

San José, 24 de enero de 2018 00619-SUTEL-DGO-2018

Señores Miembros del Consejo de la SUTEL Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimados señores:

Asunto: Remisión de ajustes al "Informe de ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional, al II semestre de 2017"

Mediante el oficio 00358-SUTEL-DGO-2018 del 18 de enero anterior, la Dirección de Operaciones remitió al Consejo el "Informe de ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional, al II semestre de 2017". Al respecto, el Consejo de la Sutel solicitó una serie de ajustes que se incluyeron en el informe adjunto; principalmente la incorporación de un apartado de "Acciones del Consejo para la administración de proyectos".

Se instruyó a la Unidad de Planificación para que se incorporen en el informe los aportes de la asesora del Consejo Rosemary Serrano, derivados de la revisión del mismo.

Atendiendo a su solicitud, se adjunta el informe con los cambios requeridos.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Lianette Medina Zamora

Jefe de Planificación, Presupuesto y Sutel Control Interno Telecomunicaciones

Mario Campos Ramírez

Director de General de Operaciones

sjd*

No de gestión FOR-SUTEL-DGO-PLA-POI-00593-2017



Informe de ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) Il semestre- 2017

Elaborado por: Sharon Jiménez Delgado, Profesional 5 en Planificación

Revisado por: Lianette Medina Zamora, Jefe de PPCI

Avalado por: Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones



Contenido

INTRODUCCIÓN3	
CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES4	
1.1. ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS RELEVANTES PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	4
1.2 OBJETIVO DEL INFORME	8
1.3 MARCO JURÍDICO, NORMATIVO Y REGULATORIO:	8
1.4 METODOLOGÍA EMPLEADA	8
1.5 ALCANCE Y LIMITACIONES	10
CAPÍTULO 2: MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL11	
2.1 MODIFICACIONES APROBADAS.	11
2.3 PROYECTOS REINCORPORADOS AL POI	15
2.4 Proyectos cerrados	16
2.5 PORTAFOLIO FINAL DE PROYECTOS, DESPUÉS DE LOS AJUSTES	16
CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN18	
3.1 ACCIONES DEL CONSEJO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	18
3.2 Resultados generales	19
3.3 EVALUACIÓN SEGÚN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	20
3.4 Otros proyectos importantes	31
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA34	
4.1 CONCLUSIONES GENERALES	34
4.2 CONCLUSIONES SOBRE EL AVANCE DE LAS METAS DE LOS PROYECTOS	35
4.3 ACCIONES DE MEJORA	35
ANEXO 1:	
APÉNDICES	



Introducción

El presente informe corresponde al periodo 2017 y se presenta a conocimiento y aprobación del Consejo de la Sutel y posteriormente, de la Junta Directiva de la Aresep. De esta manera se cumple con las funciones y los objetivos que establece la normativa vigente.

La SUTEL elabora el Plan Operativo Institucional (POI), como herramienta de planificación que orienta la determinación y ejecución de los proyectos institucionales, de manera que los objetivos estratégicos se transformen en tareas y metas medibles a corto plazo.

En cumplimiento de la normativa y lineamientos de la Contraloría General de la República (CGR), señalados en la resolución R-DC-24-2012 y sus reformas, se establece una fase de evaluación semestral y anual mediante la valoración cuantitativa y cualitativa del cumplimiento de objetivos, metas y resultados alcanzados en el ejercicio presupuestario del 2017.

En este documento constan los proyectos que la Superintendencia planificó para el ejercicio económico del 2017. Para su ejecución el Consejo de la Sutel aprobó mediante el acuerdo 010-051-2016 del 14 de setiembre de 2016, quince (15) proyectos, por un monto de ¢1.536 millones. Posteriormente fue sometido para conocimiento de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, dónde se contó con su aprobación, según consta en el acuerdo del 05-51-2016 del 26 de setiembre de ese año.

En el transcurso del año y al amparo de la normativa que regula esta materia, la Sutel presentó ante la Junta Directiva de ARESEP tres (3) modificaciones al POI 2017, las cuales contaron con la debida aprobación. Finalmente, el Plan Operativo Institucional totaliza 16 proyectos, con un presupuesto de ¢1.335.828.261.000,00.

Los resultados obtenidos en el cumplimiento del POI 2017 reflejan los esfuerzos institucionales por cumplir las metas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 y se enfocan en los siguientes objetivos estratégicos:

- Promover la competencia.
- Proteger y empoderar a los usuarios de telecomunicaciones,
- Promover la inversión para mejorar la competitividad,
- Ampliar la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones, y
- Fortalecer la organización para la gestión interna.

En concordancia con lo anterior y en cumplimiento de los objetivos del PEI, cabe mencionar que el POI 2017 dio énfasis en la ejecución de proyectos para la consecución de los objetivos en el área sustantiva (un 97% del presupuesto asignados a proyectos) y especialmente en lo relacionado con la protección de los derechos de los usuarios, que concentra el 59% de los recursos del POI con 4 metas. En cuanto al área de actividades de apoyo, que corresponde a fortalecer la organización con acciones en los procesos de gestión administrativa, representa el 3% del total del presupuesto asignado a proyectos, para el cumplimiento de dos (2) de las metas.

En el proceso de evaluación se consideraron los siguientes insumos:

- El POI 2017 y sus modificaciones para todas las fuentes de financiamiento.
- Aplicación de los criterios de evaluación pre establecidos de modo tal que permitan visualizar el avance en los proyectos incluidos en el POI 2017.



 Documentación del proceso de ejecución de las metas mediante la utilización de instrumentos de seguimiento y evaluación, cuyo propósito está dirigido a estandarizar entre las áreas, la medición de los resultados y facilitar la cuantificación del avance en los resultados finalmente obtenidos.

Estos insumos fueron integrados en el presente informe de resultados. Se establece en la introducción el fundamento del informe, seguido por los aspectos generales más relevantes y los lineamientos que sustentan el proceso de evaluación. Posteriormente, se señalan los resultados de la evaluación, las conclusiones y acciones de mejora.

Capítulo 1: Aspectos Generales

1.1. Análisis de los cambios relevantes para la ejecución de proyectos

En este apartado se puntualizan los aspectos más relevantes que tendrían efectos en la planificación y ejecución de las metas del POI.

Las incidencias identificadas para el primer semestre del año 2017, se presentan a continuación.

1.1.1 Cambios a lo interno de la institución

Aprobación de una nueva metodología. Mediante el acuerdo 009-019-2017 del 08 de marzo de 2017 el Consejo de la Sutel aprobó la "Metodología de formulación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018".

Esta metodología se acompaña con un programa piloto, a cargo de la unidad de Planificación y tiene como propósito la divulgación del instrumento con todas las direcciones para su aplicación. El programa piloto está planteado dentro del proyecto O-6 que se detalla en este informe, el cual fue desarrollado durante el 2017.

El objetivo de esta metodología es el uniformar los aspectos de planeación y costeo, y con ello conseguir mejores resultados en la ejecución.

Reconformación del Consejo. Otro de los principales cambios en la organización fue el nombramiento e integración de un miembro del Consejo. La señora Hannia Vega Barrantes, ingresa a la institución a partir del mes de mayo de 2017.

1.1.2 Cambios del entorno

 Cambios macroeconómicos: se presenta el análisis realizado por el Director General de Operaciones sobre los principales aspectos.

a. Producción

La serie de tendencia ciclo del Índice Mensual de Actividad Económica (Imae), en abril de 2017 mostró tasas de variación interanual y media anual de 3,6%, en su orden, inferiores en 1,1 y 1,4 p.p. (puntos porcentuales) respecto a las observadas en el mismo periodo del año anterior. No obstante, en el mes de mayo, el indicador reflejó una leve aceleración, lo que sugiere un posible punto de giro respecto a lo observado en meses previos.



La mayoría de industrias presentaron variaciones interanuales positivas, en especial las actividades profesionales, científicas técnicas, administrativas y servicios de apoyo y, el grupo de "otras actividades". En contraste, las actividades inmobiliarias, alojamiento y servicios de comida, electricidad, agua y servicios de saneamiento, registraron una caída.

El grupo de actividades económicas vinculadas a la industria de servicios y comercio explicó el 76,8% de la variación interanual del Imae, destacando en particular la actividad de "Información y comunicaciones", donde se encuentran las telecomunicaciones, que creció 7,2%, debido a la mayor demanda de telefonía celular e internet; aunado al desempeño de los servicios de información, programación y consultoría informática, edición de programas informáticos y afines con destino interno y externo.

b. Comercio Exterior

En el primer cuatrimestre de 2017, la balanza comercial de bienes acumuló una brecha negativa de EUA\$1.600,4 millones, equivalente a 2,7% del PIB estimado para este año (igual en 2016). Este resultado estuvo asociado a la recuperación de las importaciones (3,9% contra reducción de 0,5% en 2016) y a la moderación en el crecimiento de las exportaciones (4,7% en comparación con 6,6% del año previo).

El comportamiento de las importaciones estuvo determinado por la evolución de la factura petrolera, que acumuló una erogación 48%, mayor a la observada en igual periodo de 2016, explicado en mayor medida por el incremento de 36,2% en el precio del cóctel de hidrocarburos (EUA\$61,6 contra EUA\$45,2 en 2016). Excluyendo el valor de la factura petrolera, el resto de compras externas creció 0,7%, en especial las de bienes de consumo (productos alimenticios y farmacéuticos).

Por su parte, las exportaciones aumentaron 4,7%; destacó la mayor demanda por productos manufacturados, particularmente: equipos e implementos médicos, productos de hierro y metal, aceites vegetales y banano. En contraste, disminuyeron las ventas de productos farmacéuticos, así como de flores, follajes y plantas vivas.

Por destino de las ventas, los mercados más dinámicos fueron Norteamérica, Asia y Europa con incrementos medios en este lapso de 7,6%, 43,1% y 5,3%, respectivamente, en tanto continuó la contracción de la demanda del mercado latinoamericano (-14,5%), en particular de República Dominicana y Venezuela.

c. Indicadores de las finanzas públicas

El Sector Público Global Reducido generó en el primer cuatrimestre de 2017, un déficit financiero equivalente a 1,1% del Producto Interno Bruto (PIB), similar al registrado en igual lapso en el 2016. Este resultado combina, en términos relativos, un mayor déficit del Gobierno Central compensado parcialmente por el menor déficit de Banco Central (ambos de 0,1 p.p.) y el mismo superávit para el resto de instituciones públicas no financieras (0,7% del PIB).

El gasto total creció 9,3% interanual (3,1% en abril-16), impulsado en mayor medida por las transferencias corrientes (9,2%) y de capital (51,8%) y, por las remuneraciones (4,5%).

Los ingresos tributarios aumentaron 5,8% (7,2% los totales), inferior a lo observado en abril 2016 (8,6%), producto de la desaceleración en la recaudación de los principales impuestos en aduanas (2,2%), ventas internas (1,5%) y renta (13,3%); compensado parcialmente por el aumento de ingresos no tributarios (28,2%) y el rubro de otros ingresos tributarios (2,9%).



En cuanto al financiamiento neto, como ha sido característico en años previos, el Gobierno Central atendió sus requerimientos de caja y otras obligaciones financieras mediante la colocación neta de bonos de deuda interna. El balance neto de estas operaciones incrementó el saldo de la deuda del Sector Público Global a $$\phi$20,3$$ billones al cierre del primer cuatrimestre 2017 (59,9% del PIB), lo cual representó en términos absolutos un incremento de $$\phi$0,9$$ billones y $$\phi$1,7$$ billones con respecto a diciembre y abril de 2016, respectivamente.

d. Tasas de interés

En mayo de 2017 el Banco Central de Costa Rica (BCCR) acordó aumentar la Tasa de Política Monetaria (TPM), para ubicar la TPM en 4,5% anual a partir del 08 de junio de ese año.

Las tasas pasivas de "ventanilla" en colones de la banca estatal, aumentaron en los principales plazos, por lo que la tasa pasiva promedio del Sistema Financiero fue 3,74%, mientras en dólares se mantuvo en 1,4%. Por su parte, la tasa de interés activa media en colones se ubicó en 14,15% y en dólares 9,4% (9,9%), los principales cambios registrados fueron en industria y consumo.

La tasa básica pasica a finales de mayo 2017la TPM alcanzó 4,55% y 0,47% en términos reales. Por su parte, los premios por ahorrar en colones continúan mostrando niveles negativos entre 240 y 409 p.b., en mayor medida producto del repunte en las expectativas de variación del tipo de cambio.

Finalmente, parte de las presiones cambiarias de los meses recientes han estado asociadas al mayor grado de dolarización del ahorro financiero, por el deterioro en el premio por ahorrar en colones. Este comportamiento incide negativamente en la efectividad de la política monetaria y presiona al alza las expectativas de variación cambiaria, con un efecto directo sobre las expectativas de inflación. Además, dado el grado de dolarización de la economía (crédito y ahorro), movimientos desordenados en el mercado cambiario ponen en riesgo la estabilidad del sistema financiero.

e. Mercado cambiario

En mayo de 2017, el balance entre los flujos de compra y venta de divisas en las plataformas de negociación de los intermediarios cambiarios registró un resultado negativo de EUA\$251,5 millones, el mayor déficit registrado desde nov-06. En may-17, la demanda media diaria fue EUA\$77,4 millones, superior en EUA\$11,4 millones a la oferta promedio observada por día hábil.

Consecuente con el resultado deficitario de las plataformas de negociación, entre el 17 de abril y el 24 de mayo último, el tipo de cambio del Mercado de monedas extranjeras (Monex) aumentó cerca de 6,0%, concentrando en las últimas tres sesiones de ese lapso poco más de la tercera parte de esa variación. En esta última fecha el tipo de cambio en Monex alcanzó ¢595,28, el valor más alto en el contexto del régimen de flotación administrada.

La fuerte aceleración que registró el tipo de cambio a finales de mayo-17, si bien tuvo justificantes reales y financieros, fue exacerbada por presiones de carácter especulativo, que motivaron a la Junta Directiva del BCCR para activar la regla de intervención entre días en el Monex.

El BCCR anunció que, a partir del 25 de mayo de 2017, ejecutaría la modalidad de intervención entre días en el Monex y, utilizaría hasta EUA\$1.000 millones de sus reservas internacionales (RIN) para estas operaciones.



Dado lo anterior, a finales de mayo-17 el tipo de cambio alcanzó ¢570,60 (variación interanual de 5%), nivel similar al observado previo al fenómeno de sobrerreacción de este macroprecio.

El saldo de (RIN) disminuyó en EUA\$467,7 millones, producto de las ventas netas realizadas por el BCCR para atender los requerimientos de divisas. Estos flujos fueron parcialmente compensados por el incremento en los depósitos las entidades financieras y otros movimientos.

Finalmente, en mayo-17 el saldo de RIN fue EUA\$6.832,9 millones, equivalente a 5,5 meses de las importaciones de mercancías y 11,4% del PIB.

