

2 de noviembre de 2012  
4540-SUTEL-2012  
(Al contestar refiérase a este número)

ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
SECRETARÍA DE LA JUNTA DIRECTIVA  
\* 02 NOV. 2012  
Hora: 16:21  
Firma: [Firma]

Señores y señoras  
Junta Directiva  
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

- Sr. Dennis Meléndez Howell – Regulador General
- Sr. Édgar Gutiérrez López – Miembro de la Junta Directiva
- Sra. Grettel López Castro – Miembro de la Junta Directiva
- Sra. Sylvia Saborío Alvarado – Miembro de la Junta Directiva
- Sr. Pablo Sauma Fiatt – Miembro de la Junta Directiva

Estimados señores y señoras:

De acuerdo a lo establecido en la directriz R-CO-61 de la Contraloría General de la República, dada el 24 de junio del 2005 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta, número 131 con fecha de 7 de julio de 2005, procedo a hacer remisión formal del "Informe Final de Gestión" por las labores realizadas entre el 26 de enero del 2009 y el 2 de noviembre del 2012, como parte del nombramiento de Miembro Propietario del Consejo SUTEL.

Les agradezco de antemano, todo el apoyo brindado a lo largo del tiempo que hemos trabajado juntos, para poder llegar a lograr lo aquí presentado. Quedo a su disposición para cualquier consulta sobre estos u otros puntos que consideren conveniente.

Atentamente,

  
George Miley Rojas  
Miembro del Consejo

Copia Impresa del Digital por el 22/2/2017 08:18:10



sutel

ORGANISMO REGULADOR DE LAS  
TELECOMUNICACIONES

# Informe Final de Gestión

George Miley Rojas  
Miembro del Consejo SUTEL

2 de noviembre de 2012



Copia Impresa del Digital por melissa.mora el 22/2/2017 08:18:10

## RESUMEN EJECUTIVO

- Las labores aquí descritas se llevaron a cabo entre el 26 de enero del 2009 y el 2 de noviembre del 2012, todo como parte del cargo de Miembro Propietario del Consejo de SUTEL.
- Se logró conformar un equipo de 84 personas, a la fecha, para atender las obligaciones de ley.
- Se logró abrir el mercado de telecomunicaciones, en las áreas de datos (Junio 2009) y móviles (Enero 2011). A la fecha se cuenta con más de 100 operadores de datos y servicios de voz IP, entre otros, y 4 operadores móviles (2 móviles virtuales y 2 móviles de red).
- Se inició el primer programa de FONATEL, que tiene su primer proyecto específico en la zona de Siquirres, en etapa de borrador final.

Copia Impresa del Digital por melissa.mora el 02/12/2017 08:18:10

## I. Introducción

En cumplimiento con las disposiciones contenidas en la Ley General de Control Interno No. 8292, la Directriz R-CO-61 y oficio 08540 de la Contraloría General de la República, me permito presentar el Informe Final de Gestión, correspondiente al cargo de Miembro del Consejo SUTEL, el cual he desempeñado desde el año 2009.

Éste es un primer acercamiento de la Superintendencia de Telecomunicaciones a una gestión institucional completa. Desde el 2009 hasta la fecha, la Superintendencia ha estado envuelta en profundos y positivos cambios. Desde consolidar la organización administrativa hasta proyectos de impacto nacional.

Dentro de este contexto, la gestión de la SUTEL siempre ha procurado la transparencia, la búsqueda de soluciones ágiles pero siempre amparadas en la legalidad y sustentadas por una alta ética. Sin embargo, por ser una institución nueva, con competencias muy extensas la formalización y sistematización de todas esas acciones se ha relegado.

Los valores y la identificación marcan la pauta de los funcionarios que han ingresado a la SUTEL, pero ahora el reto consiste en mantener ese ánimo alto y fortalecer funciones estratégicas como las de Recursos Humanos que pudieran definir oportunidades de mejora.

Hoy por hoy, la Superintendencia se ha caracterizado por una administración que parte del conocimiento de sus profesionales, que le permite visualizar a los riesgos y tomar decisiones. No obstante, la formalización de los procesos y el finalizar las contrataciones de personal son vitales para el desarrollo futuro. El grado de complejidad y particularidad de las competencias asignadas a SUTEL así lo amerita.

En ese contexto, y teniendo conocimiento de los volúmenes financieros con que cuenta la institución es imperante fortalecer todas aquellas medidas que conduzcan a una gestión que pueda anticiparse a cambios y reaccionar proactivamente hacia ellos, en busca de las mejores oportunidades para crecer.

## 2. Resultados de la gestión

Debido a que este es el primer informe de este tipo que se lleva a cabo por parte de un funcionario de SUTEL, es importante ver que los resultados de la gestión son idénticos al estado actual de la gestión, en el tanto que al inicio de labores de SUTEL, no existía nada y lo actual es el resultado del trabajo realizado por los últimos casi 4 años. Por lo tanto, el detalle ampliado de este capítulo, se encuentra en la sección siguiente.

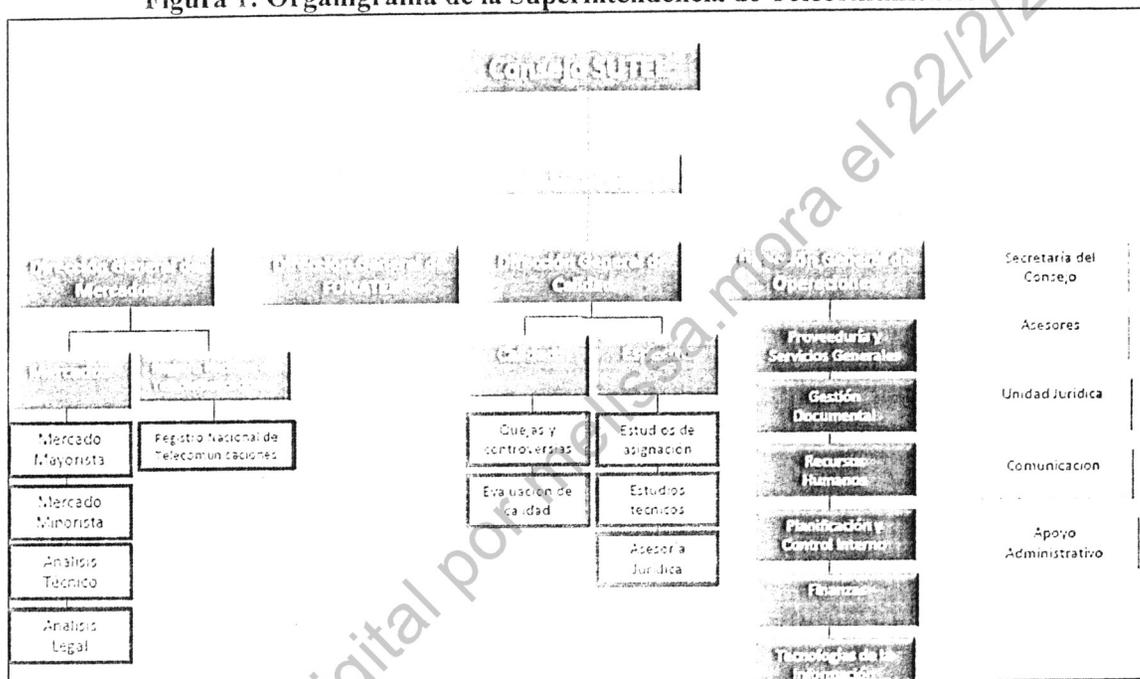
Copia Impresa del Digital por melissa.mora el 22/2/2017 08:18:17

