



# INFORME DE RENDICION DE CUENTAS SOBRE EL USO DE LOS RECURSOS ORIGINADOS EN EL CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES -PERÍODO 2015-

**Elaborado por:** Yahaira Delgado Benavides, *Profesional en Planificación*.

Revisado por: Sharon Jiménez Delgado, Jefe de Planificación, Presupuesto y Control

Interno.

**Avalado por:** Mario Luis Campos Ramírez, *Director General de Operaciones*.



# **TABLA DE CONTENIDO**

l.	INTRODUCCIÓN	3
II.	ANTECEDENTES	5
III.	OBJETIVOS DEL INFORME	5
IV.	METODOLOGÍA	5
V.	ALCANCES Y LIMITACIONES	5
VI.	RESULTADOS DEL USO DE RECURSOS DE CANON DE REGULACIÓN	7
6.1 en la	Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon, con b a evaluación del Plan Operativo Institucional.	
6.2 rend	Resultados de la gestión alcanzados durante el periodo, con base en el informe dición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y el Consejo	
6.2.	Dirección General de Operaciones	. 16
6.	.2.1.1. Tecnologías de Información	. 17
6.	.2.1.2. Presupuesto, Planificación y Control Interno	. 17
6.	.2.1.3. Recursos Humanos	. 18
6.	.2.1.4 Finanzas	. 18
6.	.2.1.5 Gestión Documental	. 19
6.	.2.1.6 Proveeduría y Servicios Generales	. 19
6.2.	2. Dirección General de Calidad	. 19
6.2.	3. Dirección General de Mercados	. 25
6.	.2.3.1. Mejora a los procesos regulatorios	. 26
6.	.3.2.2. Decisiones de impacto general	. 26
6.	.3.2.2. Mejoramiento y consolidación de los procesos internos	. 27
6.	.3.2.2. Autoridad Sectorial de Competencia	. 29
6.3	Información de la liquidación presupuestaria y los estados financieros	. 30
6.3.	1 Situación Financiera Canon de Regulación	. 30
6.3.	2 Estado de rendimiento financiero	. 32
6.3.	3 Liquidación Presupuestaria	. 33
6.3.	4 Ingresos Presupuestarios	. 34
6.3.	5 Egresos Presupuestarios	. 35
6.3.	6 Comparativo Ejecución al 31 de diciembre de 2015-2014	. 37
6.3.	7 Indicadores de Gestión	. 38
VII.	CONCLUSIONES	. 39



#### I. 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, creada mediante la modificación de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

La gestión institucional se apoya en las áreas sustantivas que se llevan a cabo a través de las direcciones generales de Mercados, Calidad y 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.

Por tanto, se presenta el siguiente informe con el fin de dar rendición de cuentas de los objetivos fundamentales de la Sutel, que se citan continuación:

- a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.
- b) Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- c) Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
- d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
- e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radio eléctrico, las emisiones radio eléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.
- h) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y pro-ductivos.



- j) Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- k) Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como establecer la responsabilidad civil de sus funcionarios.

El presente Informe de Rendición de Cuentas sobre uso de los Recursos Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, abarca el periodo de 2015, donde se presentan las acciones y resultados de la regulación de las telecomunicaciones de Costa Rica, para avanzar en el logro de la misión y visión, de acuerdo con lo dispuesto en los objetivos y estrategias para el periodo.

Los ingresos para el canon de regulación en miles de colones ascienden a la suma de ¢6,028,712,343.4, esto representa un porcentaje de un 99.9% del total del presupuesto proyectado para el periodo. En cuanto a los egresos ejecutados por la Superintendencia, financiados con este canon, se tiene una ejecución de ¢5,493,258,713.5 que en números porcentuales representa un 63.3% para el periodo 2015.

El mercado de las telecomunicaciones ha crecido en forma significativa, según el Informe Estadístico del Sector de Telecomunicaciones 2014, existen 135 empresas autorizadas para prestar servicios. En términos porcentuales con respecto al Producto Interno Bruto (PIB) del período 2010-2014, la inversión total realizada por los operadores y proveedores para la prestación de servicios de telecomunicaciones alcanzó un valor igual al 1% del PIB, comportamiento que resulta justificado debido a que los operadores realizaron en años anteriores la proporción más importante de despliegue de redes e infraestructura para la prestación de servicios en cada uno de los mercados del sector, aunque con mayor impacto en el móvil y en la transferencia de datos. Cabe destacar que este rubro se encarga de medir la inversión nueva ejecutada en cada período, no el valor de la inversión acumulada por cada operador y proveedor.

Estos datos y acciones demuestran que la política regulatoria promovida por la Superintendencia de Telecomunicaciones ha sido exitosa y el reto es mantener cifras alentadoras que reflejen un mercado en competencia, que ofrezca a los usuarios servicios de calidad y a precios asequibles.

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

- i. Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con dicho canon, con base en la evaluación del Plan Operativo Institucional.
- ii. Resultados de la gestión alcanzados durante el periodo, con base en el informe de rendición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y el Consejo.
- iii. Cualquier otra información que, producto de la liquidación presupuestaria y los estados financieros, amerite su aparición en el informe.



#### II. ANTECEDENTES

En atención a la disposición 4.4 del "Informe sobre el uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones (DFOE-IFR-07-2015)", emitido por la Contraloría General de la República. La publicación del informe, será a más tardar el 30 de mayo de cada año y se realizará por medio de la página web oficial de la institución.

Conforme lo establece la Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 62, la Sutel mediante un informe auditado, deberá de forma anual rendir cuentas del uso de los recursos del canon de regulación.

"Artículo 62.- 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 por que 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 Área de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones ha preparado el documento denominado "Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación" para el periodo 2015.

#### III. OBJETIVOS 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 2015.

#### IV. METODOLOGÍA

Para efectos de obtener los resultados previstos en el objetivo de este informe, se efectuó la recopilación de documentos oficiales, para el periodo 2015:

- ✓ Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI),
- ✓ Liquidación Presupuestaria,
- ✓ Informe sobre los Estados Presupuestarios 2015,
- ✓ Informe de Labores así como también la información sobre la gestión de las Áreas suministrada por las Direcciones de la Sutel.

#### V. ALCANCES Y LIMITACIONES

El presente estudio se limita únicamente 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.

Es importante resaltar que, como consecuencia de la improbación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2016, la Sutel requirió ajustar su planeación 2015-2016, al nuevo entorno presupuestario, y su impacto en los proyectos plurianuales fue relevante.



Así las cosas, mediante el acuerdo número 034-049-2015 del 8 de setiembre de 2015, el Consejo de la Sutel aprobó el cierre de los proyectos que se detallan en la Tabla 1, ya que su ejecución dependía de la certeza financiera de 2016.

Tabla 1. Proyectos POI 2015 cerrados.

Proyectos				
2015		No. De licitación		
Q-2: Estructuración de los nuevos protocolos de servicios e implementación de herramientas, que resulten de la revisión del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios	<b>¢</b> 190.476.190,00	2015LI- 000002-		
Q-3: Sistema de gestión para verificar el acceso, la tasación y tarificación de los servicios de telecomunicaciones brindados por los operadores y proveedores.	SUTEL			
Q-1: Ampliar el ambito de acción de comunicaciones no solicitadas, y regular el SPAM a traves de diferentes medios en concordancia con la Regulación de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.	<b>¢</b> 120.952.381,00	Decisión inicial: 5112- SUTEL- DGC-2015.		
Q-4: Desarrollo de una solución informática centralizada y automatizada para la gestión de dispositivos móviles robados/hurtados, extraviados, clonados y falsificados.	¢120.952.381,00	2015LI- 000001- SUTEL		
M-1: Implementación del sistema para el monitoreo de puntos de interconexión (continuación M2-2014)	¢ 95.238.095,00			
M-2: Evaluación y análisis del marco regulatorio y definición de estructura y contenido de base de datos para el levantamiento de información de infraestructura instalada (georeferenciada, nivel de ocupación).	<b>¢</b> 190.476.190,00			
Compromisos 2015 que dependen de 2016	¢839.047.619,05			

FUENTE: Sutel

Es importante subrayar, las razones que motivaron el cierre de dichos proyectos:

- a) El oficio No. 10770 (DFOE-IFR-0308) con fecha del 28 de julio de 2015, mediante el cual la Contraloría General de la República notifica a la Sutel su decisión de improbar el canon de regulación estimado para el año 2016 dejando en vigencia el monto ajustado de \$\pi\6.033.000.577,50\$, generando un impacto en los proyectos que la Sutel tiene en proceso de ejecución dentro de su Plan Operativo 2015, ya que son proyectos plurianuales que trascienden al año 2015 y continúan en el año 2016 y siguientes, por lo que la posibilidad de adjudicar en el 2015 es nula, debido al riesgo financiero de poder realizar los pagos comprometidos en el año 2016.
- b) La ausencia de recursos para el 2016 condujo evidentemente, a que algunos proyectos ya mencionados que empezaban en el 2015 no pudieran adjudicarse, ya que no son sostenibles en el tiempo y derivarían en responsabilidades administrativas si dicha situación aconteciera.
- c) La incertidumbre sobre el uso de los recursos presupuestarios derivó en un retraso en el desarrollo de los proyectos plurianuales que iniciaban en el 2015, ya que si



dichos proyectos se adjudican este año no se cuenta con certeza de la capacidad de pago para el 2016 (año en que los pagos se volvían más fuertes por ser el de implementación). Lo que implicó el postergarlos al próximo periodo con el objetivo de garantizar los recursos en el Canon de Regulación de 2017.

d) La ejecución de los proyectos mencionados debe ser suspendida y las licitaciones asociadas a su desarrollo no pueden adjudicarse, ya que no cuentan con la sostenibilidad financiera para hacer frente a los pagos recurrentes que representan.

Posteriormente, mediante el acuerdo 02-47-2015 del 24 de setiembre de 2015, la Junta Directiva de ARESEP aprobó los cambios propuestos.