Precios

En mayo de 2017 (mayo-17), la variación mensual del índice de precios al consumidor (IPC) fue 0,22%. Con este resultado, su tasa acumulada alcanzó 0,9% y la interanual 1,7%. Dado lo anterior, la inflación general se mantuvo baja, con tendencia hacia el rango meta $(3\% \pm 1 \text{ p.p.})$, congruente con lo previsto en la programación macroeconómica.

En lo que respecta a las expectativas de inflación, su valor medio en mayo-17 fue 3,7% (igual a la registrada el mes previo), con este resultado cumplió 26 meses consecutivos dentro del rango objetivo de inflación.

No obstante, existe el riesgo de que los eventos recientes del mercado cambiario se transmitan y contagien la formación expectativa de inflación, cuyo promedio se ha mantenido en el último año cerca del límite superior del rango meta.

De manera prospectiva, se estima que la inflación continuará con una trayectoria creciente pero baja, retornando gradualmente al rango de meta para el segundo semestre del año en curso, situación que se mantendría en 2018. Lo anterior, se sustenta en la evolución de agregados monetarios y crédito congruente con lo previsto en la programación macroeconómica.

g. Indicadores de la economía internacional

La actividad económica global mantendrá crecimientos moderados en el periodo 2017- 2018, según los organismos internacionales. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en su informe de "Perspectivas económicas", revisó al alza la previsión de crecimiento para 2017 de 3,3% a 3,5% (prevista en feb-17) y, mantuvo en 3,6% la de 2018.

Ese organismo estima que Estados Unidos crecería 2,1% y 2,4% en 2017-2018, respectivamente (2,4% y 2,8% estimación previa), respaldado en expectativas de mayor gasto en infraestructura y reducción de impuestos por parte de la nueva administración.

Para la Zona del euro, la OCDE prevé crecimientos de 1,8% en este bienio (1,6% proyección de feb-17); donde Alemania continuará liderando la región, creciendo 2% en ambos años. Por su parte, las perspectivas para el Reino Unido se mantienen en niveles relativamente bajos (1,6% este año y 1% en 2018), por la incertidumbre sobre el futuro de sus relaciones con sus principales socios comerciales luego de su salida de la Unión Europea.

Para China prevé una desaceleración gradual, la producción aumentaría 6,6% en 2017 y 6,4% el próximo año. Esta economía se encuentra en proceso de transición hacia un modelo productivo más dependiente de los servicios y de la demanda interna.



Por su parte, el Banco Mundial (BM) estima que la economía global crecería 2,7% en 2017 (2,4% en 2016), gracias al repunte del comercio en economías avanzadas y del precio de las materias primas en países emergentes.

En su informe "Perspectivas económicas mundiales", el organismo prevé que el mayor volumen de comercio mundial de las economías avanzadas aumentará su producción en 1,9% este año (1,7% en 2016), mientras que las economías emergentes crecerán 4,1% (3,5% el año previo).

Afectación del entorno en Sutel:

El entorno en el que se desarrolla la Sutel tiene un componente de alto dinamismo e innovación; por ello, los proyectos están altamente vinculados a los precios internacionales.

El tipo de cambio afectó los precios de las contrataciones y por ende, en la ejecución de los proyectos. Donde la diferencia entre los costos proyectados en el Presupuesto Ordinario (¢561 por \$1) y los precios del mercado (hasta ¢598 por \$1 en su precio más alto) generaron no solo modificaciones presupuestarias por tipo de cambio, sino incertidumbre en el desarrollo (y pago) de algunos proyectos que se vieron afectados por esas variaciones.

Es importante subrayar que el Presupuesto Ordinario se formula en colones, y que las estimaciones de tipo de cambio son vitales para que al momento de realizar las contrataciones de los proyectos cuenten con el monto suficiente para hacer frente al compromiso. De ahí que la variación abrupta en este indicador tiene una incidencia directa sobre el presupuesto asignado a proyectos.

Otro factor exógeno, es la ausencia de proveedores capacitados o interesados en ofertar sobre un bien o servicio que requiere la institución. Cuando el proceso de contratación administrativa no se presenta algún interesado o bien, un oferente capacitado para cumplir con el proceso que se solicita, los esfuerzos, los recursos y el tiempo invertidos por la administración en la preparación del proceso resultan infructuosos y los cronogramas planteados requieren alteraciones, por lo que forzosamente deben reprogramarse.

Sumado a lo anterior, tenemos las apelaciones que se presentan en los procesos de contratación, llegándose a recurrir hastala Contraloría General de la República (CGR). Así las cosas, este tipo de prácticas, que aunque legales, termina obstruyendo el cumplimiento de las metas y retrasa la capacidad de ejecución de los productos, por parte de la institución.

1.2 Objetivo del informe

Evaluar, como parte de la rendición de cuentas, el cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados del Plan Operativo Institucional de 2017.

1.3 Marco jurídico, normativo y regulatorio:

En el Anexo 1, se presenta un resumen de las líneas estratégicas, los objetivos, el marco jurídico y otros aspectos de interés que rigen el actuar de la Superintendencia.

1.4 Metodología Empleada

Este informe se elaboró considerando como parámetro la metodología creada por la Dirección de Estrategia y Evaluación de la Autoridad Reguladora, producto del Protocolo de Atención entre SUTEL y esa entidad.



Los criterios utilizados para la elaboración de este informe, se basa en el enfoque de Administración de proyectos y la metodología asigna pesos relativos de acuerdo con las fases realizadas para el desarrollo del proyecto y el logro del objetivo.

El criterio de los Directores de Área, funcionario responsable del proyecto y en algunos casos del equipo involucrado en la ejecución de los proyectos, fue valorado dentro de las justificaciones del avance de cada uno de los objetivos.

La metodología utilizada, cuando se evalúan proyectos que tienen recursos financieros del presupuesto, se utiliza una valoración porcentual entre cuatro etapas, cuyo peso relativo¹ es producto de las fases necesarias para su conclusión:

Tabla 1: Criterios de medición de proyectos que tienen recursos en el presupuesto

Fase	Proceso	Criterio de medición de avance	Puntaje individual
I.	future.	1. Cuenta con acta constitutiva de proyecto.	5%
1.	Inicio	Total Total	5%
II.	Planeación	Tiene un plan de trabajo del proyecto que incluya: Cronograma, plan de adqusiciones, equipo de trabajo, matriz de comunicaciones y riesgos	7%
		CPI y SPI en verde :2 % de valor, en amarillo: 1% de valor, en rojo 0% de valor	3%
		Total	10%
		Se eleboraron los términos de referencia	5%
	Gestión de Adquisiciones	Se adjunto el cartel publicado al sitio de proyecto	8%
III.		Se adjunto la orden de compray/o inicio al sitio de proyecto	4%
		CPI y SPI en verde : 2 % de valor, en amarillo:	3%
		Total	20%
		Se adjunto el plan de trabajo del contratista	10%
		CPI y SPI en verde : 9% de valor, en amarillo:	15%
		Se estan realizando los informes de avance	5%
		Se adjuntaron los entregables del proyecto	15%
IV.	Ejecución	Se realizaron las evaluaciones trimestrales	5%
		Se cuentan con las aprobaciones requeridas en la gestión de cambios para los cambios en el cronograma	5%
		Total	55%
		Cronograma completado al 100%	2%
v.	Cierre	Se cuenta con el documento de cierre de proyecto	5%
	31,711,5	Se realizó la evaluación final	3%
		Total	10%
		GENERAL:	100%

¹ La Dirección General de Estrategia y Evaluación de la Autoridad Reguladoras de Servicios Públicos, ha indicado el porcentaje de valoración para cada etapa e ítems que la integran.



En el caso de proyectos cuyas actividades son realizadas con recursos internos, y que dependen del esfuerzo de los funcionarios de la institución, estos se evalúan de acuerdo a cuatro fases:

Tabla No. 2: Criterios de medición de proyectos que se realizan con recursos propios

Fase	Proceso	Criterio de medición de avance	Puntuación
		Cuenta con una guía de las actividades, tiempos requeridos y tiene definido el equipo ejecutor.	10%
Ĺ	Planeación	Están establecidos cuáles son los resultados esperados con el desarrollo de la actividad.	10%
	Transaction.	3. Se tiene definida la fecha de inicio de la actividad.	5%
		Total	25%
	Desarrollo de la actividad	5. Están definidos los requerimientos de información para el desarrollo de la actividad	5%
		6. Se llevó a cabo la recopilación de información requerida	5%
H.		7. Está en proceso de ejecución y análsis de la informacion	10%
		Está en Etapa de validación, discusión y análisis del informe	15%
		9. El informe final está aprobado	25%
		Total	60%
III.	Presentación de resultados	Presentación de resultados de equipo de trabajo a superior jerárquico	10%
IV.	Cierre	11. Comunicación de conclusión de actividad a DGO	5%
			100%

A cada uno de los proyectos les corresponde un código que los asocia con la Dirección a la que pertenecen. Como se indica:

Calidad: Q-x
Espectro: E-x
Mercados: M-x

Operaciones: O-x y TI-x

FONATEL: F-xConsejo: C-x

1.5 Alcance y limitaciones

Este informe considera los proyectos particulares que están contemplados en el POI 2017, con base en las metas planteadas después de las modificaciones del POI aprobadas por el Consejo de SUTEL y se desarrollarán en el transcurso del año. Este documento, se enfoca en dos aspectos en particular:

- el cumplimiento a nivel de los objetivos planteados;
- el desempeño de cada una de las direcciones involucradas para el desarrollo de los proyectos que tienen a cargo y la ejecución financiera de los proyectos.



Capítulo 2: Modificaciones al Plan Operativo Institucional

2.1 Modificaciones aprobadas

Durante el proceso de ejecución las direcciones y dependencias con proyectos POI 2017 aprobados, solicitaron modificaciones a los mismos, las cuales fueron presentadas en los siguientes términos:

- Primera modificación proyectos POI 2017: se presenta informe al Consejo mediante el oficio 02610-SUTEL-DGO-2017 del 24 de marzo de 2017, aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 007-026-2017, del 24 de marzo de 2017. Aprobado por la Junta Directiva de ARESEP con acuerdo 01-18-2017 del 07 de abril de 2017.
- Segunda modificación proyectos POI 2017: se presenta el informe al consejo mediante oficio 04785-SUTEL-DGO-2017 del 9 de junio de 2017 y oficio 04934-SUTEL-DGO-2017 del 15 de junio de 2017. Aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 025-047-2017, del 14 de junio de 2017. Aprobado por la Junta Directiva de ARESEP con acuerdo 06-39-2017 del 28 de julio de 2017.
- Tercera modificación proyectos POI 2017: se presenta informe al Consejo mediante el oficio 07120-SUTEL-DGO-2017 del 25 de agosto de 2017 y 07484-SUTEL-DGO-2017 del 6 de setiembre 2017, aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 007-064-2017, del 11 de setiembre de 2017. Aprobado por la Junta Directiva de ARESEP con acuerdo 04-69-2017 del 19 de diciembre de 2017.

2.1.1 Primera modificación al POI 2017

Dirección General de Mercados

 M-1 Captura y presentación de información geo referenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones:

Alcance: se reorganizan actividades para optimizar la ejecución del cronograma.

Tiempo: No cambia la duración del proyecto, solo las actividades.

Costo: Disminuye para 2017 y en el monto total del proyecto (menos ¢58.000.000,00)

• M-2 Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión

Alcance: Adelanta actividades que estaban propuestas para el 2018, e incorpora nuevas con el fin de generar valor agregado a la ejecución del proyecto.

Tiempo: no hay variaciones en la duración del proyecto.

Costo: No hay variaciones en el costo.

M-6 Revisión técnica de la guía metodológica para la imposición de sanciones

Es un proyecto nuevo, que inició con la aprobación de las modificaciones, se incluye en la evaluación y en el portafolio final de proyectos.



Dirección General de Calidad

 Q-1 Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas

Alcance: Sin cambios en el alcance.

Tiempo: Cambia su duración a 4 años.

Costo: Incrementa el costo total en ¢270.000.000,00. No varía el costo de 2017 (¢90.000.000,00).

Q-3 Sistema web de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones

Alcance: Cambia la meta de 2017 a la adjudicación y no al desarrollo del sistema, ya que cambió el modelo de implementación y la duración.

Tiempo: pasa de un año a 6 años.

Costo: se disminuye el costo de 2017 de los ¢70.375.000,00 planeados a cero. No obstante, el costo total del proyecto se incrementa a ¢236.000.000,00.

Dirección General de Fonatel

• F-3 Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los programas 1 y 2 de FONATEL.

Alcance: Sin cambios.

Tiempo: se ajusta la programación en 3 meses, como medida correctiva por problemas de contratación administrativa.

Costo: disminuye para 2017 en ¢25.000.000,00 que deberán ser planeados en el presupuesto de 2018.

Dirección General de Operaciones

TI-1 Plataforma de interoperabilidad e integración digital en línea de los procesos institucionales

Alcance: Cambio de modelo de proyecto, pasando de desarrollo con entregables anuales, en un proceso de servicio con tres años llamado modelo tipo SaaS (software como servicio).

Tiempo: pasa de un año a cuatro años de desarrollo.

Costo: para 2017 disminuye en ¢26.875.000,00. Pero el costo total del desarrollo del proyecto se incrementa a ¢458.000.000,00.

De acuerdo con el oficio 04444-SUTEL-DGO-2017 del 31 de mayo anterior, el área de Tecnologías de Información solicita el ajuste del contenido presupuestario del proyecto en una sola fuente de financiamiento: Regulación de las Telecomunicaciones.

La justificación es que los procesos que se automatizarán en el inicio de la Plataforma únicamente contemplan las direcciones de Mercados y Calidad, cuyo financiamiento es el Canon de Regulación. La Unidad de Planificación realizó el cambio y este fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 001-049-2017 del 26 de junio de 2017.

El monto total aprobado para el proyecto no cambia, únicamente varía la fuente de financiamiento. La siguiente tabla presenta los ajustes derivados de la primera modificación de proyectos y la afectación en los recursos asignados para ser ejecutados en el 2017.



Cuadro 1: Resumen ajustes en costos Primera modificación POI 2017

	PROYECTOS RELACIONADOS	MONTO INICIAL c	I Modificación
M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.		7 617 086
M-6	Revisión técnica de la guía metodológica para la imposición de sanciones	-	27 000 000
Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	70 375 000	9
TI-1	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.	84 150 000	57 275 000
F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	190 000 000	165 000 000
	MONTO TOTAL	1 536 261 000	1 382 628 086

Fuente: Planificación, presupuesto y Control Interno

2.1.2 Segunda modificación al POI 2017

Dirección General de Fonatel

 F1: Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica.

Alcance: cambia el nombre a ""Desarrollo de instrumentos metodológicos para la definición y actualización de parámetros de consumo para el desarrollo de programas y proyectos financiados a través del Fonatel". Cambia la descripción del proyecto a "construcción de una metodología para la definición y actualización de parámetros de consumo para el desarrollo de programas y proyectos financiados a través del Fonatel y la revisión de los elementos de acceso y servicio universal contemplados en la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642)".

