

APÉNDICE A. Metas de las estrategias sin acciones programadas para el 2025

componente: indicadores operativos

Objetivo Estratégico	Estrategias para Cumplir los Objetivos	Metas de la Estrategia	Responsable
OE-01 Usuarios	1.2 Empoderar a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones a través del empleo de técnicas y herramientas innovadoras que permitan, que permitan tomar decisiones fundamentadas en las condiciones del mercado	1.2.3 Incrementar en un 3% la base de atención anual de reclamaciones. Línea 1: mayor atención de reclamaciones	DGC
OE-01 Usuarios	1.3. Plantear propuestas técnicas en la definición de las metas de política pública relativas al acceso y servicio universal en el sector de telecomunicaciones del país.	1.3.4 Preparar propuestas de política pública y metas de la SUTEL, para que sean valoradas por el MICITT e incorporadas en el PNDT.	DGF
OE-02 Competencia	2.1 Implementar acciones de seguimiento y monitoreo de los mercados de telecomunicaciones, mediante estudios especializados (estudios de mercado y monitoreo de mercado).	2.1.1 Publicar anualmente el Infome de Estadísticas del sector de telecomunicaciones. Línea 3 (sitema SITEL y SIGITEL)	DGM
OE-02 Competencia	2.1 Implementar acciones de seguimiento y monitoreo de los mercados de telecomunicaciones, mediante estudios especializados (estudios de mercado y monitoreo de mercado).	2.1.5 Publicar los resultados del análisis derivado de la aplicación del módulo TIC en la Encuesta Nacional de Hogares, según la frecuencia de aplicación de dicho módulo	DGM
OE-02 Competencia	2.2 Fomentar la asignación y el uso eficiente del espectro para telecomunicaciones.	2.2.2 Uso de la herramienta de consulta y cálculo automático del canon de reserva del espectro (SNGME)	Espectro
OE-02 Competencia	2.3 Reducir barreras de entrada al mercado.	2.3.2 Desarrollar estudios de mercado e investigaciones especiales de acuerdo a la planificación establecida, priorización y necesidades que permitan el monitoreo y seguimiento de los mercados de telecomunicaciones en el país.	DGCO

APÉNDICE A. Metas de las estrategias sin acciones programadas para el 2025

componente: indicadores operativos

Objetivo Estratégico	Estrategias para Cumplir los Objetivos	Metas de la Estrategia	Responsable
OE-03 Calidad Regulatoria	3.1 Impulsar el Recurso Humano como un activo estratégico de la SUTEL	3.1.1 Contar con un Plan estratégico de la gestión del recurso humano para el 2025, que incluya al menos: plan de desarrollo profesional, clima organizacional, evaluación del desempeño, planes de sucesión, programa plurianual de capacitación, alienado con la normativa vigente.	URH
OE-03 Calidad Regulatoria	3.1 Impulsar el Recurso Humano como un activo estratégico de la SUTEL	3.1.2 Ejecutar el Plan Operativo de la gestión de Recursos Humanos del 2023 al 2027. Línea 2. Plan de Sucesión	URH
OE-03 Calidad Regulatoria	3.1 Impulsar el Recurso Humano como un activo estratégico de la SUTEL	3.1.2 Ejecutar el Plan Operativo de la gestión de Recursos Humanos del 2023 al 2027. Línea 4. Evaluación de desempeño	URH
OE-03 Calidad Regulatoria	3.1 Impulsar el Recurso Humano como un activo estratégico de la SUTEL	3.1.3 Adaptar la estructura ocupacional a nivel de clases a la técnica moderna y normativa vigente (Manual de clases).	URH
OE-03 Calidad Regulatoria	3.1 Impulsar el Recurso Humano como un activo estratégico de la SUTEL	3.1.4 Ajustar todos los cargos de la Sutel a las nuevas demandas para (nuevas funciones, adaptación de perfiles, competencias técnicas y profesionales bien definidas). Depende de la ejecución de la 3.1.3. (Manual de cargos)	URH
OE-03 Calidad Regulatoria	3.2 Promover la modernización de los procesos de la organización incorporando, entre otros, la transformación digital	3.2.1 Contar con el levantamiento de los procesos, procedimientos actualizados y gestión de la Calidad en los procesos seleccionados, del 2023 al 2027	DGO / PPCI
OE-03 Calidad Regulatoria	3.2 Promover la modernización de los procesos de la organización incorporando, entre otros, la transformación digital	3.2.1 Contar con el levantamiento de los procesos, procedimientos actualizados y gestión de la Calidad en los procesos seleccionados, del 2023 al 2027	DGO / PPCI
OE-03 Calidad Regulatoria	3.2 Promover la modernización de los procesos de la organización incorporando, entre otros, la transformación digital	3.2.3 Definir la nueva estructura organizativa que responda a la estandarización de los procesos, 2027. Depende de la ejecución de la meta 3.2.1.	DGO / PPCI / URH
OE-03 Calidad Regulatoria	3.2 Promover la modernización de los procesos de la organización incorporando, entre otros, la transformación digital.	3.2.4 Automatizar y/o integrar el 80% de los procesos institucionales digitales al 2029 (Relación con 3.2.1).	UTI, Comisión de UTI
OE-03 Calidad Regulatoria	3.2 Promover la modernización de los procesos de la organización incorporando, entre otros, la transformación digital.	3.2.5 Aplicar una estrategia de "cero papel" en el 2025.	DGO, UTI, UGD

APÉNDICE A. Metas de las estrategias sin acciones programadas para el 2025

componente: indicadores operativos

Objetivo Estratégico	Estrategias para Cumplir los Objetivos	Metas de la Estrategia	Responsable
OE-03 Calidad Regulatoria	3.4 Fomentar el fortalecimiento institucional	3.4.3. Contar con un plan y proceso integral para la planeación estratégica y operativa, considerando la mejora continua.	DGO / PPCI
OE-03 Calidad Regulatoria	3.6 Fomentar la comunicación interna y externa sobre los resultados de gestión y el cumplimiento del PEI	3.6.1 Contar con una política que permita promover en forma progresiva y sistemática una mejor gestión por resultados.	Consejo/ Asesores
OE-03 Calidad Regulatoria	3.6 Fomentar la comunicación interna y externa sobre los resultados de gestión y el cumplimiento del PEI	3.6.1 Línea 2: Revisar y actualizar los procesos y procedimientos de Planificación, ajustados a la política de gestión por resultados. Depende de la línea 1.	PPCI
OE-03 Calidad Regulatoria	3.6 Fomentar la comunicación interna y externa sobre los resultados de gestión y el cumplimiento del PEI	3.6.2 Ajustar la metodología de administración de proyectos bajo el enfoque de gestión por resultados y su proceso de implementación. Depende de la línea 1.	PPCI
OE-03 Calidad Regulatoria	3.6 Fomentar la comunicación interna y externa sobre los resultados de gestión y el cumplimiento del PEI	3.6.3 Contar con un instrumento de evaluación sobre la percepción por parte de los (usuarios, operadores e instituciones relacionadas) en cuanto a la calidad de los servicios brindados por la SUTEL.	Consejo/ Asesores
OE-03 Calidad Regulatoria	3.6 Fomentar la comunicación interna y externa sobre los resultados de gestión y el cumplimiento del PEI	3.6.4 Implementación del sistema de Digesto de normas y jurisprudencia (POI).	UJ
	3.7 Implementación paulatina de mejoras en procesos y herramientas de calidad regulatoria	3.7.1 Efectuar un proceso de consultas que utilice las mejores prácticas para identificación del problema y posibles soluciones, según recomendaciones de la OCDE	DGM
OE-03 Calidad Regulatoria	3.7 Implementación paulatina de mejoras en procesos y herramientas de calidad regulatoria	3.7.2 Realizar análisis de impacto regulatorio, al menos 1 al año, en los proyectos de mayor trascendencia y alta complejidad. A partir del 2026	DGF

Guía de verificación
Protocolo Aresep-Sutel en materia de Planificación
Informe de seguimiento anual del Plan Estratégico Institucional (PEI)

	Información solicitada	Verificación	Referencia
Requisitos de admisibilidad			
1	Solicitud remitida por el Consejo	✓	
2	Aplicación de los criterios de seguimiento y evaluación definidos	✓	Metodología de Evaluación del PEI
3	Referencia a la metodología de seguimiento	✓	1,3 Metodología empleada
4	Cumplir con el contenido mínimo del informe	✓	
5	Guía de verificación de requisitos firmada	✓	
Contenido mínimo del informe			
6	Implementación de las estrategias del PEI y resultados obtenidos	✓	Cap. 2: Análisis de Resultados
7	Factores que inciden en la implementación de las estrategias y propuesta de acciones correctivas o preventivas	✓	Cap. 2: Análisis de Resultados
8	Solicitudes de modificaciones a las estrategias según cambios en el entorno o políticas nacionales o sectoriales	✓	Cap. 2: Análisis de Resultados
9	Desviaciones en el cumplimiento de las metas asociadas a cada estrategia	✓	Cap. 2: Análisis de Resultados
10	Síntesis que analice el avance en el cumplimiento de lo planificado en el periodo según estrategias definidas y el efecto en el cumplimiento del PEI	✓	Cap. 2: Análisis de Resultados
11	Análisis de valor público de los resultados del periodo	✓	Cap. 3: Cumplimiento del valor público
12	Riesgos del cumplimiento de las metas asociadas	✓	Cap. 2: Análisis de Resultados
Criterios de revisión (DGGC)			
13	Avance en las metas del PEI mediante la implementación de las estrategias definidas		
14	Justificación y vinculación de las modificaciones solicitadas a las estrategias, con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, las políticas y planes nacionales y sectoriales y las funciones asignadas a SUTEL.		
15	Efectos o impactos (en caso de que corresponda) de la implementación de las estrategias durante el período.		
16	Riesgos del cumplimiento de las metas asociadas a cada estrategia del PEI		

Elaborado por:

Sharon Jiménez Delgado
23/4/2026