#### VI. RESULTADOS DEL USO DE RECURSOS DE CANON DE REGULACIÓN

# 6.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon, con base en la evaluación del Plan Operativo Institucional.

En el inicio de la programación anual 2015, la Sutel estableció 16 proyectos que debían ejecutarse con los recursos del canon de regulación. No obstante, por las restricciones económicas y las condiciones del entorno hicieron que se cerraran 6 proyectos, este dato corresponde a todos los proyectos de la Dirección General de Calidad y proyectos de la Dirección General de Mercados.

Los 10 proyectos restantes son de todas las áreas de la organización: Consejo, Mercados, y Operaciones.

Los dos proyectos de Mercados que se eliminaron en la modificación del POI y los cuatro proyectos de Calidad que se eliminaron por la improbación del Canon de Regulación fueron suprimidos de la evaluación, como se expuso en los Alcances y Limitaciones de este documento.

#### 6.1.1 Avance del desarrollo de los objetivos estratégicos

El desarrollo de los objetivos estratégicos, estuvo marcado por uso de los recursos del canon y su relación con el cumplimiento de metas sustantivas de los proyectos de la Sutel, donde en promedio se presentó un avance del 61.33% para todos los objetivos que incluyeron proyectos para su cumplimiento.

El objetivo estratégico 1, "Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de telecomunicaciones para la protección de los derechos de los usuarios, promoción de la competencia, administración del espectro y mejoramiento de la calidad del servicio", tuvo un avance promedio del 51% para los dos objetivo de Regulación de las Telecomunicaciones.



Tabla 2. Avance del Objetivo Estratégico 1

	AVANCE POR OBJETIVO ESPECIFICO			
Objetive	Objetivo Estratégico 1: Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de telecomunicaciones			
1,1	Desarrollar metodologías e implementar lineamientos que favorezcan la promoción de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones como un medio para fortalecer la competencia.	81%		
1,2	Realizar un sistema que permita el registro de los diferentes procesos de la Superintendencia, para facilitar la información disponible al público.	20%		

FUENTE: Sutel.

El objetivo "Desarrollar metodologías e implementar lineamientos que favorezcan la promoción de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones como un medio para fortalecer la competencia", está relacionado con las labores de la DGM para el desarrollo del mercado. En promedio, el avance sobre los proyectos es de 81%, donde destacan la metodología para cargos de uso compartido y el análisis de competencia efectiva de los mercados. Se excluyen de esta evaluación los proyectos M-1 sobre sistemas de monitoreo de puntos de interconexión y el M-2 sobre infraestructura instalada que se eliminaron del POI.

Uno de los objetivos más rezagados, con un 20% de avance es "Realizar un sistema que permita el registro de los diferentes procesos de la Superintendencia, para facilitar la información disponible al público" relacionado con el RNT, cuya complejidad ha mermado la velocidad de avance del proyecto. El objetivo es consolidar un único sistema de gestión que permita la automatización y centralización de todos los procesos, procurando agilidad y eficiencia para la Institución. Así las cosas, se planteó la fusión de éste proyecto de gestión del RNT junto con el proyecto operativo 2015 "Adquisición de una herramienta Web para la gestión de los procesos de calidad" por sus similitudes en varios requerimientos de gestión de trámites. En el último avance del proyecto, se realizó una pre audiencia con el fin de realizar mejoras al cartel.

Respecto a los otros tres objetivos estratégicos, en la Tabla 3 se muestra su avance al 31 de diciembre de 2015.

Tabla 3. Avance de los Objetivos Estratégicos 2. 3 v 4

	AVANCE POR OBJETIVO ESPECIFICO	31-dic		
Objetivo Estratégico 2: Mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas				
2,1	Mejorar los mecanismos de protección al usuario mediante estrategias de regulación que evaluen la calidad de los servicios.	Eliminado del POI		
Objetivo Estratégico 3: Hacer eficiente la gestión de la SUTEL a través de la innovación tecnológica				
3,1	Fortalecer la infraestructura y plataforma tecnológica y de sistemas de información, y definir las políticas para su implantación en forma ordenada, para apoyar los servicios sustantivos que otorga la institución	66%		
Objetivo Estratégico 4: Promover el desarrollo del talento humano de la SUTEL				
4,1	Realizar una nueva estrategia institucional que permita la adecuación de la institución a los cambios del entorno y responda a criterios de calidad, eficiencia y transparencia en la regulación	67%		

FUENTE: Sutel.



El objetivo estratégico 2, "*Mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas*" se excluyen de esta evaluación los proyectos Q-1, Q-2, Q-3 y Q-4 sobre calidad de redes que se eliminaron del POI, por la improbación del Canon de Regulación, mediante el acuerdo número 034-049-2015 del 8 de setiembre de 2015, el Consejo de la Sutel aprobó el cierre de los proyectos, ya que su ejecución dependía de la certeza financiera de 2016.

El objetivo estratégico 3, "Hacer eficiente la gestión de la SUTEL a través de la innovación tecnológica", tuvo un avance de 66% en promedio. Los proyectos que se desarrollan aquí están relacionados con fortalecer la infraestructura y plataforma tecnológica y de sistemas de información, con un avance en promedio de un 66%.

Respecto al objetivo estratégico 4, "Promover el desarrollo del talento humano de la SUTEL", éste tiene un avance del 67% y está relacionado con el diseño de estrategias que sirvan al fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, planeación estratégica y sistemas de calidad.

#### 6.1.2 Avance de los proyectos ejecutados

Los proyectos por cada una de las direcciones que son financiados con el canon de regulación reflejan un avance promedio 59%, un amplio avance con respecto al primer semestre que fue del 27%. En la siguiente tabla, se muestra el desempeño de cada dirección, versus la cantidad de proyectos del Plan que tienen a su cargo.

Tabla 4. Desempeño por Dirección

Dirección	I seme	stre	II semestre	
Direction:	# Proyectos	% avance	# Proyectos	% avance
Calidad	4	21%	0	Eliminado
Mercados	4	14%	2	81%
Operaciones	3	25%	3	67%
T.I.	4	66%	4	66%
RNT	1	10%	1	20%
TOTAL	16	27%	10	59%

FUENTE: Sutel.

En el caso particular de la Dirección General de Calidad, debe tenerse en cuenta que cuatro proyectos de Calidad de Redes no se contabilizan en la evaluación por la escasez de recursos financieros y la improbación del canon de regulación. En el caso particular de la Dirección General de Mercados, dos proyectos no se contabilizan en la evaluación.

Es importante destacar, que en este caso se presenta el avance de acuerdo a los proyectos que tiene cada Dirección y no por los objetivos operativos a los cuales responde, destacando el avance de la Dirección General de Mercados, con un 81%, seguido por Operaciones con un 67%, y Tecnologías de Información con un 66%; por último, el proyecto del RNT es el que presenta el menor desempeño de un 20%.



#### 6.1.2.2 Dirección General de Mercados

La Tabla 5, muestra el resumen del avance por cada uno de los proyectos que comprenden la Dirección General de Mercados, además del desempeño comparado entre el primer y segundo semestre del 2015. El monto total presupuestado para la ejecución de todos los proyectos asciende a \$\psi 528.000.000\$ millones de colones. Teniendo en cuenta la particularidad que el proyecto M-1 fue suspendido por improbación del Canon de Regulación y el proyecto M-2 fue eliminado por la priorización de proyecto; los proyectos crecieron de un 14% a un 81% desde la evaluación de junio pasado.

Tabla 5. Avances en los proyectos De la Dirección de General de Mercados

DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS							
Cod.	Proyecto:	30-Jun	30-Dic	Presupuesto	Ejecutado		
M-1	Implementación del sistema para el monitoreo de puntos de interconexión (continuación M2-2014)	10%	Eliminado del POI	<b>\$</b> 95.238.095	Eliminado del POI 2015		
M-2	Evaluación y análisis del marco regulatorio y definición de estructura y contenido de base de datos para el levantamiento de información de infraestructura instalada (georeferenciada, nivel de ocupación).	Eliminado del POI	Eliminado del POI	<b>¢</b> 190.476.190	Eliminado del POI 2015		
M-3	Valoración y análisis de la metodología para la determinación de los cargos para el acceso a infraestructura esencial de uso compartido.	6%	83%	<b>©</b> 121.142.857	<b>©</b> 15.275.996		
M-4	Análisis de la existencia de condiciones suficientes para garantizar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones	22%	79%	<b>©</b> 121.142.857	<b>₡</b> 126.157.427		

FUENTE: Sutel.



Según el reporte recibido por esa dirección, la justificación del avance de los proyectos es:

M-3. Valoración y análisis de la metodología para la determinación de los cargos para el acceso a infraestructura esencial de uso compartido: presenta un avance de un 83% y una ejecución de un 13%, el objetivo del proyecto es disponer de información sobre la infraestructura de telecomunicaciones desplegada en el país para atender casos de competencia, acceso e interconexión, estimación de cargos, análisis de calidad de los servicios y desarrollo de proyectos de FONATEL, entre otros.

Se determinó la necesidad de iniciar con el proyecto después de haber terminado la propuesta del Reglamento del Uso Compartido de Infraestructura Pública; por lo que se identificó la necesidad de realizar un levantamiento de requerimientos adicionales a los que ya se tenían propuestos, ya que las condiciones del proyecto se modificaron, y con ello se necesitó un nuevo informe que enfocara todas las necesidades identificadas por el área técnica y de esta forma, poder realizar un estudio de mercado atinente a lo que la DGM requiere. Para atender esa solicitud se formó un grupo de trabajo interdisciplinario para elaborar lo requerido.

La licitación abreviada número LA-000012-SUTE se adjudicó mediante el oficio 7021-SUTEL-DGM-2015 de octubre del 2015 a la empresa *BlueNote Managment Consulting*, con el fin de seguir el proceso de adjudicación por parte de proveeduría. La ejecución del proyecto se dio de manera apropiada y en el tiempo establecido en la contratación respectiva, se espera concluir en el primer mes del 2016, la revisión del último entregable.

M-4. Análisis de la existencia de condiciones suficientes para garantizar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones: presenta un avance de un 79% y una ejecución de 104%, el proyecto pretende disponer de herramientas y el análisis de la valoración para determinar nuevos operadores importantes en el mercado.

La metodología en la que se basaría el proyecto debía ser revisada por COPROCOM no obstante este ente demoró mucho más de lo previsto en la planificación inicial.