### 3 Estado de las principales funciones

#### 3.1 Superintendencia de Telecomunicaciones

La SUTEL está conformado por un Consejo (tres miembros propietarios y un miembro suplente), por los asesores del Consejo, la Secretaría del Consejo, la Dirección General de Mercados, la Dirección General de Calidad y Espectro, la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), y la Dirección General de Operaciones.

**Figura 1: Organigrama de la Superintendencia de Telecomunicaciones**



La labor sustantiva de la institución la realizan las direcciones de Mercados, Calidad y FONATEL, mientras que Operaciones es una dirección de soporte administrativo. La función reguladora y fiscalizadora de la institución se ejecuta mediante la recaudación de los cánones de Regulación y Espectro Radioeléctrico, que dan soporte a la gestión estratégica. La Contribución Especial Parafiscal es la tercera fuente de financiamiento y sustenta al Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

Partiendo de esas tres fuentes, existe una estructura programática: Programa 1: Administración Superior (Consejo, Operaciones), Programa 2: Regulación (Calidad y Mercados); ambos financiados por el Canon de Regulación. El canon del Espectro financia en parte el programa 3: Especiales, junto con la Contribución Parafiscal de FONATEL.

La SUTEL es un ente regulador independiente, transparente y altamente técnico. Es independiente en el tanto no depende del Poder Ejecutivo ni del Gobierno Central, para su sostenimiento financiero. Además, sus decisiones no son apelables ante ninguna otra instancia administrativa, salvo en el caso de fijaciones tarifarias y cánones en donde existe la posibilidad de apelación ante la ARESEP. En cuanto a la transparencia, este ha sido uno de los valores institucionales más aplicados en el quehacer de la SUTEL, y que se ha manifestado en todos los actos, decisiones y resoluciones que se ha emanado del Consejo de SUTEL como de la SUTEL misma.

### 3.1.1. Recursos Humanos

El 26 de enero de 2009 se iniciaron labores con un total de 13 empleados. A la fecha, se tienen contratados un total de 84 personas. La diferencia ya entre el 2011 y 2012, es abismal, como se muestra a continuación.

Dependencia	Personal contratado		Personal por contratar	
	2011	2012	2011	2012
Consejo	15	17	3	1
Operaciones		16		3
Mercados	15	18	2	6
Calidad	19	30	6	2
FONATEL	1	3	1	1
<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

### 3.1.2. Recursos Financieros

#### Año 2009

Al inicio de mi gestión, se recibió a SUTEL sin financiamiento alguno, exceptuando los remanentes de cánones de regulación que la ARESEP había calculado para el período presupuestario 2009, y que fueron evidentemente inferiores a las necesidades de una nueva institución.

Así las cosas, en el 2009 se gestionó un presupuesto ordinario y dos presupuestos extraordinarios, con fuentes de financiamiento variados (donación Banco Mundial, canon de regulación de telecomunicaciones 2009 de Aresep, y ajusta al canon 2009 de SUTEL).

Los presupuestos del 2009 fueron:

Presupuesto Ordinario SUTEL 2009	¢ 383,580,000	Donación Banco Mundial
Presupuesto Extraordinario #1 SUTEL 2009	¢ 908,392,938	Canon Regulación DITEC
Presupuesto Extraordinario #2 SUTEL 2009	¢ 1,171,107,417	Canon Regulación SUTEL

Para un total de 2,463,080,355 CRC de presupuesto 2009, cuyos montos se pagaron en su totalidad por parte de los regulados.

La ejecución presupuestaria (ingresos por canon de regulación 2009 vrs gastos de regulación 2009) al final del año 2009 fue de 288,301,704.54 CRC (que incluyen 36,963,785.10 CRC de donación del Banco Mundial ejecutado en CR) más 278,227,600.00 CRC de gastos ejecutados en USA (a un TC de 560 CRC por USD), para un total de gastos ejecutados de 566,529,304.54 CRC, equivalente a una ejecución del 23% de los montos recaudados en el 2009.

### Año 2010

En el año 2010, se tuvo por presupuesto lo siguiente:

Presupuesto Ordinario SUTEL 2010	¢ 4,879,049,013	Canon Regulación SUTEL
Presupuesto Extraordinario #1 SUTEL 2010	¢ 1,219,762,253	Canon Regulación SUTEL
Presupuesto Extraordinario #2 SUTEL 2010	¢ 300,000,000	Transferencia Gobierno

Para un total de ¢3,959,286,760 de presupuesto 2010.

En el año 2010, se recaudó, por concepto de cánones de regulación 2010, ¢3,659,286,760. El monto de 300 millones del Gobierno Central no se recibió.

De allí que la ejecución presupuestaria (ingresos canon regulación 2010 vrs gastos regulación 2010), en el período del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2010 fue de ¢2,256,831,600, equivalente a una ejecución de un 62% de los montos recaudados para el año 2010.

Adicionalmente, se lograron recaudar ¢740,299,500, para el FONATEL, muy por debajo de lo esperado (debido a la negativa del ICE de pagar dicha contribución).

### Año 2011

El año 2011, se entrega con un presupuesto de:

Presupuesto Ordinario SUTEL 2011	¢ 5,339,516,448	Canon Regulación y Fonatel
Presupuesto Extraordinario #1-2011	¢ 7,929,780,720	FONATEL
Presupuesto Extraordinario #2-2011	¢ 85,000,000,000	FONATEL
Presupuesto Extraordinario #2-2011	(¢ 393,500,000)	Canon Regulación

Para un total de ¢97,875,797,168 de presupuesto 2011.

La liquidación presupuestaria del Canon de Regulación (ingresos por canon de regulación 2011 vrs gastos de regulación 2011) al final del año 2011 presentó un déficit de menos ¢509,306.877, el cual se compensó con el Superávit acumulado del periodo 2010, dando como resultado un

Superávit acumulado del periodo 2011 por ₡2,625,068,679. Como punto importante de esta liquidación se resalta la disminución del cobro del Canon de Regulación en ₡393,500,000, justificando buena parte del déficit presentado del periodo.

Para el periodo 2011 inició operaciones la regulación del Espectro Radioeléctrico, el cual se fortaleció mediante el presupuesto extraordinario 01-2012 por ₡838,177,000. La liquidación presupuestaria (ingresos contribución parafiscal 2011 vrs gastos de regulación del Espectro 2011) al final del año 2011 presentó un superávit de 250,505,983.00 CRC.

Con respecto al FONATEL, se obtuvo un superávit acumulado de 89,818,765,722 CRC, influenciado fuertemente por los recursos percibidos de la Concesión de frecuencias por 170 millones USD.

### Año 2012

El año 2012, se entrega con un presupuesto al mes de marzo por:

Presupuesto Ordinario SUTEL 2012	₡ 13,730,452,880	Canon Regulación y Fonatel
Presupuesto Extraordinario #1-2012	₡ 1,771,359,250	Canon Espectro
Presupuesto Extraordinario #2-2012	₡ 89,818,765,722	FONATEL
Presupuesto Extraordinario #3-2012	₡ 1,378,792,564	Superávit Regulación y Espectro

Para un total de 106,699,370,416 CRC de presupuesto 2012.

La Liquidación presupuestaria del Canon de Regulación (ingresos por canon de regulación 2011 vrs gastos de regulación 2011) proporcional al mes de marzo del año 2012 presentó un superávit de 643,165,124 CRC, el cual asciende a un Superávit acumulado de 3,268,233,802 CRC al adicionar el Superávit acumulado del periodo 2011.

Para el periodo 2012 se cumple el 2° año de operación para la regulación del Espectro Radioeléctrico, el cual se fortaleció mediante el presupuesto extraordinario 01-2012 por 1,771,359,250 CRC. La liquidación presupuestaria (ingresos contribución parafiscal 2011 vrs gastos de regulación del Espectro 2011) proporcional al mes de marzo 2012 presentó un déficit de - 17,229,163 CRC, el cual se justifica en la negativa por parte del ICE y RACSA en la cancelación del canon de reserva del espectro para el periodo 2012.

Con respecto al FONATEL, en el mes de marzo se giran los recursos para el fideicomiso por un monto de 89,818,765,722 CRC equivalente al superávit generado en el periodo 2011 producto de los recursos de Concesión de frecuencias por 170 \$ millones. La liquidación presupuestaria (ingresos de Fonatel 2012 vrs gastos de administración del Fonatel 2012) proporcional al mes de marzo 2012 presentó un superávit de 1,597,769,258 CRC, recursos correspondientes a la gestión del periodo 2012.

### Cuentas de Bancos

Al día 31 de octubre de 2012, a las 10:30 am, se entregan cuentas bancarias de la siguiente manera:

#### SUTEL

Cuenta corriente CRC 219162-0 87.237.593,17 CRC  
 Cuenta corriente USD 620998-8 177.553,20 USD

#### FONATEL

Cuenta corriente CRC 219443-3 59.440.008,30 CRC  
 Cuenta corriente USD 621000-5 856,75 USD

#### ESPECTRO

Cuenta corriente CRC 220244-4 38.771.536,69 CRC  
 Cuenta corriente USD 621745-0 148.482,18 USD

### Inversiones CD

Al día 31 de octubre de 2012, a las 10:30 am, se entregan inversiones de certificados de depósito a plazo de la conformada de la siguiente manera:

#### SUTEL (3,632,485,476.43 CRC)

EMISION	EMISOR	CLASE DE TITULO	NUMERO DE TITULO	MONEDA	MONTO DE LA INVERSION	INTFRESES	MONTO AL VENCIMIENTO	TASA	FECHA VENCIMIENTO	DIAS	ESTADO
09/07/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 2871	€	863,626,797.07	15,833,157.21	879,459,914.28	5.50%	09/11/2012	120	Vigente
09/07/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 2872	€	100,000,000.00	1,833,333.33	101,833,333.33	5.50%	09/11/2012	120	Vigente
14/08/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 3013	€	254,538,043.48	5,597,992.48	260,136,035.96	6.60%	14/12/2012	120	Vigente
14/08/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 3014	€	302,737,771.74	6,658,037.23	309,395,808.97	6.60%	14/12/2012	120	Vigente
14/08/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 3015	€	100,000,000.00	2,199,275.36	102,199,275.36	6.60%	14/12/2012	120	Vigente
07/09/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 3096	€	254,538,043.48	5,691,138.65	260,229,182.13	6.65%	08/01/2013	121	Vigente
07/09/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 3097	€	807,741,482.00	18,060,045.96	825,801,527.96	6.65%	08/01/2013	121	Vigente
08/10/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	SUTEL 3188	€	949,303,378.66	21,049,770.57	970,353,149.23	6.65%	08/02/2013	120	Vigente
TOTAL					3,632,485,476.43	76,922,750.79	3,709,408,227.22				

#### ESPECTRO (407,013,648.11 CRC)

EMISION	EMISOR	CLASE DE TITULO	NUMERO DE TITULO	MONEDA	MONTO DE LA INVERSION	INTERESES	MONTO AL VENCIMIENTO	TASA	FECHA VENCIMIENTO	DIAS
04/10/2012	Ministerio de Hacienda	TPCERD	ESPEC 3185	€	407,013,648.11	1,390,507.07	408,404,155.18	3.97%	05/11/2012	31
TOTAL					407,013,648.11	1,390,507.07	408,404,155.18			

### 3.1.3. Estrategia y Planeación

Durante el período 2009-2012, SUTEL ha tenido dos planes Estratégicos y sus consecuentes planes operativos.

En el período 2009-2011, el Plan Estratégico 2009 - 2011, en el cual se plasmaron los ejes principales de trabajo para cada uno de los años: 2009 sería de construcción, 2010 sería de crecimiento y 2011 sería de calibración. Con esta estrategia que llamamos C3, se buscó crear una institución que trascienda en el tiempo con una base sólida de personal, de recursos financieros, de instrumentos técnicos y herramientas tecnológicas, para lograr una regulación moderna, eficiente y propia de un regulador convergente.

En los años 2009, 2010 y 2011, se plantearon los siguientes objetivos:

1. **Apertura de los mercados** - Abrir los mercados de telecomunicaciones a través del ordenamiento y el proceso de concesión del espectro radioeléctrico y el otorgamiento de autorizaciones.
  2. **Promoción del acceso y servicio universal** - Sentar las bases para una eficaz promoción del acceso universal a las telecomunicaciones de acuerdo al Plan Nacional de Telecomunicaciones.
  3. **Promoción de la calidad del servicio y de la competencia** - Garantizar la calidad del servicio en el mercado de las telecomunicaciones a través de una regulación efectiva así como promover la competencia cuando contribuya a reducir el costo o extender el acceso de los servicios
  4. **Desarrollo Institucional** - Desarrollar una organización que permita enfrentar las tareas asignadas por Ley de una forma innovadora, eficiente y eficaz.
- Es importante hacer notar que cada objetivo, a pesar de ser el mismo, tuvo distintas metas en cada año.

De acuerdo a los estudios realizados por la Dirección General de Evaluación y Estrategia de la ARESEP, los niveles de cumplimiento fueron los siguientes:

<u>2009</u>		
Objetivo 1	-	30%
Objetivo 2	-	78%
Objetivo 3	-	67%
Objetivo 4	-	9%

2010

Objetivo 1	-	40%
Objetivo 2	-	0%
Objetivo 3	-	72%
Objetivo 4	-	70%

2011

Objetivo 1	-	50%
Objetivo 2	-	50%
Objetivo 3	-	90%
Objetivo 4	-	100%

Para el 2012, se inició con un nuevo plan estratégico, que responde a una organización más consolidada, y con procesos más definidos. Los nuevos objetivos estratégicos para SUTEL, 2012-2016 son:

1. **Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de telecomunicaciones, mediante la consolidación de los procesos internos, tanto administrativos como regulatorios.** Tiene como fin el elaborar, revisar y actualizar las políticas que permitan a la SUTEL actuar adecuadamente ante los retos de la industria, logrando así afianzar el mercado de las telecomunicaciones a través de la normativa regulatoria que permita satisfacer a las partes interesadas.
2. **Desarrollar canales de información adecuados para los usuarios, operadores y gobierno.** Establecer canales efectivos de comunicación para que los usuarios, operadores y gobierno tengan acceso a la información generada por SUTEL, para que según su naturaleza, hagan valer sus derechos y/o conozcan sus deberes.
3. **Incorporar la innovación tecnológica dentro de los procesos sustantivos y de apoyo.** Automatizar los procesos sustantivos y de apoyo, así como proveer permanentemente los equipos tecnológicos de punta que permitan un eficiente y eficaz desarrollo de las funciones.
4. **Promover el desarrollo del talento humano de la SUTEL.** Proveer, motivar y retener al talento humano necesario para la ejecución de las estrategias y programas definidos.

Estos objetivos tienen nuevas metas operativas, que se basan en una organización más desarrollada y toman en cuenta todas las áreas de la institución. Es el plan más ambicioso de la SUTEL y también el que posee mejor ponderación en la historia. Para el primer semestre, el avance de los objetivos es:

2012

Objetivo 1	-	51.82%
Objetivo 2	-	70%
Objetivo 3	-	29.40%
Objetivo 4	-	33%

### **3.1.4. Sistema de Control Interno**

#### **3.1.4.1. Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional**

Cuando surgió la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el 2009, no se contaba con una estructura funcional que permitiera la ejecución de las funciones administrativas, y en ese contexto tuvo que suscribirse un convenio entre la ARESEP y SUTEL, para la prestación de los servicios que, derivados de esa insuficiencia de recurso humano producían una carencia en la institución.

Dentro del convenio, la Dirección General de Estrategia y Evaluación fue la encargada de proveer a la SUTEL de todo lo referente a la planificación, control interno y gestión de riesgos; partiendo del contexto que en ese momento vivía la Superintendencia por su particular naturaleza y organización.

No obstante, la SUTEL ha iniciado un proceso propio para el establecimiento del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgo como un todo; que por mucho ha estado supeditado por completo a la definición por parte de la Junta Directiva de la ARESEP de aquellas plazas que, podrían fundamentar una Dirección de Operaciones, con funciones administrativas propias que apoyen aquellos procesos sustantivos para la SUTEL.

El 27 de setiembre de 2011, mediante el Acuerdo 003 de la sesión ordinaria 054-2011 del 31 de agosto del 2011, se adicionan una serie de artículos al "Reglamento Interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados" (RIOF), con la finalidad de que la SUTEL tenga la facultad de brindar sus propios servicios de gestión y apoyo.

Esta reforma al RIOF es fundamental, porque es el marco normativo que define una Dirección General de Operaciones y enumera dentro de sus funciones el control interno y la implementación de un sistema propio para la Superintendencia. Es entonces, cuando inicia un proceso de reclutamiento y selección con el fin de dotar del profesional competente para

cumplir con esa labor. Dicho proceso concluyó exitosamente a finales del 2011, con el nombramiento del encargado.

En este contexto, la Dirección de Operaciones realizó por primera vez un informe de autoevaluación en el 2011, y fue aprobado por el Consejo de SUTEL mediante acuerdo 005-090-2011 del 06 de enero de 2012. En él informe se miden las variables de control interno, partiendo de la incipiente organización administrativa. El texto, recalca la importancia que ha tenido el convenio y la inexistencia de funciones de apoyo dentro de la SUTEL en la implantación del control interno y su consecuente evaluación.

El periodo evaluado fue el año 2011, y abarca la Superintendencia de Telecomunicaciones en su totalidad, es decir: el Consejo, las Direcciones de Calidad, Mercados, Operaciones y FONATEL. Para efectos de la evaluación, se tomó como una limitación la participación de la ARESEP en el desarrollo de las funciones administrativas de la Superintendencia; esto debido a que no hubo una relación de subordinación que permita el control de los procesos y la adecuada rendición de cuentas. Mientras se dio el convenio, no existieron informes de operación ni estudios de la Auditoría Interna que evidencien la efectividad sobre procesos que son sensibles al riesgo y que podrían entorpecer la gestión de SUTEL, entre ellos: Recursos Humanos, Finanzas y Proveeduría.

La metodología partió de la propuesta de guía para la auto-evaluación del Control Interno, elaborada por la Contraloría General de la República, como una primera experiencia a lo interno de la institución. El cuestionario constó de alrededor de 75 preguntas que abarcaron todas las áreas de Control Interno: Ambiente de Control, Valoración de Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información y Seguimiento del Sistema de Control Interno.

Producto de la autoevaluación, se dio un plan de acciones para el manejo de las debilidades del sistema de control interno; a continuación se detalla el avance por cada una de las medidas:

Componente de control	Medida propuesta	Responsable	Avance en el tema
<i>Ambiente de control</i>	Elaborar un código de ética de acuerdo a los valores de la organización	DGO-Consejo	En proceso, para presentar en diciembre 2012.
<i>Valoración de Riesgos</i>	Determinar un procedimiento para la Valoración y Evaluación del Riesgo Institucional	DGO	Formalizado mediante acuerdo 027-041-2012
<i>Actividades de Control</i>	Establecer formalmente los procedimientos del SUTEL	Consejo	Postpuesto 2013.
	Realizar los procesos necesarios que consoliden la Dirección de Operaciones	Consejo	Finalizado. La DGO cuenta con el 90% de las plazas contratadas, y al menos una persona por proceso.
	Efectuar una evaluación del convenio con la ARESEP y tomando en cuenta el cronograma definido para el traslado de funciones, evaluar la conveniencia de reformular lo acordado estableciendo nuevos parámetros	Consejo y DGO	El convenio finalizó formalmente, mediante el Acuerdo 003-018-2012, del 20 de marzo, la DGO asumió la totalidad de funciones administrativas.
<i>Sistemas de Información</i>	Definir políticas y controles en temas Tecnologías de Información, manejo de activos y Recursos Humanos.	DGO	En proceso

Seguimiento del SCI	Establecer una Comisión de Control Interno en la SUTEL, como lo establece la Ley de Control Interno.	Consejo	La Comisión se definió en el acuerdo 005-091-2011
	Reforzar la capacitación hacia todos los funcionarios en materia de control interno.	Consejo	En proceso, se finalizará en noviembre de 2012.

### 3.1.4.2. Acciones para evaluar el sistema de control interno:

Mediante el acuerdo 027-041-2012, del 4 de julio de 2012 se aprobó el Plan de Fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la SUTEL. El plan, consiste en una serie de acciones encaminadas a crear una cultura de control dentro de la institución.

Dentro de las principales acciones realizadas se encuentran:

- a) El Marco Orientador para el fortalecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), en el que, entre otras cosas, se incorpora la propuesta de la política de la valoración del riesgo y se plantea el SEVRI como proceso participativo, paulatino, integral y permanente, acorde con lo dispuesto en Ley General de Control Interno, N<sup>o</sup> 8292.
- b) Las políticas en materia de control interno, para plantear su incorporación en el proceso de fortalecimiento del SEVRI. Se procederá a realizar una publicación para su debida divulgación y conocimiento por parte de los Titulares y colaboradores de la SUTEL de dichas políticas. Con dicha publicación se planea hacer la divulgación de la visión y misión institucional.
- c) Se trabaja en la actualidad en la propuesta de un Código de Ética, acorde con lo dispuesto por la Ley General de Control Interno N<sup>o</sup> 8292, que estará concluido para el II semestre del presente año, para proceder a someterlo a consideración del Consejo de SUTEL. Además, se tiene programada la divulgación y socialización del Código de Ética que haya sido aprobado.
- d) El Plan de autoevaluación fue aprobado por el Consejo, y con dicha autorización en el segundo semestre se realizará la autoevaluación correspondiente a este año.

De todas estas actividades, se realizará en noviembre un taller del cual se extraerán los insumos necesarios para realizar el informe de autoevaluación y la Valoración de Riesgos correspondiente al 2012. Es la primera actividad de éste tipo que se realiza en la institución y pretende divulgar lo aprobado recientemente en el plan de cita.

### 3.1.5. Otros

Dentro de la rendición de cuentas actual, es importante poder hacer notar varios puntos importantes.

### 3.1.5.1. Cobro y facturación

Fue posible iniciar la gestión de cobro y facturación, de manera directa por mi persona, lo que permitió llevar a SUTEL a un nivel de liquidez y solvencia que le permitió re-enfocar la atención a lo sustancial de regulación y no a lo banal de la administración.

Se desarrolló el reglamento de cobro del canon de regulación que permitió legalmente el cobro, así como la creación de un modelo matemático y programático que permite la generación del cobro mensual a cada regulado. Finalmente, se integra con un generador de facturas. La gestión de cobro ha permitido tener porcentajes de recaudación de 99.9%.

### 3.1.5.2. Edificio

En el marco de la creación de la institución, fue necesario desde un inicio prever el crecimiento natural de la SUTEL. Se indicó desde el primer mes de gestión, la necesidad de contar con un inmueble, preferiblemente de SUTEL. Así las cosas, y luego de arduos procesos de contratación administrativa, fue posible que para el mes de enero se lograra trasladar a la institución a su nueva sede en MULTIPARK.

Para este proceso, se logró gestionar e implementar todo lo referente a la parte legal, contractual, de equipamiento y demás. En este proceso, dada mi formación profesional de Ingeniero Civil, apoyé en los criterios de diseño, inspección y recepción de obras, como parte de la comisión encargada para ese fin. Al final, se ha logrado tener un inmueble que permita que la SUTEL tenga proyección profesional, proyección de regulador tecnológico y que sirva para un período tal que permita el crecimiento natural de la institución.

### 3.1.5.3. Equipos de medición de calidad

Como parte de las funciones de ley establecidas para la SUTEL, fue necesario hacer adquisición de los equipos de medición de calidad de redes fijas, móviles y de datos, con el fin de poder contar con información suficiente que permita determinar el estatus del cumplimiento de la normativa reglamentaria en cuanto a indicadores de calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, fue necesario hacer la inversión en la compra de software especializado para poder recrear las condiciones de calidad de los sistemas inalámbricos, para garantizar el cumplimiento de las normas.

En la adquisición del equipo y del software para calidad de redes se realizó una inversión total de 825,099.95 USD.

#### 3.1.5.4. Equipos de oficina y cómputo

Con el fin de poder continuar con la cimentación de una institución moderna y de visión a largo plazo, fue necesario equipar al personal con equipo actualizado que permitiera una mayor productividad. Con tales fines, se compraron equipos de cómputo portátiles, enrutadores, switches, ASA, impresoras, centros multifuncionales, teléfonos IP y proyectores.

Las inversiones totales en este sentido ascendieron a \$178,461.35.

#### 3.1.5.5. Vehículos

Los grupos de trabajo que realizan la fiscalización de campo necesitaban poder movilizarse con vehículos rurales que les permitiera acceso a sitios remotos así como dentro de la ciudad. Con tal fin, fue necesario hacer la adquisición de 7 vehículos que dieran seguridad al personal así como al valioso equipo que se transporta en él. El monto total de inversión ascendió a \$273,000.

### RESUMEN

Tipo compra	2009*	2010*	TOTAL
Equipos Calidad	\$ 542,587.79	\$ 104,050.81	\$ 646,638.60
Software Calidad		\$ 229,559.50	\$ 229,559.50
Equipos Oficina y Cómputo	\$ 11,300.00	\$ 167,161.35	\$ 178,461.35
Vehiculos		\$ 273,000.00	\$ 273,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 553,887.79</b>	<b>\$ 773,771.66</b>	<b>\$ 1,327,659.45</b>

#### 3.1.5.6. Procesos de contratación de personal

Como se mencionó anteriormente, durante la gestión 2009-2011, se inició el proceso de conformación de un equipo de profesionales que serían la base de trabajo de SUTEL. Con tal fin se realizaron múltiples procesos concursales que han permitido el crecimiento de SUTEL de 13 personas (febrero 2009) a 84 personas (octubre 2012). En este proceso que lideré permitió que la institución aumentara su capacidad de producción, de análisis y de gestión regulatoria.

Aunado a ello, se trabajó en conjunto con la ARESEP, a la luz del convenio de cooperación entre las instituciones, que si bien es cierto no rinde los servicios con un nivel de calidad de servicio que uno buscara en instituciones privadas o dedicadas al outsourcing, este apoyo ha permitido que estemos en donde estamos hoy.

#### 3.1.5.7. Atención de juicios

En el 2009, se interpuso una demanda ante los tribunales Contencioso-Administrativos, con el fin de que el ICE pagara su canon de regulación. Sin embargo, el mismo se retiró luego de que el ICE anunciara que pagaría dichos montos. En el 2010, debido a la negativa de la Dirección Jurídica de la ARESEP de proveer este servicio, y la carencia de personal, fue necesario contar con una firma externa para enfrentar juicios contenciosos-administrativos.

Actualmente, el único juicio en sede del Tribunal Contencioso-Administrativo, se refiere al caso del sindicato del ICE, SIICE contra SUTEL, por la fijación de las tarifas de interconexión dentro de la Oferta de Interconexión de Referencia.

Copia Impresa del Digital por melissa.mora el 22/2/2017 05:18:17

## 4. Principales cambios

Durante el periodo en que he ocupado el cargo, las variaciones en los diferentes campos de la gestión han sido constantes y de amplio impacto en la ejecución de las labores llevadas a cabo.

Es importante hacer notar que el 100% de las acciones llevadas a cabo por estos dos años, han conllevado a cambios que han sido la base y cimientos de lo que la SUTEL es hoy y de lo que deberá ser por años venideros.

El enfoque principal que se trató de dar en el cambio relacionado con personal fue el de poder contratar personal que tuviera una fuerte inclinación técnica, con mucho interés y conocimiento en el sector telecomunicaciones, así como deseos de construir todo desde cero y de estar abiertos a dialogar, participar y decidir activamente en el proceso de consolidación de la institución.

Adicionalmente, se buscó que uno de los cambios principales fuera el de sentido de cultura, identidad y permanencia en la institución. Esto se logra a través de un posicionamiento de la institución en el frente tecnológico, así como un ente que represente la transparencia, independencia y tecnicismo absoluto. Los signos visuales que representan a SUTEL, como lo son documentos base para presentaciones, para memos, para cartas, así como el uso consistente de los logos, permiten que en todo lugar, el personal se sienta identificado con la institución. Es el arte de aplicar los principios del mercadeo de productos a lo interno de la institución, para dar ese sentido de pertenencia en todo momento.

Otro elemento de cambio importante fue el de darle a la SUTEL el posicionamiento en la agenda nacional que se merece y que no fuera un simple departamento dentro de una institución ya cansada y agobiada. Este proceso permitió que se llegara a tener los niveles de coordinación necesarios con el Poder Ejecutivo y con el ICE, para que la apertura móvil fuera un éxito tal como lo propuse desde un inicio. Estas labores de coordinación no implicaron que en ningún momento se viera afectada la independencia de criterio técnico u operativo que el regulador debe tener, pero logró que en una misma mesa se tuvieran a todos los actores que la ley estipuló y que somos parte del Estado costarricense.

Finalmente, uno de los cambios más importantes que se dieron, se relaciona con el manejo de las relaciones con los operadores. A diferencia de situaciones anteriores entre reguladores y operadores, se ha buscado una apertura absoluta, en donde el diálogo mutuo permita que los operadores traigan sus problemas y que SUTEL pueda escucharlos con el fin de poder determinar si debe o no hacerse algo para solventarlos a la luz de la legislación vigente. Este sentimiento de apertura, marca la diferencia entre estar como regulador aislado de la realidad o uno que está compenetrado en el día a día del mercado que evoluciona vertiginosamente, y con ello acarrea situaciones que merecen discutirse en conjunto.

## 5 Logros alcanzados

En el lapso de casi 4 años, han sido innumerables los logros que la SUTEL ha podido obtener. Listo aquellos, que revisten mayor importancia para la institución y para el país:

### Institución

- *Personal* – 84 personas con la necesidad de contratar las 20 plazas restantes
- *Edificio* – Moderno edificio con espacio para 110 personas
- *Institución* – Solidez con personal, equipamiento y financiamiento estable
- *Proyección Internacional* – Reconocida representación en foros especializados

### Regulación

- *Apertura en mercado de datos e internet* – Más de 100 empresas autorizadas
- *Apertura en mercado de telefonía móvil* – Adjudicación de 2 licencias
- *Normativa y resoluciones* – Marco regulatorio con reglas claras para el mercado
- *Precios y tarifas* – Establecimiento de metodologías modernas
- *Acceso e Interconexión* – Intervención de procesos para promover competencia
- *Quejas y Denuncias* – Resolución de procedimientos para proteger al usuario
- *Calidad* – Equipamiento humano y técnico para fiscalizar ex ante y ex post

Copia Impresa del Digital por melissa.morales@sutel.go.cr 22/12/2017 08:18:17

## 6. Estado de los proyectos principales

Los proyectos más grandes en el 2012, tienen la característica principal de ser plurianuales, es decir, iniciaron en el 2011 y sus fases continuarán en el 2013. En el anexo a este informe, se detalla por objetivo el avance de los proyectos a junio de 2012; según el último informe presentado a la Junta Directiva de la ARESEP y aprobado mediante acuerdo 01-58-2012, del 16 de julio de éste año.

Los proyectos más relevantes del 2012, son:

i. Adjudicación e implementación de la entidad de referencia para el tratamiento de la portabilidad numérica en Costa Rica

La Dirección General de Calidad planteó los términos de referencia que se expusieron al Comité Técnico de Portabilidad. El resultado fue el documento: "Invitación para la selección de la entidad de referencia de portabilidad numérica en Costa Rica. No. 001-SUTEL-2012"; un estudio con todos los requerimientos necesarios para escoger la entidad responsable de la portabilidad numérica en el país.

Es importante aclarar, que en el caso de la portabilidad no existe un proceso de Contratación Administrativa como tal, sino que es una contratación en la que los operadores son quienes determinan qué entidad contratar y adjudican a ella. De acuerdo al cronograma planteado, se tiene como límite diciembre para la adjudicación.

Posterior a ello, la SUTEL verificará que cada operador efectúe un contrato con la entidad de referencia, y supervisará, durante el 2013, que la implementación se realice con estándares adecuados.

ii. Ajuste de los precios y tarifas de usuario final de los servicios de telecomunicaciones

Este proyecto consta de tres metas importantes:

- a) Evaluar los resultados de la regulación tarifaria actual
- b) Estudiar los posibles cambios en la dinámica y concentración del mercado de telecomunicaciones
- c) Modificar las tarifas de los servicios de usuario final en función de estos cambios

En cuanto a los resultados de la regulación tarifaria actual, la Dirección General de Mercados revisó y simplificó el pliego tarifario vigente. Este proceso implicó la eliminación de aproximadamente 200 renglones del pliego tarifario hasta entonces vigente, misma que se basó en primer lugar en la eliminación de aquellos relacionados con servicios de información y/o de otros que estaban asociados a cargos meramente administrativos. La simplificación del pliego tarifario fue objeto de audiencia pública. Es importante mencionar que el proceso también permitió ponerlo a tono con la regulación vigente, pues algunos renglones incluidos estaban asociados a las condiciones de mercado y legislación previas al proceso de apertura del sector.

En este sentido es que la revisión del pliego tarifario también estuvo asociado a la segunda meta, pues implicó el estudio de los posibles cambios en la dinámica y concentración del mercado de telecomunicaciones. No obstante, esta meta está principalmente relacionada con la revisión de los mercados relevantes que se comentó arriba y que más adelante será ampliada.

Adicionalmente, a inicios del año fueron depurados los modelos para la determinación de tarifas asociadas al mercado minorista, específicamente los correspondientes a telefonía fija y telefonía móvil.

El primero de ellos no ha sido aplicado como tal para modificar las tarifas de usuario final asociadas a la telefonía fija, por cuanto el Instituto Costarricense de Electricidad, entidad que ostenta el monopolio de la telefonía fija tradicional, el día 05 de enero del 2012 en reunión sostenida con miembros del Consejo de la SUTEL y personal de la Dirección General de Mercados, el ICE presentó una serie de alegatos en torno a la necesidad de solucionar el déficit de acceso en la red fija. En esta reunión dicha entidad se comprometió a remitir una propuesta al respecto la brevedad posible, misma que a la fecha no ha sido recibida. Así, el modelo desarrollado no ha sido aún aplicado para fijar una nueva tarifa para este servicio.

En cuanto a la modificación de otras las tarifas de los servicios de usuario final, la aplicación del modelo de telefonía móvil desarrollado por la Dirección General de Mercados, será empleado acatando lo dispuesto en el acuerdo 004-035-2012, mediante el cual el Consejo de la SUTEL conoce y aprueba el modelo realizado por la Dirección General de Mercados, y acuerda aplicarlo únicamente para la estimación de una tarifa de datos móviles prepago.

Es importante mencionar además la aprobación de la Resolución 180-2012, que establece la tasación aplicable para la transferencia de llamadas entre operadores en un contexto multioperador. La interpretación se refiere al desvío de llamadas entre dos o más redes diferentes.

En cuanto a las tarifas mayoristas, el avance principal es la revisión de la Oferta de Interconexión de Referencia del ICE.

### iii. Revisión de la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR)

Mediante la Resolución RCS-123-2012, se comunicaron al ICE una serie de observaciones y requerimientos de modificación a la Oferta de Interconexión por Referencia presentada. En fecha 11 de mayo, mediante oficio 6160-0189-2012, el ICE remitió a la SUTEL la OIR que contempla, en principio, la adopción de todos los cambios instruidos por el regulador. Actualmente, el equipo de la Dirección General de Mercados de la SUTEL se encuentra en una etapa de revisión de las modificaciones instruidas.

Al concluir con esa etapa de revisión, para aquellos casos en los que no se hayan subsanado las modificaciones requeridas por el regulador, se procederá a girar una instrucción impositiva. Esto ocurrirá en el segundo semestre del año. Cabe mencionar que en el caso de aquellos rubros o precios que el regulador no encuentre a satisfacción en la OIR remitida por el ICE, se procedería a aplicar el modelo y metodología para la determinación del cargo por interconexión fijo y móvil que fue aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 15-076-2011.

De igual forma es indispensable señalar que la revisión de la actualización de la OIR ha tenido como elemento adicional, la determinación de la metodología para el cálculo del Costo Promedio Ponderado del Capital (por sus siglas en inglés WACC) y la determinación de su cálculo, proceso que se llevó a cabo en forma simultánea con la revisión de la OIR.

iv. Separación contable de los estados financieros

El avance sobre el sistema informático Administrativo-Financiero-Contable, que por sus siglas en Inglés es ERP (Enterprise Resourcing Planning) para la Superintendencia de Telecomunicaciones es de un 77%. La Dirección General de Operaciones avocó sus esfuerzos para que el proyecto sea finalizado en tiempo.

A continuación, se presenta el resumen del avance del proyecto por cada una de las fases de implementación:

**ESTADO GENERAL DEL PROYECTO: "Adquisición e Implementación de un Sistema Informático Administrativo-Financiero-Contable, que sus siglas en Inglés es ERP (Enterprise Resource Planning) para la Superintendencia de Telecomunicaciones"**

77 % de Avance General

Al: 11/05/2012

Actividades Aprobadas para Ejecución	Avance (%)	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado	Tendencia
PROYECTO SUTEL	77%	06-feb-12	23-jul-12	○	↗
<b>FASE I</b>	<b>100%</b>	<b>06-feb-12</b>	<b>08-feb-12</b>	○	→
ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	100%	06-feb-12	07-feb-12	○	→
CONFIGURACIÓN DE AMBIENTE	100%	07-feb-12	08-feb-12	○	→
<b>FASE II</b>	<b>100%</b>	<b>08-feb-12</b>	<b>14-mar-12</b>	○	→
ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	100%	08-feb-12	20-feb-12	○	→
DEFINICIÓN DE DATOS A CARGAR	100%	20-feb-12	22-feb-12	○	→
DOCUMENTO DE IMPLANTACION	100%	22-feb-12	14-mar-12	○	→
<b>FASE III</b>	<b>70%</b>	<b>12-mar-12</b>	<b>01-jun-12</b>	○	↗
NOMINA	63%	14-mar-12	01-jun-12	○	↗
SIF	81%	12-mar-12	04-may-12	○	↗
<b>FASE IV</b>	<b>96%</b>	<b>04-may-12</b>	<b>27-jun-12</b>	○	↗
DEFINICIÓN DE DATOS A CARGAR	100%	04-may-12	22-may-12	○	↗
SIF	95%	08-may-12	27-jun-12	○	↗
<b>FASE V</b>	<b>54%</b>	<b>01-jun-12</b>	<b>23-jul-12</b>	○	↗
DEFINICIÓN DE DATOS A CARGAR	50%	27-jun-12	03-jul-12	○	↗
SIF	59%	29-jun-12	20-jul-12	○	↗
RECURSOS HUMANOS	53%	01-jun-12	23-jul-12	○	↗
<b>FASE VI. CIERRE DE PROYECTO TOTAL</b>	<b>0%</b>	<b>19-jul-12</b>	<b>23-jul-12</b>	○	↗

v. Evaluación del estado de utilización de las distintas bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico

Todos los proyectos con cargo a la fuente de financiamiento del Canon de Reserva del Espectro, están paralizados, ya que el ingreso de este canon depende en su mayoría del pago por parte del Instituto Costarricense de Electricidad; dicho instituto hasta la fecha no ha realizado ningún desembolso por este concepto lo que imposibilita a la Superintendencia ejecutar todas aquellas compras o proyectos que requieran de inversión.

La SUTEL estima, que de no pagar el canon tanto el ICE como RACSA, los ingresos percibidos de los otros operadores apenas cubrirían los gastos en planilla y costos fijos asociados al programa de manejo del espectro.

Ante esta realidad, la Dirección General de Calidad ha evaluado realizar esfuerzos adicionales para generar los estudios con recurso interno. Para ello, se elaboró un borrador de resolución que incluyen las condiciones y procedimientos para las mediciones. Esta resolución se presentará el 27 de junio al Consejo de la SUTEL.

No obstante, al ser un estudio adicional a los que deben ejecutar los profesionales de esa Dirección, solo se realizarán informes para las bandas: troncalizado, Wimax, IMT; en lugar de todas las bandas del espectro radioeléctrico.

Copia Impresa del Digital por melissa.mora el 22/2/2017 08:18:20

## 7 Recomendaciones sugeridas

- Es importante que el Consejo de SUTEL realice a la brevedad posible, con la integración de un nuevo miembro, las elecciones de presidente, con el fin de permitir la continuidad del ejercicio del Presidente de SUTEL. Dado que el tema es rotativo entre los miembros, y con la entrada de una persona totalmente ajena y nueva al esquema de trabajo actual, la sugerencia personal, es que la Sra. Maryleana Méndez asuma esa presidencia para el año 2013.
- Operacionalmente, es importante que con la entrada en vigencia de la nueva ley de tránsito, que los vehículos originalmente asignado a los Miembros del Consejo, que la Junta Directiva en el 2009 aprobó via la aprobación presupuestaria, se rotulen a la brevedad posible y se les asigne placa institucional.
- Es importante también, que el Consejo de SUTEL revise el pronunciamiento de la Procuraduría General de la República, en cuanto a la potestad del Consejo de crear plazas, con el fin de que haya mayor celeridad en dichas gestiones.
- El Consejo de SUTEL debe seguir insistiendo en generar un mapa de trabajo con el Poder Ejecutivo, en lo que respecta a los futuros proyectos de licitación de espectro, ya que hoy no existe más que una serie de ideas, pero sin plazos definidos.
- Adicionalmente, el Consejo debe enviar informes al Poder Ejecutivo en lo que a concentración de espectro se refiere, con el fin de que se hagan las valoraciones de cada caso, con el fin de que se promueva el uso eficiente del espectro de la manera más competitiva posible.

Copia Impresa del Digital por [melissa.morales@telcel.com](mailto:melissa.morales@telcel.com) 22/12/2017 05:18:20

## 8. Detalle de los activos bajo mi custodia

PLACA	DESCRIPCIÓN	CUSTODIO
0020	Valet en madera	GEORGE MILEY ROJAS
0260	Teleadaptador (Adaptador de corriente)	GEORGE MILEY ROJAS
0261	Teleadaptador (Adaptador de corriente)	GEORGE MILEY ROJAS
0373	Monitor HP	GEORGE MILEY ROJAS
0584	Pantalla plana	GEORGE MILEY ROJAS
0757	Pizarra de vidrio	GEORGE MILEY ROJAS
0701	Teléfono digital	GEORGE MILEY ROJAS
0758	Computadora portátil	GEORGE MILEY ROJAS
0600	Escáner	GEORGE MILEY ROJAS
0570	Vehículo Placa 903703	GEORGE MILEY ROJAS
0182	Caja fuerte mediana	GEORGE MILEY ROJAS
HT8406N14033	Teléfono celular HTC	GEORGE MILEY ROJAS

Copia Impresa del Digital por melissa.mora@sutel.go.cr 2017 08:18:27

## 9. Cumplimiento de las disposiciones de la Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República ha realizado hasta ahora, dos informes que involucran directamente a la SUTEL. Por la magnitud de las disposiciones y la coordinación necesaria para realizarlo, ambos se mantienen vigentes pero en proceso.

Las disposiciones siempre son atendidas en tiempo y forma, para todas ellas existe un cronograma de cumplimiento en el marco de cada informe. Estos son:

- *DFOE-IFR-IF-11-2011*, sobre el proceso de Apertura de las Telecomunicaciones en Costa Rica. El informe contiene un diagnóstico de los principales resultados del proceso de apertura en el país, hace un repaso sobre la gestión de diversas instituciones: RACSA, ICE, ARESEP, MINAET y SUTEL; entre otras. A la vez, gira una serie de disposiciones a la Superintendencia a efectos de consolidar el FONATEL, la estructura administrativa y las relaciones de coordinación con la Autoridad Reguladora.
- *DFOE-IFR-IF-6-2012*, sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura de las telecomunicaciones. Este informe es de mediados de año, y revela las principales debilidades en la administración del espectro radioeléctrico, por parte de las autoridades competentes (MICIT, MINAET, SUTEL). En este informe, las recomendaciones son en conjunto para la Superintendencia y el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.

## 10. Cumplimiento de las disposiciones otros órganos de control externo

Desde sus orígenes la premisa de la Dirección se ha enmarcado en el adecuado seguimiento de la normativa, no sólo de las regulaciones provenientes de la Contraloría General de la República, sino que igualmente de las emanadas por otras organizaciones como: Banco Central de Costa Rica, la Autoridad Presupuestaria, el Instituto Costarricense de Electricidad, al igual que los requerimientos de la Auditoría Interna, los cuales han sido oportunamente atendidos, y en todas ellas, puede fácilmente verificarse la imagen de responsabilidad y cumplimiento creando respeto institucional.

Copia Impresa del Digital por melissa.mora el 22/2/2017 08:18:27

## 11. Cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna, ha estado al pendiente de la SUTEL desde sus inicios. Sus planes, incluyen la supervisión de las funciones de la institución de forma integral. No obstante, durante el 2012, el plan de la Auditoría abarcó muchos temas más de la Superintendencia. Así las cosas, existen a la fecha informes y disposiciones pendientes, a raíz de esos estudios:

- Archivo documental
- Manejo de actas, agenda, expedientes y documentos en general
- Cumplimiento del marco legal de telecomunicaciones
- Registros contables de SUTEL
- Gestión de compras de SUTEL
- Evaluación de la gestión relacionada con la administración y fiscalización de la ejecución de programas y proyectos de FONATEL
- Diagnostico del proceso de inspección de los servicios de telecomunicaciones, uso y explotación de redes
- Evaluación de los controles en los reconocimientos de la jornada ampliada a los funcionarios de SUTEL
- Evaluación de los ingresos de SUTEL originados por FONATEL
- Evaluación del SEVRI y el Control Interno

Todos estos informes tienen recomendaciones que deben acatarse en el corto y mediano plazo. De todas ellas, la Superintendencia cuenta con cronogramas de acción y actividades puntuales para cumplir lo ordenado.

Copia Impresa del Digital por mensaje.mora el 22/2/2017 08:18:22