuente de Financiamiento (S(f)):** total de salarios distribuidos de cada fuente de financiamiento del Programa 1.

**Salarios Totales (STot):** total de salarios distribuidos del Programa 1.

Esta información es tomada de la distribución realizada de los salarios del Programa 1 que se detallarán en el punto 4.7.1

El conductor de Nómina se calculará mensualmente, pero será modificado semestralmente de la siguiente manera:

- 1° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de diciembre (año tras-anterior) a noviembre (año inmediato anterior).
- 2° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de junio (año anterior) a mayo (año vigente).

#### 4.4.2.2 Aplicación de Bandas de crecimiento o disminución en la aplicación de los conductores

Con el objetivo de generar una mejor estabilización de los conductores y por ende un adecuado control en la administración de los recursos presupuestarios, se aplicará el uso de una banda de +/- 3% de acuerdo con la comparación entre el resultado promedio para cada tipo de conductor según el semestre correspondiente con los conductores formulados en cada periodo presupuestario, para lo cual se aplicarán las siguientes condiciones:

- Sí, la variación porcentual ( $\blacktriangle$ %) de alguno de los centros funcionales, por tipo de conductor, es "mayor o igual" ( $\geq$ ) en 3 puntos porcentuales positivos o negativos (+3% o -3%) al porcentaje del conductor presupuestado, se aplicará el conductor del semestre que corresponda (ver 4.5 Conductores para la distribución de costos)
- Sí, la variación porcentual ( $\blacktriangle$ %) de alguno de los centros funcionales, por tipo de conductor, es "menor" ( $\leq$ ) en 3 puntos porcentuales (de 0% a 2.99%) al porcentaje del conductor presupuestado, se aplicará el conductor del presupuesto formulado para el periodo vigente.

#### 4.4.2.3 Distribución de costos por partida presupuestaria

Un aspecto importante a tener en consideración en la distribución de los costos, es que no implica que sea estrictamente necesario administrarlos operacionalmente de la forma en que son distribuidos, es decir, debido a que el ERP actual no cuenta con un módulo de costos, los cargos de las cuentas a nivel presupuestario se debitan en cada centro funcional, y posteriormente como se definió en la Etapa N°2 del apartado 4.4, la distribución de los costos se realiza por medio de hojas electrónicas diseñadas para ese fin, en Microsoft Excel.

Con base en el párrafo anterior, la aplicación de la distribución de los costos indirectos se realiza desde la elaboración de órdenes de compra, para aquellas subpartidas sujetas al trámite vía contratación administrativa, dándole rango de gasto al momento de pagar la factura de un bien o servicio. En cuanto a la distribución de la nómina correspondiente al Programa 1 (Consejo y DGO), los costos indirectos se aplican según el apartado 4.4 de la metodología de costos, utilizando hojas electrónicas.

#### **4.5. Resultados de la autoevaluación del sistema de control Interno<sup>20</sup>**

El proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno responde al seguimiento que realiza la administración activa para detectar algún desvío que aleje a la institución del cumplimiento de objetivos.

Este ejercicio se realiza en acatamiento al artículo 17 de la Ley General de Control Interno 8292 que señala como deberes del Jera y los titulares subordinados, que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones, que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable.

En este sentido, la autoevaluación del control interno para el periodo 2022, representa un elemento de control, basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación que determinan el cumplimiento y efectividad de los controles existentes, que operan en los procesos y unidades de la Sutel, permitiendo emprender las acciones de mejora del control requerido.

El objetivo de la Autoevaluación es *“Conocer la percepción de los participantes en el Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), sobre la aplicación de los componentes del: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Seguimiento del Sistema de Control Interno, conforme a la Autoevaluación realizada en el 2022”*.

En el 2022 se realizó la Autoevaluación del Sistema de Control Interno aplicada a los componentes de Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Comunicación y Seguimiento y Monitoreo del Sistema de Control Interno.

El resultado de la Autoevaluación se convierte en un diagnóstico de la situación precisa en esta materia, en un tiempo determinado, conforme a la experiencia y el discernimiento del encuestado, por medio de las respuestas brindadas a un cuestionario general.

El Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno denominado ASCI-2022, fue comunicado al Consejo mediante el oficio 10259-SUTEL-DGO-2022 en conjunto con el Plan de Acción de Mejora 2022.

---

<sup>20</sup> Información brindada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, de PPCL. La autoevaluación y el SEVRI 2022 son el anexo 5 de este informe.

La Secretaría de Actas comunicó<sup>21</sup> que mediante el acuerdo 013-080-2022 del 01 de diciembre del 2022 se aprobó el Informe de Autoevaluación de Control Interno del 2022, como el Plan de Acción de Mejora 2022 y su divulgación.

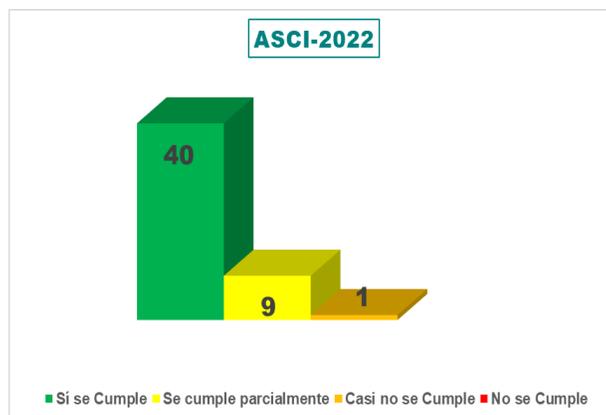
La unidad de PPCI procedió a comunicar el informe de ASCI 2022 a las dependencias y del Plan de Acción de Mejora a todas las unidades para su conocimiento y especialmente a las unidades de Tecnología de la información, unidad de RRHH, unidad de PPCI, al director general de Operaciones, Unidad de Comunicación, titulares subordinados y los equipos de trabajo de las direcciones, mediante el correo electrónico del 07 de diciembre del 2022. Además, se les solicitó a los titulares subordinados circular esta información a sus colaboradores, por medio de los enlaces.

#### 4.5.1. Dirección General de Mercados

La Dirección General de Mercados contó con la participación de nueve funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

Se confeccionaron para esta dirección un total de 50 preguntas distribuidas en la herramienta conforme a los apartados valorados según las Normas Técnicas. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Gráfico 9**  
Dirección General de Mercados  
Resumen Cuestionario ASCI 2022



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

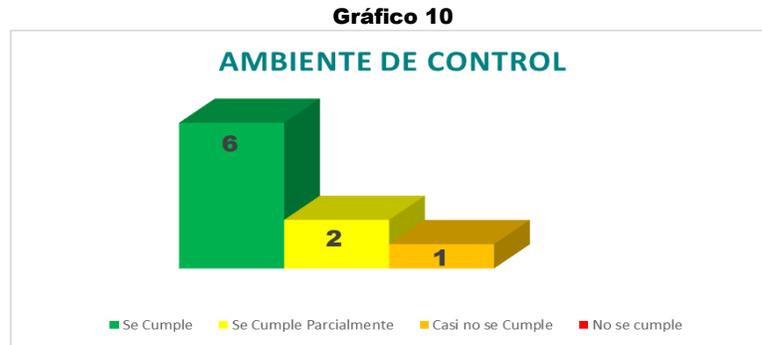
El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Mercados refleja que 40 preguntas (80%) fue valorada como “**Sí se Cumple**”, 9 preguntas (18%) fueron valoradas como “**Se cumple Parcialmente**” y 1 pregunta se valoró como “**Casi no se Cumple**” (2%).

Se hace mención únicamente al componente Ambiente de Control, que tiene una respuesta indicando que “Casi no se Cumple”, con el propósito de destacar los aspectos de mejora.

<sup>21</sup> Comunicación acuerdo de aprobación del Informe de ASCI, mediante el oficio 10707-SUTEL-SCS-2022 del 01 de diciembre del 2022.

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución de ellas entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que:



El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Mercados refleja que 6 preguntas (66%) fue valorada como “**Sí se Cumple**”, 2 preguntas (23%) fueron valoradas como “**Se Cumple Parcialmente**” y 1 preguntas (11%) se valoraron como “**Casi no se Cumple**”.

**Valoraciones consideradas como “Casi no se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “**Casi no se Cumple**”.

Componente	Detalle	Rango
Ambiente de Control	Para desarrollar y retener al personal competente, en la Sutel se realizan acciones relacionadas con el crecimiento de la carrera profesional	

Según la apreciación de los encuestados en el instrumento se obtuvo que:

- **Casi no se cumple:** no se cuenta con herramientas, políticas, estructura del organigrama, disposición por parte de la administración, presupuestarias, entre otras, que permitan el crecimiento institucional.

La situación presupuestaria no permite a la institución realizar acciones para retener a funcionarios valiosos y fomentar la carrera profesional.

Estos resultados indican que es necesario preparar un Plan de Acciones de Mejora relacionado con el aspecto mencionado y continuar aplicando los controles que permitan que el Sistema de Control Interno se mantenga.

**4.5.2 Dirección General de Calidad- Unidad de Calidad de Redes**

La Dirección General de Calidad contó con la participación de diez funcionarios de la unidad de Calidad de Redes.

El cuestionario del ASCI-2022 consta de 50 preguntas distribuidas en cada componente, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran a continuación:



El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Calidad refleja que 34 preguntas (68%) fue valorada como **“Sí se Cumple”**, 15 preguntas (30%) fueron valoradas como **“Se Cumple Parcialmente”** y 1 pregunta (2%) fueron valoradas como **“Casi no se Cumple”**.

Conforme a la realización de la encuesta en la unidad de Calidad de Redes se determinó que la percepción en los componentes muestra clasificaciones de “Sí se Cumple y “Se Cumple Parcialmente”, para todos los componentes evaluados en el Sistema de Control Interno.

Ante esta situación no se tienen consideradas en la evaluación de los encuestados que se requiera acciones de mejora en los componentes dado que no se registran elementos en la evaluación considerados con la clasificación de “Casi no se Cumple” o “No se Cumple”.

Estos resultados indican que no es necesario preparar un Plan de Acciones de Mejora relacionado con el aspecto mencionado y continuar aplicando los controles que permitan que el Sistema de Control Interno se mantenga.