Ante la espera del criterio de COPROCOM sobre la metodología, en la cual la Dirección de Mercados no tenía injerencia para tomar acciones al respecto, se decidió adelantar las actividades sobre la ejecución de aquellas acciones que se podían ir avanzando. Con respecto a lo anterior, se preparó la logística adecuada para que la consulta a los sectores interesados no presentara atrasos en dichas presentaciones, y logrando así que ese mismo día se evacuaran todas las dudas que surgieran sobre el tema.

El proyecto consta de 2 contrataciones, las cuales fueron adjudicadas por el área de Proveeduría:

1) La 2015LA-00006-SUTEL, que es la contratación de "servicios estadísticos para la elaboración de una encuesta a hogares que permita analizar el acceso, uso y percepción de los usuarios finales para servicios de telecomunicaciones".

La ejecución de la encuesta de hogares para analizar el acceso, uso y percepción de los usuarios finales para una serie de servicios de telecomunicaciones (Licitación abreviada 2015LA-000006-SUTEL) sufrió un atraso debido a situaciones climáticas, de dificultades de acceso a las zonas (la encuesta tiene cobertura nacional) y dificultades de campo para encontrar hogares con las condiciones tecnológicas requeridas para el estudio.



En cuanto a la ejecución del trabajo de campo de encuesta de hogares, se recibió de manera oportuna la solicitud de ampliación de prórroga del plazo de ejecución de la contratación (NI-11634-2015) y mediante oficio 8394-SUTEL-DGM-2015 se otorgó prórroga hasta el 20 de enero del 2016.

2) La 2015LA-00007-SUTEL que es la "Contratación de servicios para la elaboración de un estudio internacional comparativo sobre las distintas variables relacionadas con el comportamiento y grado de competencia en distintos mercados internacionales de telecomunicaciones".

Mediante el oficio 3506-SUTEL-DGM-2014 del 25 de mayo del 2015, la DGM solicitó a la Proveeduría de la SUTEL el inicio de un procedimiento de contratación de servicios especializados para la elaboración de un benchmarking internacional de distintas variables de los servicios de telecomunicaciones.

A partir de lo solicitado en el oficio 3506-SUTEL-DGM-2015, se procedió a abrir la licitación abreviada 2015LA-0000007-SUTEL estableciéndose como objeto del cartel el "contratar servicios profesionales para que se realice un estudio comparativo internacional (benchmarking internacional) sobre distintas variables específicas que reflejen la evolución, el comportamiento y el grado de competencia del sector telecomunicaciones en distintos mercados internacionales, con el objetivo de usar dichos datos de referencia para evaluar el grado de competencia actual del mercado de telecomunicaciones costarricense". Para tales efectos se determinó que el estudio comparativo se debía llevar a cabo para distintas categorías de países, que se establecieron en relación con el tiempo transcurrido desde la fase de apertura del mercado de telecomunicaciones a la actualidad.

Los servicios que debía contemplar el benchmarking internacional son los siguientes:

- ✓ Telefonía móvil.
- ✓ Acceso a internet móvil.
- ✓ Telefonía fija.
- ✓ Acceso a internet fijo.

Mediante oficio 8234-SUTEL-DGM-2015 del 26 de noviembre del 2015, la DGM presentó al Área de Proveeduría el "Informe de recepción definitiva de la licitación abreviada 2015LA-000007-SUTEL", en el que se concluye que la contratación y se autoriza el pago respectivo.

Con ello, se podría indicar que el avance del proyecto se encuentra en los parámetros aceptables en cuanto a la ejecución de las licitaciones asociadas. No obstante, no debe perderse de vista que estas licitaciones junto con procesos internos adicionales, permiten generar la información respectiva que previo a la realización de un análisis exhaustivo conducirán a decisiones regulatorias importantes en materia de control tarifario, operadores importantes y posibles redefiniciones de mercados relevantes.

#### 6.1.2.3 Dirección General de Operaciones

La Dirección General de Operaciones tiene asignados siete proyectos, cuatro de Tecnologías de Información, dos que lidera el área de Planificación y uno que lidera el área de Finanzas. Los avances sobre los proyectos de junio a diciembre se muestran en la Tabla 6; pasando de un 29% a un 66% de junio a diciembre en la evaluación, además del desempeño comparado entre el primer y segundo semestre del 2015.



### Tabla 6. Avances en los proyectos De la Dirección de General de Operaciones

	DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES					
Cod .	Proyecto:	30- Jun	30- Dic	Presupuesto	Ejecutado	
TI-1	Virtualización de aplicaciones para acceso remoto desde que cualquier dispositivo a los Sistemas de la SUTEL.	10%	100%	₡ 44.190.476	<b>\$</b> 35.649.236	
TI-2	Continuidad Sitio Alterno para Servicios de Infraestructura Tecnológica	97%	100%	<b>Ø</b> 99.428.571	<b>#</b> 44.615.680	
TI-3	Implementación de la herramienta para automatización de una PMO y Proyectos Institucional	10%	20%	<b>#</b> 41.428.571	₡ -	
TI-4	Implementación de procesos de mejora para Gestión de Tecnologías de Información (ITIL, COBBIT,ISO)	10%	45%	₡ 23.809.524	₡ -	
O-1	Desarrollo del Plan Estratégico de la Sutel 2016 - 2020	25%	83%	<b>#</b> 42.119.048	<b>#</b> 40.000.000	
O-2	Desarrollo e implementación de un sistema de Calidad en la Sutel	45%	45%	₡ 8.285.714	₡ 3.999.000	
O-3	Implementación de sistema de costeo por actividades	6%	72%	<b>\$\pi</b> 22.095.238	<b>#</b> 11.983.000	

FUENTE: Sutel.

TI-1. Virtualización de aplicaciones para acceso remoto desde que cualquier dispositivo a los Sistemas de la SUTEL. El proyecto presenta un avance de un 100% y una ejecución de 81%, el mismo pretende analizar la implementación de una solución segura y eficiente para el acceso remoto de los servicios en tecnologías de información que brinda la institución. Considerando temas de confidencialidad, disponibilidad de las aplicaciones.

Los términos de referencia del proyecto salieron la primera semana de julio, ya que el proyecto depende del cierre de TI-2. No obstante, el proyecto se recibió a satisfacción y se ejecutó al 100% de acuerdo al cronograma de la licitación 2015LA-000013-SUTEL.

TI-2. Continuidad Sitio Alterno para Servicios de Infraestructura Tecnológica: presenta un avance de un 100% y una ejecución de un 45%, el objetivo es contar con la infraestructura de un sitio alterno y redundante para la institución, mediante la contratación de servidores, servicios de actualización de los sistemas operativos, que permitan respaldar la información de forma inmediata (sincrónica).

El proyecto se ejecutó al 100% de acuerdo al cronograma de la contratación 2015CD-00005-SUTEL.

TI-3. Implementación de la herramienta para automatización de una PMO y Proyectos Institucional: presenta un avance de un 20% y una ejecución de un 0%, el objetivo del mismo es disponer de un mecanismo que permita determinar la viabilidad de las iniciativas que se presenten para la incorporación en el POI.



Se cuenta con el cartel del proyecto y la decisión inicial; sin embargo, está en proceso por parte de área de Proveeduría el proceso licitatorio para la adjudicación.

TI-4. Implementación de procesos de mejora para Gestión de Tecnologías de Información (ITIL, COBBIT, ISO): presenta un avance de un 45% y una ejecución de un 0%, el objetivo del proyecto es el aseguramiento de la Calidad en procesos de Tecnología de la Información para el cumplimiento en un alto porcentaje de las normas técnicas dictadas por la Contraloría General de la República.

También depende del PETI, este proyecto se hizo mediante la ampliación de la contratación 2014LA-000016-SUTEL, la cual presentó un retraso considerable por un recurso de apelación presentando por una empresa ante la Contraloría General de la República, dando como criterio en diciembre que se mantenga el acto de adjudicación, además ya en ejecución la empresa contratada solicitó una prórroga de un mes.

Estos últimos tres proyectos de Tecnologías de Información estaban programados para desarrollarse en el segundo semestre ya que dependían de otros insumos; además el TI-2 consumía más recursos humanos en su elaboración.

O-1. Desarrollo del Plan Estratégico de la Sutel 2016–2020: presenta un avance de un 83% y una ejecución de un 95%, el objetivo de este proyecto es desarrollar un plan estratégico 2016-2020, mediante varias etapas: formulación de la estrategia, operacionalización, seguimiento de la aplicación del Plan y ajuste.

El proyecto se adjudicó mediante la contratación directa 2015-CD-000102-Sutel; de acuerdo al cronograma del proyecto se han recibido dos entregables correspondientes a la fase I: Diagnóstico y revisión de las áreas sustantivas y de apoyo; y la fase II: Entrega de informe con la definición del Mapa Estratégico: Misión, Visión y Valores Institucionales, Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y la respectiva Valoración de Riesgos de los Objetivos Estratégicos.

Por ello, se espera terminar en tiempo y forma el cronograma del proyecto durante el I trimestre del 2016.

O-2. Desarrollo e implementación de un sistema de Calidad en la Sutel. Presenta un avance de un 45% y una ejecución de un 48%, el objetivo del proyecto es realizar un diagnóstico, evaluar brechas y recomendaciones hacia un sistema de gestión de calidad en DGO conforme en el borrador final o en la Norma aprobada ISO9001:2015.

Mediante la Licitación abreviada 2015LA-000004-SUTEL se realiza la "Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad conforme en el borrador final o la norma aprobada ISO 9001:2015". Este proyecto se está realizando en coordinación con la Dirección General de Mercados y

se está ejecutando de acuerdo al cronograma, quedando la fase 6 correspondiente a al diagnóstico de la DGO para el I trimestre del 2016.

O-3. Implementación de sistema de costeo por actividades. Presenta un avance de un 72% y una ejecución de un 54%, el objetivo del proyecto es la medición de la productividad por centro funcional y determinación de los costos por fuente de financiamiento.



Mediante la contratación directa 2015CD-000097-Sutel, se adjudicó la contratación que se ha venido cumpliendo según el cronograma esperado, recibiéndose dos entregables y quedando pendiente de acuerdo a lo planeado los dos últimos para el año 2016.

