



Informe de rendición de cuentas Agenda regulatoria 2018

Costa Rica

Tabla de contenido

1. Introducción	3
1.1 Objetivo general	3
1.2 Objetivos específicos.....	3
2. Agenda regulatoria piloto 2018: planteamiento	6
3. Agenda Regulatoria piloto 2018: resultados	10
4. Conclusiones e información de interés a la ciudadanía	12

1. Introducción

Mediante el acuerdo 008-003-2018 adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) el 17 de enero de 2018, se instruyó la creación de un grupo de trabajo interno conformado por representantes de todas las Direcciones del órgano regulador, con la finalidad de que desarrollara y propusieran metodologías y procedimientos para proponer, gestionar, dar seguimiento y medir el cumplimiento de una Agenda regulatoria.

Además, se entendió esta como *“una guía de acciones para el sector sobre la manera como la entidad responde a las prioridades y dinámica del sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información”*. Y adicionalmente, se definió que *“su proceso de construcción debe promover la participación activa de los diferentes grupos de interés para propiciar un mercado competitivo en el que se garanticen los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios”*.

En atención a la instrucción recibida, el equipo de trabajo de la Agenda regulatoria remitió al Consejo de la Sutel para aprobación un plan de trabajo en el cual se definió el alcance del proyecto, sus objetivos y el cronograma de trabajo. Dicho plan fue aprobado por el Consejo de la Sutel en la sesión N°06 del año 2018 mediante el acuerdo 013-006-2018BIS.

De esta forma se definió lo siguiente:

1.1 Objetivo general

Desarrollar una Agenda regulatoria anual y su respectiva metodología de gestión, mediante el uso de un procedimiento participativo y consensuado entre la Sutel y otros actores de la industria que sirva como un instrumento para definir las prioridades institucionales a corto plazo.

1.2 Objetivos específicos

- a. Preparar un documento piloto de "Agenda regulatoria" con la lista de proyectos institucionales identificados que se ajuste a las prioridades del órgano regulador.
- b. Elaborar las "Metodologías y procedimientos de gestión y consulta de la Agenda regulatoria de la SUTEL" y someterlas a conocimiento de la industria.
- c. Construir preliminarmente la "Agenda regulatoria 2019", utilizando como base la metodología elaborada de valoración y priorización.

- d. Elaborar y divulgar un documento de rendición de cuentas de la ejecución de la Agenda piloto 2018.
- e. Facilitar el proceso de consulta y validación de la Agenda regulatoria 2019.

Asimismo, como parte de los entregables definidos para el equipo de trabajo interno, se establecieron, en lo que interesa para este informe, los siguientes productos:

- a. Metodologías
- b. Agenda regulatoria piloto 2018

Las metodologías desarrolladas fueron las siguientes:

- a. Procedimiento de formulación de la agenda:** establece los mecanismos a través de los cuales se canalizan interna y externamente las propuestas de proyectos POI y tácticos (anteriormente PAO), con la finalidad de conformar un Banco de proyectos Sutel que atienda necesidades del sector. El proceso de formulación y los plazos son congruentes con los mecanismos institucionales de planificación.
- b. Procedimiento de consulta a interesados:** mediante este procedimiento se participa a la industria y al público en general del proceso de construcción de la Agenda regulatoria. Constituye una fase de consulta en la cual los planteamientos o iniciativas de estos, son considerados para formar parte de la formulación de la agenda y posteriormente ser considerados en el proceso de priorización. La consulta se establece a partir de la identificación interna de propuestas.
- c. Método de priorización de iniciativas:** se establecen una serie de factores a través de los cuales se le asigna un puntaje determinado a cada iniciativa o proyecto. Entre estos factores figuran el posible impacto que se visualiza tenga el proyecto sobre el mercado, los usuarios, etc.

De esta manera, aquellas iniciativas que obtengan un mayor puntaje derivado de la aplicación de los factores superior a 90 puntos de 100, pasan a formar parte de la Agenda regulatoria. Cabe destacar que todos los proyectos POI son automáticamente parte de la Agenda regulatoria dado que por su naturaleza han sido establecidos como estratégicos en el plan anual de trabajo de la organización.