Tiempo: No hay cambios en la duración del cronograma.

Costo: se incrementa, pasando a ¢73.000.000,00 el monto total del proyecto.

 F2: Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL.

Alcance: No hay modificaciones del alcance.

Tiempo: no hay modificaciones solicitadas.

Costo: el proyecto incrementa en ¢25.000.000,00 para un total del ¢75.000.000,00.

 F4: Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indígenas, según las metas del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PDNT

Alcance: Se mantiene según lo programado.

Tiempo: se amplía el plazo del proyecto, como medida correctiva al determinar la contratación asociada a la meta infructuosa.



Costo: para 2017 el costo disminuye debido al retraso en lo planificado; se rebajan ¢63.000.000,00 pero el monto global del proyecto se mantiene.

Dirección General de Operaciones

 O-2: Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.

Alcance: Il Fase proceso de contratación e implementación

Tiempo: reincorporación del proyecto

Costo: ¢25.000.000

Reincorporación del proyecto que carecía de recursos en la fuente de financiamiento de Espectro Radioeléctrico.

La siguiente tabla presenta los ajustes derivados de la primera modificación de proyectos y la afectación en los recursos asignados para ser ejecutados en el 2017.

Cuadro 2: Resumen ajustes en costos Segunda modificación POI 2017

	PROYECTOS RELACIONADOS	MONTO INICIAL C	II Modificación
0-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: implementación de la estratégia		25 000 000
F-1	Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica		73 000 000
F-2	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL		75 000 000
F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	PRODUCT OF THE PROPERTY OF THE PARTY OF THE	165 000 000
F-4	Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio	90 000 000	27 000 000
	MONTO TOTAL	1 536 261 000	1 407 628 086

Fuente: Planificación, presupuesto y Control Interno

2.1.3 Tercera modificación al POI 2017

Dirección General de Mercados

 M-3 Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)

Alcance: No se solicitan cambios

Tiempo: Pasa de un proyecto de un año a uno plurianual 2017-2018.

Los cambios por realizar serían dividir las actividades de forma tal que las acciones internas se ejecuten este año y para el 2018 la contratación respectiva.



Las actividades 2017 serían:

- Mantenimiento de SITEL y determinar estabilidad del mismo
- Actualización del Base de datos
- Planificación del proyecto (Project server)
- Elaboración del Cartel licitatorio

Costo: disminuir los recursos asignados al proyecto y trasladarlos al 2018, el monto se disminuye en ¢44.800.000.

 M-6 Revisión técnica de la Guía metodológica para la imposición de sanciones Solicitud de cierre del proyecto

Costo: ¢27.000.000, recursos que no serían utilizados en el 2017.

Cuadro 3: Resumen ajustes en costos Tercera modificación POI 2017

	PROYECTOS RELACIONADOS	MONTO INICIAL	III Modificación
M-3	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	44 800 000	
M-6	Revisión técnica de la guía metodológica para la imposición de sanciones	-	<u>~</u>
	MONTO TOTAL	1 536 261 000	1 335 828 086

2.3 Proyectos reincorporados al POI

Mediante el acuerdo 010-015-2016 del 14 de setiembre de 2016 el Consejo de la Sutel remite a la Junta Directiva el POI 2017. En dicho documento se incluía el proyecto "O-2. Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia".

No obstante, el proyecto carecía de recursos en la fuente de financiamiento de Espectro Radioeléctrico; las limitaciones presupuestarias de esa fuente derivaron en que nueve proyectos no se ejecutaran, por carecer de financiamiento en esa fuente, en espera de contar los recursos que permitan su ejecución.

Así las cosas, mediante acuerdo 06-51-2016 la Junta de la Autoridad Reguladora ordenó que una vez que la Sutel dispusiera de los recursos debía presentar nuevamente los proyectos para la aprobación.

Es de la revisión de los disponibles presupuestarios, el canon efectivamente recaudado en Espectro y la ejecución presupuestaria de los compromisos a la fecha, que se obtienen los recursos suficientes para reincorporar el proyecto mencionado, por un monto de ¢25.000.000,00; que será distribuido entre las tres fuentes de financiamiento de acuerdo con los parámetros de costos establecidos.

Este proyecto inició en el 2016, cuando se desarrolló el primer entregable al 100% y actualmente se cuenta con los términos de referencia para el proceso de contratación que permitirán su ejecución. La continuidad de este proyecto es importante, primero por finalizar el trabajo iniciado en el año anterior y segundo, por conseguir fortalecer un área estratégica como Gestión Documental.



2.4 Proyectos cerrados

Mediante los oficios 07120-SUTEL-DGO-2017 del 25 de agosto de 2017 y 07484-SUTEL-DGO-2017 del 6 de setiembre 2017, se solicitó en la tercera modificación del POI 2017, el cierre del proyecto M6 "Revisión técnica de la Guía metodológica para la imposición de sanciones".

La justificación principal se debió a la declaración de infructuoso el concurso y a la necesidad de revisión sobre la incorporación del consultor en el colegio profesional respectivo, como requisito ineludible.

El cierre del concurso, fue aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 007-064-2017, del 11 de setiembre de 2017. Aprobado por la Junta Directiva de ARESEP según el acuerdo 04-69-2017, del 19 de diciembre de 2017.

2.5 Portafolio final de proyectos, después de los ajustes

De acuerdo con los cambios realizados y a la distribución de los dos proyectos comunes a todas las fuentes de financiamiento, el POI total para la Sutel es de ¢1.335.828.086,00. En el Cuadro 4 se muestra la distribución de los montos asociados a cada una de las fuentes y el porcentaje que representa del presupuesto ordinario. En el caso del Fonatel, se utiliza de referencia el presupuesto sin las transferencias al Fideicomiso.

En el apéndice A, se muestra el portafolio de proyectos SUTEL después de los cambios al POI.

Cuadro 4: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2017
Todas las fuentes de financiamiento

Financiamiento	Presupuesto Inicial	Presupuesto originalmente aprobado por la JD	%	Presupuesto modificado al I semestre	%	Presupuesto después de cambios	%
Regulación	8 493 063 882	1 139 495 250	13%	1 053 903 086	12,41%	982 103 086	11,56%
Espectro	2 957 808 213	22 913 000	1%	9 900 000	0,33%	9 900 000	0,33%
FONATEL	1 314 095 495	373 852 750	28%	343 825 000	26,16%	343 825 000	26,16%
Total	12 764 967 590	1 536 261 000	12%	1 407 628 086	11%	1 335 828 086	10,46%

En el Cuadro 5, se presenta el resumen de los proyectos aprobados en el POI 2017 y las modificaciones I, II y III en los recursos financieros asignados. Derivado de las modificaciones en esta evaluación se analiza la ejecución de 16 proyectos:

- Canon de Regulación de las telecomunicaciones (10): 5 Dirección General de Mercados, 3
 Dirección General de Calidad, 1 del Consejo y 1 Dirección General de Operaciones
 (Tecnologías de información).
- Contribución parafiscal: 4 asignados a la Administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
- Costos comunes: desarrollados por la Dirección General de Operaciones (Gestión Documental y Planificación).



Cuadro 5: Resumen ajustes en costos con las modificaciones al POI 2017

	Con las mo	unicaciones	air Orzon		
	PROYECTOS RELACIONADOS	MONTO INICIAL	I Modificación	II Modificación	III Modificación
MEST	Dirección G	eneral de Mercado	os	ENGLISH STANDY - NEEDS	
M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.	66 000 000	7 617 086	7 617 086	7 617 086
M-2	Sistema de evaluación de la calidad de interconexión.	Recursos propios	Recursos propios	Recursos propios	Recursos propios
M-3	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	44 800 000	44 800 000	44 800 000	3
M-4	Sistema de información para precios de los servicios de telecomunicaciones.	54 900 000	54 900 000	54 900 000	54 900 000
M-5	Elaboración de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios.	1 036 000	1 036 000	1 036 000	1 036 000
M-6	Revisión técnica de la guía metodológica para la imposición de sanciones	9	27 000 000	27 000 000	-
	Dirección	General de Calida	d		
Q-1	Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas	90 000 000	90 000 000	90 000 000	90 000 000
Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.	740 000 000	740 000 000	740 000 000	740 000 000
Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	70 375 000	(#S	(**) *
		Consejo			
CS-1	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria.	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios
		neral de Operacio	nes		
TI-1	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.	84 150 000	57 275 000	57 275 000	57 275 000
0-6	Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional	20 000 000	20 000 000	20 000 000	20 000 000
O-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: implementación de la			25 000 000	25 000 000
	Administr	ación del FONATE	L		
F-1	Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica	35 000 000	35 000 000	73 000 000	73 000 000
F-2	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	20 20 200 HOUSE	50 000 000	75 000 000	75 000 000
F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	190,000,000	165 000 000	165 000 000	165 000 000
F-4	Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indígenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PDNT	90 000 000	90 000 000	27 000 000	27 000 000
	MONTO TOTAL	1 536 261 000	1 382 628 086	1 407 628 086	1 335 828 086



Capítulo 3: Resultados de la evaluación del II semestre 2017

Conforme lo dispuesto en la normativa emitida por la Contraloría General de la República (CGR), la evaluación tiene como objetivo principal medir para el segundo semestre de 2017, el avance en el cumplimiento de los objetivos y metas, así como los resultados alcanzados como parte de las labores realizadas y el ejercicio presupuestario que se ha dado en la Sutel, por objetivo estratégico. Lo anterior en concordancia con lo planteado como parte del POI 2017.

El Plan Estratégico Institucional de la Sutel (PEI) se divide en 5 objetivos estratégicos que tienen a su vez, proyectos y metas relacionados con cada una de las direcciones y áreas que componen la institución.

El presupuesto aprobado para la ejecución de proyectos es de ¢1.335.828.086,00 una vez contabilizados los cambios referidos en el capítulo anterior.

3.1 Acciones del Consejo para la administración de proyectos

El Consejo de la Sutel ha emprendido una serie de acciones para fortalecer la gestión de proyectos, en la etapa de formulación, seguimiento de proyectos del POI y su nivel de ejecución. El objetivo es mejorar el seguimiento y el control tanto de los recursos presupuestarios (ejecución) como de las prioridades que se definan para cada período:

- a) Reuniones mensuales de seguimiento de proyectos: este proceso es liderado por el Presidente del Consejo, con una periodicidad mensual. Se solicitó a los Directores Generales la presentación del avance de los proyectos a su cargo, las acciones realizadas y los inconvenientes relacionados para determinar si se tendrían demoras y la necesidad de alguna coordinación adicional con otras áreas con el propósito de mejorar el desempeño.
- b) Aprobación de la "Metodología de formulación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018": como se explicó en el capítulo 1, mediante el acuerdo 009-019-2017 del 08 de marzo de 2017 el Consejo de la SUTEL aprobó el documento mediante el cual se busca estandarizar la planeación, ejecución y evaluación de los proyectos de la institución.
- c) Piloto del sitio de administración de proyectos: Con la aprobación de la metodología inició también un piloto por parte de la unidad de Planificación para que todas las direcciones pudieran conocer y utilizar dicha metodología. El piloto está planteado dentro del proyecto O-6 que se detalla en este informe, se aplicó la metodología para los proyectos POI 2018 y los entregables fueron recibidos conforme la programación.
- d) Vinculación entre el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021, el Plan Estratégico de la Sutel 2016-2020 y los proyectos POI con cargo al Canon de Reserva del Espectro 2018: se preparó un documento que permite observar la vinculación de los instrumentos estratégicos, en relación con la gestión del Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico, el cual fue aprobado mediante el Acuerdo 014-059-2017, tomado en sesión ordinaria del Consejo 059-2017, celebrada el 9 de agosto del 2017.



- e) Dictamen técnico sobre el seguimiento a la ejecución del proyecto: el Consejo de la SUTEL instruye la elaboración de un nuevo informe de seguimiento, con el objetivo de identificar las posibles causas que afectan la ejecución de proyectos y plantear medidas que permitan resolver los inconvenientes que se presentan.
 - Esta acción se plantea con la aprobación del Acuerdo 013-069-2017 (BIS), tomado en sesión ordinaria del Consejo 069-2017, celebrada el 9 de octubre de 2017. El El 16 de noviembre de 2017, se realizó sesión de trabajo con los Directores Generalespara solicitar la identificación de los aspectos que han incidido en la ejecución de proyectos y establecer los aspectos de mejora. Aspecto que será considerado en el informe que se encuentra en proceso de elaboración.
- f) Protocolo para la atención de requerimientos de SUTEL en materia de Planificación: se realiza un trabajo conjunto entre SUTEL-ARESEP para preparar un documento conjunto en materia de planificación, el cual es aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 002-090-2017, tomado en sesión ordinaria del Consejo 090-2017, celebrada el 15 de diciembre de 2017 y trasladado a la Junta Directiva de la ARESEP para su análisis y aprobación.
- g) Cambios en la evaluación del desempeño: el Consejo de la SUTEL está realizando ajustes en la evaluación del desempeño de los Directores Generales, reforzando los elementos de evaluación para incorporar en este instrumento la valoración del cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas vinculadas, los proyectos POI y la ejecución presupuestaria del período.

Agenda Regulatoria 2018-2019: este proceso inicia con acciones en el 2017, con el objetivo de incorporar en un documento la unificación de criterios de prioridad para la industria de las Telecomunicaciones y los usuarios de los servicios, se está desarrollando una agenda regulatoria de forma interdisciplinaria con la participación de representantes de todas las direcciones. Se estima disponer de este insumo en marzo próximo y contar con las prioridades en materia de proyectos, trabajo ordinario y tareas de corto y mediano plazo para fortalecer el proceso de formulación y focalizar acciones puntuales para el logro de los objetivos estratégicos de SUTEL.

3.2 Resultados generales

Dentro de las prioridades del PEI, se encuentran: promover la competencia, proteger y empoderar a los usuarios de telecomunicaciones, promover la inversión para mejorar la competitividad, ampliar la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones y fortalecer la organización para la gestión interna.

En concordancia con lo anterior y en cumplimiento de los objetivos del PEI, cabe mencionar que el POI 2017 dio énfasis en la ejecución de proyectos para la consecución de los objetivos en el área sustantiva y especialmente como se observa en el Cuadro 6, el objetivo estratégico 2 relativo a la protección de los derechos de los usuarios, concentra el 62% de los recursos del POI con 4 metas; y presenta un avance general de 79%.

Asimismo, en el área de actividades de apoyo se destaca en el objetivo 5, que corresponde a fortalecer la organización con acciones en los procesos de gestión administrativa, que representa el 3% del total del presupuesto con 2 metas en proceso de ejecución; con un porcentaje de avance del 63%.



El POI 2017, concentra un 97% de los recursos en actividades sustantivas (objetivos estratégicos del 1 al 4) y el 3% en actividades de apoyo (objetivo estratégico 5).