#### <u>6.1.2.4 Registro Nacional de Telecomunicaciones:</u>

CS-1. Implementación del Sistema de Gestión del Registro Nacional de Telecomunicaciones: El objetivo del proyecto es el diseñar una base de datos y una herramienta que permita la automatización de los procesos, el registro, la consulta y la búsqueda de información que debe inscribirse en el RNT. El proyecto presenta un avance de un 20% y una ejecución de un 12%, debido a una serie de atrasos que se justifican a continuación:

Durante el primer semestre se determinó que por la complejidad del proyecto, se requiere de un apoyo experto en el desarrollo de los términos de referencia y especificaciones técnicas para la elaboración de una herramienta automatizada en una plataforma digital inter operativa.

Con el fin de consolidar un único sistema de gestión que permita la automatización y centralización de todos los procesos, procurando agilidad y eficiencia para la institución se plantea la fusión de éste proyecto de gestión del RNT junto con el proyecto operativo 2015 "Adquisición de una herramienta Web para la gestión de los procesos de calidad" por sus similitudes en varios requerimientos de gestión de trámites.

El Sistema de Gestión del RNT se absorbe en el proyecto de "Diseño, Desarrollo e Implementación de una Plataforma de Interoperabilidad e Integración Digital para la Tramitología de los Procesos Institucionales y Automatización de la Inscripción y Certificación del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)" bajo la contratación 2015LI-000003-SUTEL según acuerdo 008-056-2015. Posteriormente, la Unidad jurídica emitió un criterio donde indica la recomendación de separación de la fase de "Contratación para la capacitación, levantamiento y modelado de procesos y trámites utilizando el estándar BPMN 2.0 y los requerimientos funcionales del Registro Nacional de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones" del desarrollo e implementación de la plataforma. Se recomienda iniciar y concluir previamente la fase I para aportarlo como insumo de partida de la fase II del proyecto.

Se procedió a iniciar con la fase I, "Contratación para la capacitación, levantamiento y modelado de procesos y trámites utilizando el estándar BPMN 2.0 y los requerimientos funcionales del Registro Nacional de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones" para continuar con el proceso de desarrollo e implementación de la fase siguiente. Se realizó pre-audiencia en diciembre para realizar mejoras al borrador de Cartel.

#### 6.1.3 Otros proyectos importantes

De la revisión del año anterior, se determinó que dos proyectos debían continuar por la importancia que poseen para la institución. Así las cosas, con los recursos del Superávit de Regulación se distribuyeron entre los proyectos al 31 de diciembre de 2015, puede informarse lo siguiente:



# Tabla 7. Avances en los proyectos Financiados con Superávit 2014

	SUPERAVIT DE REGULACION						
Cod.	Proyecto:	% Avance					
Me-1	Desarrollo e implementación de un sistema de Calidad en la Sutel	89%					
Me-2	Revisión de las tarifas de usuario final del servicio de acceso a Internet Fijo	100%					

FUENTE: Sutel.

Me-1. Desarrollo e implementación de un sistema de Calidad en la Sutel. El objetivo del proyecto es el diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad para la DGM. Además de realizar un diagnóstico, evaluar brechas y recomendaciones hacia un sistema de gestión de calidad en DGO conforme en el borrador final o en la Norma aprobada ISO9001:2015.

Mediante la Licitación abreviada 2015LA-000004-SUTEL se realiza la "Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad conforme en el borrador final o la norma aprobada ISO 9001:2015".

El cumplimiento se ha dado según la programación establecida, concluyéndose cinco fases según el cronograma de acuerdo a lo planeado con un total de siete fases.

Me-2. Revisión de las tarifas de usuario final del servicio de acceso a internet fijo: este proyecto complementa las labores que realiza la Dirección General de Mercados para la fijación tarifaria, y conlleva determinar los precios que incentiven la competencia y la eficiencia del uso de los recursos.

Debido a que es la primera vez que la SUTEL va a realizar la fijación de esta naturaleza para el servicio de acceso a internet fijo, el cual es prestado por distintos tipos de redes, fue necesario realizar una revisión de los cambios que se han realizado en el mercado.

Mediante acuerdo del Consejo N° 026-051-2015 del día 23 de septiembre 2015 el Consejo recibió dicho Informe y solicitó que antes de enviar la propuesta a Audiencia Pública, se realizará un estudio sobre la procedencia técnica de mantener la homologación de la tarifa del servicio de acceso a Internet fijo al servicio de Internet móvil por velocidad, tal y como lo contempla la resolución N° RCS-615-2009 denominada "Revocación total de la Resolución RSC-001-2009 del 28 de enero de 2009 y fijación de Tarifas Máximas", y a partir de los resultados de dicho estudio valorar las posibles fijaciones tarifarias. De allí que el proyecto se concluyera (se dispone de una estimación tarifaria), durante el periodo 2016 se atenderán las consultas planteadas por el Consejo para disponer la tarifa a audiencia.

6.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el periodo, con base en el informe de rendición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y el Consejo.

#### 6.2.1. Dirección General de Operaciones

Corresponde a la Dirección General de Operaciones (DGO), administrar y gestionar los procesos administrativos y financieros que sirven de apoyo a los demás procesos de la



Sutel. Esta dirección depende directamente del Consejo y está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- ✓ Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- ✓ Tecnologías de Información.
- ✓ Recursos Humanos.
- ✓ Finanzas.
- ✓ Gestión Documental.
- ✓ Proveeduría y Servicios Generales.

En el cumplimiento de las diversas tareas asignadas a esta Dirección, podemos citar entre los resultados más relevantes, los siguientes:

#### 6.2.1.1. Tecnologías de Información

Los proyectos del área de Tecnologías de Información en el 2015 a destacar se presentan a continuación:

- ✓ Desarrollo del Plan Estratégico en Tecnologías de Información (PETI) y las Normas Técnicas de la Contraloría General de la República.
- ✓ Desarrollo, implementación y puesta en marcha de un sistema web e implementación de una solución de inteligencia de negocios para los indicadores del sector de telecomunicaciones de la Sutel.
- ✓ Virtualización de escritorios.
- ✓ Continuidad del Sitio alterno para servicios de infraestructura.

#### 6.2.1.2. Presupuesto, Planificación y Control Interno

En materia de planificación institucional se programó la ejecución anual de 16 proyectos correspondientes al canon de regulación. No obstante, debido a las restricciones presupuestarias generadas por la improbación del canon de regulación para el año 2016 y la disminución en la recaudación de este, el Consejo se vio obligado a suspender la ejecución de cinco proyectos, los cuales al tener una programación multianual no fue posible asumir su financiamiento para el período planificado.

Sin embargo, dadas las características financieras, todas las áreas de la organización (Consejo, Mercados, Calidad, y Operaciones) lograron ejecutar los 10 proyectos restantes en el plazo anual fijado.

En materia de control interno, se continuó con el proceso de autoevaluación y la capacitación de funcionarios, todo ello con recursos internos.

Por último, cada una de las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República y la Auditoría Interna fue atendida con prioridad, incluyendo las resultantes del DFOE-IFR-IF-07-2015 "Informe sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de telecomunicaciones".



#### 6.2.1.3. Recursos Humanos

Con el apoyo de la Junta Directiva de la ARESEP y de las Direcciones Generales de la Sutel se lograron concretar los procesos de reclutamiento y selección de nuevas plazas para la institución.

En cuanto a la consolidación del clima organizacional se realizó durante el período 2015 una actividad de integración, cuyos objetivos buscaban retos desafiantes y de unión grupal.

Se trabajó en la mejora de actitudes y conductas positivas con respecto a los valores y al Código de Ética institucional, lo cual permitió identificar competencias personales, un mayor conocimiento de las características y atributos de los funcionarios, y la comunicación efectiva y fomento del trabajo en equipo.

Con el objetivo de cumplir con las recomendaciones brindadas por la Auditoría Interna para brindar a los funcionarios mejores condiciones en sus puestos de trabajo según el cronograma establecido en el Plan de Salud Ocupacional y el Plan de Emergencias, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Actualización de los Planes de Salud Ocupacional y Emergencias.
- ✓ Señalización de seguridad para el edificio.
- √ Valoraciones ergonómicas.
- ✓ Implementación del programa de orden y limpieza.
- ✓ Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 7600.
- ✓ Simulacros de evacuación en el mes de enero y mayo.
- ✓ Capacitaciones para la brigada de la Sutel.

El Consejo de la SUTEL ha promovido la inversión en capacitación, desarrollo de habilidades gerenciales y conocimiento en general de las telecomunicaciones, por lo cual once funcionarios de todas las Direcciones, gozan de algún tipo de beca de estudio, que les permite especializarse en su área profesional.

#### 6.2.1.4 Finanzas

Se inició el proyecto de elaboración de una metodología de costos para la Sutel, que busca contar con un mecanismo para distribuir los costos institucionales de forma adecuada, según las actividades y asignación de recursos por fuente de financiamiento. Este proyecto permitirá brindar un mayor nivel de seguridad para los operadores y proveedores de servicio, con respecto a los costos asignados en el canon de regulación. Además, cumplirá con las recomendaciones de la Contraloría General de la República y el principio de servicio al costo plasmado en la Ley N° 7593.

Adicionalmente, se implementaron las Normas Internacionales de Contabilidad para el sector público, con el fin de acatar y cumplir el decreto 34918-H de la Presidencia de la República y el Ministerio de Hacienda.

La SUTEL ha llegado a un nivel de eficiencia del 99,57% en la recaudación del cobro y facturación del canon de regulación. Cabe señalar que precisamente una auditoría externa realizada a la Sutel, brindó una opinión limpia sobre los estados financieros institucionales a diciembre de 2014.



#### 6.2.1.5 Gestión Documental

En el año 2015, fueron presentadas a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos del Archivo Nacional las 19 tablas de plazo de conservación de documentos de la institución.

En este mismo año se desarrolló el proyecto de digitalización de las contrataciones y licitaciones ejecutadas por el Departamento de Proveeduría, con un total de 163 procesos, lo cual ofreció mayor comodidad electrónica a los usuarios y logró un mínimo de tiempo en los requerimientos en de materia.