#### **4.5.3 Dirección General de Competencia**

La Dirección General de Competencia contó con la participación de tres funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

El cuestionario del ASCI-2022 consta de 50 preguntas distribuidas en cada componente, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Gráfico 12**  
**Dirección General de Competencia**  
**Resumen Cuestionario ASCI 2022**



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Competencia refleja que 48 preguntas (96%) fue valorada como **“Sí se Cumple”** y 2 preguntas (4%) fueron valoradas como **“Se Cumple Parcialmente”**.

Estos resultados indican que no es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente, además que es recomendable mantener las medidas de control para que el sistema de Control Interno se fortalezca.

#### 4.5.4 Dirección General de Operaciones

La Dirección de Operaciones, está conformada por las Unidades de: Finanzas, Recursos Humanos, Proveduría y Servicios Generales, Planificación, Presupuesto y Control Interno, Tecnologías de la Información y Gestión Documental.

La Dirección General de Operaciones contó con la participación de catorce funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

El cuestionario del ASCI-2022 consta de 50 preguntas distribuidas en cada componente, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran a continuación:

En el siguiente gráfico se detalla la cantidad de preguntas y la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que:

**Gráfico 13**  
Dirección General de Operaciones  
Resumen Cuestionario ASCI 2022



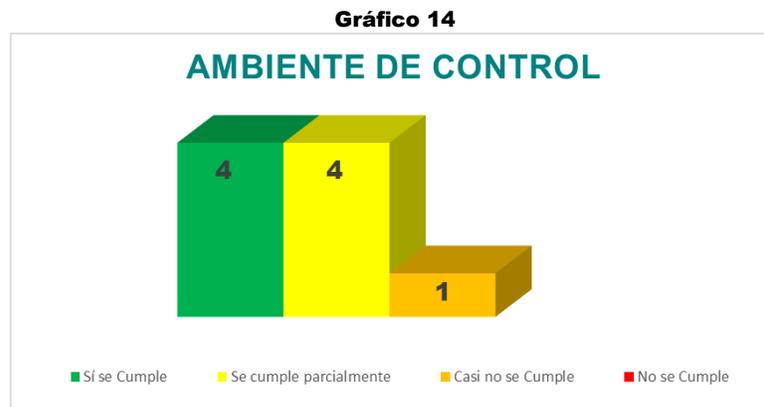
Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Operaciones refleja que 38 preguntas (74%) fueron valoradas como “**Sí se Cumple**”, 12 preguntas (24%) “**Se Cumple Parcialmente**” y 1 pregunta (2%) fue valorada como “**Casi no se Cumple**”.

Se hace mención únicamente al componente Ambiente de Control, que tiene una respuesta indicando que “Casi no se Cumple”, con el propósito de destacar los aspectos de mejora.

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que:



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El resultado general de la evaluación realizada por la Dirección General de Operaciones refleja que 4 preguntas (44%) fue valorada como “**Si se Cumple**”, 4 preguntas (44%) fueron valoradas como “**Se Cumple Parcialmente**” y 1 pregunta (12%) fue valorada como “**Casi no se Cumple**”.

### **Valoraciones consideradas como “Casi no se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “**Casi no se Cumple**”.

<b>Componente</b>	<b>Detalle</b>	<b>Rango</b>
Ambiente de Control	Para desarrollar y retener al personal competente, en la Sutel se realizan acciones relacionadas con el crecimiento de la carrera profesional.	

Según la apreciación de los participantes se obtuvo que:

- **Casi no se cumple:** Algunos funcionarios consideran que no se cuenta con herramientas, políticas, estructura del organigrama, disposición por parte de la administración, presupuestarias, entre otras, que permitan el crecimiento institucional.

La situación presupuestaria no permite a la institución realizar acciones para retener a funcionarios valiosos y fomentar la carrera profesional.

Estos resultados indican que es necesario preparar un Plan de Acciones de Mejora relacionado con el aspecto mencionado y continuar aplicando los controles que permitan que el Sistema de Control Interno se mantenga.

#### **4.5.5 Consejo y unidades adscritas**

Este apartado integra a los miembros del Consejo, la Secretaría de Actas, la unidad Jurídica, el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y los Asesores. Se contó con la participación de diez funcionarios quienes realizaron la Autoevaluación de Control Interno.

Se solicitó la participación de 11 funcionarios en el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno y el representante de la unidad de Comunicación se abstuvo de participar, lo cual sucedió en el 2021 y en el 2022, a pesar de los recordatorios y la obligatoriedad de realizar la Autoevaluación, según lo dispuesto en la LGCI.

El cuestionario del ASCI-2022 consta de 49 preguntas distribuidas en cada componente, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran en el siguiente gráfico, en el cual se detalla la cantidad de preguntas y la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que:

**Gráfico 15**  
**Administración Superior**  
**Resumen Cuestionario ASCI 2022**



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El resultado general de la evaluación realizada por los miembros del Consejo, como por las unidades adscritas al Consejo refleja que 26 preguntas (53%) fueron valoradas como “**Sí se Cumple**”, 21 preguntas (43%) Se “**Cumple Parcialmente**” y 2 preguntas (4%) fue valorada como “**Casi no se Cumple**”.

Se hace mención únicamente al componente Ambiente de Control, que tiene una respuesta indicando que “Casi no se Cumple”, con el propósito de destacar los aspectos de mejora.

- **Ambiente de Control**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que:



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El resultado general de la evaluación realizada por los miembros del Consejo y las unidades adscritas al Consejo refleja que 5 preguntas (56%) fue valorada como “**Sí se Cumple**”, 3 preguntas (33%) fueron valoradas como “**Se Cumple Parcialmente**” y 1 pregunta (11%) fue valorada como “**Casi no se Cumple**”.

## **Valoraciones consideradas como “Casi no se Cumple”**

Los participantes de esta Dirección determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “**Casi no se Cumple**”.

<b>Componente</b>	<b>Detalle</b>	<b>Rango</b>
Ambiente de Control	Para desarrollar y retener al personal competente, en la Sutel se realizan acciones relacionadas con el crecimiento de la carrera profesional.	

Según la apreciación de los participantes se obtuvo que:

- **Casi no se cumple:** no se cuenta con herramientas, políticas, estructura del organigrama, disposición por parte de la administración, presupuestarias, entre otras, que permitan el crecimiento institucional.

La situación presupuestaria no permite a la institución realizar acciones para retener a funcionarios valiosos y fomentar la carrera profesional.

Estos resultados indican que es necesario preparar un Plan de Acciones de Mejora relacionado con el aspecto mencionado y continuar aplicando los controles que permitan que el Sistema de Control Interno se mantenga.

- **Valoración de Riesgos**

En el siguiente gráfico se detallan la cantidad de preguntas con la distribución entre las diferentes escalas de calificación, donde se determinó que:



El resultado general de la evaluación realizada por los miembros del Consejo y las unidades adscritas refleja que 10 preguntas (91%) fue valorada como “**Se Cumple Parcialmente**”, 1 pregunta (9%) fue valorada como “**Casi no se Cumple**”.

## **Valoraciones consideradas como “Casi no se Cumple”**

Los participantes determinaron como aspectos de mejora, las siguientes condiciones indicadas en el estatus como “**Casi no se Cumple**”.

Componente	Detalle	Rango
Valoración de Riesgos	En la última evaluación de riesgos realizada en su proceso, son considerados los riesgos generados por la situación del teletrabajo en la afectación de los procesos.	

Según la apreciación de los participantes se obtuvo que:

- **Casi no se cumple:** no se tienen identificados en la evaluación de riesgos realizada en sus procesos y/o proyectos, riesgos generados por la situación del teletrabajo y la afectación en sus procesos.

Esto a pesar de que en los últimos dos años la mayoría de los funcionarios está laborando en esta modalidad y que de acuerdo con su criterio y experiencia se han presentado algunos eventos que pueden ser una oportunidad de mejora para este componente.

Estos resultados indican que es necesario realizar un Plan de Acciones de Mejora sobre los aspectos valorados en este componente; sin embargo, es recomendable mantener las medidas de control para que el sistema de Control Interno se fortalezca.

### **4.5.6. Resultados comparativos 2022 - 2020**

Conforme a los resultados comparativos entre el ASCI-2020 y el ASCI-2022, se observa que en el 2022 las Direcciones Generales de Calidad (Unidad de Calidad de Redes), Mercados y Operaciones, presentan una disminución en su calificación con respecto a la Autoevaluación anterior del 2020.

Los resultados reflejan que la Dirección General de Competencia incrementó su calificación con respecto a la evaluación pasada, se muestra una mejora respecto a las calificaciones obtenidas en el 2020.

Las unidades Adscritas del Consejo se mantienen en el mismo rango de definición de valores de Control Interno, donde pasa del 2020 de un valor de 87, al periodo 2021 con un valor de 80, a pesar de que éstas reducen su calificación levemente, considerando la evaluación del 2020.

Los resultados institucionales indican que la calificación se reduce de un 84 en el 2020 a 80 en el 2022; sin embargo, se mantiene en la categoría de “Muy Bueno”. No obstante, es importante manifestar que esta calificación se encuentra al límite inferior y está cercana a pasar a la categoría de “Bueno”.

#### 4.5.6 Resultados ASCI 2022

- **Aspectos Generales**

Los resultados obtenidos muestran que la Autoevaluación del Sistema de Control Interno a nivel institucional logra una calificación de 80, que según los parámetros corresponde a la categoría de “Muy Bueno”.

La valoración por cada componente permite concluir que el componente con menor calificación es el de “*Ambiente de Control*”, que obtiene una calificación de “Bueno”.

- **Resultados por Dependencia**

En relación con la calificación obtenida por cada una de las dependencias que componen en a la institución se generaron los siguientes resultados:

- \* Dirección General de Competencia: calificación de 93, siendo esta dependencia catalogada como “Excelente”.
- \* Unidades adscritas del Consejo: calificación de 80, siendo esta dependencia catalogada como “Muy Bueno”.
- \* Dirección General de Mercados: calificación de 78, siendo esta dependencia catalogada como “Bueno”.
- \* Dirección General de Calidad (Unidad de Calidad de Redes): calificación de 75, siendo esta dependencia catalogada como “Bueno”.
- \* Dirección General de Operaciones: calificación de 75, siendo esta dependencia catalogada como “Bueno”.

- **Resultados por Componente**

Considerando las apreciaciones de los participantes en la ASCI 2022 se obtienen los siguientes resultados por componente:

#### ***Ambiente de Control***

##### **1. Reforzar la participación del Jerarca, directores y Jefaturas en el SCI**

Un aspecto clave para que el Sistema de Control Interno mejore el componente de Ambiente de Control es la participación del Jerarca, directores y jefaturas, por lo cual se considera apropiado establecer mecanismos que permitan una mayor participación en todos los niveles.

##### **2. Procesos sin identificación formal y sus elementos de control**

En la práctica, los procesos de la Sutel se ejecutan en cumplimiento de los objetivos; no obstante, los procesos no han sido identificados de manera formal en todas sus etapas, los participantes y aspectos de control que se aplican.

### 3. Rendición de cuentas sujeta a mejoras

En la actualidad se preparan informes sobre la gestión anual de las unidades de trabajo; sin embargo, los participantes consideran que es necesario compartir los resultados con los colaboradores de cada dependencia y a nivel externo.

### 4. Fortalecimiento de la comunicación de resultados del SCI

La institución divulga los resultados de la ASCI y del SEVRI a los participantes de estos procesos, pero estos aún consideran que se deben de emplear mecanismos adicionales para la comunicación de los resultados institucionales a todos los funcionarios de la institución.

### 5. Mejora en los controles de los procesos relevantes

Se han identificado en la gestión del proceso que algunos controles que no están cumpliendo su propósito de minimizar los riesgos y que éstos pueden ser actualizados o sustituidos y también se han indicado algunos casos que carecen de controles a pesar de tener identificados riesgos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos a las unidades de trabajo.

### 6. Desarrollo y Retención del personal competente en la Sutel, con acciones de crecimiento de la carrera profesional

La institución no cuenta una opción viable y presupuestaria que permita brindar el crecimiento profesional, debido a la limitación presupuestaria, aplicación de regla fiscal y de los reglamentos actuales que afectan a la Sutel en sus gestiones.

Esto viene afectando la gestión normal en algunas unidades de trabajo, porque se está en un constante proceso de salida e ingreso de funcionarios, por ende, hay una curva de aprendizaje permanente en las dependencias que tienen alta rotación.

## **Valoración de Riesgos**

### 1. Evaluación de riesgos en principales procesos y/o proyectos considerando posibilidad de eventos relacionados con presentación de errores, omisiones y fraudes

Los encuestados consideraron que en sus unidades no se valoró la posibilidad de eventos relacionados con presentación de errores, omisiones y fraudes, entre otros.

### 2. Identificación de riesgos debido a la modalidad de teletrabajo

No se tienen identificados en la evaluación de riesgos de sus procesos y/o proyectos, riesgos generados por la situación del teletrabajo y la afectación en sus procesos. Esto a pesar de que en los últimos dos años la mayoría de los funcionarios está laborando en esta modalidad y que se han presentado algunos eventos que pueden ser una oportunidad de mejora.

## **Actividades de Control**

### **1. Plan de Contingencia y continuidad del negocio**

La Superintendencia no cuenta con un plan de contingencia como tampoco de un plan de continuidad del negocio, que permita identificar los procesos relevantes, como su nivel de criticidad, para que la organización continúe operando en caso de una eventual contingencia.

Además, que permita la recuperación de la información ante posibles incidentes por pérdida, mal uso de la información, ataques cibernéticos, entre otros.

## **Sistemas de Información y Comunicación**

### **1. Procesos que se requieren automatización**

En la institución se cuentan con una cantidad considerable de procesos que a criterio de los participantes podrían ser automatizados, para brindar los datos requeridos para la decisión de los titulares subordinados, en menor tiempo, disminuyendo el margen de error humano y facilitando la gestión de los participantes.

### **2. Calidad de la Información generada por los sistemas utilizados**

La información que se genera en la gestión ordinaria no considera mecanismos de calidad, tiempos de respuesta, niveles de prioridad. Situación que se produce en parte por la limitación de recursos humanos con que cuentan algunas dependencias.

### **3. Fortalecimiento de la comunicación de resultados del SCI**

La institución divulga los resultados de la ASCI y del SEVRI a los participantes de estos procesos, pero los encuestados consideran que se deben de emplear mecanismos adicionales para la comunicación de los resultados por parte de los titulares subordinados, para que se den a conocer de forma horizontal y vertical en toda la institución.

### **4. Divulgación de información estratégica**

La información estratégica de la organización no es conocida por los funcionarios y no se considerada en la gestión ordinaria de la organización.

### **5. Las dependencias en Sutel conocen los productos que se genera en cada dirección para ser compartidos y articular las acciones y esfuerzos.**

Los resultados de la gestión institucional no son compartidos a toda la institución, así como los retos y oportunidades de mejora, aspectos que permiten conocer el actuar de la organización y que genera sentido de pertenencia y trabajo en equipo.

### **Supervisión y seguimiento del SCI**

Los resultados obtenidos en la autoevaluación ASCI-2022, indican que debido a la calificación no se consideran acciones de mejora puntuales en este componente.

Sin embargo, es importante destacar que los funcionarios actualmente realizan como parte de sus funciones ordinarias el proceso de seguimiento de las acciones de mejora de forma manual, lo que demanda mayor tiempo en comparación con procesos automatizados.

Esta situación aumenta la posibilidad que se presenten errores humanos al manejar la información, que se omita información valiosa, que se presente de forma parcial o tardía los requerimientos de la unidad coordinadora en este tema. Se considera una oportunidad de mejora para el proceso y debe ser considerada al determinar los recursos presupuestarios que se puedan asignar en el siguiente período.

### **4.6. Resultados del SEVRI 2022 para Regulación<sup>22</sup>**

El Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2022, fue comunicado al Consejo mediante el oficio 04351-SUTEL-DGO-2023, incluyendo el Plan de Administración de Riesgos, en las dependencias que, de acuerdo con cada una de las valoraciones de riesgos, fueron asignados como SERIO y ALTO; que fue aprobado por el Consejo mediante acuerdo 008-033-2023 del 1 de junio de 2023.

El objetivo general establecido para la Evaluación de riesgos 2022 fue *“Realizar la evaluación de los riesgos de la Sutel, de los procesos que fueron seleccionados por los titulares subordinados, de acuerdo con la aplicación de la metodología de evaluación de riesgos, así como de disponer con un plan de administración del riesgo para las dependencias participantes en este proceso”*.

Se hizo la *“aplicación de la metodología de riesgos para la calificación de los procesos de cada dependencia conformado en la Sutel”*, utilizando como base la identificación de procesos realizada por la unidad de Tecnologías de la Información, producto de la construcción del PETI.

La cual fue efectuada por los titulares subordinados (directores, jefaturas) y los encargados de los procesos, con la coordinación de los enlaces, ya que son los funcionarios que poseen el criterio y experiencia sobre los procesos que se ejecutan.

Se realizó la aplicación de la metodología del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI) a los procesos seleccionados y se procedió a aplicar las matrices correspondientes a identificación, análisis, valoración y administración de riesgos. En esta evaluación participaron los funcionarios que forman parte de la ejecución de los procesos a evaluar.

En total se evaluaron 173 eventos de los procesos asignados: 2 de la unidad de Calidad de Redes, 28 de la Dirección General de Mercados, 12 de la Dirección General de Competencia, 107 de la Dirección General de Operaciones, 6 de la Secretaría de Actas, 12 de la unidad Jurídica y 6 del Registro Nacional de Telecomunicaciones.

---

<sup>22</sup> Información brindada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, de PPCI

Durante el desarrollo el proceso de la valoración del SEVRI, se les indicó a los encargados de los procesos que remitió la unidad de Planificación Presupuesto y Control Interno, la opción de agregar, o eliminar algún proceso, con criterio de experto, aspecto que debía ser justificado, ya que se estarían apartando de la recomendación de la unidad de PPCI.

Se identificaron 77 procesos institucionales, de los cuales se identificaron 173 eventos; relacionados con la fuente de Regulación.

A continuación, se muestran los parámetros de aceptabilidad y la asignación del nivel de riesgo residual, conforme la metodología aplicada por la Sutel:

**Tabla 31. Parámetros de aceptabilidad**

Tipo	Parámetros de Aceptabilidad	Nivel de Riesgo Residual
<b>ALTO</b>	De atención inmediata y deberá ser administrado, estableciéndose medidas de administración sin excepción y el nivel gerencia correspondiente debe revisar y avalar las medidas de administración de riesgos propuestas por los titulares subordinados.	
<b>SERIO</b>	Atención mediante la definición de medidas de administración y el titular subordinado será el responsable de gestionar la implementación de las medidas que permitan minimizar el riesgo de ocurrencia o consecuencia del evento.	
<b>MODERADO</b>	El titular subordinado definirá las medidas de administración exceptuando cuando su probabilidad de ocurrencia se "baja" o "muy baja", en este caso corresponde realizar un monitoreo contante de sus factores de riesgo por parte del Titular subordinado.	
<b>ACEPTABLE</b>	Se asumen en dicho momento, por lo que no se establecerán medidas de administración, sin embargo se realizará por parte del titular subordinado, monitoreo constante de los factores de riesgo.	

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

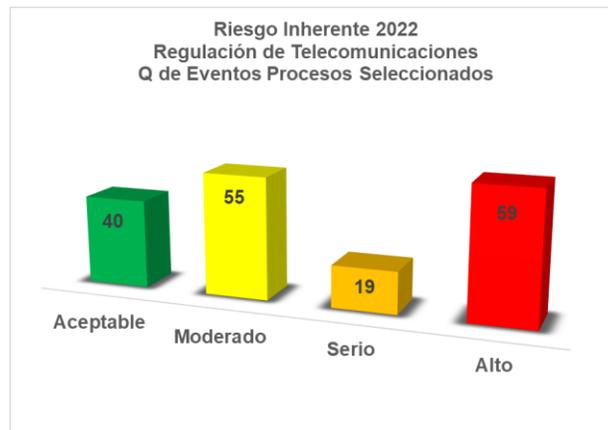
Los eventos que al ser valorados su nivel de riesgo residual sean catalogados como ALTO y SERIO, serán prioritarios para la organización y será obligatorio proponer un Plan de Administración del Riesgo.