El detalle de los proyectos y su porcentaje de avance se puede observar en el Apéndice B "Matriz de avance de los proyectos del POI 2017". En ese apéndice, se presenta de acuerdo con los objetivos estratégicos, la meta y el proyecto, el grado de avance de cada semestre, el presupuesto inicial y el monto aplicando las modificaciones aprobados, así como el resultado final de la ejecución financiera del 2017 correspondiente a los proyectos POI.

Cuadro 6: Metas y presupuesto asignado a proyectos por Objetivo Estratégico

		Modificado			Ejecutado		
# OE		Cantidad de metas	Monto final aprobado	% del total del presupuesto POI	Ejecución metas II semestre	Recursos pagados	%sobre Monto final aprobado
1	Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.	4	63 553 086	5%	90%	44 317 467	70%
2	Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	4	830 000 000	62%	79%	82 371 600	10%
3	Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	3	57 275 000	4%	69%	43 154 292	75%
4	Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.	4	340 000 000	25%	39%	109 657 510	32%
5	Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.	2	45 000 000	3%	63%	14 008 364	31%
	Total:	16	£ 1 335 828 086,00	100%	67%	£ 293 509 232,80	22%

^{*}El proyecto M-1 se encuentra en el OE 1 y en el OE 3

3.3 Evaluación según objetivos estratégicos

Dado lo anterior, y considerando la importancia de hacer un análisis entre las acciones desarrolladas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales de conformidad con las metas propuestas en la planificación del periodo: se presentan a continuación los resultados de la evaluación según objetivo estratégico.

El indicador en verde representa las metas realizadas, es decir con un 80% de avance o más. El indicador amarillo son las parcialmente realizadas entre un 50-79% y, por último, las no realizadas se representan en rojo con un avance menor al 50%. Este indicador de cumplimiento se basa en las categorías que utiliza la Contraloría General de la República en el instrumento "Índice de Gestión Institucional".



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

Este objetivo está compuesto por 5 metas originalmente y e elimina una con la tercera modificación del POI, ya que se cerró uno de los proyectos. Todas las metas están a cargo de la Dirección General de Mercados (DGM), el presupuesto vigente² al cierre del 2017, por un monto de ¢63.553.086,00.

Al 31 de diciembre de 2017, estaban ejecutadas en promedio el 90% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 7.

Cuadro 7: Detalle de metas y proyectos Obietivo Estratégico 1

COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	and the same of the same of	Presupuesto Vigente dic 2017	Presupuesto ejecutado
M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.		100%	7 617 086	9 269 467
M-3	The second secon	Elaboración del cartel	85%	0	0
M-4	Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones	Recepción de entregables y aprobación		54 900 000	35 048 000
M-5	Elaboración de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios.		100%	1 036 000	0
M-6	Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones	Informe final presentado	Cierre	0	0
		TOTAL:	90%	63 553 086	44 317 467

Ejecución presupuestaria:

De los ϕ 63.553.086,00 presupuestado, al cierre presupuestario el 31 de diciembre se ejecutaron ϕ 44.317.467,00; es decir un 70% de lo planeado. En el caso del proyecto M4 se adjudicó por un monto de ϕ 43.810.000,00 y quedó pendiente el último pago para los primeros meses del 2018 y el proyecto M5 se realizó con recursos internos.

En el caso del proyecto M1, la diferencia entre lo planeado y lo ejecutado responde al pago de diferencial cambiario en primer lugar y a la necesidad de realizar una reparación imprevista de un equipo que era necesario para la puesta en marcha del proyecto que surgió de improviso.

Ejecución de las metas de los proyectos:

Sobre el desempeño de los proyectos, la dirección informó:

² Presupuesto vigente: monto presupuestario inicial aplicando las modificaciones 1, 2 y 3 de los proyectos, aprobadas por el Consejo de la SUTEL y la Junta Directiva de la ARESEP.



 M1: la meta del proyecto para el 2017 era la capacitación y pruebas más compra de licencias del Data center y software para el desarrollo del proyecto

Durante el primer semestre se realizaron las giras para capacitar a los propietarios de infraestructura de posteria y a los operadores mayoristas. Estas reuniones se hicieron en paralelo a la compra del software y su implementación en Sutel.

Además, durante el segundo semestre se programaron otras reuniones de capacitación con los dueños de infraestructura, para afinar detalles, ya que se habían generado muchas consultas en la primera ronda de visitas en relación con el formato de la plantilla de requerimientos de información de la infraestructura.

Por último, se realizó una reunión de seguimiento con los dueños de infraestructura en el último trimestre, para reforzar los conocimientos. De igual forma, se solicitó la realimentación a los dueños de infraestructura para enriquecer el proceso y el informe de resultados.

Mediante el oficio 09591-SUTEL-DGM-2017 del 24 de noviembre de 2017 se presentó al Consejo de la Sutel el "Reporte de avance del sistema informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones", con una serie de recomendaciones para el inicio de la fase 3 en el 2018.

 M3: la meta de este proyecto era la elaboración del cartel, de acuerdo con la modificación del proyecto.

Se modificó el tiempo de duración del proyecto de uno a dos años. La ejecución de la contratación relacionada se realizará durante el 2018.

El equipo encargado se reunió con proveedores de servicios, con el fin de estimar los requerimientos necesarios para la ejecución del proyecto. También se han realizado varias reuniones internas con TI. Además, se encuentra en contratación el mantenimiento del Máster Data, cuya información es base para la correcta operación del SIGITEL.

Se están programando más reuniones con otros proveedores de servicio con el fin de obtener información atinente a la contratación a ejecutar para el 2018 y verificar que todos los requerimientos se contemplen en la elaboración del cartel.

Además de estudios del mercado para el análisis de oferentes nacionales e internacionales que han desarrollado plataformas similares. Se ha realizado el levantamiento de la información acordes con el avance del proyecto en el Project Server.

Al finalizar el año, se obtuvo una propuesta de cartel que está en revisión del área de Tecnologías de la Información (TI) y la Proveeduría.

M4: la meta del proyecto era la recepción de entregables y aprobación

Se encuentran en ejecución de la fase 3: Pruebas funciones de la herramientas y documentación se proyecta que finalice en el mes de marzo de 2018. Se adjudicó por ¢43.810.000,00 de los ¢54.900.000,00 presupuestados inicialmente.



M5: la meta era el índice presentado

La contratación de la publicación e impresión de documentación se tramitó mediante una contratación institucional existente para no segmentar. Se realizó la presentación sobre el índice de precios al INEC y al BCCR y a los funcionarios de la Sutel, tal como establecía la meta del proyecto.

• M6: cierre de proyecto, aprobado mediante la tercera modificación presupuestaria.

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

Este objetivo está compuesto de 4 metas; de las cuales 3 están a cargo de la Dirección General de Calidad y una a cargo de un equipo asignado por el Consejo. El presupuesto vigente al cierre del 2017, es por un monto de ¢830.000.000,00.

Al 31 de diciembre, estaban ejecutadas en promedio el 79% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 8.

Ejecución presupuestaria:

Se ejecutó un 10% del presupuesto dispuesto para este proyecto, correspondiente a ¢82.371.600,00. La razón principal se debe a que el proyecto Q2, cuyos fondos representaban el 89% del total de los recursos del objetivo no se ejecutaron, ya que el proceso de recepción del proyecto se retrasó y el pago al contratista se da 3 meses después de la recepción definitiva del sistema, trasladando el pago efectivo para marzo de 2018.

Los otros dos proyectos no tenían recursos presupuestarios asignados y, por último, el Q1 fue ejecutado en 100%. La diferencia entre lo planeado y lo ejecutado en Q1 responden a las variaciones por tipos de cambio entre el momento asignado al generar la Orden de Compra y el pago (¢7.628.400,00).

Cuadro No. 8: Detalle de metas y proyectos Objetivo Estratégico 2

COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% Avance II Sem	Presupuesto Vigente dic 2017	Presupuesto ejecutado
Q-1	Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas	Carro Sano Maria	100%	90 000 000	82 371 600
Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio, Fase 2: Implementación.	Sistema operando.	96%	740 000 000	0
Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	Adjudicacion de contratación	96%	Recursos propios	0
CS-1	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.	Agenda regulatoria diseñada.	25%	0	0
		TOTAL:	79%	830 000 000	82 371 600

Ejecución de las metas de los proyectos:

Al respecto, la Dirección de Calidad (DGC) detalló:



 Q1: la meta del proyecto 2017, era la adjudicación de la contratación más recepción de reportes.

La adjudicación del proyecto se realizó mediante el oficio 06603-SUTEL-SCS-2017 del 14 de agosto de 2017, y fue publicado en La Gaceta 153.

Mediante oficio 9909-SUTEL-DGC-2017 se realizó la recomendación de pago y se adjuntaron los resultados de las pruebas de aceptación de la totalidad de los entregables del 2017.

Q2: la meta del proyecto consistía en el sistema operando

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) ya había realizado una advertencia sobre la vigilancia de los recursos del proyecto Q2 por tratarse del monto presupuestado más alto del POI 2017; mediante oficio 06353-SUTEL-DGO-2017 del 3 de agosto de 2017, se solicitó a DGC que "refuercen las acciones de seguimiento para todos estos casos e informen las desviaciones significativas que se presenten, así como aspectos relevantes que sean de su conocimiento que puedan afectar el desarrollo del proyecto".

En la respuesta de la DGC, con oficio 07173-SUTEL-DGC-2017 del 28 de agosto de 2017, se advertía el riesgo del atraso en el pago, el cual el director indica:

"(...) se identificó un riesgo que puede afectar la etapa de cierre de la Fase 2 de implementación, impactando la entrega del sistema para el mes de setiembre, lo cual podría dificultar la ejecución del presupuesto destinado a este proyecto para el presente año."

Advertencia que se materializó con el retraso producto de las cuadrillas de los operadores derivaron en el atraso en la recepción definitiva en diciembre pasado.

Durante el último trimestre de 2017 la DGC solicitó un mes de prórroga, producto de atrasos en las instalaciones de los servicios de Internet fijo por parte de los operadores ICE y Cabletica, por un total de 57 días naturales secuenciales de atraso no imputables al contratista; aspecto informado al Consejo mediante oficio 08382-SUTEL-DGC-2017.

A pesar de las gestiones de la DGC por ejecutar el proyecto a tiempo, no fue posible realizar el pago ya que, de acuerdo con los términos del contrato, la erogación se ejecuta 3 meses después de la recepción definitiva.

Mediante el oficio 10326-SUTEL-DGC-2017 del 20 de diciembre de 2017 la Dirección realizó la "Recepción definitiva e inicio de operación del Arrendamiento operativo de un sistema distribuido de medición de la calidad de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional".

Si bien la meta de implementación del proyecto se alcanzó en su totalidad, las condiciones del contrato impidieron que la ejecución presupuestaria se concretara.

 Q3: la meta del proyecto, después de la gestión de cambios era la adjudicación de la contratación.

La meta del proyecto para el 2017 era la adjudicación del sistema, y para el 2018 y siguientes el desarrollo y puesta en marcha.



La Unidad Jurídica mediante oficio 9966-SUTEL-UJ-2017 del 7 de diciembre de 2017, emitió criterio al Consejo de la SUTEL, indicando que la oferta presentada por parte de la empresa Intergraphic Desings S.A., debió de ser declarada inadmisible y en consecuencia el concurso declarado infructuoso.

El Consejo de la SUTEL mediante oficio 10245-SUTEL-SCS-2017 del 19 de diciembre de 2017, trasladó a la DGC y a la Dirección General de Operaciones (DGO) el oficio 9966-SUTEL-UJ-2017 para su análisis y recomendación.

El 9 de enero de 2018, la DGC emitió el oficio 00043-SUTEL-DGC-2018 en el que emitía la "Propuesta de recomendación de emisión del acto final de la licitación pública No. 2017-LI-000002-SUTEL" para ser conocida por el Consejo de la SUTEL. inalmente, mediante la resolución RCS-001-2018, el Consejo de la SUTEL resolvió declarar infructuosa la licitación.

Si bien la DGC realizó todas las actividades necesarias para la adjudicación, la Resolución indicada ordena lo opuesto y en apego a ella se debe determinar si el proyecto se licitará de nuevo o no y en caso de continuar es necesario hacer los ajustes en el cronograma.

CS1: la meta del proyecto es la Agenda Regulatoria diseñada

El proyecto del área del Consejo consiste en el "Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria", tiene un avance del 25% porque se ejecuta con recursos propios. El proyecto cambió de alcance y ahora debe redefinirse.

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

Este objetivo está compuesto de 3 metas; de las cuales 2 están a cargo de la Dirección General de Mercados y una a cargo de Tecnologías de Información de la Dirección General de Operaciones. El presupuesto vigente al cierre del 2017, es por un monto de ¢57.275.000,00.

Al 31 de diciembre, estaban ejecutadas en promedio el 69% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 9.

Cuadro No. 9: Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 3

A SAME AND	Objetivo Estrategico 3						
COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% Avance II Sem	Presupuesto Vigente dic 2017	Presupuesto ejecutado		
M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones		100%	0	O		
M-2	Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.	Total Control of the	30%	Recursos propios	0		
Ti-1	interoperabilidad e	Licenciamiento adquirido e instalado; además de la mentoría.	78%	57 275 000	43 154 292		
		TOTAL:	69%	57 275 000	43 154 29		



Ejecución presupuestaria:

Del presupuesto planeado, un 75% se ejecutó durante el 2017; es decir, ¢43.154.292,00, correspondientes a TI-1, único proyecto con recursos presupuestarios asignados en este objetivo. En el caso de M1, la evaluación financiera se realizó en el objetivo 1.

Ejecución de las metas de los proyectos:

Sobre el desempeño de los proyectos, la dirección informó:

- M-1: el detalle de la justificación se realizó en el objetivo estratégico 1.
- M-2 meta propuesta de implementación revisada y definición de posibles cambios.

La propuesta de interconexión ha tenido una serie de obstáculos desde el 2015 cuando se planteó la idea ante los operadores. La resistencia de los mismos afectó la ejecución del proyecto en aquella oportunidad y fue hasta el 2017 cuando la DGM replanteó el proyecto y puso como meta la propuesta de implementación; partiendo de reuniones de coordinación con los diferentes interesados en el proyecto.

La Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología interpuso una demanda ante el Tribunal Contencioso Administrativo, contra SUTEL-ARESEP, en relación con las resoluciones RCS-298-2014 del 3 de diciembre del 2014 y RCS-234-2014 y RCS-038-2015 concernientes con instrucciones regulatorias. Este tema fue resuelto por el órgano jurisdiccional y comunicado a la SUTEL en el segundo semestre del 2017.

Esta demanda fue para un proceso específico que llevó a cabo la DGC. Sin embargo, dentro de este proceso de demanda se menciona la resolución RCS-091-2015 "Características de un sistema de monitoreo permanente de tráfico de señalización entre los puntos de interconexión entre redes"; que es la resolución fundamental del proyecto M2.

En dicha resolución se dictaban una serie de procedimientos a cumplir por parte de los operadores con el fin de ejecutar el proyecto como tal.