Se continuó además con la biblioteca de la Sutel, que cuenta ya con 50 registros y se espera siga en crecimiento.

#### 6.2.1.6 Proveeduría y Servicios Generales

La labor está basada principalmente en dar apoyo a las áreas sustantivas. Sin embargo, se logró implementar las nuevas salas de reunión y atención a los usuarios y operadores, necesarias por el crecimiento en transacciones y actividades de la institución. Se tramitaron donaciones de activos en desuso, pero en funcionamiento a instituciones públicas. Se realizó la remodelación parcial del tercer piso para habilitar más puestos de trabajo.

#### 6.2.2. Dirección General de Calidad

La Dirección General de Calidad (DGC), ejecuta acciones tendientes a garantizar que los derechos de los usuarios sean respetados por los operadores y proveedores, así como también velan para que los servicios de telecomunicaciones disponibles al público cuenten con precios asequibles para los usuarios. Para ello, se realizan estudios técnicos programados y se efectúa la atención y resolución de reclamaciones.

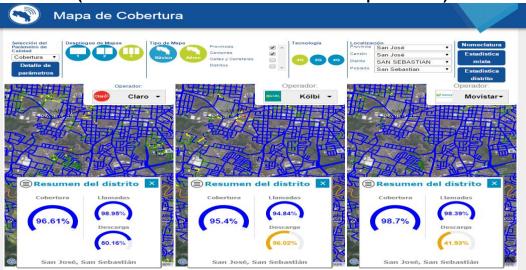
La unidad financiada con recursos del canon de regulación corresponde a Calidad de Redes, esta unidad evalúa las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como también se encarga de tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642.

En la evaluación de la calidad, el proceso de fiscalización de los servicios de telecomunicaciones se realiza a través de las mediciones del servicio de telefonía móvil de los operadores y las mediciones tipo drive test (pruebas de campo) a nivel nacional del servicio de telefonía móvil e internet móvil, para evaluar los parámetros de área de cobertura, portadora contra interferente, completación de llamadas, calidad de voz e Internet móvil.

Para el 2015 la meta era medir un total de 7.752 kilómetros de rutas de la red vial nacional y un total de 286 poblados a nivel nacional. El detalle de la información está disponible al público a través del sistema de información geográfica del sitio electrónico mapas.sutel.go.cr, que fue mejorado para brindar datos resumen por distritos y para ser adaptado a dispositivos móviles, permitiendo con ello un mejor acceso a la información, según consta en la siguiente ilustración.



Figura 1. Mapa de cobertura de los operadores de servicio de voz e Internet móvil (Rutas de la Red Vial Nacional evaluadas por la DGC)



FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

También, se evalúa el grado de percepción y satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios provistos por los diferentes operadores y proveedores de telecomunicaciones, entre los que se encuentran: telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil) y televisión por suscripción, a nivel nacional y según las características socio-demográficas idóneas para el estudio.

A continuación, se muestra la nota final de percepción de la calidad para cada uno de los operadores/proveedores evaluados, según el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Percepción de la calidad por operadores/proveedores evaluados

Servicio	Operador	Nota final de la percepción de la calidad
Telefonía fija tradicional	ICE	8,49
	Call My Way	8,89
	Telecable	8,27
Telefonía IP	Cabletica	7,84
	Tigo	7,52
	Movistar	8,89
	Tuyo	8,79
Telefonía móvil	Fullmóvil	8,70
	Claro	8,41
	Kolbi	8,19
	Telecable	8,38
Transferencia de datos fija	Cabletica	8,17
	ICE	8,15
	Tigo	7,82
	Movistar	8,43
	Claro	8,21



Servicio	Operador	Nota final de la percepción de la calidad
Servicio de transferencia de	Tuyo	8,18
datos a través de redes	Kolbi	7,83
móviles	Fullmóvil	7,66
	Telecable	8,75
	Sky	8,65
Servicio de televisión por	Cabletica	8,64
suscripción	Claro	8,58
CUENTE: Divocción Conoval do Colidad	Tigo	8,02

FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

Las evaluaciones efectuadas en el año 2014 abarcaron un total de 48.036 kilómetros de recorrido, acumulando un promedio de 17 millones de puntos por cada uno de los operadores evaluados.

Gráfico 1. Evaluación global de los parámetros de los artículos 63, 59, 64, 62 del RPCS, para la red 3G del ICE, CLR y TLF



FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

Para el caso particular del servicio de Internet Móvil 3G, se evaluó la velocidad de descarga de dicho servicio. Los principales resultados anuales se muestran en Cuadro 2; estos indicadores son: promedio, mediana (P50), cuarto quintil (P80) y percentil 95 (P95).

Cuadro 2. Indicadores estadísticos anuales para la velocidad de descarga 3G a nivel nacional

Indicador	ICE (kbps)	Telefónica (kbps)	Claro (kbps)
Promedio	575	769	1048
P50	574	797	1066
P80	836	980	1456
P95	1090	1135	1817

FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel



El desempeño promedio anual del servicio de Internet móvil se muestra de forma detallada a través de los siguientes mapas de desempeño de velocidad de descarga a nivel nacional:

Servicio de internet Movil del ICE, Telefonica y Claro

Figura 2. Mapa de desempeño de la velocidad de descarga para el servicio de Internet Móvil del ICE, Telefónica y Claro

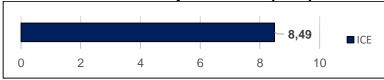
FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

La evaluación del grado de percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, tuvo como objetivo evaluar el grado de percepción y satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios provistos por los diferentes operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y televisión por suscripción, a nivel nacional y según las características socio-demográficas idóneas para el estudio.

El cartel de licitación pública 2015LA-000003-SUTEL fue adjudicado a la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A., la cual presentó el informe final con el resultado del grado de percepción y satisfacción por parte de los usuarios para cada uno de los servicios evaluados.

A continuación, se muestran las nota finales de la percepción de la calidad para cada uno de los operadores/proveedores evaluados.

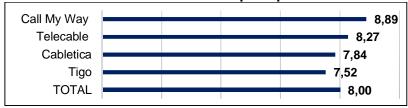
Gráfico 2. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía fija tradicional por operador.



FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

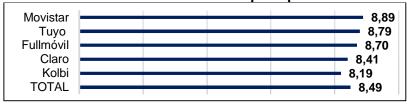


Gráfico 3. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía IP por operador.



FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

Gráfico 4. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía móvil por operador.



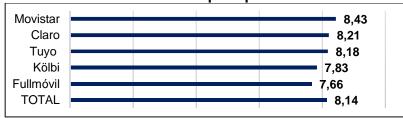
FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

Gráfico 5. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de transferencia de datos fija por operador.



FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

Gráfico 6. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles por operador.



FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

En el año 2015 se revisaron y homologaron un total de 23 contratos de adhesión de operadores/proveedores de servicios. Además, el Consejo dictó la Resolución RCS-107-2015 del 01 de julio de 2015, en la que se emitió la "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los



operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones", publicada en el Diario oficial La Gaceta N° 150 del 04 de agosto de 2015.

Para empoderar al usuario final de las telecomunicaciones e informarle sobre sus derechos, se llevó a cabo una campaña publicitaria sobre temas de derechos de los usuarios, proceso para interponer reclamaciones, plataforma de usuarios prepago y homologación de terminales móviles.

El alcance de esta campaña registra que los vídeos en redes sociales fueron reproducidos 205.213 veces, los banners se publicaron 4.002.950 de veces en los distintos espacios publicitarios web contratados y fueron alcanzadas 809.722 personas.

En cuanto a la tramitación de reclamaciones y denuncias presentadas, se debe destacar que la tasa actual promedio de resolución alcanzó la cifra de 67 reclamaciones por mes, superándose la cantidad de ingresos por mes (50 reclamaciones en promedio).

A pesar del esfuerzo institucional por mejorar y agilizar el proceso de resolución, existe un retraso del 27% en las reclamaciones de 2014, así como de un 62% en los expedientes ingresados en el año 2015, razón por la que el Consejo emitió la resolución RCS-298-2014 en la que hizo un llamado a los operadores a atender de forma efectiva las reclamaciones que se les presentan. La cantidad porcentual de reclamaciones por operador/proveedor para el año 2015, se muestra a continuación:

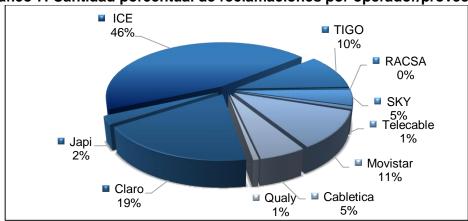


Gráfico 7. Cantidad porcentual de reclamaciones por operador/proveedor

FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

En dicho gráfico se muestra que los tres operadores con mayor cantidad de reclamaciones interpuestas ante la Sutel en el año 2015, son el ICE, Claro y Telefónica, con porcentajes de 46%, 19% y 11% respectivamente, cabe destacar que el 76% de la totalidad de las reclamaciones corresponde a estos tres operadores que brindan servicios de telefonía móvil y datos móviles.

En cuanto al registro, seguimiento y compensaciones de interrupciones y degradaciones en las redes de los operadores y proveedores se reportaron 784 incidencias. De igual forma, se aplicaron diversas compensaciones a los usuarios por interrupciones y degradaciones presentadas en sus servicios de telecomunicaciones para un total de 9.973.982 millones de colones en devoluciones efectuadas.



Con respecto, a la homologación de terminales móviles y en bandas de uso libre, se puso a disposición de los interesados el sitio web de homologación (http://homologacion.sutel.go.cr/) y se dio capacitación a los potenciales solicitantes de homologación en el uso de dicha plataforma. Además, la plataforma cuenta con vídeotutoriales para guiar a cualquier persona, de forma tal que en cualquier parte del mundo pueda realizar una solicitud de homologación en Costa Rica.

Se tramitaron 382 solicitudes de homologación por parte de los fabricantes de los principales terminales móviles en el mundo y 373 certificados de homologación de terminales de banda libre. También, se registraron 1.181.500 IMEIS a través de la página electrónica y la base de datos contabiliza un total de 6.504.500 IMEIS.