- d. Procedimiento de seguimiento y evaluación de resultados:** se establecen los mecanismos y la frecuencia en que se le da seguimiento

a los proyectos que son consignados año a año en la Agenda regulatoria. Estos mecanismos son congruentes con los utilizados por la planificación interna de la Sutel. Además, el seguimiento que se establezca es compartido a lo largo del año con la industria y el público en general.

- e. Procedimiento de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria:** en esta metodología se establecen los mecanismos y estrategias que se utilizarán para divulgar la Agenda regulatoria anual (lanzamiento) así como sus resultados. Lo importante de esta etapa es garantizar la transparencia institucional y atender las consultas sobre la ejecución de los diferentes proyectos que conforman la Agenda Regulatoria.

- f. Gestiones de cambios de la Agenda regulatoria:** la Agenda regulatoria podrá ser modificada únicamente con la aprobación del Consejo de la Sutel. Para ello, cada proyecto que se desee eliminar o modificar, debe cumplir con una serie de lineamientos y justificaciones que se establecen en esta metodología. La gestión de cambios es completamente congruente con los procesos que en la materia se llevan a cabo en el área de planificación y control interno de la institución.

Es importante considerar que la Agenda regulatoria es un elemento articulador de esfuerzos internos y externos, así como de definición de prioridades estratégicas de corto plazo en beneficio del desarrollo efectivo del sector. Por ende, su construcción y ejecución es una responsabilidad primordialmente de la Sutel y su cuerpo técnico, pero también de la industria.

En atención a lo señalado en el párrafo anterior, se tomaron en cuenta diversos actores del sector de las telecomunicaciones para formar parte de este proyecto. Estas entidades funcionan en el proyecto de Agenda regulatoria, actúan en conjunto como un complemento y apoyo al equipo de trabajo interno de la Sutel, validando y aportando insumos para el diseño de las metodologías e instrumentos requeridos para construir dicha agenda, así como sobre los proyectos que finalmente el regulador incluirá cada año.

Las organizaciones convocadas a esta mesa de trabajo en el año 2018 fueron las siguientes:

- Cámara Costarricense- Norteamericana de Comercio (Amcham)
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (Camtic)
- Cámara Nacional de Radio (Canara)
- Cámara Nacional de Radio y Televisión (Canartel)
- Consumidores de Costa Rica

- Consumidores Libres de Costa Rica¹
- Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores (Fenasco)²
- Cámara de Infocomunicación y Tecnología (Infocom)

El segundo entregable alcanzado por el equipo de trabajo creado fue la definición de la Agenda regulatoria piloto 2018, que es precisamente el objeto de este informe y cuyos resultados se desarrollarán en los siguientes apartados.

2. Agenda regulatoria piloto 2018: planteamiento

La Agenda regulatoria piloto 2018 se desarrolló alrededor de 5 ejes estratégicos de trabajo institucional, que provienen a su vez de la estrategia “Afinemos el lápiz” estipulada en el acta de la sesión extraordinaria N°002-2018 del Consejo de la Sutel, celebrada el 11 de enero de 2018, en la cual se plantean como ejes de acción:

- Usuarios: *“Debemos mejorar la calidad y los espacios de interacción que están dirigidos a los usuarios de los servicios de la SUTEL, sean estos los consumidores, los proveedores y operadores de telecomunicaciones, la rectoría, u otros”*³.
- Infraestructura: *“El mandato de ley es claro y la necesidad evidente, debemos priorizar la tarea y liderar técnicamente las soluciones para que el país cuente con la infraestructura óptima, y con ello los operadores amplíen el acceso, cobertura, calidad y servicios de alta velocidad y los consumidores obtengan mayor diversidad de ofertas comerciales. Especial atención se encuentra en el régimen de Acceso, Uso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y la promoción de uso compartido de infraestructura, la atracción de inversión por medio del despliegue redes.”*⁴
- Competencia: *“Dentro de este contexto a la SUTEL como institución pública le toca por un lado, trabajar en los procesos (internos y externos) y asumir en forma transparente y participativa el cumplimiento de los requisitos obligatorios del país en materia de regulación económica y competencia, y por otro, dar prioridad al reforzamiento de los procesos internos en áreas tales como: indicadores, definición y seguimiento de mercados, empoderamiento del usuario, esquema de prestación de servicios mayoristas, entre otros, de manera tal que se generen las propuestas para que la SUTEL cuente con la estructura formal que potencie su rol de Autoridad*

¹ No asistió a la convocatoria enviada por la Sutel.