Considerando el resultado de la respuesta de la demanda supracitada se ha analizado que la DGM deberá tomar acciones correctivas que cambien las actividades programadas inicialmente y que se encuentran en el acta constitutiva.

Antes de desarrollar el proyecto son necesarias una serie de actividades con el fin de evitar otras demandas y mitigar la resistencia al proyecto. De ahí que la DGM ha propuesto lo siguiente:

- Levantamiento del proceso de interoperabilidad que tenga como fin el monitoreo y seguimiento continuo de la interconexión de las redes en relación con los operadores que tienen numeración asignada. En dicho proceso se realizarán las siguientes actividades:
 - Levantamiento del procedimiento con todos sus formularios
 - Oficializar dicho proceso y establecer indicadores
 - Identificar la necesidad de equipo de apoyo a estas actividades para estimación canon 2019.
 - Incorporar dicho proceso a la certificación de seguimiento del SGC (2018)



Se requiere el desarrollo de esas actividades para después retomar el proyecto y determinar el método más efectivo para medir las interconexiones en el marco de la legalidad. Así las cosas, la DGM determinó no continuar con este proyecto en el 2018, hasta obtener las conclusiones del proceso de interoperabilidad y el consenso entre los actores involucrados.

Con respecto a la Plataforma de interoperabilidad, el área de Tecnologías de Información indicó:

 TI-1: la meta del proyecto consiste en el licenciamiento adquirido e instalado y el desarrollo de la mentoría relacionada con el uso de esas licencias.

La fase programada para el 2017 se ejecutó en un 80% que corresponde al licenciamiento, ya que el último 20% corresponde a la mentoría que inicia en febrero de 2018 y finaliza en abril. Estos son insumos para iniciar con el proyecto SUTEL digital.

Para la próxima fase, se está evaluando la contratación de un recurso en Tecnologías de la Información (TI), ya que es necesaria la dedicación 100% al proyecto, según indica TI caso contrario tendría que analizarse la factibilidad de no realizarlo por falta de personal en la unidad.

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

Este objetivo está compuesto de 4 metas; a cargo de la Dirección General de Fonatel (DGF). El presupuesto vigente al cierre del 2017, es por un monto de ¢340.000.000,00.

Al finalizar el 2017, estaban ejecutadas en promedio el 39% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 10.

Cuadro No. 10: Detalle de metas y proyectos Objetivo Estratégico 4

COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% Avance II Sem	Presupuesto Vigente dic 2017	Presupuesto ejecutado
F-1	Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica	definida y comunicada.	28%	73 000 000	0
F-2	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL		28%	75 000 000	2 576 645
F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL		60%	165 000 000	107 080 865
F-4	Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indigenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PDNT	plan	38%	27 000 000	0
		39%	340 000 000	109 657 51	



Ejecución presupuestaria:

Del total de los recursos presupuestados para este objetivo, se consumió el 32%, lo que equivale a ¢109.657.510,00.

Dos de los cuatro proyectos de la DGF no lograron ejecutar los recursos en su totalidad; y uno se encuentra en revisión sobre los recursos ejecutados.

Ejecución de las metas de los proyectos:

Sobre el desempeño de los proyectos, la DG F aporta los siguientes comentarios generales sobre la ejecución de proyectos:

 F1: la meta 2017 es la generación de una canasta de servicios definida y comunicada más lineamientos metodológicos y aplicación práctica.

Este proyecto presentó un atraso en la contratación debido principalmente al tiempo de aprobación de las modificaciones del POI, como se identificó en el informe del I semestre, el riesgo derivó en la afectación en el proceso de contratación.

El 24 de noviembre de 2017, se publicó el cartel de la contratación número 2017LA-000019-SUTEL, correspondiente a la "Definición y actualización de parámetros de consumo de servicios de telecomunicaciones". Se espera continuar con el proceso de análisis de ofertas y adjudicación, durante el primer trimestre del 2018.

 F2: la meta del proyecto era la generación de parámetros de referencia para el programa de hogares conectados

Presenta un atraso en la contratación debido principalmente al tiempo de aprobación de las modificaciones del POI, como se identificó en el informe del I semestre, el riesgo derivó en el desarrollo del proceso de contratación.

Se realizó un estudio de mercado, que al incluir población vulnerable que no estaba contabilizada inicialmente, según indicaciones de la Dirección de FONATEL, incrementó el costo del proyecto.

La licitación 2017LA-000018-SUTEL ya fue adjudicada y está en proceso de elaboración de la orden de compra.

F-3: la campaña sobre ciber seguridad de la niñez es la meta 2017 para el proyecto.

El proyecto se debió adjudicar en noviembre de 2016; sin embargo, por los procesos de apelaciones presentados, se adjudicó en enero de 2017. Adicionalmente, a instancias de la DGF, se tramita una ampliación al contrato para incluir una evaluación de focus group para una correcta dirección de la campaña.

Está pendiente la realización de la etapa de la campaña de sensibilización la cual incluye la ampliación para llevar a cabo los focus group y la ejecución de la campaña de sensibilización sobre ciberseguridad.

La Dirección está efectuando los trámites correspondientes para la ampliación del contrato y se espera que éste no genere desviaciones mayores en la ejecución.



F-4: la meta era generar los primeros entregables del Plan de Desarrollo indígena

Declaración de infructuosidad del proceso de contratación, se tuvo que reformular el cartel y sus entregables. Adicionalmente, se estuvo a la espera de la aprobación de la modificación del POI.

Se reformuló el cartel, para acotar mejor los entregables de la contratación y ya se sometió a revisión y aprobación por parte de la Proveeduría y la Unidad Jurídica. Por otra parte, se deberá realizar el ajuste al acta del proyecto para que indique la duración total del proyecto que es de 24 meses, por lo que se extenderá hasta el inicio del 2020 y actualmente, en el acta constitutiva solo indica hasta 2019.

Consideraciones particulares sobre F3:

Durante el proceso de elaboración del POI 2018, se identificó que la DGF realizó el proceso de contratación 2016LA-000019-SUTEL "Contratación de una productora audiovisual o agencia de publicidad para la elaboración de piezas publicitarias sobre la administración, ejecución y desarrollo de los programas financiados por FONATEL, un video testimonial de las personas beneficiadas y una campaña de ciberseguridad". Este proceso consta de dos líneas:

- Línea 1: Producción audiovisual que permita la contratación de pauta en medios de comunicación para informar a la población, mediante una campaña publicitaria, el avance de los proyectos de FONATEL y
- Línea 2: Producción audiovisual para la "campaña de Ciberseguridad" que consta de la elaboración de piezas publicitarias y un plan de medios para una segunda campaña publicitaria dirigida a la población beneficiaria de los proyectos de FONATEL, sobre ciberseguridad, incluye una página web con información y elementos de apoyo para navegar seguros por la red.

La DGF tiene aprobado el proyecto; POI F-3 "Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los programas 1 y 2 de Fonatel".

La línea 2 de dicha contratación, está asociada directamente al proyecto F3, a la cual se le asignaron recursos por un monto de ¢68.370.311 en el 2016 y de ¢165.000.000 para el 2017 y según las modificaciones del POI 2017, se concluirá en el primer trimestre de 2018, con un monto asignado de ¢25 millones para ese año.

No obstante, la Línea 1 mencionada en el punto anterior no forma parte del proyecto POI aprobado y la información del expediente de contratación y del Sistema ERP permite identificar que se utilizaron recursos financieros en un objeto no previsto como parte el proyecto.

Al respecto, la unidad de PPCI remitió el oficio 06975-SUTEL-DGO-2017, del 23 de agosto de 2017 en el que indicaba la situación y solicitaba al entonces director de operaciones, instrucciones sobre mejor proceder.

Posteriormente, en el seguimiento relativo a la ejecución de los proyectos, realizado por la Unidad de Planificación; persistió la desviación entre la información que ha sido reportada y que, según la información disponible, parece indicar que no es atinente al proyecto POI aprobado para ser ejecutado en el 2016 y 2017. Así se expuso en el informe del III trimestre, presentado al Consejo de SUTEL, mediante el oficio 08842-SUTEL-DGO-2017 del 27 de octubre de 2017.



Se verificó la información que respalda los recursos ejecutados que aparecen en el Sistema ERP y se identificó que se emitió la OC 2868-17 el 16 de enero de 2017 a nombre de BB Consultores Artavia, S.A titulada "Licitación Abreviada 2016LA-000019-SUTEL, Contratación de una productora audiovisual o agencia de publicidad para la elaboración de piezas publicitaria sobre la administración, ejecución y desarrollo de los programas financiados por FONATEL, un video testimonial de las personas beneficiadas y una campaña de ciberseguridad" por un monto total de ¢51,000,000.0.

El monto indicado se cargó desde el origen de la orden de compra en su totalidad al proyecto F3 (2016) cuando correspondía realizar una segregación, de la Línea 1 a la 6 se relaciona a la LINEA 1 de la contratación antes mencionada y de la Línea 7 a la 11 a la LINEA 2, mismo que corresponde al proyecto F-3 (2017).

El aspecto indicado permite observar que los recursos reportados como ejecutados no corresponden en su totalidad al proyecto F3. Así las cosas, el Consejo de la Sutel ordenó el análisis de la situación para determinar los alcances de la situación expuesta y los ajustes que correspondan en el alcance, costo y programación del proyecto. Este aspecto fue externado a la Junta Directiva de la ARESEP, mediante el oficio10095-SUTEL-CS-2017 del 13 de diciembre de 2017.

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

Este objetivo está compuesto de 2 metas; a cargo de la Dirección General de Operaciones (DGO). El presupuesto vigente al cierre del 2017, es por un monto de ¢45.000.000,00.

Al finalizar el 2017 estaban ejecutadas en promedio el 63% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 11.

Ejecución presupuestaria:

Del total de recursos asignados, se ejecutaron 31% es decir, ¢14.008.364,00 correspondientes en su totalidad al proyecto O6 sobre la implementación de un sistema de gestión de proyectos. El 100% de la orden de compra del proyecto se ejecutó conforme lo programado.

En cuanto al proyecto O2, los recursos no se ejecutaron debido a la declaratoria de infructuoso del concurso.

Cuadro No. 11: Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 5

Objetivo Estrategico 3							
COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% Avance II Sem	Presupuesto Vigente dic 2017	Presupuesto ejecutado		
0-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.		25%	25 000 000	0		
0-6	Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional	Pruebas Piloto finalizadas	100%	20 000 000	14 008 364		
		TOTAL:	63%	45 000 000	14 008 364		



Ejecución de las metas de los proyectos:

Sobre el desempeño, la DGO informó:

O2 meta: estrategia implementada

Se incluyó el proyecto mediante la segunda modificación al POI. Se realizó todo el proceso de gestión de adquisiciones y se declaró infructuoso debido a que ninguno de los oferentes cumplía con los requisitos solicitados.

O6 meta: pruebas piloto finalizadas

La ejecución del proyecto finalizó al 100% con la recepción de todos los entregables. También se dio una capacitación a los administradores de proyectos. Con el oficio 10080-SUTEL-2017 del 8 de noviembre, se autorizó el último pago dando por terminado el proyecto.

La diferencia entre el precio planeado y el precio de la OC se debe a un descuento del proveedor en la ampliación de la contratación.

3.4 Otros proyectos importantes

Al respecto, sobre el desarrollo de los proyectos financiados con Superávit al 31 de diciembre de 2017, se informa lo siguiente:

Cuadro 12: Avance en los proyectos POI de años anteriores financiamiento con superávit 2016 -colones-

CODIGO	PROYECTO	Justificación del avance	%avance	Costo planeado 2017	Recursos pagados
	Proyectos Plan Operati	ivo de años Anteriores			
M1-2016	Implementación de un Sistema Informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones	Sólo resta la recención final del sistema adquirido		70 000 000,0	64 745 464,8
M2-2016	Desarrollo de una metodología para la medición del nivel de eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones	Proyecto finalizado.		52 545 494,0	42 670 141,9
E-3 (2015)	Estudio para la determinación de costo por MHz en diferentes bandas de espectro y el mecanismo adecuado para su licitación.	Se realizó el cartel pero por las limitaciones presupuestarias no fue posible su publicación Se pospone su ejecución hasta que las condiciones financieras de espectro mejoren.		50 000 000,0	(8)
E-1	Definición de parámetros técnicos por banda/servicio del PNAF y sus mejores prácticas.	Pendiente de entrega de los productos finales.		100 000 000,0	102 473 151,9
E-2	Análisis de la metodología y automatización del Canon de Reserva de Espectro.	El proyecto finalizó en el primer trimestre, solo resta el pago final.	100%	4 300 000,0	2 050 000,0
E-3	Estudio de espectro para eventuales procesos licitatorios.	El proyecto finalizó con la subasta de los segmentos de espectro que estaban disponibles.	100%	127 000 000,0	69 280 482,2
F-3		El proceso de contratación inició en 2016 pero en 2017 quedó adjudicado y se ha avanzado con los entregables.	75%	68 370 311,0	30 150 000,0
	Total de Proyectos POI ai	ños anteriores	84%	472 215 805,0	311 369 240,

En el apéndice C se da un detalle de los proyectos que se incorporaron en el presupuesto 2017 y que provenían del POI 2016 o fueron incorporados en el Presupuesto Extraordinario 01-2017.



De los recursos para 7 proyectos POI de años anteriores, por un monto de $$\phi$472.215.805,00$; se ha pagaron $$\phi$311.369.240,9$, un 66% de los recursos programados. Cabe señalar que el proyecto E-3 2015 no se ejecutó, ya que de acuerdo con el estudio de mercado los recursos presupuestarios no son suficientes para realizar la licitación y no hay recursos disponibles para incrementar el costo.

El proyecto POI E-2, fue ejecutado en su totalidad, los ¢2.500.000,00 que se encuentran reservados corresponden a una bolsa de horas de soporte y desarrollo de nuevos requerimientos. En cuanto a los proyectos M-1 y M-2 que se ejecutaron en un 100% y se efectuó el correspondiente pago.

En el caso del proyecto F3, el 25% faltante es la ampliación de la contratación para la creación de un focus group para la campaña de ciber seguridad.

En la siguiente tabla se observa el costo de los proyectos asociados a las gestiones ordinarias y financiadas mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2017.