 Terminales Móviles Banda Libre 

Gráfico 8. Total de terminales (1633 Terminales) y banda libre (1336 terminales) homologados periodo 2010-2015

FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel.

Dentro de las acciones desarrolladas está el seguimiento a la revisión del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS) y el Reglamento de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF), fue remitida una propuesta a la Junta Directiva de la ARESEP para su trámite, la cual recibió observaciones que fueron atendidas.

#### 6.2.3. Dirección General de Mercados

Consolidó su estructura interna incorporando más personal y adecuando la gestión de los procesos internos acorde a la Norma Internacional ISO-9001:2015, lo que permitirá establecer indicadores de seguimiento y calidad.

Concretamente, se logró una mejora de 23 posiciones en el Índice de Desarrollo de las Telecomunicaciones (IDI) calculado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el cual, a su vez, se descompone en tres subíndices ponderados: Subíndice de Acceso (40%), Subíndice de Utilización (40%) y Subíndice de Aptitudes 20%.



#### 6.2.3.1 Mejora a los procesos regulatorios

Se llevó a cabo un proceso de actuación y definición de normativa regulatoria, con una amplia participación del sector y demás interesados, donde se realizó una consulta pública (ARESEP), según lo dispuesto por el Consejo para su trámite de aprobación de los siguientes temas:

- a. Reglamento sobre el uso compartido de redes internas y Reglamento sobre el uso compartido de redes públicas.
- b. Actualización de requisitos para solicitar autorizaciones.
- c. Reglamento de Precios y Tarifas. Modificación vigente mediante la resolución N° RJD-129-2015 publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 146 del 29 de julio de 2015.
- d. Inicio proceso de implementación de la Contabilidad Regulatoria, para los operados declarados como importantes en los diferentes mercados, en acatamiento del "Manual sobre la Metodología para la Aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada (Contabilidad Regulatoria)" según resolución RCS-187-2014.

Estas mejoras introducidas en el proceso regulatorio contribuyen al desarrollo de un mercado más eficiente y competitivo y por ende, a un mejor aprovisionamiento de servicios al usuario final, así como al desarrollo de mecanismos más claros para la toma oportuna de decisiones, de los usuarios final, de los operadores y del mismo regulador.

Además, se obtuvo el análisis de benchmarking de precios internacionales que permite el análisis de metodologías para el seguimiento de precios del sector a través de canastas específicas de servicios, que a su vez, deben ser representativas de los patrones de consumo de los usuarios y de la realidad de la oferta nacional existente. Una vez que se cuente con toda la información se procederá con el análisis y las medidas regulatorias correspondientes.

Debido al dinamismo del mercado y la importancia de tener una herramienta para monitorear variaciones en los precios y posibles cambios en los perfiles de consumo de los usuarios, se inició en 2015 el proceso para la creación de una Canasta de precios para cada servicio de telecomunicaciones. En esta línea se cuenta con el apoyo y experiencia del Banco Central e INEC entre otros, y la referencia de las metodologías diseñada por la OCDE en la materia.

#### 6.3.2.2. Decisiones de impacto general

Para el análisis económico y el manejo de información se continuó con la implementación del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL). Esta herramienta está en fase de pruebas piloto con operadores, de quienes se requiere cooperación, pues son fuente de información primaria e imprescindible.

En esta fase de prueba participan 3 operadores del mercado, con la característica común de ofrecer varios servicios. En un ambiente controlado y seguro los operadores ingresan información al SITEL, por lo que con esta prueba se podrán identificar nuevos requerimientos de mejoras en el sistema que permitan la implementación total en el 2016.



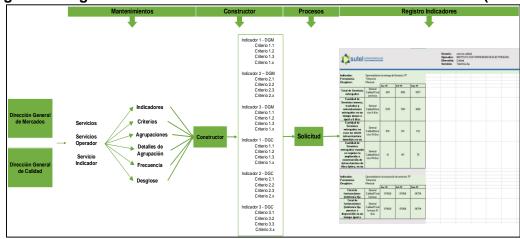


Figura 3. Diagrama del sistema de indicadores de telecomunicaciones (SITEL)

FUENTE: Dirección General de Calidad, Sutel

En materia de regulación económica está la obligación y la necesidad de brindar a los usuarios y al mercado la opción de un esquema de tasación adicional para el servicio de internet móvil en la modalidad pos pago, que permita a los usuarios escoger el mecanismo de tasación que mejor se ajuste a sus necesidades y patrones de consumo.

Por tal razón, se propuso la tarifa de internet móvil por transferencia de datos para ser llevada a audiencia pública el 28 de octubre de 2015. Dicha convocatoria fue recurrida y suspendida por parte de la Sala Constitucional. Al cierre de este informe la Sala IV había declarado sin lugar cuatro de los cinco recursos y se está a la espera de la última resolución.

El Sistema de Emergencias 911, también requería de una fijación tarifaria, de acuerdo con el Reglamento de Tarifas. El 13 de febrero de 2015, se estableció mediante la resolución del Consejo N° RCS-027-2015 y al cierre del año, ya se había iniciado el proceso de análisis de la información presentada para proceder con la siguiente fijación.

#### 6.3.2.3. Mejoramiento y consolidación de los procesos internos

La simplificación de trámites en el proceso de solicitud de recurso numérico viene a contribuir en la mejora Regulatoria, la propuesta fue conocida por el Consejo incluye dos apartados adicionales: uno sobre los traslados de numeración para servicios; y otro sobre el procedimiento de recuperación de la numeración asignada que se encuentra ociosa.

Este procedimiento deberá ser sometido a consulta pública de previo a su entrada en vigencia.

En 2015, se implementó también una herramienta para el manejo de los indicadores del sector, que consiste en la puesta en marcha de un sistema web e implementación de una solución de inteligencia de negocios (BI).

Con el propósito de mejorar la calidad de la información se mantiene una relación de comunicación permanente con los operadores y proveedores, por lo que se realizan anualmente talleres de actualización para cada servicio ofrecido. La convocatoria alcanzó



una participación de 43 representantes de operadores/proveedores y 160 asistentes, lo que cual permitirá mejorar la calidad y oportunidad de la información.

En el Informe Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2014, se incorporaron nuevos indicadores, entre ellos:

- ✓ Telefonía móvil: composición porcentual del tráfico total asociado al servicio de telefonía móvil por servicio, composición porcentual del tráfico de roaming (entrada y salida) y tráfico promedio mensual de voz por suscriptor según modalidad de pago.
- ✓ Precios: mayor rango de velocidad para el análisis de precios de Internet móvil.
- ✓ Contexto internacional: análisis del índice de asequibilidad de economías en desarrollo y subdesarrollo.

Por otra parte, se adoptó el Código de buenas prácticas estadísticas que tiene por objetivo fortalecer la coordinación de la actividad estadística nacional, mejorar la calidad de las estadísticas oficiales y fortalecer la confianza y acceso a los usuarios de la información por medio de los mejores métodos y difusión.

Estas prácticas benefician al país debido que las instituciones productoras de las estadísticas oficiales, incluida la Sutel, contarán con un conjunto de orientaciones técnicas, así como de apoyo metodológico para mejorar la producción de las estadísticas y disponer de un mecanismo para evaluar de manera constante los procesos de producción y calidad de la información generada.

Cabe destacar que la OCDE exige estándares altos en las estadísticas oficiales y la aplicación del Código es elemental para el proceso de ingreso y de esta manera el órgano regulador estaría cumpliendo con dicha disposición.

Mediante el Acuerdo 020-055-2015, el Consejo de la Sutel adoptó el compromiso de formar parte oficialmente del Sistema de Estadística Nacional, con ello, se logró la participación en el cuestionario de la Encuesta Nacional de Hogares 2015 y establecer de forma definitiva el bloque de preguntas relacionadas a telecomunicaciones que se utilizarán en las próximas operaciones estadísticas ejecutadas por parte del INEC.

También, se participó en el taller de capacitación para el llenado y actualización del Inventario Nacional de Operaciones Estadísticas, que servirá de guía para el seguimiento, mejoramiento y ampliación de la producción estadística nacional, incluyendo la relativa al sector de telecomunicaciones.

En aplicación del régimen sancionatorio general por infracciones administrativas, se realizó un Informe¹ sobre el estado de la situación en el trámite de procedimiento administrativo contra operadores y/o proveedores de telecomunicaciones por incumplimientos de sus obligaciones con la Sutel. Por su parte, el Consejo nombró a un equipo de trabajo de alto nivel, que valorará la normativa vigente y las acciones a seguir según el caso.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Oficio 4744-Sutel-DGM-2015 del 13 de julio de 2015



#### 6.3.2.2. Autoridad Sectorial de Competencia

En materia de competencia, se emitieron la Guía de Análisis de Conductas Anticompetitivas y la Guía de Análisis de Concentraciones² Sector de las Telecomunicaciones, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y a efecto de brindar transparencia a los procedimientos relacionados con la aplicación del régimen sectorial de competencia en telecomunicaciones.

De acuerdo con la metodología para el análisis de competencia efectiva publicada en la RCS-082-2015, la Superintendencia establece los criterios que aplicará para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones, este es un proceso intensivo en información con indicadores en series de tiempo completas (2011-2015 con desgloses anuales y mensuales), que se complementa con una encuesta a usuarios<sup>3</sup> de servicios de telecomunicaciones, a nivel nacional que permitirá conocer el grado de sustituibilidad de los servicios por parte de los consumidores costarricenses.

En el ejercicio de la función de autoridad de competencia y la implementación de la mejora en los procedimientos, se atendieron nueve solicitudes de autorización de concentración, se continuó con la tramitación de seis expedientes y la finalización de cuatro procedimientos.

En relación a los expedientes concluidos en la investigación de prácticas relativas estas fueron por: i) venta atada en el servicio de acceso residencial a Internet y en el servicio de televisión por suscripción; ii) precios predatorios en el servicio de televisión por suscripción; iii) por estrechamiento de márgenes y precios predatorios en los servicios de terminación de llamadas nacionales en la red móvil (servicio de interconexión); llamadas telefónicas con origen nacional móvil y destino nacional móvil (servicio minorista); terminación de SMS (Short Message Service) nacionales en la red móvil (servicio de interconexión); SMS nacionales (servicio minorista).