² No asistió a la convocatoria enviada por la Sutel.

³ Afinemos el lápiz, pg. 3

⁴ Afinemos el lápiz, pg. 3-4.

sectorial de competencia y con ello cumpla de forma oportuna con el nuevo modelo.”⁵

- d. Acceso universal: *“La legislación consolidó un modelo de servicio universal de telecomunicaciones cimentado en dos elementos; la competencia y el acceso universal. El mayor reto de SUTEL para este año es la consolidación y evolución del FIDEICOMISO (s), así como mejorar su ejecución. Esta situación debe asumirse como una oportunidad de mejora respecto al modelo originalmente definido y aprovechar el conocimiento acumulado para dinamizar esta materia. Para ello, se propone impulsar una propuesta robusta que sirva de plataforma para asumir el reto. Este componente debe estar vinculado con la propuesta de trabajo a realizarse de cara al cumplimiento del PNDT.”⁶*
- e. Innovación: De acuerdo con el acuerdo del Consejo citado, este lineamiento se concentra más a lo interno de la institución y pretende mejorar los procesos, simplificar los trámites y potenciar el conocimiento mediante el intercambio de experiencias de funcionarios de las diferentes direcciones. *“Dentro de este contexto se promueve un diálogo abierto, constructivo, propositivo que permita validar las mejoras estructurales y potencien procesos acordes a las necesidades de hoy, a la vez que permitan a los funcionarios intercambiar su conocimiento en áreas afines y novedosas”.⁷*

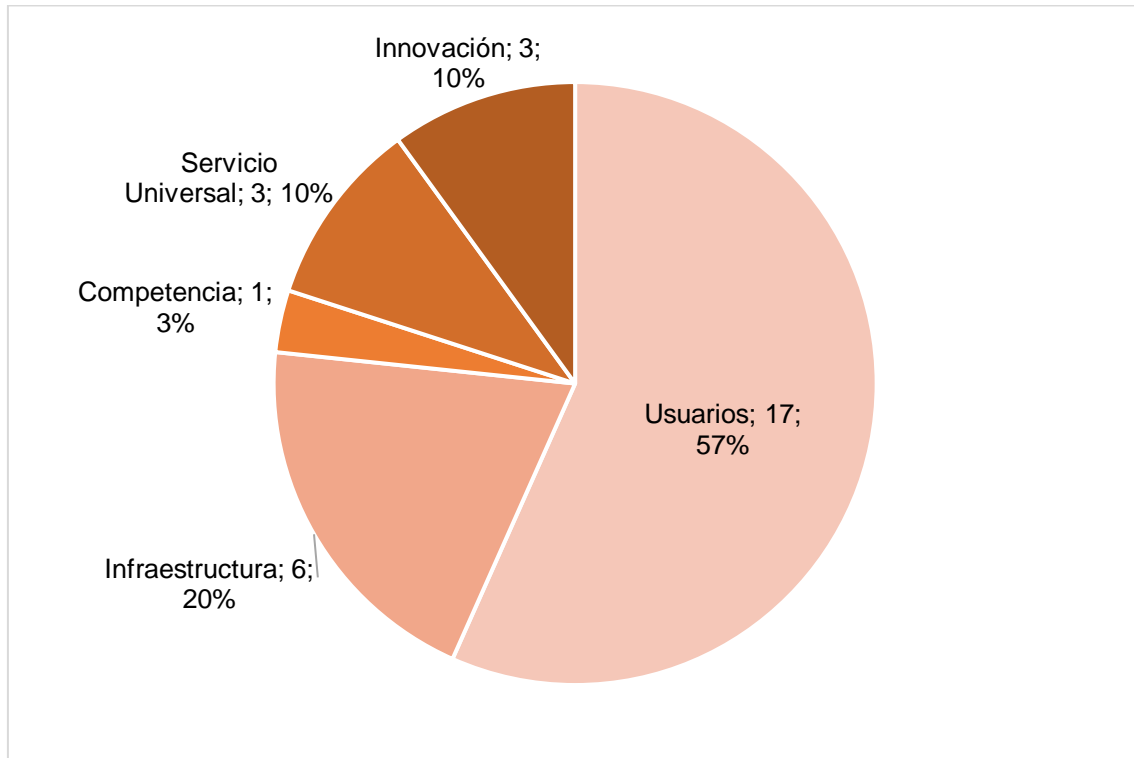
Considerando los ejes anteriores, la Agenda regulatoria piloto 2018 incluyó 30 proyectos en total distribuidos como sigue por eje:

⁵ Afinemos el lápiz, pg. 4

⁶ Afinemos el lápiz, pg. 4

⁷ Afinemos el lápiz, pg. 6

Gráfico No. 1: Agenda regulatoria piloto 2018
Número de proyectos y distribución porcentual según eje estratégico



Fuente: Sutel, 2018

Los proyectos incluidos en cada eje, así como los recursos comprometidos fueron los siguientes:

Eje: Usuarios

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre los recursos asignados		% ejecución presupuestaria	Cumplimiento de Metas Sobre entregables establecidos
		Planeado	Ejecutado presupuestario		
MP032018	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	44 800 000	20 370 000	45%	100%
MP022018	Campaña de educación sobre la herramienta "Mi Comparador" como insumo para la decisión de contratación de servicios de telecomunicaciones	175 000 000	174 988 640	100%	100%
CP022018	Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel	Recursos propios	-	n.a.	100%
QP022018	Atención de posiciones sobre la audiencia del proyecto de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final	Recursos propios	-	n.a.	100%
QP032018	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	Recursos propios	-	n.a.	100%
TP012018	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales.	Recursos propios	-	n.a.	28%
CO012018	Campaña de educación sobre derechos de los usuarios	180 000 000	179 864 490	100%	100%
CO022018	Apoyo a la ejecución y control del contrato de la Licitación atención del call center institucional.	45 000 000	55 388 248	123%	100%
QO012017	Encuestas en temas de regulación: Evaluar el grado de percepción de la calidad de los servicios de telefonía	73 779 660	73 779 660	100%	100%
MO032018	Encuestas en temas de regulación: Programa continuo de encuestas a nivel de hogares - Convenio INEC	41 181 000	25 000 000	61%	100%
MO042018	Lanzamiento de estadísticas de telecomunicaciones a través de una app / Generar información estadística de telecomunicaciones	20 000 000	14 610 000	73%	100%
CO032018	Revisión de normativa de cláusulas de permanencia mínima en contratos de usuario final	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
QO022018	Ampliación del proyecto Plataforma de Registro de Numeraciones de Prepago. (Partida 1-04-05)	108 900 000	74 800 000	69%	100%
QO052018	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio, Fase 3: Ejecución	1 384 867 771	1 384 868 258	100%	100%
FO032018	Modificación del RAUSUS (Reglamento de acceso Universal, Servicio Universal y solidaridad)	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
FO052018	Ampliación de la oferta de servicios de telecomunicaciones	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
FP042018	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	22 500 000	n.a.	n.a.	n.a.
		TOTAL EJE USUARIOS		86%	96%

Eje: Infraestructura

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre los recursos asignados		% ejecución presupuestaria	Cumplimiento de Metas Sobre entregables establecidos
		Planeado	Ejecutado presupuestario		
CP032018	Verificación del Plan de Desarrollo de Red (PDR)	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
EP032018	Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios.	126 732 900	123 500 000	97%	100%
EP022019	Complementar el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (Proyecto nuevo)	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
MP012018 M-1	M-1: Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones	Recursos propios	n.a.	n.a.	75%
MO022018	Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes de telecomunicaciones desplegadas en condominios o similares.	Recursos propios	n.a.	n.a.	90%
MO072018	Estudio de Mercado Acceso a Infraestructura en Condominios Residenciales	300 000	259 512	87%	90%
		TOTAL EJE INFRAESTRUCTURA		92%	93%

Eje: Competencia

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre los recursos asignados		% ejecución presupuestaria	Cumplimiento de Metas Sobre entregables establecidos
		Planeado	Ejecutado presupuestario		
MO062018	Revisión de Mercados Relevantes	10 000 000	7 735 460	77%	100%
		TOTAL EJE COMPETENCIA		77%	100%

Eje: Acceso de servicio universal

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre los recursos asignados		% ejecución presupuestaria	Cumplimiento de Metas Sobre entregables establecidos
		Planeado	Ejecutado presupuestario		
FP012017	Desarrollo de instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de servicio universal de telecomunicaciones en Costa Rica.	70 900 000	70 900 000	100%	100%
FP022018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	53 000 000	52 374 600	99%	100%
FP012018	Continuidad de los Programas y Proyectos por medio de la Selección de Banco para la constitución de un nuevo Fideicomiso como instrumento para la gestión de los proyectos y programas que se ejecuten con los recursos de FONATEL.	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
		TOTAL EJE ACCESO Y SERVICIO UNIVERSAL		99%	100%

Eje: Innovación

COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre los recursos asignados		% ejecución presupuestaria	Cumplimiento de Metas Sobre entregables establecidos
		Planeado	Ejecutado presupuestario		
CP012018	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
OP012018	Banco de proyectos SUTEL (gestión del portafolio de proyectos)	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
OP022018	Análisis de reformas al RAS y RIOF (Realizar los estudios correspondientes para proponer las reformas al RAS y al RIOF de acuerdo a las necesidades de SUTEL).	Recursos propios	n.a.	n.a.	100%
		TOTAL EJE INNOVACIÓN		n.a.	100%

3. Agenda Regulatoria piloto 2018: resultados

Desde el punto de vista del cumplimiento de las metas establecidas en 2018⁸ para cada uno de los proyectos incluidos en la Agenda regulatoria piloto, se alcanzó un nivel de cumplimiento general del 96%.

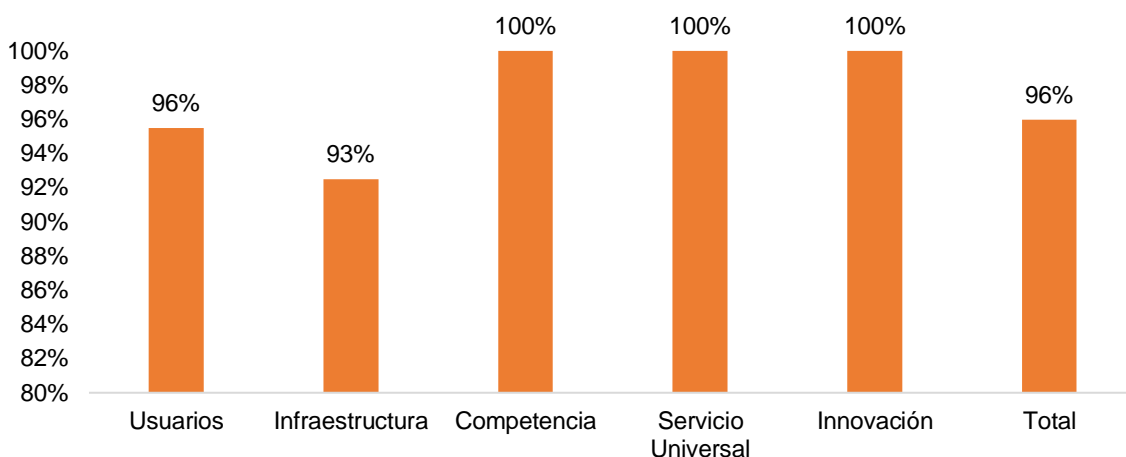
Los ejes correspondientes a Competencia, Servicio Universal e Innovación, alcanzaron el 100% del cumplimiento, mientras que, en el caso de Usuarios e Infraestructura, el promedio de cumplimiento de metas fue de 96% y 93% respectivamente.

Lo anterior, puede observarse en los cuadros siguientes. Asimismo, en el Anexo 1 de este documento, se presenta el detalle por proyecto con el cumplimiento de metas por semestre.

Asimismo, se puede apreciar en la columna de observaciones, que la mayor parte de proyectos pendientes de ejecución al cierre del año 2018, ya fueron finalizados en los primeros meses de 2019.

⁸ Algunos proyectos son plurianuales por lo que se considera únicamente la evaluación de las metas anuales 2018.

**Gráfico No.2: Agenda regulatoria piloto 2018
Cumplimiento de metas promedio**



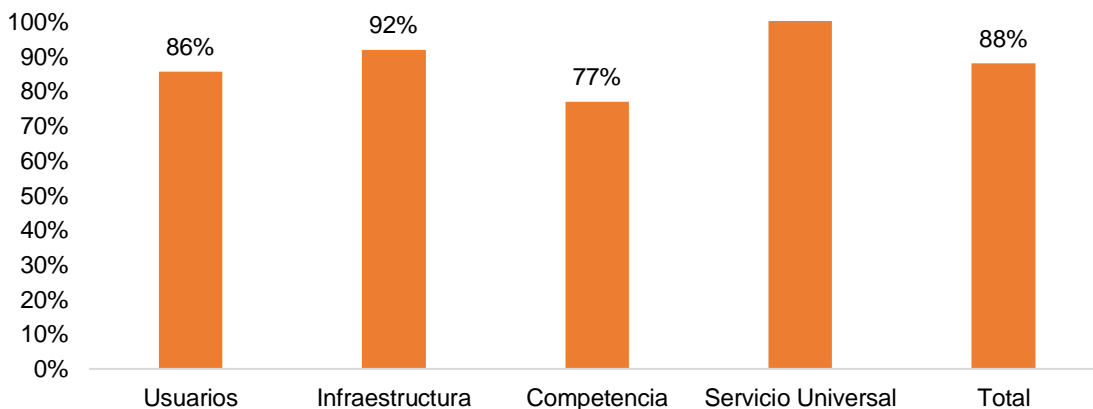
Fuente: Sutel, 2018

Por otra parte, si se considera la ejecución presupuestaria de cada uno de los proyectos, el gráfico No.3 muestra que la ejecución de los recursos proyectados fue en promedio del 88%.

Cabe resaltar, no obstante, que este cálculo se realiza únicamente considerando aquellos proyectos que requirieron recursos económicos o financieros, pues los proyectos realizados mediante recursos internos, llámese recurso humano principalmente, no son considerados en el cálculo de este porcentaje.

En este caso la ejecución presupuestaria fue del 100% en los proyectos de Servicio Universal; de 92% en los de infraestructura, de 86% en los de Usuarios y de 77% en el proyecto asociado al eje de Competencia. En el Anexo, se puede apreciar el detalle de los recursos ejecutados y su relación con el monto presupuestado.

**Gráfico No.3: Agenda regulatoria piloto 2018
Ejecución presupuestaria promedio**



* Incluye solo proyectos con recursos presupuestarios asignados. No incluye los proyectos ejecutados con recursos

Fuente: Sutel, 2018

4. Conclusiones e información de interés a la ciudadanía

- La Agenda regulatoria piloto 2018 proyecta la visión de la Sutel en el mercado de las telecomunicaciones y de cómo se interesa el órgano regulador para que sus procesos sean más efectivos, diversificados y enfocados en el bienestar del usuario.
- Esta iniciativa de 2018 consolida el acercamiento de la Sutel con la industria, a efecto de seguir las mejores prácticas internacionales, como por ejemplo las que señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en el sentido de construir una visión regulatoria participativa, que escucha y atiende las propuestas de los actores vinculados al sector de las telecomunicaciones.
- El desarrollo de cada una de las metodologías de la Agenda regulatoria piloto 2018 le permitirán al órgano regulador liderar una visión regulatoria no solo basada en el seguimiento de objetivos estratégicos, sino también con la mayor objetividad instrumental.
- La Agenda regulatoria piloto 2018 es un esfuerzo institucional, cuyos proyectos alcanzan por primera vez la más alta ejecución en términos de cumplimiento de metas y presupuesto en la historia de la Sutel.
- La Sutel deberá en adelante valorar mecanismos para que esta iniciativa continúe desarrollándose de acuerdo con las metodologías estipuladas, e incorporando acciones orientadas hacia la oportunidad de mejora e integración de nuevos actores del mercado, esto en la medida que así lo considere oportuno el órgano regulador y la mesa de trabajo de la Agenda regulatoria institucional.

Anexo