#### 4.6.1 Riesgos Inherentes (RI)

Al realizar la identificación de los riesgos en Regulación se identificaron ciento setenta y tres (173) eventos asociados a los setenta y siete (77) procesos en Regulación seleccionados por los encargados de los procesos.

De acuerdo con la evaluación se obtienen los siguientes resultados: 40 eventos con nivel de riesgo "ACEPTABLE", 55 eventos se valoraron con un nivel de riesgo "MODERADO", 19 eventos se les asignó un nivel de riesgo "SERIO" y 59 eventos con un nivel de riesgo "ALTO".

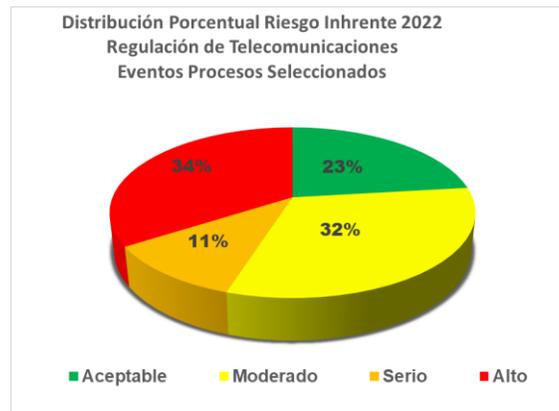
**Gráfico 18.**  
**Riesgos inherentes**



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

La valoración de los riesgos inherentes (RI) con base en el análisis de los eventos identificados sin la aplicación de las medidas de control actuales: 23% corresponde a un nivel de RI “ACEPTABLE”, 32% tienen un nivel de RI “MODERADO”, 11% tienen un nivel de RI “SERIO” y el 34% corresponden a un nivel de RI “ALTO”.

**Gráfico 19**  
**Distribución porcentual del riesgo inherente 2021**  
**Regulación de las telecomunicaciones**



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

Conforme lo establece la metodología de riesgos se evalúa nuevamente el nivel de riesgos con medidas de control, para determinar el nivel de riesgo residual (RR) y determinar cuáles eventos requieren plantear un plan de administración del riesgo.

#### 4.6.2 Riesgos Residuales

Con base en los procesos establecidos se procedió a realizar la evaluación del riesgo específicamente de los eventos identificados considerando la aplicación de los controles actuales donde se muestra una significativa mejora en la valoración realizada por los encargados de los procesos evaluados.

De esta valoración de riesgo con medidas de control, se obtiene: 75 de los eventos tienen un nivel de RR “ACEPTABLE”, 52 eventos un nivel de RR “MODERADO”, 28 eventos un

nivel de RR “SERIO” y 18 eventos un nivel de RR “ALTO”, conforme se aprecia en la gráfica siguiente.

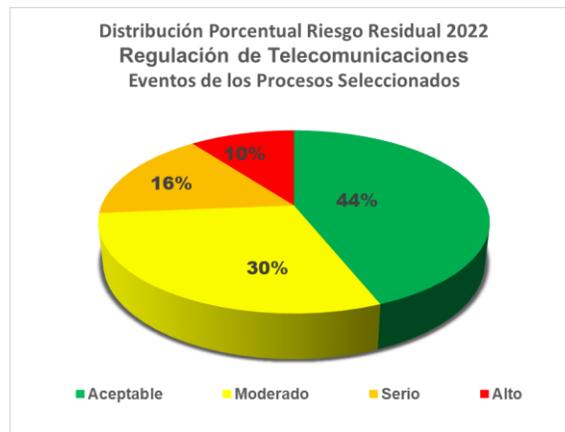
**Gráfico 20**  
**Riesgo residual 2021**  
**Regulación de Telecomunicaciones**



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

La valoración con las medidas de control actuales indica que el 44% de los eventos tienen un nivel de RR ACEPTABLE, un 30% un nivel de RR MODERADO, un 16% un nivel de RR SERIO y el 10% corresponde un nivel de RR ALTO.

**Gráfico 21**  
**Distribución porcentual del riesgo residual 2021**  
**Regulación de telecomunicaciones**

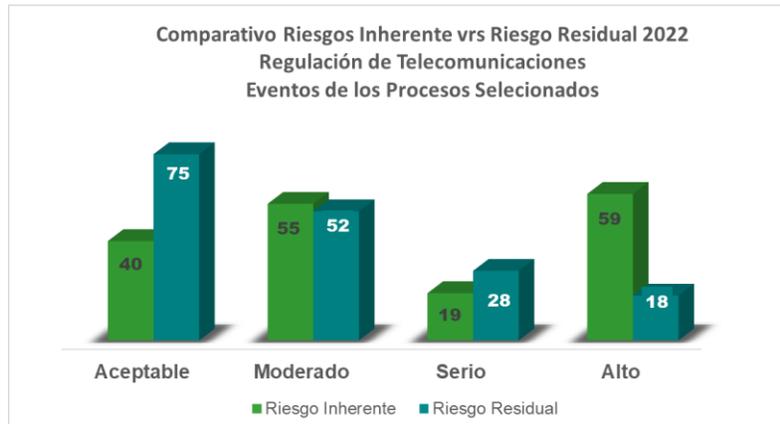


Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

#### 4.6.3 Comparativo Riesgo Inherente y Riesgo Residual en Regulación

El siguiente gráfico muestra la variación que se presenta entre el nivel de riesgo residual y el nivel de riesgo inherente al verificar la revisión de los controles que se aplican y el efecto de éstos para determinar la necesidad de administración del riesgo.

**Gráfico 22**  
**Comparativos riesgos inherentes vs residuales 2021**  
**Regulación de las telecomunicaciones**



Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

- **Nivel de Riesgo ALTO:** los resultados reflejan que al analizar los controles se disminuye la cantidad de eventos de nivel “ALTO” pasando de 59 a 18 (reducción en 41 eventos, siendo el 69%, lo que implica en términos generales que las medidas utilizadas están reduciendo el nivel de riesgo y según la apreciación de los participantes los controles aplicados están siendo efectivos.
- **Nivel de Riesgo SERIO:** se muestra que la cantidad de eventos aumenta de 19 a 28 (incrementó en 9 eventos, siendo el 68%, en este caso particular se puede deducir que las medidas aplicadas por las unidades de trabajo han venido siendo efectivas.

La disminución del riesgo que se gestionó con la aplicación tiene un efecto, debido a que algunos de los riesgos catalogados como “ALTO” disminuyen su nivel de riesgo y pasan a un nivel inferior siendo este el riesgo “SERIO” o menores según la clasificación obtenida.

- **Nivel de Riesgo MODERADO:** tiene una leve disminución de 55 a 52 (disminuyó en 3 eventos, siendo el 5%, mostrando una aplicación efectiva en los controles actuales por la administración. En este caso se observa que las medidas utilizadas por las unidades de trabajo han sido efectivas.

No obstante, producto de las medidas de control algunos de los riesgos catalogados como “ALTO” disminuyen su nivel de riesgo y por ende pasan a un nivel inferior siendo este el riesgo “MODERADO”.

- **Nivel de Riesgo ACEPTABLE:** en este caso se observa una gran cantidad de eventos se han incrementado de 40 a 75 (aumentó en 35, 188%), esto se deriva de las medidas de control aplicadas por las unidades de trabajo, que según los resultados están siendo efectiva.

Este aumento de eventos es producto que los riesgos catalogados como “ALTO”, “SERIO” y “MODERADO” que han disminuido significativamente su nivel de riesgo al pasar a un nivel de riesgo “ACEPTABLE”, conforme a la aplicación de las medidas que se han aplicado con éxito y de forma debida por las unidades de trabajo correspondientes.

En términos generales la mayoría de los eventos administrados se han valorado con una reducción en el nivel de riesgo respecto a la evaluación inicial; sin embargo, al analizar la aplicación de los controles actuales los resultados reflejan que en algunos eventos estas medidas no han sido efectivas, por lo que los titulares subordinados deben mantener el para que el nivel de riesgo residual no se incremente y evitar la materialización del riesgo.

Por esta razón, es preciso que tanto los titulares subordinados, como los encargados de los procesos incorporen en sus actividades la valoración de los controles y de su eficacia para determinar si es necesaria una mejora, crear nuevos controles en los casos de que se consideren obsoletos o que ya no estén cumpliendo con la totalidad del control actual, esto con el propósito de evitar, en la medida de lo posible, la materialización del riesgo.

#### 4.6.4 Mapa de Calor Sevri Sutel

El mapa de calor permite revelar de forma gráfica el estado de riesgo residual de los eventos, mediante la utilización de un rango de colores con significado para las zonas de mayor interés, siendo estas las siguientes:

**Imagen 1**  
**Impacto/ Magnitud**

Hechos	Impacto/Magnitud					
	Probabilidad	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Casi certeza	<b>5</b>	MODERADO	SERIO	SERIO	ALTO	ALTO
Probable	<b>4</b>	BAJO	MODERADO	SERIO	ALTO	ALTO
Ocasional	<b>3</b>	BAJO	MODERADO	MODERADO	SERIO	SERIO
Inusual	<b>2</b>	BAJO	BAJO	MODERADO	MODERADO	SERIO
Raro	<b>1</b>	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El propósito de este mapa de calor es mostrar la probabilidad de los riesgos y su intensidad. Cuáles son los eventos que se determinaron con un nivel de riesgo como “SERIO” y “ALTO” para la asignación de medidas que se incluyen en el Plan de Administración de Riesgos.

En el análisis del SEVRI se utiliza el color rojo para identificar el nivel de riesgo más crítico denominado como “ALTO”, el color naranja se utiliza para identificar el nivel de riesgo SERIO, los cuales son una alerta para la administración (jerarca y titulares subordinados), que les permite identificar los eventos con mayor nivel de riegos. Los eventos en estas categorías deberían ser atendidos de forma prioritaria y se recomienda elaborar un Plan de Administración del Riesgo.

El color amarillo se presenta para identificar el nivel de riesgo “MODERADO” y el color verde se utiliza para identificar el nivel de riesgo “ACEPTABLE”, en estos dos casos los titulares subordinados (directores y jefaturas) deberán efectuar el seguimiento de los controles actuales para evitar que el nivel de riesgo se pueda incrementar.

En la siguiente imagen se muestra el nivel de riesgo residual de los eventos que fueron examinados en la valoración de riesgos por los encargados de los diferentes procesos, siendo así que en el mapa de calor muestra lo siguiente.

Imagen 2

Mapa de Calor procesos evaluados SEVRI 2022 Regulación de Telecomunicaciones Identificados según su Nivel de Riesgo Residual							
Impacto/Magnitud							
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico	
		1	2	3	4	5	
Probabilidad	Casi certeza	5	5	10	15	20	25
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Ocasional	3	3	6	9	12	15
	Inusual	2	2	4	6	8	10
	Raro	1	1	2	3	4	5

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

La valoración de los riesgos permitió identificar 173 eventos derivados de los procesos calificados, los cuales se catalogaron con la siguiente valoración:

Imagen 3  
Distribución de Nivel de Riesgo Residual

Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
	Aceptable	Moderado	Serío	Alto
173	75	52	28	18
	44%	30%	16%	10%

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

La valoración de riesgos permite identificar que el 26% de los procesos fueron valorados entre las categorías de SERIO (28 eventos) y ALTO (18 eventos).

Por lo cual, los titulares subordinados deben proceder con la ejecución de las acciones incluidas en el Plan de Administración del Riesgo, conforme la calificación obtenida, que permitirá determinar su atención en el corto y mediano plazo, para tratar de minimizar la posibilidad que se materialicen los riesgos en las dependencias.

Se identificaron cincuenta y dos eventos catalogados en un riesgo MODERADO siendo el 30% de los eventos identificados, y se identificaron setenta y cinco eventos que se encuentran clasificados en un riesgo ACEPTABLE siendo el 44% de los eventos identificados, respecto al total de los procesos valorados.

#### 4.6.5 Clasificación de riesgos de valoración SEVRI 2022

Según la valoración realizadas, se determinaron 46 eventos (28 Serios y 18 Altos) que deben establecer un plan de administración del riesgo, para tratar en la medida de lo posible, que se incremente el nivel de riesgo residual y se minimice la materialización de los riesgos.

Se deben definir e implementar las medidas propuestas, elaboradas por los encargados de los procesos y validadas por los titulares subordinados. Esta información se incluye en la Matriz de Administración de Riesgos.

#### 4.6.7 Plan de Administración del Riesgo

La elaboración del Plan de Administración de Riesgo (PAR-2022) está regulada en la Ley General de Control Interno 8292, que establece la importancia de la atención de los riesgos y la asignación de los recursos necesarios: financieros, humanos, tecnológicos y de infraestructura, así como de la prioridad que debe asignar los titulares subordinados para la implementación de las medidas propuestas.

Se elaboró el Plan de Administración de Riesgos para los casos en que los eventos presentan riesgos denominados como “Serio” y “Alto”.

Los titulares subordinados deben realizar el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos, estableciendo las medidas de control pertinente, para verificar su ejecución y procurar la minimización la posibilidad de su materialización.

**Tabla 32.**  
**Eventos del Plan de Administración de Riesgos**

Dependencia	Q Procesos	Q Eventos	Q Eventos con PAR	% Final
DGM	11	28	11	39%
Jurídicos	4	12	2	17%
Secretaría de Actas	5	6	1	17%
PPCI	10	36	24	67%
Tecnologías de Información	6	8	5	63%
Gestión Documental	2	7	1	14%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>97</b>	<b>44</b>	<b>45%</b>

**Fuente:** Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

Los resultados en la tabla permiten identificar las unidades que de acuerdo con el nivel de riesgo residual les correspondía elaborar un Plan de Administración del Riesgo, las que tienen el mayor porcentaje son: Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno el 67%, Unidad de Tecnologías de la Información con el 63%, la Dirección General de Mercados con el 39%.

Luego las unidades de Jurídicos, Secretaría de Actas con el 17% y la unidad de Gestión Documental con el 14%.

Esta situación implica para la administración, una constante valoración y seguimiento de sus controles para que no se incremente su nivel de riesgo residual y afecten el cumplimiento de sus objetivos.

## 4.7 Seguimiento de las recomendaciones y disposiciones

En este apartado se hace referencia al estudio denominado “Seguimiento de recomendaciones Sutel” Código “ASR-PR-ESR-02-2023”, emitido por la Auditoría Interna (AI), que contiene el Informe Consolidado de Seguimiento de Recomendaciones con corte al 31 de diciembre del 2022. El informe incluye las recomendaciones asignadas a todas las dependencias de la Sutel, los datos que se muestran han sido extraídos del informe mencionado.

En el alcance de este informe se indica que la evaluación comprende el seguimiento de recomendaciones de informes de auditoría y advertencias emitidas tanto por la AI, así como las recomendaciones emitidas por auditorías externas, nuevas o pendientes de cumplimiento en Regulación. Así como la recopilación de la información relacionada con el seguimiento de disposiciones y órdenes de la Contraloría General de la República con corte al 31 de diciembre de 2022 emitidas por la Auditoría Interna mediante su respectivo seguimiento con base a los datos del sistema de seguimiento de recomendaciones (SSR).

El objetivo de este informe es determinar el grado de avance, conforme evidencia incorporada por los enlaces al SSR, de las recomendaciones pendientes emitidas por la Auditoría Interna y entes externos a la Sutel.

En relación con este informe se tiene que las recomendaciones emitidas al mes de diciembre que estén relacionadas con Regulación se han emitido 180 aparecen activas.

**Tabla 33.**  
**Recomendaciones emitidas a la Sutel según el SSR**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

DO	Unidades Adscritas Consejo	Subtotal
138	42	180
77%	23%	100%

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

Se muestra que 138 recomendaciones el 77% del total de las recomendaciones emitidas a la Sutel corresponden a la Dirección General de Operaciones y 23% de estas recomendaciones corresponden a las unidades adscritas del Consejo y al Consejo propiamente.

### 4.7.1. Recomendaciones Dirección General de Operaciones

En relación con este informe se tiene que las recomendaciones emitidas al mes de diciembre que estén relacionadas con Regulación se han emitido 138 recomendaciones, que aparecen activas.

**Tabla 34.**  
**Recomendaciones a la Dirección General de Operaciones**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Dependencia	DGO	T.I.	PPCI	Finanzas	RH	Gestión Documental	Subtotal
DGO	63	50	10	8	6	1	138
%	46%	36%	7%	6%	4%	1%	100%

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

El 46% del total de las recomendaciones emitidas estas dirigidas al DGO, esto se presenta porque los informes de la Auditoría Interna abarcan en su mayoría, temas de la DGO; por lo cual existen mayor cantidad de recomendaciones.

El 36% del total de recomendaciones de la DGO corresponden a la unidad de T.I; 7% a la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno; 6% a la unidad de Finanzas; 4% a la unidad de RRHH y el 1% del total a la unidad de Gestión Documental.

Dado que tanto la unidad de Finanzas se le realiza anualmente una auditoría externa de los Estados Financieros, como en la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, se realiza una auditoría anual en los procesos del ASCI, como en el SEVRI, y anualmente se realiza una auditoría (interna – externa) sobre el Informe de Rendición de Cuentas del uso de los recursos del canon de regulación.

Por lo cual, se logra avanzar, pero se continúan sumando nuevas recomendaciones, generando un ciclo de ingreso de recomendaciones.

#### 4.7.2. Recomendaciones Consejo de la Sutel y unidades adscritas

En el caso de las recomendaciones asignadas al Consejo de la Sutel y sus unidades adscritas, se reportan 37 recomendaciones activas, como se muestra a continuación,

**Tabla 35.**  
**Recomendaciones al Consejo y unidades adscritas**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Consejo	Secretaría Consejo	Subtotal
37	5	42
88%	12%	100%

Fuente: Subproceso de Control Interno, Unidad de Planificación (2023)

En relación con este informe de seguimiento de recomendaciones dadas a la Sutel, se tiene que las recomendaciones emitidas al mes de diciembre que están relacionadas con Regulación se han emitido 42 recomendaciones, que aparecen activas.

Según se aprecia en la tabla anterior que de las recomendaciones de las unidades adscritas corresponde el 12% del total de las recomendaciones emitidas al Consejo, donde estas corresponden directamente a la unidad de Secretaría de Actas.

Y que las recomendaciones asignadas propiamente al Consejo corresponden a la cantidad de 37 recomendaciones, siendo estas el 88% de las recomendaciones emitidas al Consejo.

#### 4.7.3. Porcentaje de Cumplimiento de recomendaciones

En este apartado se muestra el porcentaje de cumplimiento que ha venido realizando la institución en los últimos cuatro años, evidenciando el avance el cumplimiento de recomendaciones, por el énfasis que le ha dado el Director General de Operaciones y la unidad de PPCI.

**Tabla 36.**  
**Porcentaje de Cumplimiento últimos cuatro años en la Sutel**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Descripción	2019	2020	2021	2022
Recomendaciones Cumplidas	68	34	32	94
Porcentaje de Cumplimiento Anual	32%	25%	13%	33%

**Fuente:** Elaboración de la A.I. con base en Información tomada de los informes 03- ISR- 2019, 03-ISR- 2020, 14- ISR- 2020, 01- ISR- 2021, 18- ISR- 2021, 02- ISR- 2022 y 02- ISR- 2023.

Para el 2022 se obtuvo un aumento en el porcentaje y cantidad de cumplimiento, provocando que ese porcentaje alcance un 33% que corresponde a la cantidad de noventa y cuatro (94) recomendaciones “Cumplidas”.

#### 4.7.4. Recomendaciones Pendientes

En la siguiente tabla se puede apreciar las recomendaciones pendientes que están por cumplir las dependencias auditadas de la Sutel, así como la distribución del porcentaje de avance.

- **Dirección General de Operaciones**

Las dependencias del DGO tienen la mayor cantidad de recomendaciones, en total hay 138 recomendaciones que no han sido cumplidas al 100%, si se considera el total de recomendaciones dadas a la Sutel la DGO tiene el 77%.

Según el porcentaje de avance, un 62% de las recomendaciones no presentan avance (0%), el 19% muestran un 25% de avance, el 10% tienen el 50% de avance y el 9% tienen un 75% del avance.

**Tabla 37.**  
**Recomendaciones Pendientes en la DGO**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Unidad Auditada	Pocentajes de Avance				Total General	% del Total
	0%	25%	50%	75%		
DGO	45	6	6	6	63	46%
Tecnologías de la Información	30	15	2	3	50	36%
PPCI	7	1	0	2	10	7%
Finanzas	3	2	2	1	8	6%
Recursos Humanos	0	2	4	0	6	4%
Gestión Documental	1				1	1%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>
<b>Representación Porcentual</b>	<b>62%</b>	<b>19%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración de la A.I conforme reporte del SSR con corte al 31 de diciembre de 2022.

- **Consejo y unidades adscritas**

**Tabla 38.**  
**Recomendaciones pendientes del Consejo y Unidades adscritas**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Unidad Auditada	Pocentajes de Avance				Total General	% del Total
	0%	25%	50%	75%		
Consejo Sutel	18	9	7	3	37	88%
Secretaría de Actas	4	1	0	0	5	12%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>
<b>Representación Porcentual</b>	<b>52%</b>	<b>24%</b>	<b>17%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración de la A.I conforme reporte del SSR con corte al 31 de diciembre de 2022.

El Consejo y las unidades adscritas tiene 42 recomendaciones que no han sido cumplidas al 100%, si se considera el total de recomendaciones dadas a la Sutel corresponde al 23%.

Según el porcentaje de avance, un 52% de las recomendaciones no presentan avance (0%), 24% muestran es un 25% de avance, 17% tienen el 50% de avance y 7% tienen un 75% del avance.

Es importante que las unidades que tienen las recomendaciones con un porcentaje del 75%, tomen las medidas necesarias para su cumplimiento y así disminuir la cantidad de recomendaciones para el próximo informe de seguimiento de recomendaciones. Además, es importante tomar prontas acciones en el cumplimiento de las recomendaciones que no reflejan avance.

#### 4.7.5 Advertencias pendientes de atención

En relación con el informe de seguimiento de recomendaciones tiene una oportunidad de mejora en relación con el cumplimiento dadas a la Sutel en el caso de las Advertencias que son emitidas a la Administración y que se encuentran pendientes de atención.

Si bien las advertencias procuran prevenir posibles consecuencias negativas del proceder de la Administración o riesgos en la gestión, por lo que no dan origen a recomendaciones; sí corresponde darles seguimiento, por lo que son ingresadas al SSR y son parte integral de este informe.

**Tabla 39.**  
**Advertencias pendientes**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Informe	Nombre del Estudio	Pocentajes de Avance				Total por Dependencias
		0%	25%	50%	75%	
1-IAD-2021	Adv. Art. 20 Modificación unilateral 1- IAD-2021 contrataciones en sus incisos c, e y f del Manual de Compras			1		1
02-IAD-2021	Advertencia Sistema de Control Interno asociado a las Tecnologías Sutel ante COVID- 19	1				1
03-IAD-2022	Advertencia al procedimiento de Actas digitales Sutel			1		1
09-IAD-2022	Advertencia sobre reglamentación relacionada con el uso de las incapacidades		1			1
09-IAD-2022	Adv. s/ ausencia proced especific para regular proc publicaciones consultas y audiencias púb Sutel	1				1
02-IAD-2017	Advertencia sobre expediente de Contratación Administrativa N° 211- CD-000091- SUTEL				1	1
08-IAD-2020	Advertencia cumplimiento protocolario emergencia sanitaria por la COVID- 19 Sutel			1		1
11-IAD-2020	Advertencia sobre la Evaluación de SEVRI, y ASCI de Sutel año 2019.		1			1
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Representación Porcentual</b>		<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>37%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración A.I. conforme reporte del SSR con corte al 31 de diciembre de 2022.

El porcentaje de las advertencias pendientes asignadas con el 0% tiene 2 advertencias que no han sido cumplidas al 100%, si se considera el total de recomendaciones dadas a la Sutel corresponde al 25%.

En el caso de las advertencias pendientes asignadas con el 25% tienen 2 advertencias que cuenta con algunas actividades de avance, si se considera el total de recomendaciones dadas a la Sutel corresponde al 25%.

En relación con las advertencias asignadas con el 50% tienen 3 advertencias que cuenta con actividades más desarrolladas en su avance, si se considera el total de recomendaciones dadas a la Sutel corresponde al 37%.

Para las advertencias pendientes asignadas con el 75% tiene 1 advertencia que cuenta con actividades casi cumplidas para su avance, si se considera el total de recomendaciones dadas a la Sutel corresponde al 13%.

Es importante que las unidades que tienen las recomendaciones con un porcentaje del 75%, tomen las medidas necesarias para su cumplimiento y así disminuir la cantidad de advertencias para el próximo informe de seguimiento de recomendaciones. Además, es

importante tomar prontas acciones en el cumplimiento de las advertencias que no reflejan avance.

#### 4.7.6 Recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa

Al 31 de diciembre de 2022 la Sutel de acuerdo con el informe de seguimiento de recomendaciones tiene pendiente de atención 65 recomendaciones emitidas por Auditorías Externas.

Estas recomendaciones están distribuidas por las dependencias de la siguiente forma:

**Tabla 40.**  
**Recomendaciones pendientes emitidas por la Auditoría Externa**  
**Al 31 de diciembre de 2022**

Dependencia Auditada	Pocentajes de Avance				Total	%
	0%	25%	50%	75%		
T.I.	27	6	2	3	38	58%
Consejo	7	2	1	2	12	18%
DGO	10			1	11	17%
Finanzas			2		2	3%
Gestión Documental	1				1	2%
PPCI	1				1	2%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
Representación Porcentual	71%	12%	8%	9%	100%	

**Fuente:** Elaboración A.I. conforme reporte del SSR con corte al 31 de diciembre de 2022.

Según el porcentaje de avance, un 71% de las recomendaciones no presentan avance (0%), 12% muestran es un 25% de avance, 8% tienen el 50% de avance y 9% tienen un 75% del avance.

En relación con el detalle de los informes realizados por las diferentes auditorías externas par ala Sutel, se muestra la distribución por nombre del estudio, siendo el siguiente detalle:

**Tabla 41.**  
**Recomendaciones pendientes emitidas por la Auditoría Externa  
según estudios realizados  
Al 31 de diciembre de 2022**

Nombre del Estudio realizado	Pocentajes de Avance				Total	%
	0%	25%	50%	75%		
Aud. Carvajal - 2013	0	1		2	3	5%
Aud. Lara - 2016	1	2	0	1	4	6%
Carta Gerencia 2016	0	0	1	0	1	2%
Carvajal - TI - 2017	7	5	0	1	13	19%
Carvajal - TI - 2018	2	0	2	1	5	8%
Carvajal- TI- 2019	7				7	11%
Carvajal - TI - 2021	23				23	35%
CG1- 2020				1	1	2%
CG1- 2021 Carvajal	2				2	3%
Crowe Horwath - 2016	2				2	3%
Lara Eduarte 2015	2		2		4	6%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
Representación Porcentual	71%	12%	8%	9%	100%	

**Fuente:** Elaboración propia conforme reporte del SSR con corte al 31 de diciembre de 2022.

#### 4.7.7 Comparativo anual de seguimiento de recomendaciones

En este apartado se muestra el comportamiento que han tenido las recomendaciones pendientes, cumplidas y canceladas, así como los totales anuales de la Sutel, con el fin de que estos datos puedan servir de referencia para la toma de decisiones de la Administración:

**Tabla 42.**  
**Comparativo seguimiento Sutel  
Del 2019 al 2022**

Descripción	2019	2020	2021	2022	Totales	Promedio
<b>Saldo periodo Anterior</b>	158	145	114	204	158	
Recomendaciones Ingresadas	56	7	125	78	266	66,5
Recomendaciones Cumplidas	68	34	32	94	228	57,0
Recomendaciones Canceladas	1	4	3	6	14	3,5
Pendiente al Cierre	145	114	204	182	182	161

**Fuente:** Elaboración A.I. con base en Información tomada de los informes 03- ISR- 2019. OC ISR- 2020, 14- ISR- 2020, 01- ISR- 2021, 18- ISR- 2021, 02- ISR- 2022 y 02- ISR- 2023.

De la información anterior se obtiene en términos generales que, durante los últimos 4 años, en promedio anual ingresan 66 recomendaciones y 57 recomendaciones son cumplidas, mientras que 4 recomendaciones se cancelan por medio de las gestiones de la administración y de la validación de los auditores encargados en el proceso de seguimiento de recomendaciones.

**Tabla 43.**  
**Comparativo seguimiento Sutel**  
**Del 2019 al 2022**

Descripción	2019	2020	2021	2022
Total recomendaciones periodo Anterior	158	128	114	204
Ingresadas en el 2022	56	7	125	78
Total Anual	214	135	239	282
Cumplidas	68	34	32	94
<b>Porcentaje de Cumplimiento Anual</b>	<b>32%</b>	<b>25%</b>	<b>13%</b>	<b>33%</b>
Recomendaciones Pendientes	146	101	207	188
Porcentaje Pendiente de Cumplimiento	<b>68%</b>	<b>75%</b>	<b>87%</b>	<b>67%</b>

**Fuente:** Elaboración A.I. con base en Información tomada de los informes 03- ISR- 2019, 03-ISR- 2020, 14-ISR- 2020, 01- ISR- 2021, 18- ISR- 2021, 02- ISR- 2022 y 02- ISR- 2023.

Se puede observar que en el 2022 el total de recomendaciones cumplidas se incrementó pasando de 32 a 94, lo que muestra un aumento de 62 recomendaciones que implica un 193%. Esto se debe al esfuerzo de las unidades de la DGO, que con recursos limitados han procurado avanzar en el cumplimiento de recomendaciones.

## 5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación

### 5.1 Gestión del canon de regulación

La formulación del Canon de Regulación es un proceso participativo y para disponer de este documento se realizan una serie de etapas, las cuales se citan:

- Elaboración y notificación del plan de trabajo
- Elaboración y notificación de lineamientos
- Recopilación de la información para la formulación
- Revisión y aprobación del papel de trabajo
- Elaboración del Informe
- Aprobación por el Consejo y la Contraloría General de la República
- Aprobación de la Contraloría General de la República

La preparación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones es un proceso participativo, parte de las mejoras que se han implementado es la elaboración de lineamientos sobre el monto máximo permitido, se utilizan formatos estandarizados, en la etapa de revisión y aprobación se analizan nuevas contrataciones, se identifican las contrataciones que están por vencer y se cuenta con la participación del Consejo y titulares subordinados para la toma de decisiones.

En la etapa de ejecución del canon de regulación se han implementado mejoras iniciando con la presentación de un presupuesto extraordinario, en caso de existir superávit, para la sustitución de fuente de financiamiento y reducir el monto del canon a pagar en el período. Además, se realiza revisión periódica del tipo de cambio y se ajusta este parámetro; además, se mantiene la revisión trimestral de la ejecución para identificar desviaciones y tomar decisiones oportunas.

La Sutel ha procurado realizar una mejora continua en el proceso de formulación y ejecución de cánones y presupuesto, para cumplir con el principio del servicio al costo y la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos financieros.

### 5.2 Indicadores del sector de telecomunicaciones<sup>23</sup>

Cada vez más, los gustos y preferencias de los consumidores siguen cambiando y diversificándose, con una menor posibilidad de retroceso. Este último aspecto se refleja, por ejemplo, en el caso de los servicios de voz, cuyos ingresos continuaron a la baja en el año 2021 (18,7%) para telefonía básica tradicional y VoIP y 7,2 % para telefonía móvil) y con un descenso en la cantidad de suscripciones de un 10% en el caso de las suscripciones fijas, lo que denota que la opción de mirar hacia atrás por parte del usuario -al menos por ahora- no se vislumbra como viable debido a sus necesidades actuales.

Este contexto ha provocado que las empresas, como resultado de la resiliencia tras la pandemia, continúen aún en una etapa de reacomodo comercial, pero aun así sigan innovando en sus estrategias de comercialización de servicios para satisfacer a sus clientes. Siendo así, en el año 2021 se contabilizaron 187 operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con título habilitante,

---

<sup>23</sup> Con base en la información provista por Juan Gabriel García, Jefe de la Dirección General de Mercados.

lo que significó un incremento de 29 empresas más en comparación con el año anterior. Dentro de esta coyuntura, el acceso a Internet ha continuado posicionándose como el rey de los servicios, pues el consumo de datos se agranda cada vez más, al punto de que unido a la telefonía móvil generó el 87% de los ingresos del sector de las telecomunicaciones en el 2021.

Conviene señalar que esta tendencia creciente en el servicio de acceso a Internet (4,5%) ocurre tanto para la modalidad fija como móvil. Asimismo, en el caso particular de la telefonía móvil también logró apreciarse el incremento a nivel de suscripciones en un 4,1% (322 065).

Un aspecto relevante de destacar en el año 2021 fue la preferencia del usuario por lo que se conoce en la industria como los servicios de empaquetamiento, que son ofertas comerciales que incluyen varias alternativas en lugar de una individual, siendo así que entre las más contratadas destacan el paquete doble play de Internet fijo y TV por suscripción y el triple play de Internet fijo, TV y VoIP, entre otros.

En cuando al cambio tecnológico, es importante destacar el avance que ha tenido la instalación de fibra óptica para lograr mayores velocidades de acceso a Internet y otros servicios de telecomunicaciones, la cual alcanzó una cifra de 186 287 kilómetros, mostrando un crecimiento en este indicador del 5,7% respecto al año anterior.

En tiempos de pandemia, nuestro sector no solo ha sido un importante apoyo para otras áreas y para la reactivación económica, sino que su diversificación le ha permitido mantenerse hasta en los momentos más difíciles de la economía nacional.

En este sentido, conviene indicar que la inversión en el sector aumentó levemente durante el 2021, pasando a representar en ese año un 0,6% del Producto Interno Bruto (PIB), frente al 0,2% de un año atrás. Asimismo, la relación entre el ingreso total del sector y el PIB a precios de mercado fue de 2,00%, prácticamente igual al año anterior, pese a las condiciones adversas vividas en el 2021.

Si bien los ingresos disminuyeron en 0,01%, esta reducción es consistente con el comportamiento de la actividad productiva nacional durante este periodo. En el caso del recurso humano directamente asociado a los servicios de telecomunicaciones, el personal contratado para la prestación de estos disminuyó en 149 personas, lo que representa un -1% en comparación con el año 2020.

En la tabla siguiente, se muestra la evolución del desempeño del sector de telecomunicaciones desde el 2017 hasta el 2021, evidenciando cómo las telecomunicaciones son una parte fundamental del desarrollo de la economía costarricense.

**Tabla 44. Resumen de indicadores sobre el desempeño del sector de telecomunicaciones costarricense 2017-2021**

Indicador	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Datos agregados del sector</b>					
Ingreso total (millones de colones)*	745 581	757 827	760 290	728 440	728 269
Ingreso total/PIB (porcentaje)	2,29 %	2,18 %	2,10 %	2,09 %	1,95 %
Inversión total/PIB (porcentaje)	0,92 %	0,50 %	0,58 %	0,23 %	0,6 %
Recurso humano empleado total	12 186	11 804	10 761	10 991	10 795

Indicador	2017	2018	2019	2020	2021
Recurso humano empleado total/Población económicamente activa total	0,54 %	0,50 %	0,44 %	0,46 %	0,44 %
<b>Telefonía fija</b>					
Suscripciones totales	808 967	763 254	636 504	556 617	500 550
Suscripciones totales /100 habitantes	16 %	15 %	13 %	11 %	10 %
Suscripciones totales /100 viviendas	54 %	50 %	40 %	35 %	30 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional	747 428	695 518	571 808	504 276	443 684
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 habitantes	15 %	14 %	11 %	10 %	8,6 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 viviendas	50 %	45 %	36 %	32 %	27 %
Suscripciones totales Vo IP	61 539	67 736	64 696	52 341	56 866
Cantidad total de teléfonos públicos	4674	4581	3798	3265	2905
<b>Telefonía móvil</b>					
Suscripciones totales	7 778 436	6 920 090	7 309 970	7 512 370	7 834 435
Suscripciones Prepago	5 733 685	4 709 693	4 892 208	5 005 892	5 139 500
Suscripciones Postpago	2 044 751	2 210 397	2 417 762	2 506 478	2 694 935
Suscripciones totales/100 habitantes	157,22 %	138,31 %	144,52 %	147 %	152 %
Suscripciones prepago/Total suscripciones	74 %	68 %	67 %	66,6 %	65,6 %
Suscripciones postpago/Total suscripciones	26 %	32 %	33 %	33,4 %	34,4 %
<b>Transferencia de datos</b>					
Suscripciones totales acceso a Internet	5 533 005	5 924 290	5 568 807	5 634 419	5 559 795
Suscripciones totales acceso de Internet fijo	744 041	834 784	904 734	992 725	1 058 767
Suscripciones totales acceso de Internet fijo-alámbrico	735 833	829 296	900 276	986 673	1 053 097
Suscripciones totales acceso a Internet fijo-inalámbrico	8 208	5 488	4 458	6 052	5 670
Suscripciones totales acceso a Internet móvil	4 788 964	5 089 506	4 664 073	4 641 694	4 501 028
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 habitantes	15 %	17 %	18 %	19,4 %	20,5 %
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 viviendas	50 %	54 %	57 %	63 %	64 %
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/100 habitantes	97 %	102 %	92 %	91 %	87 %

Indicador	2017	2018	2019	2020	2021
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/suscripciones totales telefonía móvil	62 %	74 %	64 %	62 %	57 %
Cantidad total conexiones de líneas dedicadas	18 486	16 951	22 921	23 682	18 025
<b>Televisión por suscripción</b>					
Suscripciones totales	831 907	883 883	874 088	866 593	848 950
Suscripciones totales/100 habitantes	17 %	18 %	17 %	17 %	16 %
Suscripciones totales/100 viviendas	56 %	57 %	55 %	55 %	51 %
<b>Indicadores de referencia</b>					
Población total	4 947 490	5 003 402	5 058 007	5 111 238	5 163 038
Producto interno bruto a precios de mercado (Millones de colones corrientes)**	32 506 356	34 691 057	36 279 504	34 893 724	37 256 836
<b>Total de viviendas</b>	<b>1 496 053</b>	<b>1 540 029</b>	<b>1 578 161</b>	<b>1 581 585</b>	<b>1 650 361</b>

**Notas:**

\* Estas cifras no incluyen el ingreso asociado al servicio de televisión por suscripción.

\*\*Para el 2018 BCCR cambio base cálculo del PIB utilizando el año 2012

Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, INEC y BCCR, Costa Rica, 2021.

## 6. Conclusiones y acciones de mejora

### 6.1 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 período, 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.

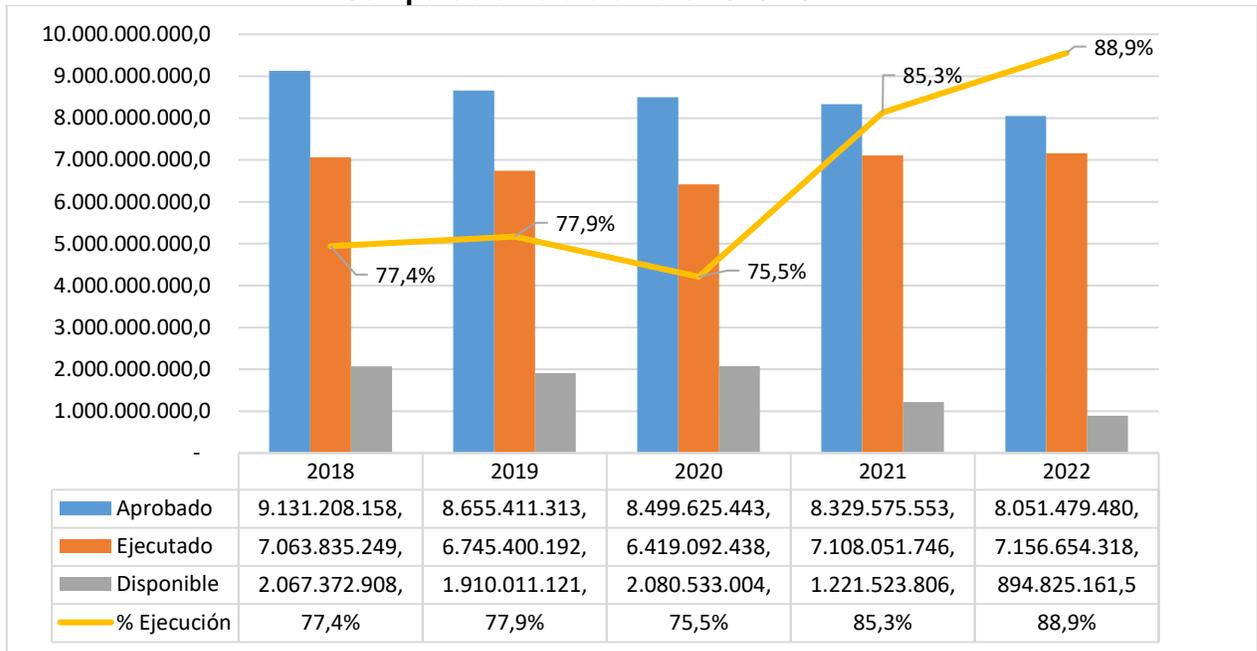
La evaluación de la gestión del canon de regulación mencionada en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones, revela un medio más de rendición de cuentas y de transparencia institucional; que se transforma en la suma de los esfuerzos institucionales.

En el caso del POI, el avance es de 92% sobre las metas físicas y el presupuesto ejecutado en proyectos es del 92% de los recursos modificados. Si el comparativo se realiza contra el original planeado es de 76%.

Este avance responde principalmente a finalización del período del Plan Estratégico Institucional, donde los objetivos trazados y los proyectos determinados para su cumplimiento se han alcanzado. Esto quiere decir que para el POI 2023 se utilizará el nuevo PEI 2023-2027 aprobado por el Consejo de la Sutel y las estrategias por la Junta Directiva de la Aresep.

La liquidación presupuestaria del Canon de regulación al 31 de diciembre de 2022 es de un 88,9% y es la ejecución más alta de los últimos 5 años.

**Gráfico 23**  
**Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación al 31 de diciembre de 2021**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Comparación a diciembre 2018-2022**



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.

## 6.2 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:

### *Sobre el canon de regulación*

- Identificar las limitaciones que producto de la regla fiscal disminuyan la posibilidad de ejecución de los gastos nuevos y de los costos en dólares, para minimizar el riesgo de incumplimiento y generar nuevas estrategias de acción, mediante una visión plurianual del presupuesto que permita proyectar los gastos en el tiempo.
- Identificar y aplicar acciones preventivas en la etapa de ejecución del canon de regulación que permitan utilizar al máximo los recursos formulados y evitar la generación de superávit.
- Solicitar a los directores generales y jefaturas que planteen un cronograma de pago que permita la ejecución oportuna de los egresos solicitados y realicen cambios conforme los resultados obtenidos en el período presupuestario anterior.

### *Sobre la rendición de cuentas:*

- Incluir el Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2022, en la página web institucional.
- Continuar, en la medida de las posibilidades administrativas, con la aplicación de las recomendaciones determinadas por la Auditoría Interna en sus informes.

**APÉNDICE D  
ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**

**MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecución física	Ejecución financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones.	Duración: 2 años Inicio: 2020 Fin: 2021	238.204.000,00	364.312.000,00	1) Reglamentación 2) Guías y manuales 3) Formación de capacidades 4) Estrategia de difusión de las autoridades		
	Modificación I	Se mantiene	Aumenta el plazo Inicio: 2020 fin: 2022	243.204.000,00	861.843.690,00	Se mantienen, únicamente ajusta costo.		
	Modificación III	Se mantiene	El tiempo total del proyecto se mantiene, se desplazan actividades que se ejecutarán en simultáneo en 2021	62.628.052,00	804.846.949,00	1) manuales y guías para multas e información confidencial 2) reestructuración de la autoridad de competencia	55%	0%
2021	POI Presupuesto	El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones.	3 años • Inicio: 2020 • Fin: 2022	296.885.077,00	804.846.949,00	1) Guías y manuales 2) Adquisición de hardware y software (TdR) 3) Formación de capacidades 4) Bases de datos sobre mercados 5) Infraestructura 6) Estrategia de difusión		

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	140.742.369,00	729.120.908,00	1) Proceso de Contratación de: Guías para realizar estudios de mercado Guía para la evaluación de la regulación Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia Plan de comunicación estratégica para los temas de competencia 2) Adquisición hardware y software para el análisis forense (Estudio de Mercado). 3) Construcción de una base de datos sobre los mercados.	90%	84%
2022*	POI Cánones	El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones.	Duración: 3 años •Inicio: 2020 •Fin: 2022	445.333.820,00	804.846.949,00	1) adquisición de sistemas 2) Especializaciones en competencia 3) Estudios de mercado		
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	218.338.590,00	729.120.908,00	1) TdR para el Hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Analisis de posteria para redes 5g	48%	5%
	Modificación 1	Se mantiene	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2024	123.384.750,00	561.769.059,00	1) Estudio de mercado para el hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Guías para posteria, Sistemas de alerta de comportamiento de mercado	100%	84%

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	POI PRESUPUESTO	El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones.	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2024	149.641.940,00	561.769.059,00	1) Adquisición del software forense 2) Construcción de una base de datos sobre los mercados 3) guías de infraestructura		

**ANALISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO  
QP012020. Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecución física	Ejecución financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil.	Duración: 7 años Inicio: 2020 Fin: 2026	665.570.000,00	c2.662.280.000,00	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación		
	Modificacion II	Sin cambios	5 años Inicio: 2020 Fin: 2024	-	1.463.299.086,00	1) Ejecución de la contratación 2) Adjudicación en firme	80%	0%
2021	POI Presupuesto	El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil.	Duración: 5 años • Inicio: 2020 • Fin: 2024 Inicia Fase operativa en 2022.	535.382.903,00	1.454.296.298,00	1) Implementación del SNGT		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 6 años Inicio: 2020 Fin: 2025 inicia operación en 2023	335.941.425,61	1.454.296.298,00	Finalización de la Fase 2 (desarrollo e implementación del SGTM) establecida para el 19 de noviembre de 2021.	100%	102%

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2022	POI Cánones	<i>Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon</i>						
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	El proyecto contempla integrar, conformar, brindar mantenimiento y proveer una solución completa para el establecimiento de una base de datos de listas negras y listas blancas de IMEIS en tiempo real entre los operadores y proveedores móviles, con la finalidad de determinar cuáles terminales pueden ser conectados de forma segura a las redes de los operadores y proveedores de telefonía móvil.	Duración: 6 años Inicio: 2020 Fin: 2025 inicia operación en 2023	287.478.470,00	1.485.853.400,00	1) Implementación del SGTM		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 6 años Inicio: 2020 Fin: 2025 inicia operación en 2023	298.796.520,00	1.497.171.450,00	1) Implementación del SGTM	100%	96%
2023	Inicia fase operativa en 2023							

**APENDICE D. ANALISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecución física	Ejecución financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 7 años Inicio: 2020 Fin: 2026	10.585.953,00	C74.101.671,00	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema		
	Modificación II	Se mantiene	7 años Inicio:2021 Fin:2026	-	C74.101.671,00	Se suspende el proyecto.	0%	0%
2021	POI Presupuesto	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	7 años Inicio:2021 Fin:2026	10.401.646,00	72.866.803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema		

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecución física	Ejecución financiera
							% avance	% ejecución
	Modificación I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	-	72.866.803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	90%	0%
2022	POI Cánones	<i>Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon</i>						
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	10.401.646,00	72.866.803,35	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación		
	Modificación I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	-	72.866.803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	77%	0%
2023	POI Presupuesto	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 9 años Inicio: 2021 Fin: 2029 Un año en implementación y 7 años en operativo.	10.401.646,00	72.866.803,35	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación		

**Apéndice B. Tabla de Indicadores  
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones  
al 31 de diciembre de 2022**

<b>Etapa de Formulación</b>	<b>Fórmulas</b>		<b>Resultados</b>	
<b>Participación en el Presupuesto institucional</b>	Presupuesto planeado-Regulación	%	8.051.479.480,00	32,47%
	Presupuesto planeado-Total		24.793.642.133,00	
<b>Asignación por tipo de ingreso</b>	Ingresos Corrientes Planeado-Regulación	%	5.370.131.043,00	66,70%
	Ingresos Total Planeado-Regulación		8.051.479.480,00	
	Superávit Específico Planeado-Regulación	%	2.681.348.437,00	33,30%
	Ingresos Total Planeado-Regulación		8.051.479.480,00	
<b>Etapa de Ejecución Presupuestaria</b>				
<b>Ejecución del superávit específico de Regulación</b>	Superávit específico de Regulación-Ejecutado	%	2.518.120.366,22	93,91%
	Superávit específico de Regulación-Planeado		2.681.348.437,00	
<b>% de Ejecución de Regulación</b>	Ejecución del período-Regulación	%	7.156.654.318,49	88,89%
	Presupuesto asignado-Regulación		8.051.479.480,00	
<b>Ejecución por programa</b>	Ejecución Programa 1-Administración	%	2.542.736.182,89	89,37%
	Presupuesto planeado programa 1		2.845.134.514,00	
	Ejecución Programa 2-Regulación	%	4.613.918.135,60	88,62%
	Presupuesto planeado programa 2		5.206.344.966,00	
<b>Ejecución por partida Regulación</b>	Remuneraciones ejecutadas	%	3.296.339.052,19	90,06%
	Remuneraciones programadas		3.660.187.783,00	
	Servicios ejecutado	%	3.669.074.588,81	89,37%
	Servicios programado		4.105.624.923,00	
	Mat y sum ejecutado	%	10.771.447,86	65,64%
	Materiales y suministros programado		16.410.255,00	
	Bienes duraderos ejecutado	%	118.856.620,95	66,78%
	Bienes duraderos programado		177.986.494,00	
	Transferencias corrientes ejecutadas	%	61.612.608,68	67,51%
	Transferencias corrientes programado		91.270.025,00	