Finalmente, la práctica absoluta investigada fue por discriminación y precios predatorios en el servicio de acceso residencial a Internet y en el servicio de televisión por suscripción.

Como parte del proceso de incorporación de Costa Rica a la OCDE se ha trabajado en la aplicación de las mejores prácticas internacionales, lo cual ha llevado a la elaboración de una Guía de Estudios de Mercados.

Adicionalmente, se participó en diferentes actividades organizadas por la OCDE relativas a la incorporación de mejores prácticas internacionales a los procesos de análisis en la aplicación del régimen sectorial de competencia.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Aprobadas por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 008-012-2015 del 25 de febrero de 2015.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Encuesta con cobertura nacional, 3500 encuestados, representatividad por agrupaciones cantonales.



#### 6.3 Información de la liquidación presupuestaria y los estados financieros.

#### 6.3.1 Situación Financiera Canon de Regulación

El total de activos netos asciende a ¢5,187 millones de colones; compuesto principalmente por efectivo en las cuentas bancarias ¢194 millones el cual representan un 3,74%; así como las inversiones en títulos del Ministerio de Hacienda por un monto de ¢3,400 millones de colones que representa un 65,55% del total de los activos. Estas inversiones corresponden al efectivo recibido de los ingresos obtenidos del cobro del canon de regulación para cubrir las necesidades financieras durante el año y del superávit acumulado del periodo anterior y el vigente.

Los créditos a corto plazo representan un 0,27%. El principal componente de esta cuenta es el saldo pendiente por cobrar del canon de regulación; es importante mencionar que del total facturado por concepto de canon al IV trimestre del 2015, se ha recaudado el 99.99%. Al 31 de diciembre existen 13 regulados que tienen atraso en tres o más facturas por un monto de ¢39 millones considerando facturas, multas e intereses, de los cuales 10 no tienen datos actualizados de contacto, motivo por el cual no es posible realizar una gestión de cobro efectiva.

El activo no corriente representa un 28,85% desglosado de la siguiente manera: un 20,88% corresponde a activos propiedad planta y equipo o bienes duraderos, adquiridos para el buen funcionamiento de la Institución, y garantizar a los usuarios servicios de calidad brindados por los operadores; dentro de los cuales hay sistemas de medición, equipo de cómputo, de comunicación, transporte, mobiliario y equipo de oficina. Un 6,83% corresponde a otros activos a largo plazo en los cuales se registran los bienes intangibles (software y licencias) y un 1,14% a derechos administrativos por contratos de arrendamiento y servicios públicos.

A continuación, se presenta el estado de situación financiera:



## Cuadro 3. Estado de Situación Financiera A Diciembre 2015- Miles de Colones

Regulación						
IV.C	Acumulado Acumulado					
	dic-14	%	dic-15	%		
ACTIVO	G.13 7 7		0.10			
Activo Corriente	3.052.836,40	63,88%	3.690.572,60	71,15%		
Efectivo Y Equivalentes De Efectivo	2.976.626,80	62,29%	194.240,70	3,74%		
Inversiones A Corto Plazo	_	0,00%	3.400.000,00	65,55%		
Créditos A Corto Plazo	7.593,90	0,16%	13.791,30	0,27%		
Inventario	9.356,20	0,20%	10.840,30	0,21%		
Otros Activos A Corto Plazo	59.259,50	1,24%	71.700,30	1,38%		
Activo No Corriente	1.726.529,80	36,12%	1.496.404,00	28,85%		
Créditos A Largo Plazo	59.123,70	1,24%	59.146,40	1,14%		
Activo Fijo	1.162.493,60	24,32%	1.082.804,90	20,88%		
Otros Activos A Largo Plazo	504.912,60	10,56%	354.452,70	6,83%		
TOTAL ACTIVO	4.779.366,20	100,00%	5.186.976,60	100,00%		
BIENES DURADEROS Y FIDEICOMISO						
Activo No Corriente	-	0,00%	-	0,00%		
Activo Fijo	-	0,00%	-	0,00%		
Otros Activos A Largo Plazo	_	0,00%	-	0,00%		
TOTAL BIENES DURADEROS Y FIDEICOMISO	-	0,00%	-	0,00%		
Total Activos	4.779.366,20	100,00%	5.186.976,60	100,00%		
DACINO						
PASIVO						
Pasivo corriente	447.121,00	9,35%	431.028,60	8,31%		
Deudas a corto plazo	152.614,40	3,19%	117.768,40	2,27%		
Fondos De Terceros Y En Garantía	85.034,50	1,78%	56.759,10	1,09%		
Otros Pasivos A Corto Plazo	209.472,10	4,38%	256.501,10	4,95%		
Pasivo No Corriente	111.333,10	2,33%	111.333,10	2,15%		



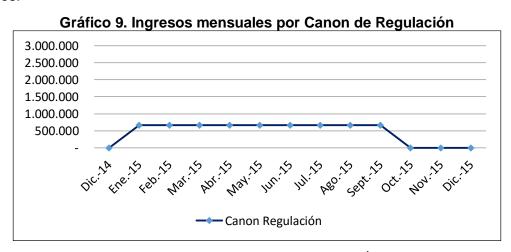
Regulación					
	Acumulado		Acumulado		
	dic-14	%	dic-15	%	
Deudas A Largo Plazo	111.333,10	2,33%	111.333,10	2,15%	
Total Pasivos	558.454,10	0,1168	542.361,70	0,1046	
PATRIMONIO					
Patrimonio Neto Público	6.380.115,50	133,49%	4.220.912,10	81,38%	
Capital	_	0,00%	185.748,40	3,58%	
Transferencias Y Donaciones De Capital	469,50	0,01%	469,50	0,01%	
Reservas	-	0,00%	-	0,00%	
Ahorro O Desahorro Acumulado	6.379.646,00	133,48%	4.034.694,20	77,79%	
Total Patrimonio	6.380.115,50	1,3349	4.220.912,10	0,8138	
UTILIDAD	(2.159.203,30)	-0,4518	423.702,70	0,0817	
Total Pasivo, Patrimonio y Ahorro	4.779.366,20	1	5.186.976,60	1	

FUENTE: Finanzas, Sutel.

#### 6.3.2 Estado de rendimiento financiero

## • Comportamiento mensual de ingresos

Los ingresos por Canon de Regulación se incrementaron en un 103% con respecto a diciembre 2014 debido al aumento que tuvo el canon para el 2015 de un 6% aprobado por la Contraloría y debido a que en el 2014 se aplicó una reducción al canon de 4.636 millones por la aplicación de recursos de superávit acumulados y en el 2015 esta fue de 2.011 millones.

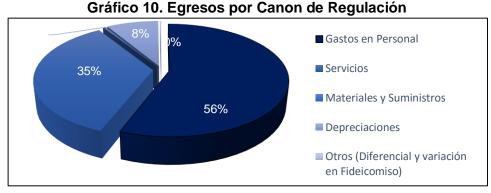


FUENTE: Elaboración propia con información suministrada por el Área de Finanzas.



#### Comportamiento de egresos por detalle

Los principales rubros de los egresos los constituyen: gastos en personal y servicios. En el Gráfico 10 se muestra su porcentaje de composición, donde el principal rubro corresponde a los gastos personales con un 56%, seguido por servicios con un 35% y la depreciación con un 8% y por último un 1% por concepto de materiales y suministros.



FUENTE: Elaboración propia con información suministrada por el Área de Finanzas.

En el siguiente cuadro se detalla los datos de cada uno de los rubros indicados:

Cuadro 4. Detalle de Egresos por Canon de Regulación En colones

En colones			
Detalle	Regulación		
Gastos en Personal			
	3.231.749,80		
Servicios			
	2.028.293,70		
Materiales y Suministros			
	24.607,30		
Depreciaciones			
	487.022,70		
Otros (Diferencial y variación en			
Fideicomiso)	10.561,20		
Total			
	5.782.234,70		

FUENTE: Elaboración propia con información suministrada por el Área de Finanzas.

#### 6.3.3 Liquidación Presupuestaria

La liquidación del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2015 a la Contraloría General de la República en cumplimiento al Reglamento sobre la aprobación de los proyectos de cánones de regulación de la Autoridad



Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)<sup>4</sup> el cual indica lo siguiente:

#### "Artículo 15. Liquidación del proyecto de cánones

Los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación conforme al artículo 2 del presente reglamento deberán presentar la liquidación del proyecto de cánones en conjunto con la liquidación presupuestaria de cada año."

De acuerdo a los resultados del siguiente cuadro, se logra determinar que en promedio se mantiene una ejecución del 49.9% para el periodo 2012 al 2015. Cabe destacar, que al final del periodo 2015 ha tenido un desempeño del 63.3%; solo superado por el mismo periodo de 2014 con un 70.9%.

Cuadro 5. Ejecución presupuestaria de egresos. Canon de regulación de telecomunicaciones. Histórico diciembre 2012 a diciembre 2015 Colones

Año	Presupuesto	Ejecución	Saldo	% Ejecución
2015	8,684,304,984.2	5,493,258,713.5	3,191,046,270.7	63.3%
2014	7,287,861,718.4	5,167,442,983.9	2,120,418,734.5	70.9%
2013	7,954,713,174.6	2,840,175,511.9	5,114,537,662.7	35.7%
2012	8,021,100,643.4	2,399,031,097.6	5,622,069,545.8	29.9%
			Promedio	49.9%

FUENTE: Planificación, Presupuesto y Control Interno Sutel.

Finalmente, el porcentaje de ejecución del 2015, es menor a lo esperado, relacionado en gran parte a la imposibilidad de realizar algunos proyectos del POI que debieron ser postergados por la improbación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones.

#### 6.3.4 Ingresos Presupuestarios

Los ingresos percibidos por la recaudación del canon de regulación durante el 2015 ascienden a la suma de ¢6,028,712,343.4 estos representan un porcentaje de un 99.9% del total del presupuesto proyectado para el periodo 2015.

Los ingresos corrientes indicados en el primer párrafo más los recursos de vigencias anteriores por un monto de  $\phi$ 2,772,230,232.8 generan un total de ingresos corrientes por  $\phi$ 8,969,649,349.3

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> R-2-2012-DC-DFOE.