Cuadro 13: Avance en los proyectos de gestión ordinaria financiamiento con superávit 2016 -colones-

CODIGO	PROYECTO	Justificación del avance	%avance	Costo planeado 2017	Recursos pagados
	Proyectos Incorporados me	ediante el Presupuesto Extraordinario 01-2017			
QS 2-2016	Actualización y desarrollo de la plataforma de registro prepago.	El 19 de abril de 2017 el sistema empezó en producción (fecha acordada de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del CTPN) y habiendo realizado esta Dirección las pruebas de aceptación correspondientes en cuanto a la funcionalidad de los cambios implementados.	100%	56 100 000,0	59 145 830,0
QS 3-2016	Implementación de mejoras para la aplicación WEB de administración de los procesos de homologación.	El proyecto fue ejecutado por el proveedor y recibido a satisfacción por la SUTEL. Entre las mejoras implementadas, actualmente se cuenta con una nueva interfaz gráfica para las interfaces de consulta disponibles para el público en general.		25 806 000,0	-
CS-1, CS-2, CS-3	- Benchmarking (manejo de la comunicación con otros órganos reguladores en el mundo) - Diagnóstico institucional - Plan de comunicación institucional.		75%	30 000 000,0	15 993 416,0
OS-1	Estudio de clima organizacional-DGO El precio fue menor en la oferta del contratista a lo programado.		100%	9 840 000,0	4 479 750,0
OS-2	Estudio de calidad de vida de los funcionarios-DGO Las cargas de trabajo impidieron finalizar este proyecto que queda para el 2018.		30%	7 499 000,0	566 995,3
OS-4	Evaluación del desempeño	movimientos de personal que cambiaron al 50% del	0%	35 000 000,0	4
TS-1	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades del Sistema Administrativo y Financiero (ERP) institucional.	Ti proyecta finalizar el proyecto en mayo de 2018 debido a	0%	70 000 000,0	×
TS-2	Nuevas funcionalidades del LaserFiche	Mejoras en el sistema de gestión documental, pruebas funcionales y recepción realizadas.	100%	40 000 000,0	13 325 140,8
TS-3	Contratación de servicios profesionales para la actualización del core de Drupal y sus módulos, además del desarrollo y implementación de nuevas funcionalidades al sitio Web de SUTEL.	Mejoras en la página Web realizadas.	100%	10 000 000,0	14 744 671,0
	Total de Proyectos P	E-01-2017	67%	284 245 000,0	108 255 803,2

Se incorporan recursos para 9 proyectos de la gestión ordinaria que se originan en el 2016, por un monto de ¢284.245.000,00 y se pagaron ¢108.255.803,20; lo que corresponde a un 38% de lo presupuestado.



Debido a las cargas de trabajo del área de Recursos Humanos y al cambio del 50% del equipo de esa unidad; el proyecto de OS-4 Evaluación del desempeño, que tiene asignado ¢35 millones no se realizará. En su lugar, se destina parte de estos recursos para desarrollar el proyecto POI O-2 de Gestión Documental.

En el caso del proyecto QS03-2016, sobre Homologación de equipos no pudo realizarse el pago correspondiente ya que el contratista incurrió en multas y el procedimiento de cobro derivó en que el pago se ejecute en enero 2018.

Por último, el proyecto "TS-1. Contratación de servicios profesional para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades del Sistema ERP" con un monto asignado de ϕ 70 millones finalizará en el primer semestre del 2018. El dinero fue trasladado al presupuesto siguiente como un compromiso pendiente de pago.



Capítulo 4: Conclusiones y acciones de mejora

4.1 Conclusiones generales

Mediante los acuerdos 010-051-2016 del 14 de setiembre y 05-51-2016 del 26 de setiembre, el Consejo de SUTEL y la Junta Directiva de ARESEP, respectivamente, aprobaron el Plan Operativo Institucional 2017. En este documento, se establecen una serie de proyectos cuyo objetivo es dar cumplimiento a los cinco objetivos estratégicos establecidos en el PEI 2016-2020.

Este documento de evaluación corresponde al periodo 2017 y contiene las modificaciones que se consideraron necesarias para ajustar las metas a la realidad institucional aprobadas por el Consejo y por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora.

A continuación, las principales conclusiones derivadas del proceso de evaluación de la ejecución de proyectos de 2017:

- Al cierre del periodo 2017, el avance promedio de las metas físicas es de 67% y si bien, mejora el avance al primer semestre (que era de 38%) se encuentra aún muy por debajo de los resultados esperados en el PEI, cuya meta establece un 80% como mínimo.
- Al aplicar la evaluación se determina que 7 proyectos de los 16 planeados, tienen un avance de más del 80% en el alcance de las metas físicas; 3 proyectos tienen un rango de cumplimiento entre el 50-79% y 6 proyectos reportan un avance menor al 50%.

Es decir, el 37% de las metas no se alcanzaron en el 2017 y un 18% quedaron parcialmente cumplidas. Respecto a la ejecución financiera, los resultados indican que se ejecutó el 22% de los recursos planeados.

El retraso en el pago de Q2 es el principal detonante de la sub ejecución en el POI, ya que representaba el 55% de los recursos totales asignados a proyectos POI, a pesar de los esfuerzos por concluir el proceso de adjudicación.

 La diferencia entre lo reservado o comprometido en oposición a lo realmente ejecutado, hace un llamado de atención sobre la gestión de adquisiciones y nuevamente, sobre la necesidad de prever en los cronogramas tiempos de holgura, más cercanos a la realidad que se ha presentado.

Como se había indicado en el informe del I semestre, los rezagos en la ejecución cuando los pagos se concentran en el segundo semestre, imponen un riesgo de afectación al presupuesto y aumentan el superávit.

 El 2017 fue el año en que se realizaron más modificaciones al POI, instrumento utilizado para realizar ajustes en la ejecución, alinear las metas y lograr mayor efectividad en el cumplimiento de las mismas. El desempeño en el cumplimiento de las metas no refleja mejora en la ejecución presupuestaria, pues éste alcanzó el 22%, inferior a los resultados históricos logrados en períodos anteriores por la Sutel.



4.2 Conclusiones sobre el avance de las metas de los proyectos

De los 16 proyectos incluidos en el POI 2017, sólo 7 reportan metas realizadas (es decir, mayor al 80%); 3 proyectos reportan cumplimientos parciales (entre un 50% y un 79%); por último, 6 proyectos presentan metas no realizadas (-50% de avance).

La medición se realizó con base en el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República, y que es común a todas las instituciones auditadas.

En el apéndice D "Evaluación del cumplimiento obtenido sobre las metas, por dirección" se muestra el avance de cada una de las direcciones sobre las metas que se trazaron para el 2017.

La tabla 3 muestra el resumen de los avances de las metas, de acuerdo con la cantidad de proyectos que tenían asignados. Un 34% de los proyectos no alcanzó las metas programadas para el año.

Tabla No. 3: evaluación del cumplimiento de las metas por dirección, al 31 de diciembre de 2017

	Cantidad de proyectos en POI 2017	GRADO DE AVANCE			
Dirección		Cumplidas	Parcialmente cumplidas	Incumplidas 0-50%	
		+80%	50-79%		
Mercados	5	3	1	1	
Calidad	3	3			
Fonatel	4		1	3	
Operaciones	3	1	1	1	
Consejo	1	:=:		1	
TOTAL	16	7	3	6	

No obstante, el cumplimiento de la meta no es sinónimo del cumplimiento presupuestario. Los compromisos trasladados para el 2018 imponen una carga en la ejecución del nuevo presupuesto y conllevan que las metas se trasladen, con el consecuente impacto en la ejecución de aquellos proyectos que son plurianuales.

4.3 Acciones de mejora

Es importante tener en cuenta las siguientes acciones de mejora con el propósito de aumentar el nivel de ejecución de los proyectos:

- Determinar la continuación de los proyectos cuyas licitaciones resultaron infructuosas (Q3 y O2). El primero, porque tiene recursos y metas asignadas al ser un proyecto plurianual y el segundo, por tratarse de un incluido en el Plan Estratégico de la SUTEL 2016-2020.
- Establecer, por cada una de las direcciones, si alguno de los proyectos con incumplimiento de metas o cumplimiento parcial incide directamente en el POI 2018 y remitir la solicitud de modificación de proyectos a PPCI antes del 16 de febrero.
- 3. Monitorear la conclusión de los proyectos 2017 que se encuentran en niveles menores al 79% y que no afectan POI 2018, y reportar los avances trimestralmente.



- 4. Instruir a las Direcciones ejecutoras de proyectos que tengan una ejecución superior al 80% de cumplimiento, con desembolsos pendientes, que reporten a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, los pagos y avances (hasta llegar al 100%).
 - Se incluirán en el informe de proyectos y deben estar finalizados en el primer trimestre del 2018.
- 5. Incorporar en el Informe trimestral de Ejecución de proyectos un apartado que indique el avance sobre la gestión de proyectos ordinarios.
- Incorporar en la evaluación del desempeño para el 2018 de los Directores Generales, la ponderación de cada uno de los proyectos POI, las metas estratégicas y la ejecución de presupuesto. Proceso por ejecutar de forma participativa con cada uno de los Directores, el cual será definido en el primer bimestre del 2017.
- 7. Realizar la divulgar los resultados del Informe de ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) II semestre 2017 a todas las dependencias de la institución.



Anexo 1: Marco jurídico, normativo y regulatorio

1.1 Marco Jurídico Institucional

Canon de Regulación de las Telecomunicaciones:

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), es el órgano regulador para el sector de telecomunicaciones, cuenta desde el día 26 de enero de 2009 con su Consejo plenamente conformado y ratificado por la Asamblea Legislativa (Acuerdo No. 6378-08-09 publicado en La Gaceta Nº. 26 del 6 de febrero de 2009) y juramentado ante la Junta Directiva de ARESEP.

El marco jurídico aplicable a la SUTEL para el ejercicio de su función regulatoria es de reciente data e incorpora aspectos tecnológicos importantes como es el principio de la convergencia de los servicios en distintas redes, así como otros aspectos como son la gestión y administración del espectro, la regulación de la competencia, la atención directa a las quejas de los usuarios, y la administración del fondo de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

Estas obligaciones básicas y adicionales requieren que la SUTEL sea una autoridad reguladora fuerte e independiente, de muy alto nivel técnico y que asuma como ejes la neutralidad tecnológica, la calidad del servicio de telecomunicaciones y la protección al usuario final de estos servicios. La Ley General de Telecomunicaciones 8642 es de aplicación general sobre todos los agentes del sector, lo que implica, un régimen de igualdad, neutralidad, transparencia y objetividad. Canon de Regulación de las Telecomunicaciones:

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), es el órgano regulador para el sector de telecomunicaciones, cuenta desde el día 26 de enero de 2009 con su Consejo plenamente conformado y ratificado por la Asamblea Legislativa (Acuerdo No. 6378-08-09 publicado en La Gaceta Nº. 26 del 6 de febrero de 2009) y juramentado ante la Junta Directiva de ARESEP.

El marco jurídico aplicable a la SUTEL para el ejercicio de su función regulatoria es de reciente data e incorpora aspectos tecnológicos importantes como es el principio de la convergencia de los servicios en distintas redes, así como otros aspectos como son la gestión y administración del espectro, la regulación de la competencia, la atención directa a las quejas de los usuarios, y la administración del fondo de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

Estas obligaciones básicas y adicionales requieren que la SUTEL sea una autoridad reguladora fuerte e independiente, de muy alto nivel técnico y que asuma como ejes la neutralidad tecnológica, la calidad del servicio de telecomunicaciones y la protección al usuario final de estos servicios. La Ley General de Telecomunicaciones 8642 es de aplicación general sobre todos los agentes del sector, lo que implica, un régimen de igualdad, neutralidad, transparencia y objetividad.

Canon para la Reserva del Espectro Radioeléctrico:

En los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 7593 y sus reformas, establecen las obligaciones fundamentales de la SUTEL, así como las funciones del Consejo de la SUTEL; por tanto, corresponde a la SUTEL administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.



Dentro de las funciones de este ente regulador, se encuentran también, velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, así como ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios. Asimismo, esta Superintendencia debe realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

El artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones 8642, establece que a la SUTEL le corresponde la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.

Contribución Especial Parafiscal:

La Contribución Especial Parafiscal al Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) es una contribución que realizan los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad de las telecomunicaciones, definidos en el Artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y se justifica en el beneficio individualizable que para los operadores y proveedores representa la maximización del uso de las redes de telecomunicaciones.

Esta contribución se fija anualmente entre el 1,5% y el 3% de sus ingresos brutos. El cobro de esta contribución corresponde al Ministerio de Hacienda. El pago se realiza en cuatro tractos (marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año), con base en una declaración jurada que cada contribuyente debe realizar de los ingresos brutos directos obtenidos en el año calendario anterior. (Art. 39, LGT).

La contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

1.2 Proceso de aprobación de las fuentes de financiamiento

La Ley General de Telecomunicaciones 8642 establece varias fuentes de financiamiento que generan los recursos de SUTEL; sin embargo, las fechas del proceso de formulación están establecidas en la norma y difieren para cada fuente.

- Canon de Regulación de las Telecomunicaciones: presentación a la Contraloría General de la República a más tardar el 15 de abril de cada año y su aprobación es a más tardar el último día del mes de julio.
- Canon de Reserva del Espectro: se realiza un proceso participativo y es determinado por el Poder Ejecutivo en octubre de cada año.
- Contribución Especial Parafiscal: fijada por SUTEL a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo.



El proceso para la definición de cada fuente de financiamiento es diferente y los plazos legales también; los cuales provocan que la formulación de los proyectos a desarrollar se realice de forma anticipada. Esta situación ha generado ajustes en la definición de proyectos que se incluyen en el Plan Operativo Institucional de 2018.

1.3 Estructura programática

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

Programa 1 - Administración Superior.

La administración superior emite las directrices, promueve la normativa, incentiva la competencia y protege los derechos de los usuarios.

Subprograma 1.1 - Consejo de la SUTEL

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

Subprograma 1.2 – Dirección General de Operaciones

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

Programa 2 – Regulación

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

Subprograma 2.1 – Calidad

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

Subprograma 2.2 – Mercados

Da seguimiento al actuar de los operadores y define los mercados relevantes (por servicios, por posición en la cadena de servicio, por regiones), establece las metodologías de costos para definir tarifas en cuanto sea necesario y condiciones de interconexión entre operadores. Dirime conflictos de interconexión, de competencia, evalúa fusiones y cesiones para determinar el grado de concentración en el mercado. Monitorea constante del mercado para determinar cuándo el mercado alcanza niveles de competencia efectiva o deja de estarlo.



Programa 3 - Especiales

Planificar, monitorear y desarrollar estudios de uso eficiente y asignación del espectro, además de garantizar el cumplimiento de los objetivos y administración de los fondos de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

Subprograma 3.1 – Espectro Radioeléctrico

Para los concesionarios del espectro: dirimir conflictos de interferencia, monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo del espectro, desarrolla estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones, planificar uso futuro del espectro.

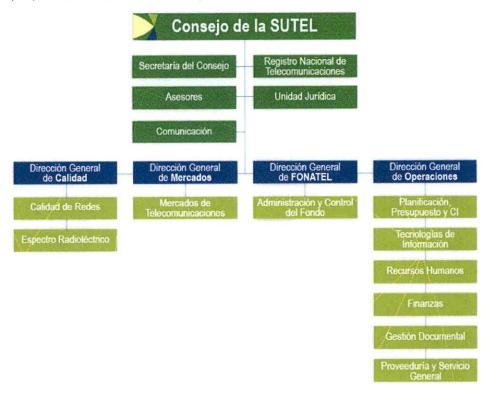
Subprograma 3.2 - Fondo Nacional de Telecomunicaciones

Administra y gestiona proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Evalúa el impacto de los proyectos y coordina con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias.

1.4 Estructura organizacional vigente

El Acuerdo 005 de la sesión ordinaria 049-2014 celebrada por la Junta Directiva de ARESEP aprueba una serie de modificaciones al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, en lo que se refiere a la SUTEL, se estableció la Estructura Organizativa inicial de SUTEL, organizada funcionalmente según se muestra en la figura 1.

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





1.5 Marco Estratégico

De acuerdo con el Plan Estratégico 2016-2020 aprobado por el Consejo de SUTEL mediante el acuerdo 027-050-2016, del 07 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la ARESEP mediante el acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre de 2016; se define el nuevo marco filosófico:

Misión de la SUTEL:

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

Visión de la SUTEL:

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

Valores:

A continuación, se detalla el significado de cada uno de ellos:

Valores institucionales:

Excelencia: Consiste en el mejoramiento continuo de los servicios que Sutel brinda a los usuarios/usuarias, mediante procesos de calidad acordes con los parámetros de eficiencia, eficacia, oportunidad, capacidad y productividad y en un ambiente donde priva el servicio al cliente, el trabajo en equipo y la calidez humana.

Compromiso: Los funcionarios de SUTEL tenemos conciencia de la importancia que tiene el cumplir en el desarrollo del trabajo con los objetivos definidos, dentro del plazo que se ha estipulado. Dicho trabajo asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los usuarios.

<u>Transparencia</u>: Las actuaciones realizadas en SUTEL deben ser conocidos y abiertas a los ciudadanos. Por medio de un proceso institucional de rendición de cuentas, y con apego a la legalidad, veracidad, ética, equidad y respeto a la dignidad propia y a la de los demás, según los deberes y derechos establecidos en la normativa que atañe a SUTEL.

<u>Sinergia</u>: Un trabajo como equipo de funcionarios, donde los resultados, serán mayor que si trabajan independientemente, para fomentar la unidad y la visión de equipo en la consecución de los objetivos y las metas y la sincronización de las fases en las distintas áreas del trabajo. Tiene un componente de cooperación porque hay interés en la organización.

<u>Imparcialidad</u>: Se refiere a atender las funciones encomendadas en el marco de la objetividad, legalidad, asertividad, neutralidad, ética, buen juicio, rectitud, autenticidad y sin prejuicios personales e influencia indebida de terceros, proporcionando un trato equitativo y de respeto a las personas con quienes se interactúe.

<u>Innovación</u>: Estamos abiertos al cambio, implementamos nuevas ideas y nos esforzamos por mejorar continuamente.



Valores personales:

Responsabilidad: Capacidad de las personas funcionarios de la institución para cumplir con las obligaciones y deberes que le sean encomendadas, conforme a la normativa establecida y a los valores de exactitud, puntualidad, seriedad, compromiso, diligencia y oportunidad, así como la aceptación de las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Respeto: Reconocer, entender, aceptar y valorar la dignidad de cada persona en su diversidad.

<u>Lealtad</u>: Virtud que se desenvuelve en nuestra conciencia, en el compromiso de defender y de ser fieles a lo que creamos y en quien creemos. La lealtad es una virtud que consiste en la obediencia de las normas de fidelidad, honor, gratitud y respeto por alguna cosa o por alguien sea hacia una persona, institución, comunidad, entre otros.

1.6 Objetivos estratégicos 2016-2020

El Plan Estratégico de la SUTEL tiene como temas estratégicos el uso y administración del espectro, la protección al usuario, la promoción de la competencia y el acceso y servicio universal y solidaridad.

En este contexto, se definieron cuatro objetivos estratégicos y 14 estrategias que se refieren al plan de acción para el logro de los objetivos y por ende, a la visión. Además, se definieron las metas de los objetivos estratégicos para su cumplimiento.

Los objetivos estratégicos de SUTEL para el quinquenio 2016-2020, son:

- 1. Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.
- 2. Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.
- 4. Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.
- 5. Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.

En la figura 1, se muestran las relaciones de causa-efecto entre los objetivos estratégicos y las estrategias para su logro.



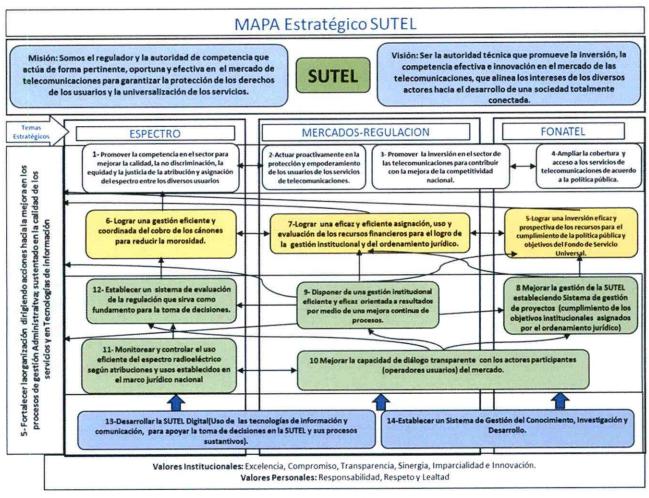


Figura No. 1 Mapa estratégico de la Sutel 2016-2020

1.7 Información de referencia consultada

Para la elaboración de la evaluación del primer semestre 2017, se tomaron en cuenta los siguientes insumos:

- El Marco Legal conformado por la Ley 8131, Ley de la Administración Financiera de la República, título II, Ley 7593 con sus modificaciones.
- Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, N-1-2012-DC-DFOE, emitido mediante resolución R-DC-24-2012 de la Contraloría General de la República.
- El Plan Operativo Institucional 2017.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Estratégico 2016-2020.
- Los lineamientos estratégicos emitidos en el PEI y ratificados mediante el acuerdo 021-052-2016 del 22 de setiembre de 2016.
- El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021.
- Metodología de Formulación, seguimiento y evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018, aprobada por el Consejo de SUTEL mediante acuerdo 009-019-2017 del 08 de marzo de 2017.
- La información remitida por las áreas con los proyectos plurianuales y las respectivas gestiones de cambios, cuando éstas involucren proyectos de Regulación de las Telecomunicaciones.



Apéndices

- A. Portafolio después de cambios en el POI
- B. Matriz de avance de los proyectos del POI 2017
- C. Avance de los proyectos de años anteriores y otros proyectos importantes
- D. Evaluación del avance sobre las metas, por dirección.

APENDICE A PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017 DESPUÉS DE GESTIONES DE CAMBIOS REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES



Objetivo estratégico	ESTRATEGIA	Meta		Proyectos relacionados	Partida presup	Presup. Vigente (dic. 2017)**	Aprobación
	1.1.2 a) Contar a partir del 2017 con Reglamentos implementados que regulen las relaciones de uso compartido de infraestructura que sirve para el soporte de redes de telecomunicaciones. 1.1.2 b) Disponer de una metodología para el cálculo de cargos de acceso a infraestructura escencial aplicables en aquellos escenarios en que no exista acuerdo entre las partes.		M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones. Fase 2: Capacitacion y talleres. *	5,99.03	¢ 7617086	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016
	1.1 Promover la competencia en el sector de Telecomunicaciones para mejorar las condiciones del mercado.	1.1.1 Llegar a que al menos un 70% de las denuncias de competencia se atiendan conforme a los parámetros establecidos en los procedimientos aplicables.	M-6	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	1.04.04	e .	Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017 Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017 Cierre de proyecto: Consejo: 007-064-2017 del 11/09/2017 Junta Directiva: 04-69-2017 del 19/12/2017
Promover la competencia el sector para mejorar la lidad, la no scriminación, la equidad y justicia de la atribución y ignación del espectro tre los diversos usuarios.	1.2 Establecer un sistema de evaluación de la regulación que sirva como fundamento para la toma de decisiones	1.2.2 Monitorear y publicar con cortes trimestrales y anuales los principales indicadores del sector mediante la implementación final de los sistemas SIGITEL a partir del año 2017 como insumo para toma de decisiones regulatorias y para prevenir acciones anticompetitivas cuya relación costo/beneficio contribuya a la promoción de la competencia. 1.2.3 Disponer a partir del año 2018 de la plataforma digital para la consulta de usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL usuarios) d. Concluir en el 2017 la primera etapa de revision de mercados relevantes y continuar con el proceso de manera sistemática a lo largo del resto del periodo 2017-2020.		Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	1.04.05	¢ -	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de cambios: Consejo: 007-064-2017 del 11/09/2017 Junta Directiva: 04-69-2017 del 15 de diciembre de 2017.
DTAL OBJETIVO:		1.2.4 Disponer a partir del año 2017 de una herramienta de consulta en WEB que centralice la información tarifaria de los planes, los paquetes y las promociones, para que apoye a los usuarios a tomar una desición de compra de los servicios.	M-4	Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones.	1.04.05	¢ 54 900 000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016
63 553 086				Elaboración de un índice de precios de los servicios de	1.04.99	¢ 700 000	Consejo: 010-051-2016 del
		1.2.1 Disponer a partir del 2017 de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios		telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento	1.07.01	€ 336 000	14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del
Actuar proactivamente		2.1.1 Publicar anualmente los resultados de las evaluaciones de la calidad de los servicios de Telecomunicaciones con información evante sobre sus derechos y calidad 2.1.2 Lograr que los usuarios de servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos		Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas	1,04,03	€ 90,000,000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017 Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017
ma protección y mpoderamiento de los suarios de los servicios de elecomunicaciones.	2.1 Empoderar al usuario de los servicios de Telecomunicaciónes con información relevante sobre sus derechos y calidad de los servicios.			Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.	1.01.02	¢ 740 000 000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016

APENDICE A PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017 DESPUÉS DE GESTIONES DE CAMBIOS REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES



Objetivo estratégico	ESTRATEGIA	Meta		Proyectos relacionados	Partida presup	Presup. Vigente (dic. 2017)**	Aprobación
TOTAL OBJETIVO			Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	1.04.05	¢ -	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017 Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017
©830 000 000	participantes (operadores y usuarios) del mercado.	2.3.1 Lograr que la Sutel cuente con una Agenda Regulatoria bianual (2017 y 2019) construida mediante un proceso de diálogo con el Sector. 2.3.2 Que a diciembre de cada año, se programe la estrategia de comunicación que acompañe la Agenda Regulatoria programada.	CS-1	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.		Recursos Propios	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016
	3.1 Regular el desarrollo del uso	3.1.1 Incentivar el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones mediante reglas claras, entre ellas Reglamentos implementados que regulen las relaciones de uso compartido de infraestructura que sirve para el soporte de redes de telecomunicaciones	M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones. Fase 2: Capacitacion y talleres. *	1.04.05	¢ .	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017 Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017
¢ .			M-2	Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.		Recursos propios	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016

^{*}NOTA: el proyecto M-1 "Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones" tiene participación en el cumplimiento de las metas de los objetivos estratégicos 1 y 3 y por ello se repite en la programación de ambos objetivos del POI 2017.

^{**}Presupuesto vigente: monto presupuestario inicial aplicando las modificaciones 1, 2 y 3 de los proyectos, aprobadas por el Consejo de la SUTEL y la Junta Directiva de la ARESEP.

APENDICE A PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017 DESPUÉS DE GESTIONES DE CAMBIOS FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



Objetivo estratégico	ESTRATEGIA	Meta		Proyectos relacionados F		Presup. Vigente (dic. 2017)**		Aprobación POI
	4.3 Mejorar la gestión de la Sutel mediante el establecimiento de un		F-1	Desarrollo de instrumentos metodológicos para la definición y actualización de parámetros de consumo para el desarrollo de programas y proyectos financiados a través del Fonatel	1.04.04	e	73 000 000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017 Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017
	Sistema de gestión de proyectos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y asignados por el	4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.			1.04.04	¢	50 000 000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016
	ordenamiento jurídico.			Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	1.04.05	¢	25 000 000	Gestión de Cambios: Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017 Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017
4- Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.	4.1 Impulsar la universalización de los servicios y el desarrollo de redes de alta velocidad en comunidades vulnerables.	4.1.1 Lograr que para el 2020, el 80% de los distritos definidos como prioritarios (184) tengan acceso servicios de telecomunicaciones.	F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia , en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	1.03.02	¢	165 000 000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017 Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017
€ 340 000 000	4.2 Lograr una inversión eficaz y prospectiva de los recursos para el cumplimiento de la política pública y objetivos del Fondo de Servicio Universal.	4.2.1 Asignar y mantener comprometidos al menos el 80% de los recursos del fondo en programas y proyectos, para cumplir con los objetivos de Ley y PNDT. 4.2.2 Lograr un incremento gradual en la ejecución presupuestaria de los programas y proyectos de FONATEL hasta alcanzar el 80% en el año 2020.	F-4	Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indígenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PDNT		¢	27 000 000	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017 Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017

^{**}Presupuesto vigente: monto presupuestario inicial aplicando las modificaciones 1, 2 y 3 de los proyectos, aprobadas por el Consejo de la SUTEL y la Junta Directiva de la ARESEP.

APENDICE A PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017 DESPUÉS DE GESTIONES DE CAMBIOS TODAS LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO



Objetivo estratégico	ESTRATEGIA	Meta		Proyectos relacionados	Partida presup		sup. Vigente		Regulación		Espectro	Fonatel	Aprobación POI	
					the transfer	(dic. 2017)**		69,50%		22%		8,50%		
3- Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	3.3 Desarrollar la Sutel Digital (Uso de	3.3.1 Que en el año 2020, se cuente con una plataforma integral de información para la toma de decisiones.	TI-1	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. *	1.04.05	¢	57 275 000	¢	57 275 000,00				Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016 Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017 Junta Directiva: 01-18-2017	
¢ 57 275 000													del 7/04/2017	
5- Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información. TOTAL OBJETIVO	2.4 Establecer un sistema de Gestión del Conocimiento, investigación y desarrollo.	2.4.1 Que en el año 2020, se cuente con un sistema de Gestión del conocimiento, investigación y desarrollo orientado hacia los funcionarios de la Sutel para que ellos sea elementos difusores de conocimiento sobre telecomunicaciones en el país.	0.2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.	1.04.04	e	25 000 000	¢	17 375 000,00	¢	5 500 000,00	¢ 2125 000,00	Gestión de Cambios: Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017 Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017	
€ 45 000 000	4.3 Mejorar la gestión de la Sutel mediante el establecimiento de un Sistema de gestión de proyectos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y asignados por el ordenamiento juridico.	4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.		Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional *	1.04.04	¢	20 000 000	¢	13 900 000,00	¢	4 400 000,00	¢ 1700 000,00	Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016 Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016	

^{**}Presupuesto vigente: monto presupuestario inicial aplicando las modificaciones 1, 2 y 3 de los proyectos, aprobadas por el Consejo de la SUTEL y la Junta Directiva de la ARESEP.

APÉNDICE B: MATRIZ DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DEL POI 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017



FUENTE DE FINANCIA MIENTO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META ESTRATÉGICA	COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% AVAN	CE META	Etapa del proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente**	Presupuesto ejecutado 2017	Área Responsable
								1 Sem	II Sem					
			1.1 Promover la competencia en el sector de Telecomunicaciones para mejorar las condiciones del	1.1.2 a) Contar a partir del 2017 con Reglamentos implementados que regulen las relaciones de uso compartido de infraestructura que sírve para el soporte de redes de telecomunicaciones. 1.1.2 b) Disponer de una metodología para el cálculo de cargos de acceso a infraestructura escencial aplicables en aquellos escenarios en que no exista acuerdo entre las partes.	M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.	Capacitación y pruebas	35%	100%	En desarrollo	66 000 000	7 617 086	9 269 467	DGM
			mercado.	1.1.1 Llegar a que al menos un 70% de las denuncias de competencia se atiendan conforme a los parámetros establecidos en los procedimientos aplicables.	M-6	Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones	Informe final presentado	23%	Сіетте	En Gestión de Adquisiciones, a la espera de criterio legal.	27 000 000	8		DGM
Regulació n de las telecomu nicacione s	1	Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.	ar la sción, ie la del sos 1.2 Establecer un	1.2.2 Monitorear y publicar con cortes trimestrales y anuales los principales indicadores del sector mediante la implementación final de los sistemas SIGITEL a partir del año 2017 como insumo para toma de decisiones regulatorias y para prevenir acciones anticompetitivas cuya relación costo/beneficio contribuya a la promoción de la competencia. 1.2.3 Disponer a partir del año 2018 de la plataforma digital para la consulta de usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL usuarios) d. Concluir en el 2017 la primera etapa de revision de mercados relevantes y continuar con el proceso de manera sistemática a lo largo del resto del período 2017-2020.	M-3	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	Plataforma implementada	15%	85%	Finalizada Planeación. Iniciando Gestión de Adquisiciones.	44 800 000			DGM
			sistema de evaluación de la regulación que sirva como fundamento para la toma de decisiones	1.2.4 Disponer a partir del año 2017 de una herramienta de consulta en WEB que centralice la	M-4	Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones	Recepción de entregables y aprobación	28%	75%	En Gestión de Adquisiciones (por segunda vez)	54 900 000	54 900 000	35 048 000	DGM
				1.2.1 Disponer a partir del 2017 de un indice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios	M-5	Elaboración de un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios.	Índice presentado	37%	100%	Fase 1: con recurso interno en desarrollo. Fase 2: contratación al 15%, inicia en Agosto.	1 036 000	1 036 000	e	- DGM

FUENTE DE FINANCIA MIENTO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META ESTRATÉGICA	COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% AVAN	СЕ МЕТА	Etapa del proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente**	Presupuesto ejecutado 2017	Área Responsable
			2.1 Empoderar al usuario de los servicios de Telecomunicaciones	2.1.1 Publicar anualmente los resultados de las evaluaciones de la calidad de los servicios de Telecomunicaciones.	Q-1	Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas	Informe anual presentado	38%	100%	Iniciando Gestión de Adquisiciones	90 000 000	90 000 000	82 371 600	DGC
Regulació n de las		Actuar proactivamente en la	con información relevante sobre sus derechos y calidad de	2.1.2 Lograr que los usuarios de servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos mediante	Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.	Sistema operando.	65%	96%	En ejecución	740 000 000	740 000 000		DGC
telecomu nicacione s	2	empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	los servicios.	campañas informativas anuales.	Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	Adjudicación de la contratación	85%	96%	Presentados términos de referencia	70 375 000	Recursos propios	_	DGC
			2.3 Mejorar la capacidad de diálogo transparente con los actores participantes (operadores y usuarios) del mercado.	2.3.1 Lograr que la Sutel cuente con una Agenda Regulatoria bianual (2017 y 2019) construída mediante un proceso de diálogo con el Sector. 2.3.2 Que a diciembre de cada año, se programe la estrategia de comunicación que acompañe la Agenda Regulatoria programada.	CS-1	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.	Agenda regulatoria diseñada.	25%	25%	En Planeación de la actividad	Recursos propios	Recursos propios		Consejo
			3.1 Regular el desarrollo del uso compartido de infraestructura esencial, para el	telecomunicaciones mediante reglas claras, entre ellas Reglamentos implementados que regulen las	M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones	Capacitación y pruebas	35%	100%	En desarrollo	G.	*	×	DGM
Regulació n de las telecomu nicacione	3	sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de	despliegue de redes de telecomunicaciones.	sirve para el soporte de redes de telecomunicaciones	M-2	Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.	Reuniones de coordinación	30%	30%	En desarrollo	Recursos propios	Recursos propios	,	DGM
s		in competitivision menorial.	5.3 Desarrollar la Sutel- Digital (Uso de las tecnologías de información y comunicación, para apoyar la toma de decisiones en la Sutel y sus procesos	3.3.1 Que en el año 2020, se cuente con una plataforma integral de información para la toma de decisiones.	TI-1	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.	Licenciamiento adquirido e instalado.	28%	78%	En Gestión de Adquisiciones, términos de referencia presentados.	84 150 000	57 275 000	43 154 292	DGO
			4.3 Mejorar la gestión de la Sutel mediante el establecimiento de un Sistema de gestión de proyectos para el cumplimiento de los	4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.	F-1	Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio. Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica	Canasta de Servicios definida y comunicada.	20%	28%	Iniciando Gestión de Adquisiciones	35 000 000	73 000 000	e	DGF
			objetivos institucionales y asignados por el ordenamiento jurídico.		F-2	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	Parámetros de referencia para el programa de Hogares Conectados.	20%	28%	Iniciando Gestión de Adquisiciones	50 000 000	75 000 000	2 576 645	DGF

FUENTE DE FINANCIA MIENTO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META ESTRATÉGICA	COD.	NOMBRE PROYECTO	META PROYECTO 2017	% AVAN	СЕ МЕТА	Etapa del proyecto	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente**	Presupuesto ejecutado 2017	Área Responsable
Administr ación del FONATEL	а	Ampliar la cobertura y	4.1 Impulsar la universalización de los servicios y el desarrollo de redes de alta velocidad en comunidades vulnerables.	4.1.1 Lograr que para el 2020, el 80% de los distritos definidos como prioritarios (184) tengan acceso servicios de telecomunicaciones.	F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en linea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL		92%	60%	En ejecución	190 000 000	165 000 000	107 080 865	DGF
			4.2 Lograr una inversión eficaz y prospectiva de los recursos para el cumplimiento de la política pública y objetivos del Fondo de Servicio Universal.	4.2.1 Asignar y mantener comprometidos al menos el 80% de los recursos del fondo en programas y proyectos, para cumplir con los objetivos de Ley y PNDT. 4.2.2 Lograr un incremento gradual en la ejecución presupuestaria de los programas y proyectos de FONATEL hasta alcanzar el 80% en el año 2020.	F-4	Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indigenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que	indígena	38%	38%	Finalizó Gestión de adquisiciones, infructuoso.	90 000 000	27 000 000		DGF
		Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la	5.4 Establecer un sistema de Gestión del Conocimiento, Investigación y desarrollo.	5.4.1 Que en el año 2020, se cuente con un sistema de Gestión del conocimiento, investigación y desarrollo orientado hacia los funcionarios de la Sutel para que ellos sea elementos difusores de conocimiento sobre tele	0-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.	Estrategia Implementada	0%	25%	En espera de aprobación de la modificación de Aresep.	S*	25 000 000		DGO
Común a todas las fuentes de financiam iento	5	mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.	5.3 Mejorar la gestión de la Sutel mediante el establecimiento de un Sistema de gestión de proyectos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y asignados por el ordenamiento jurídico.	5.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.	0-6	Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional	Pruebas Piloto finalizadas	64%	100%	En ejecución	20 000 000	20 000 000	14 008 364	DGO

APÉNDICE C: PROYECTOS FINANCIADOS CON SUPERAVIT -Provenientes del POI 2016-



CODIGO	PROYECTO	Justificación del avance	%avance	Costo planeado 2017	Recursos pagados	Estado de los recursos presupuestados	Unidad Responsable
	Proyectos Plan Operati	vo de años Anteriores					
M1-2016	Implementación de un Sistema Informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones	Sólo resta la recepción final del sistema adquirido.	100%	70 000 000,0	64 745 464,8	Ejecutados.	DGM
M2-2016	Desarrollo de una metodología para la medición del nivel de eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones	Proyecto finalizado	100%	52 545 494,0	42 670 141,9	Ejecutados.	DGM
E-3 (2015)		Se realizó el cartel pero por las limitaciones presupuestarias no fue posible su publicación. Se pospone su ejecución hasta que las condiciones financieras de espectro mejoren.	10%	50 000 000,0		No tiene movimientos de presupuesto	Espectro
E-1	Definición de parámetros técnicos por banda/servicio del PNAF y sus mejores prácticas.	Pendiente de entrega de los productos finales.	100%	100 000 000,0	102 473 151,9	Ejecutados.	Espectro
E-2	Análisis de la metodologia y automatización del Canon de Reserva de Espectro.	El proyecto finalizó en el primer trimestre, solo resta el pago final.	100%	4 300 000,0	2 050 000,0	Ejecutados.	Espectro
E-3	Estudio de espectro para eventuales procesos licitatorios.	El proyecto finalizó con la subasta de los segmentos de espectro que estaban disponibles.	100%	127 000 000,0	69 280 482,2	Ejecutados.	Espectro
F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en linea para la segunidad de la niñez y la adolescencia en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	El proceso de contratación inició en 2016 pero en 2017 quedó adjudicado y se ha avanzado con los entregables,	75%	68 370 311,0	30 150 000,0	Comprometido con OC, pagos parciales.	DGF
	Total de Proyectos POI ai	nos anteriores	84%	472 215 805,0	311 369 240,9		
	Proyectos Incorporados m	ediante el Presupuesto Extraordinario 01-2017					
QS 2-2016	Actualización y desarrollo de la plataforma de registro prepago.	El 19 de abril de 2017 el sistema empezó en producción (fecha acordada de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del CTPN) y habiendo realizado esta Dirección las pruebas de aceptación correspondientes en cuanto a la funcionalidad de los cambios implementados.	100%	56 100 000,0	59 145 830,0	Ejecutados	DGC
QS 3-2016	Implementación de mejoras para la aplicación WEB de administración de los procesos de homologación.	El proyecto fue ejecutado por el proveedor y recibido a satisfacción por la SUTEL. Entre las mejoras implementadas, actualmente se cuenta con una nueva interfaz gráfica para las interfaces de consulta disponibles para el público en general.	100%	25 806 000,0	·*	No se ejecutó presupuesto en 2017 por el cobro de una multa al contratista.	DGC
CS-1, CS-2, CS-3	Benchmarking (manejo de la comunicación con otros órganos reguladores en el mundo) Diagnóstico institucional Plan de comunicación institucional.	Pendiente la etapa de trabajo del Plan de comunicación institucional.	75%	30 000 000,0	15 993 416,0	Queda como compromiso para el 2018.	Comunicación
OS-1	Estudio de clima organizacional-DGO	El precio fue menor en la oferta del contratista a lo programado.	100%	9 840 000,0	4 479 750,0	Ejecutado	DGO- RH
OS-2	Estudio de calidad de vida de los funcionarios-DGO	Las cargas de trabajo impidieron finalizar este proyecto que queda para el 2018,	30%	7 499 000,0	566 995,3		DGO- RH
OS-4	Evaluación del desempeño	El proyecto no se ejecutó porque en RH hubo movimientos de personal que cambiaron al 50% del equipo, lo que ocasionó demoras en su plan de trabajo.		35 000 000,0		No tiene movimientos de presupuesto	DGO- RH
TS-1	Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades del Sistema Administrativo y Financiero (ERP) institucional.	Ti proyecta finalizar el proyecto en mayo de 2018 debido a las bajas de recurso humano que tuvo durante el 2017.	0%	70 000 000,0	-	En ejecucion pendiente de finalizar en 2018.	DGO-TI
TS-2	Nuevas funcionalidades del LaserFiche	Mejoras en el sistema de gestión documental, pruebas funcionales y recepción realizadas.	100%	40 000 000,0	13 325 140,8	Ejecutados.	DGO-TI
TS-3	Contratación de servicios profesionales para la actualización del core de Drupal y sus módulos, además del desarrollo y implementación de nuevas funcionalidades al sitio Web de SUTEL.	Majoras en la nácina Wah realizadas	100%	10 000 000,0	14 744 671,0	Ejecutados.	DGO-TI
	Total de Proyectos P	E-01-2017	67%	284 245 000,0	108 255 803,2		

APÉNDICE D EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO OBTENIDO SOBRE LAS METAS, POR DIRECCIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

		MFTA	0.00.000.000.000	00 000000000	GRADO	DE AVANCE A DICIE	MBRE
COD.	NOMBRE PROYECTO	PROYECTO 2017	% AVANCE META I SEMESTRE	% AVANCE META II SEMESTRE	Cumplidas	Parcialmente cumplidas	Incumplidas
		2017	SEIVIESTRE	SCIVIESTRE	80%	50-79%	0-50%
		DIRECCIÓN GI	ENERAL DE MER	CADOS			
M-1	Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de	Capacitación y pruebas	35%	100%	9 269 467		
M-2	Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.	Reuniones de coordinación	30%	30%			Recursos propios
M-3	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	Plataforma implementad a	15%	85%			
M-4	Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones	entregables y aprobación	28%	75%		35 048 000	
M-5	Elaboración de un indice de precios de los servicios de telecomunicaciones para el monitoreo y seguimiento permanente de los precios de una canasta representativa de servicios.	Índice presentado	37%	100%			
M-6	Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones	Informe final presentado	23%	Cierre			
		DIRECCIÓN O	GENERAL DE CAL	JDAD			
Q-1	Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas	Informe anual presentado	38%	100%	82 371 600		
Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.	Sistema operando.	65%	96%			
Q-3	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	Adjudicación de la contratación	85%	96%	Recursos propios		

					GRADO	DE AVANCE A DICIE	MBRE
		DIRECCIÓN O	SENERAL DE FON	NATEL			
F-1	Desarrollo de Instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Costa Rica	Canasta de Servicios definida y comunicada.	20%	28%			
F-2	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	Parámetros de referencia para el programa de Hogares Conectados.	20%	28%			2 576 645
F-3	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	Campaña implementad a	92%	60%		107 080 865	
F-4	Programas 1 v 2 de FONATEL Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), que apoye la estrategia de acceso y servicio universal en Territorios Indígenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PDNT	Plan de desarrollo indígena elaborado.	38%	38%			
		DIRECCIÓN GEN	NERAL DE OPERA	CIONES			
0-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.	Estrategia Implementad a	0%	25%			
0-6	Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional	Pruebas Piloto finalizadas	64%	100%	14 008 364		
TI-1	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.	Licenciamient o adquirido e instalado.	28%	78%		43 154 292	
		ÁREA	DEL CONSEJO				
CS-1	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.	Agenda regulatoria diseñada.	25%	25%			Recursos propios