Es importante mencionar que producto del presupuesto extraordinario 2-2015, la Sutel realizó un crédito a los operadores por la suma de ¢2,011,000,192.50, consecuentemente el presupuesto aprobado para la recaudación es menor al ejecutado.

Con base en esta disminución, la facturación del canon se detuvo en el mes de setiembre, alcanzando una recuperación casi total.

Cuadro 6. Comparación entre ingresos corrientes presupuestarios y reales Canon de regulación de telecomunicaciones Al 31 de diciembre de 2015. Colones

Detalle		Ejecución	Disponible	% ejec	Compo- sición
Venta De Servicios Cánones	-	31.488,6	(31.488,6)	0,0%	0,00%
Por Regulación De Los Servicios Públicos	6.033.000.577,5	6.028.712.343,4	4.288.234,1	99,9%	67,21%
Renta De Activos Financieros Multas Y	-	167.806.419,6	(167.806.419,6)	0,0%	1,87%
Sanciones	-	-	-	0,0%	0,00%
Otros Ingresos No Tributarios	-	868.909,9	(868.909,9)	0,0%	0,01%
Sub total Ingresos Corrientes	6.033.000.577,5	6.197.419.161,5	(164.418.584,0)	102,7%	69,09%
Recursos De Vigencias Anteriores	2.651.304.406,7	2.772.230.232,8	(120.925.826,1)	104,6%	30,91%
TOTALES	8.684.304.984,2	8.969.649.394,3	(285.344.410,1)	103,3%	100,0%

FUENTE: Sutel.

#### 6.3.5 Egresos Presupuestarios

Los egresos presupuestarios para Regulación de Telecomunicaciones están compuestos por dos programas a saber, el programa 1 "Administración" y el programa 2 "Regulación".

De acuerdo con el Cuadro 7, el presupuesto total planeado por ¢8,684,304,984.2 presenta una ejecución ¢5,493,258,713.5 que en números porcentuales representa un 63.3% para el periodo terminado al 31 de diciembre de 2015, las partidas que se acercan más a lo planeado son Remuneraciones con un 85.4% y Bienes Duraderos con un 60.8%, el resto



de partidas presentan una ejecución inferior al 50%, lo que obliga a la institución a realizar gestiones a corto plazo que permitan para el 2016 disminuir esta subejecución presupuestaria.

Cuadro 7. Egresos presupuestados y ejecutados. Canon de regulación de telecomunicaciones Al 31 de diciembre de 2015. En Colones

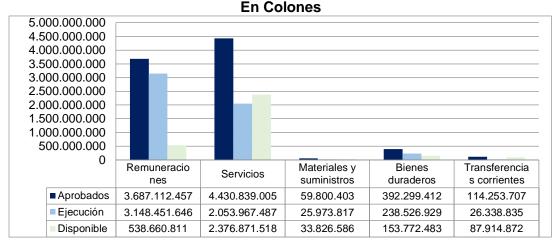
Partidas	Presupuesto aprobado	Ejecución	% Ejec	% Comp	Disponible
Remuneraciones	3,687,112,457.1	3,148,451,646.3	85.4%	57.3%	538,660,810.8
Servicios	4,430,839,005.5	2,053,967,487.2	46.4%	37.4%	2,376,871,518.3
Materiales y Suministros	59,800,402.6	25,973,816.5	43.4%	0.5%	33,826,586.1
Bienes Duraderos	392,299,412.0	238,526,928.7	60.8%	4.3%	153,772,483.3
Transferencias Corrientes	114,253,707.0	26,338,834.7	23.1%	0.5%	87,914,872.3
Cuentas Especiales	-	-	0.0%	0.0%	-
TOTALES	8,684,304,984.2	5,493,258,713.5	63.3%	100.0%	3,191,046,270.7

FUENTE: Sutel.

En el Gráfico 11, visualiza el comportamiento de la ejecución presupuestaria a nivel de partida, en comparación con el presupuesto planeado, y finalmente observándose el nivel de recursos disponibles:



Gráfico 11. Estimación porcentual de egresos presupuestados y ejecutados Canon de Regulación de las Telecomunicaciones



FUENTE: Sutel.

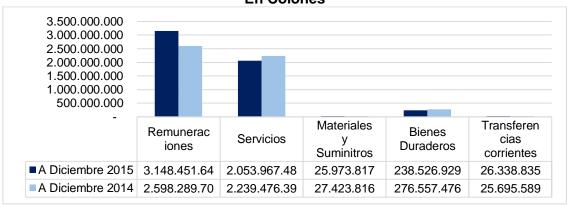
#### 6.3.6 Comparativo Ejecución al 31 de diciembre de 2015-2014.

El Gráfico 12 muestra la comparación de la ejecución en términos reales entre 2015 y 2014.

De acuerdo al análisis realizado se muestra que para el periodo 2015 las partidas que conforman las cuentas de Remuneraciones y Transferencias Corrientes se incrementaron con respecto al 2014 y el resto de subpartidas presentan una subejecución conforme al mismo periodo.

Por consiguiente, a nivel global el presupuesto para la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones tuvo una variación del 6.3% del periodo 2015 con respecto al mismo periodo del 2014.

Gráfico 12. Comparación a diciembre 2015-2014
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones
En Colones



FUENTE: Sutel.



#### 6.3.7 Indicadores de Gestión

Los indicadores señalados a continuación pretenden facilitar la evaluación de la gestión presupuestaria.

• Ingreso por Canon de Regulación de Telecomunicaciones:

Este apartado comprende lo referente a la comparación entre los cánones aprobados y que fueron respectivamente recaudados al 31 de diciembre del 2015 y el mismo periodo del 2014.

Conforme los resultados obtenidos se considera que la proyección de recaudación fue efectiva para los objetivos valorados. Ya que se logró la recepción de los montos considerados para el periodo, siendo esto equivalente en términos porcentuales a un 99.9%.

Cuadro 8. Comparación entre ingresos recaudados y aprobados Diciembre 2015 - diciembre 2014 (colones)

Periodo	Cánones recaudados	Cánones aprobados	% Recaudación
A DICIEMBRE 2014	2,971,750,443.5	2,970,548,858.4	100.0%
A DICIEMBRE 2015	6,028,712,343.4	6,033,000,577.5	99.9%
% Crecimiento	102.9%	103.1%	

FUENTE: Sutel.

• Ejecución de recursos de egresos:

Este indicador mide la capacidad de la Sutel, para ejecutar los recursos presupuestarios programados de acuerdo a los objetivos y proyecciones estimadas para el 2015 y 2014.

Si bien es cierto, el presupuesto ejecutado con base en el planeado disminuyó 7.6 puntos porcentuales y los recursos presupuestarios solicitados incrementaron en un 19.2%, esto a razón del 2014; la ejecución de recursos sí aumentó en el 2015 en un 6.3% en comparación con periodo anterior, como se puede observar en el Cuadro 9.

Cuadro 9. Ejecución de recursos presupuestados Diciembre 2015 - diciembre 2014 (colones)

Periodo	Recursos ejecutados	Recursos presupuestados	% ejecución
A DICIEMBRE 2014	5,167,442,983.9	7,287,861,718.4	70.9%
A DICIEMBRE 2015	5,493,258,713.5	8,684,304,984.2	63.3%
% Crecimiento	6.3%	19.2%	

FUENTE: Sutel.



#### VII. CONCLUSIONES

La evaluación sobre la ejecución del monto cobrado por concepto de canon de regulación, tal como lo exige el citado artículo 62 de la LGT, hace explícito el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon; asimismo, se indican los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el periodo correspondiente; y por último, dicho informe se publicará en concordancia con el principio de transparencia y rendición de cuentas.

El uso de los recursos del canon y su relación con las metas sustantivas de la Sutel, presentaron en promedio un cumplimiento del 61.33% para todos los objetivos que incluyeron proyectos para su cumplimiento.

Los proyectos por cada una de las direcciones que son financiados con el canon de regulación reflejan un avance promedio 59%, un amplio avance con respecto al primer semestre que fue del 27%. Se destaca el avance de la Dirección General de Mercados, con un 81%, seguido por Operaciones con un 67%, y Tecnologías de Información con un 66%; por último, el proyecto del RNT que presenta el menor desempeño de un 20%.

El cálculo de los costos de los proyectos asciende a \$\psi 1.529.750.902\$, 33 millones de colones, sin embargo debido a improbación del canon y el cierre de los proyectos el monto ejecutado para el periodo fue de \$\psi 297.222.094.23\$ millones, con un porcentaje de ejecución de un 19%.

La Sutel comprometida con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la defensa de sus derechos, ha desarrollado una serie de herramientas y mecanismos como implementación del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones y la incorporación de nuevos instrumentos de apoyo para la toma de decisiones para una atención eficaz y oportuna de todas sus quejas, reclamos y necesidades de información.

El presupuesto total planeado por ¢8,684,304,984.2 presenta una ejecución ¢5,493,258,713.5 que en números porcentuales representa un 63.3% para el periodo terminado al 31 de diciembre de 2015, las partidas que se acercan más a lo planeado son Remuneraciones con un 85.4% y Bienes Duraderos con un 60.8%, el resto de partidas presentan una ejecución inferior al 50%, lo que obliga a la institución a realizar gestiones a corto plazo que permitan para el 2016 mejorar la capacidad ejecutora.

La dinámica del mercado ha permitido que más usuarios disfruten de servicios de telecomunicaciones, pues el sector es dinámico, productivo, competitivo y generador de empleo. Del informe se puede concluir que la gestión de la Sutel ha contribuido con el desarrollo y crecimiento del sector, trayendo beneficio y progreso para el país. En adelante la Sutel abordará retos de igual importancia, en torno a:

- ✓ Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, disponibilidad, innovación y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones, en beneficio del usuario final.
- ✓ Promover la protección y empoderamiento a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para que estén informados, conocedores de sus derechos, y exigentes de la calidad de los servicios.



✓ Mantener la promoción del aprendizaje, la innovación y el crecimiento organizacional.

Por último, la gestión que realiza la Sutel financiada con el canon de regulación puede ser evaluada de forma integral por los actores interesados, pues existe una adecuada rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación.