

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<br>¢   | 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                                      | -                    | -                    |
| <b>MONTO TOTAL</b>     |   | <b>1 536 261 000</b> | <b>1 335 828 086</b> |

### 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%        |
| <b>Total</b>   | <b>12 764 967 590</b> | <b>1 536 261 000</b>                         | <b>12%</b> | <b>1 407 628 086</b>                 | <b>11%</b> | <b>1 335 828 086</b>           | <b>10,46%</b> |

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**

| PROYECTOS RELACIONADOS                  |  | MONTO INICIAL<br>c   | I Modificación       | II Modificación      | III Modificación     |
|---|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Dirección General de Mercados</b>    |  |                      |                      |                      |                      |
| 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           | -                    |
| 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   | -                    | 27 000 000           | 27 000 000           | -                    |
| <b>Dirección General de Calidad</b>     |  |                      |                      |                      |                      |
| 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           | -                    | -                    | -                    |
| <b>Consejo</b>                          |  |                      |                      |                      |                      |
| CS-1                                    | Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria.   | Recursos Propios     | Recursos Propios     | Recursos Propios     | Recursos Propios     |
| <b>Dirección General de Operaciones</b> |  |                      |                      |                      |                      |
| 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           |
| O-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           |
| <b>Administración del FONATEL</b>       |  |                      |                      |                      |                      |
| 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  | 50 000 000           | 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           |
| <b>MONTO TOTAL</b>                      |  | <b>1 536 261 000</b> | <b>1 382 628 086</b> | <b>1 407 628 086</b> | <b>1 335 828 086</b> |

## 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 16 de noviembre de 2017, se realizó sesión de trabajo con los Directores Generales para 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**

| # OE           | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | Modificado        |                           |                                 | Ejecutado                   |                         |                              |
|----------------|---|-------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------|
|                |   | 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%                          |
| <b>Total :</b> |   | <b>16</b>         | <b>€ 1 335 828 086,00</b> | <b>100%</b>                     | <b>67%</b>                  | <b>€ 293 509 232,80</b> | <b>22%</b>                   |

\*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 se 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 vigente<sup>2</sup> 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  
Objetivo Estratégico 1**

| 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.  | compra de licencias del data center y software para el desarrollo del proyecto | 100%            | 7 617 086                    | 9 269 467             |
| M-3           | Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)  | Elaboración del cartel   | 85%             | 0                            | 0                     |
| M-4           | Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones   | Recepción de entregables y aprobación  | 75%             | 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. | Índice presentado  | 100%            | 1 036 000                    | 0                     |
| M-6           | Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones   | Informe final presentado   | Cierre          | 0                            | 0                     |
| <b>TOTAL:</b> |  |  | <b>90%</b>      | <b>63 553 086</b>            | <b>44 317 467</b>     |

#### Ejecución presupuestaria:

De los \$63.553.086,00 presupuestado, al cierre presupuestario el 31 de diciembre se ejecutaron \$44.317.467,00; es decir un 70% de lo planeado. En el caso del proyecto M4 se adjudicó por un monto de \$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:

<sup>2</sup> 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 postera 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 | informes recibidos           | 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                                    | Adjudicación 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                     |
| <b>TOTAL:</b> |  |                              | <b>79%</b>      | <b>830 000 000</b>           | <b>82 371 600</b>     |

- *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 inadmisibles 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**

| COD.          | NOMBRE PROYECTO  | META PROYECTO 2017  | % Avance II Sem | Presupuesto Vigente dlc 2017 | Presupuesto ejecutado |
|---------------|--|---|-----------------|------------------------------|-----------------------|
| M-1           | Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones | Capacitación y pruebas  | 100%            | 0                            | 0                     |
| M-2           | Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.  | Propuesta de implementación revisada y definición de posibles cambios | 30%             | Recursos propios             | 0                     |
| TI-1          | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.             | Licenciamiento e adquirido e instalado; además de la mentoría.        | 78%             | 57 275 000                   | 43 154 292            |
| <b>TOTAL:</b> |  |   | <b>69%</b>      | <b>57 275 000</b>            | <b>43 154 292</b>     |

### 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  | Canasta de Servicios 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  | Parámetros de referencia para el programa de Hogares Conectados. | 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  | Campaña implementada   | 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 Indígenas, según las meta del Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, mismas que obedecen metas del PDNT | Primeros entregables del plan                                    | 38%             | 27 000 000                   | 0                     |
| <b>TOTAL:</b> |  |  | <b>39%</b>      | <b>340 000 000</b>           | <b>109 657 510</b>    |

- *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 oficio 10095-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**

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

### 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  
-colon-**

| CODIGO   | PROYECTO  | Justificación del avance   | %avance    | Costo planeado 2017  | Recursos pagados     |
|--|---|--|------------|----------------------|----------------------|
| <b>Proyectos Plan Operativo de años Anteriores</b> |   |  |            |                      |                      |
| 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         |
| 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         |
| 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. | 10%        | 50 000 000,0         | -                    |
| 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        |
| 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  | 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                    | 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         |
| <b>Total de Proyectos POI años anteriores</b>      |   |  | <b>84%</b> | <b>472 215 806,0</b> | <b>311 369 240,9</b> |

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 \$472.215.805,00; se ha pagaron \$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     |
|--|---|--|------------|----------------------|----------------------|
| <b>Proyectos Incorporados mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2017</b> |   |  |            |                      |                      |
| 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.                                       | 100%       | 25 806 000,0         | -                    |
| CS-1, CS-2, CS-3   | - Benchmarking (manejo de la comunicación con otros órganos reguladores en el mundo)<br>- Diagnóstico institucional<br>- Plan de comunicación institucional.                            | Pendiente la etapa de trabajo del 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  | El proyecto no se ejecuto porque en RFA hubo movimientos de personal que cambiaron al 50% del equipo lo que ocasionó demoras en su plan de trabajo.  | 0%         | 35 000 000,0         | -                    |
| TS-1   | Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades del Sistema Administrativo y Financiero (ERP) institucional.                      | El proyecto finalizar el proyecto en mayo de 2018 debido a las bajas de recurso humano que tuvo durante el 2017.   | 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 e implementación de nuevas funcionalidades al sitio Web de SUTEL. | Mejoras en la página Web realizadas.   | 100%       | 10 000 000,0         | 14 744 671,0         |
| <b>Total de Proyectos PE-01-2017</b>   |   |  | <b>67%</b> | <b>284 245 000,0</b> | <b>108 255 803,2</b> |

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 ¢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 periodos 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**

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

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:

1. 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.
2. 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.
6. 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 N°. 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 N°. 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 tramos (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 resolutoria 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.

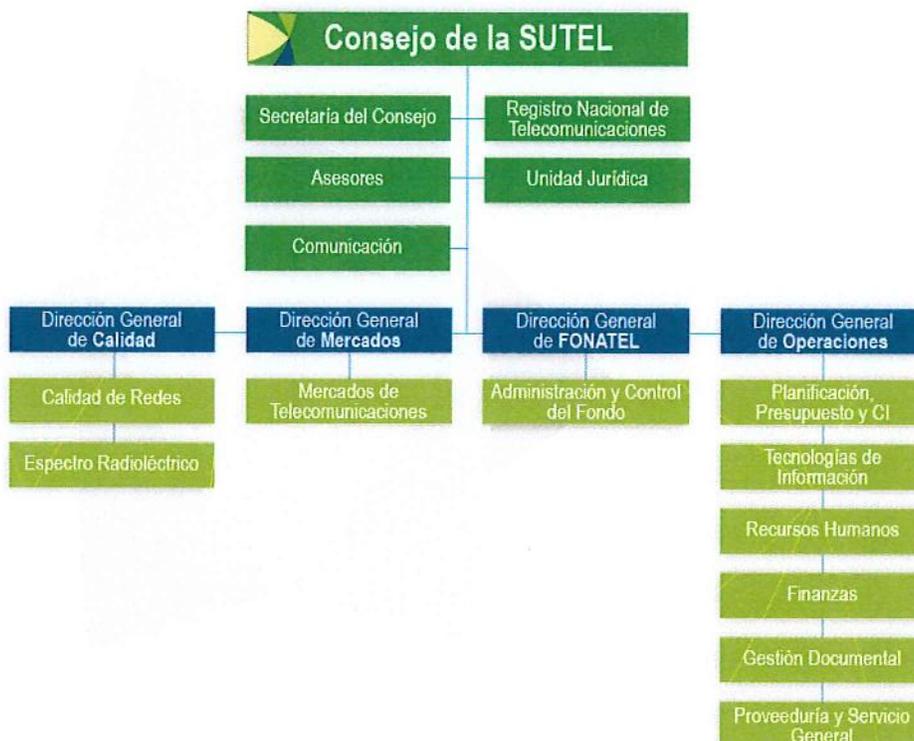
#### Subprograma 3.2 – Fondo Nacional de Telecomunicaciones

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/usuarios, mediante procesos de calidad acordes con los parámetros de eficiencia, eficacia, oportunidad, capacidad y productividad y en un ambiente donde prima 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.

Transparencia: 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.

Sinergia: 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.

Imparcialidad: 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.

Innovación: 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.

Lealtad: 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

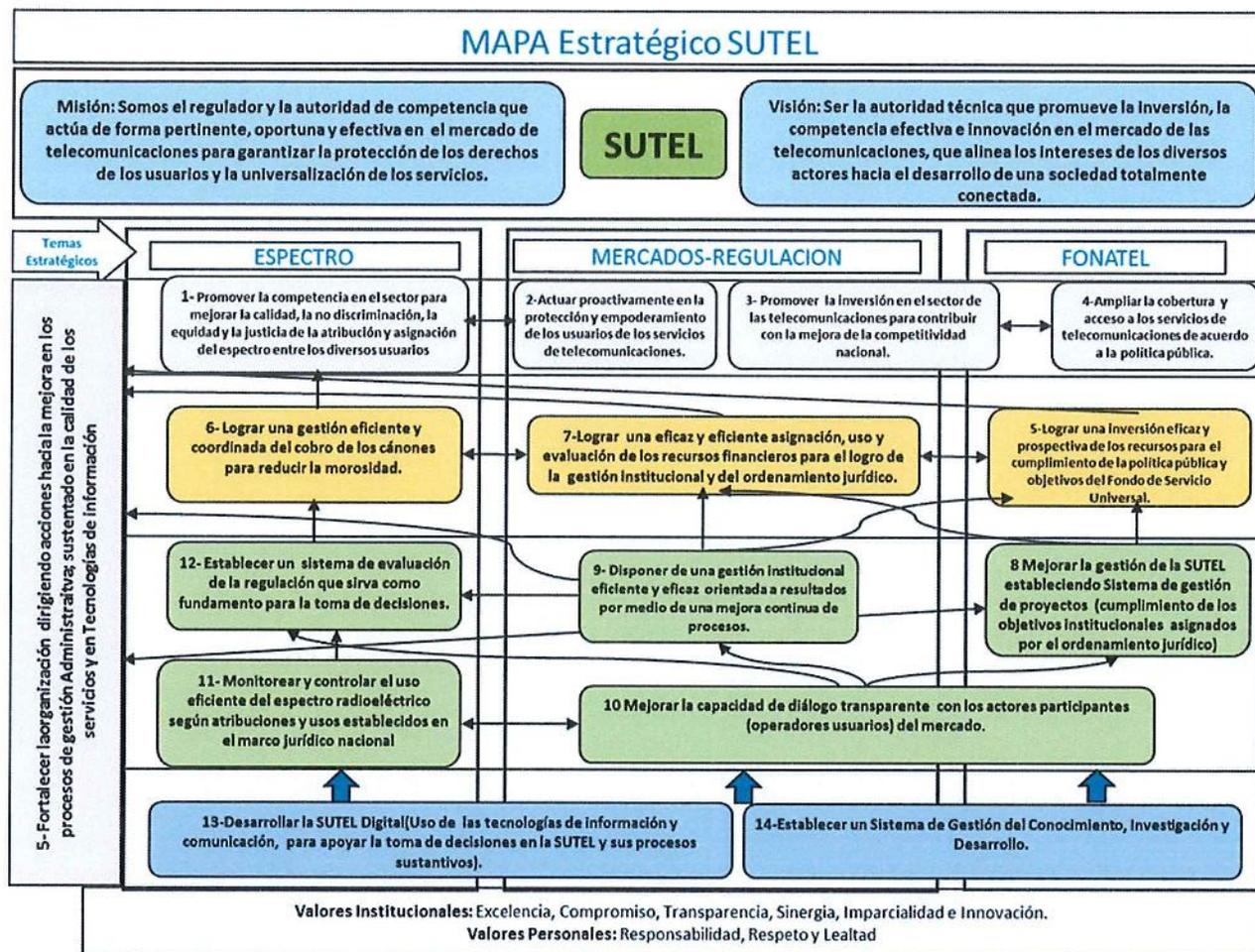
El Plan Estratégico de la SUTEL tiene como temas estratégicos el uso y administración del espectro, la protección al usuario, la promoción de la competencia y el acceso y servicio universal y solidaridad.

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.
3. 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- 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. | 1.1 Promover la competencia en el sector de Telecomunicaciones para mejorar las condiciones del mercado.   | 1.1.2 a) Contar a partir del 2017 con Reglamentos implementados que regulen las relaciones de uso compartido de infraestructura que sirva para el soporte de redes de telecomunicaciones.<br>1.1.2 b) Disponer de una metodología para el cálculo de cargos de acceso a infraestructura esencial aplicables en aquellos escenarios en que no exista acuerdo entre las partes. | M-1<br>Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones. Fase 2: Capacitación y talleres.               | 5.99.03        | 7 617 086                     | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016  |
|   |  |   | M-6<br>Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGTEL)   | 1.04.04        | 0                             | Gestión de Cambios:<br>Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017<br>Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017<br>Cierre de proyecto:<br>Consejo: 007-064-2017 del 11/09/2017<br>Junta Directiva: 04-69-2017 del 19/12/2017 |
|   |  | 1.2.2 Monitorear y publicar con cortes trimestrales y anuales los principales indicadores del sector mediante la implementación final de los sistemas SIGTEL 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.                      | M-3<br>Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGTEL)   | 1.04.05        | 0                             | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de cambios:<br>Consejo: 007-064-2017 del 11/09/2017<br>Junta Directiva: 04-69-2017 del 19 de diciembre de 2017.         |
|   |  | 1.2.3 Disponer a partir del año 2018 de la plataforma digital para la consulta de usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGTEL usuarios) d. Concluir en el 2017 la primera etapa de revisión de mercados relevantes y continuar con el proceso de manera sistemática a lo largo del resto del periodo 2017-2020.  | M-4<br>Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones.  | 1.04.05        | 0                             | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016  |
|   |  | 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 decisión de compra de los servicios.  | M-5<br>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. | 1.04.99        | 0                             | 700 000   |
| 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.  | 2.1 Empoderar al usuario de los servicios de Telecomunicaciones con información relevante sobre sus derechos y calidad de los servicios.<br>2.1.1 Publicar anualmente los resultados de las evaluaciones de la calidad de los servicios de Telecomunicaciones.<br>2.1.2 Lograr que los usuarios de servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos mediante campañas informativas anuales. | 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  | 1.07.01   | 0              | 336 000                       | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios:<br>Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017<br>Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017                        |
|   |  | Q-1<br>Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas   | 1.04.03   | 0              | 90 000 000                    |   |
|   |  | Q-2<br>Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.   | 1.01.02   | 0              | 740 000 000                   | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016  |
| <b>TOTAL OBJETIVO:</b>  |  |   |   |                |                               |   |
|   |  |   |   |                |                               |   |

**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   |  |   |   |                |                                |   |
| Q830 000 000   | 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) construida mediante un proceso de diálogo con el Sector.<br>2.3.2 Que a diciembre de cada año, se programe la estrategia de comunicación que acompañe la Agenda Regulatoria programada. | Q-3 Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones   | 1.04.05        | ₡                              | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017<br>Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017 |
| 3- Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional. | 3.1 Regular el desarrollo del uso compartido de infraestructura esencial, para el despliegue de redes de telecomunicaciones. | 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            | CS-1 Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.<br>M-1 Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones. Fase 2: Capacitación y talleres.<br>M-2 Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión. |                | Recursos Propios               | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017<br>Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017 |
| TOTAL OBJETIVO:  |  |   |   |                | ₡                              | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>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 ARESEF.

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



| Objetivo estratégico   | ESTRATEGIA   | Meta   | Proyectos relacionados  | Partida presup | Presup. Vigente (dic. 2017)** | Aprobación POI  |
|--|--|--|---|----------------|-------------------------------|---|
|  | 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 jurídico. | 4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.                          | F-1<br>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        | ₺ 73 000 000                  | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios:<br>Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017<br>Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017 |
|  |  |  | F-2<br>Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto a Programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL  | 1.04.04        | ₺ 50 000 000                  | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios:<br>Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017<br>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<br>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<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios:<br>Consejo: 007-026-2017 del 30/03/2017<br>Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017  |
|  |  |  | F-4<br>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 | 1.04.04        | ₺ 27 000 000                  | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios:<br>Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017<br>Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017 |
| <b>TOTAL OBJETIVO</b><br>₺ 340 000 000   |  |  |   |                |                               |   |

\*\*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 | Presup. Vigente (dic. 2017)** | Regulación      | Espectro       | Fonatel        | Aprobación POI  |
|--|--|---|---|----------------|-------------------------------|-----------------|----------------|----------------|---|
|  |  |   |   |                |                               |                 |                |                |   |
| 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 las tecnologías de información y comunicación, para apoyar la toma de decisiones en la Sutel y sus procesos sustantivos)                                    | 3.3.1 Que en el año 2020, se cuente con una plataforma integral de información para la toma de decisiones.  | TI-1<br>Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales. * | 1.04.05        | 57 275 000 ₺                  | 57 275 000,00 ₺ |                | 8,50%          | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>Junta Directiva: 05-51-2016 del 26/09/2016<br>Gestión de Cambios: Consejo: 007-026-2017 del 24/03/2017<br>Junta Directiva: 01-18-2017 del 7/04/2017 |
| TOTAL OBJETIVO   |  |   |   |                |                               |                 |                |                |   |
| 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. | 2.4 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. | O-2<br>Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.                  | 1.04.04        | 25 000 000 ₺                  | 17 375 000,00 ₺ | 5 500 000,00 ₺ | 2 125 000,00 ₺ | Gestión de Cambios: Consejo: 025-047-2017 del 14/06/2017<br>Junta Directiva: 06-39-2017 del 28/07/2017  |
| TOTAL OBJETIVO   |  |   |   |                |                               |                 |                |                |   |
| 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 jurídico.   | 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 jurídico. | 4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90% , en el año 2020.  | O-6<br>Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional *   | 1.04.04        | 20 000 000 ₺                  | 13 900 000,00 ₺ | 4 400 000,00 ₺ | 1 700 000,00 ₺ | Consejo: 010-051-2016 del 14/09/2016<br>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 FINANCIAMIENTO             | # OBJ. ESTRAT. | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | ESTRATEGIA   | META ESTRATÉGICA  | COD. | NOMBRE PROYECTO   | META PROYECTO 2017   | % AVANCE META                         |        | Etapas del proyecto   | Presupuesto inicial   | Presupuesto vigente** | Presupuesto ejecutado 2017 | Área Responsable |     |
|--------------------------------------|----------------|--|--|---|------|---|--|---------------------------------------|--------|---|---|-----------------------|----------------------------|------------------|-----|
|                                      |                |  |  |   |      |   |  | I Sem                                 | II Sem |   |   |                       |                            |                  |     |
| Regulación de las telecomunicaciones | 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. | 1.1 Promover la competencia en el sector de Telecomunicaciones para mejorar las condiciones del mercado. | 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.<br>1.1.2 b) Disponer de una metodología para el cálculo de cargos de acceso a infraestructura esencial 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              |     |
|                                      |                |  |  |   |      | Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones  | Informe final presentado   | 23%                                   | Cierre | En Gestión de Adquisiciones, a la espera de criterio legal. | 27 000 000  | -                     | -                          | DGM              |     |
|                                      |                |  |  |   |      | 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. | Plataforma digital para la consulta de los usuarios de telecomunicaciones (SIGITEL)  | Plataforma implementada               | 15%    | 85%   | Finalizada Planeación. Iniciando Gestión de Adquisiciones.                                | 44 800 000            | -                          | -                | DGM |
|                                      |                |  |  |   |      | 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 revisión de mercados relevantes y continuar con el proceso de manera sistemática a lo largo del resto del periodo 2017-2020.                     | 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 |
|                                      |                |  |  |   |      | 1.2.4 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 decisión de compra de los servicios.  | 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                  | -                | DGM |

| FINANCIAMIENTO                       | # OBJ. ESTRAT. | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | ESTRATEGIA  | MIETA ESTRATÉGICA   | COD. | NOMBRE PROYECTO   | META PROYECTO 2017   | % AVANCE META | Etapa del proyecto   | Presupuesto inicial | Presupuesto vigente ** | Presupuesto ejecutado 2017 | Área Responsable |
|--------------------------------------|----------------|---|---|---|------|---|--|---------------|--|---------------------|------------------------|----------------------------|------------------|
| Regulación de las telecomunicaciones | 2              | Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.           | 2.1 Empoderar al usuario de los servicios de Telecomunicaciones con información relevante sobre sus derechos y calidad de los servicios.<br>2.2 Lograr que los usuarios de servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos mediante campañas informativas anuales.<br>2.3 Mejorar la capacidad de diálogo transparente con los actores participantes (operadores y usuarios) del mercado. | 2.1.1 Publicar anualmente los resultados de las evaluaciones de la calidad de los servicios de Telecomunicaciones.<br>2.1.2 Lograr que los usuarios de servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos mediante campañas informativas anuales.<br>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.<br>2.3.2 Que a diciembre de cada año, se programe la estrategia de comunicación que acompañe la Agenda Regulatoria programada. | Q-1  | Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas                          | Informe anual presentado   | 38%           | Iniciando Gestión de Adquisiciones                               | 90 000 000          | 90 000 000             | 82 371 600                 | DGC              |
|                                      |                |   |   |   | Q-2  | Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación.  | Sistema operando.  | 65%           | En ejecución   | 740 000 000         | 740 000 000            | -                          | DGC              |
|                                      |                |   |   |   | Q-3  | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones   | Adjudicación de la contratación                                  | 85%           | Presentados términos de referencia                               | 70 375 000          | Recursos propios       | -                          | DGC              |
| Regulación de las telecomunicaciones | 3              | Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional. | 3.1 Regular el desarrollo del uso compartido de infraestructura esencial, para el despliegue de redes de telecomunicaciones.<br>3.2 Desarrollar la Sutel Digital (Uso de las tecnologías de información y comunicación, para apoyar la toma de decisiones en la Sutel y sus procesos curatorial).   | 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<br>3.1.2 Que en el año 2020, se cuente con una plataforma integral de información para la toma de decisiones.<br>4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.                                   | CS-1 | Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.                                   | Agenda regulatoria diseñada.                                     | 25%           | En Planeación de la actividad                                    | Recursos propios    | Recursos propios       | -                          | Consejo          |
|                                      |                |   |   |   | M-1  | Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones                | Capacitación y pruebas   | 35%           | En desarrollo  | -                   | -                      | -                          | DGM              |
|                                      |                |   |   |   | M-2  | Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.   | Reuniones de coordinación  | 30%           | En desarrollo  | Recursos propios    | Recursos propios       | -                          | DGM              |
| Regulación de las telecomunicaciones | 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 las tecnologías de información y comunicación, para apoyar la toma de decisiones en la Sutel y sus procesos curatorial).   | 3.3.1 Que en el año 2020, se cuente con una plataforma integral de información para la toma de decisiones.<br>4.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.   | Ti-1 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales.                             | Licenciamiento adquirido e instalado.                            | 28%           | En Gestión de Adquisiciones, términos de referencia presentados. | 84 150 000          | 57 275 000             | 43 154 292                 | DGO              |
|                                      |                |   |   |   | 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%           | Iniciando Gestión de Adquisiciones                               | 35 000 000          | 73 000 000             | -                          | DGF              |
|                                      |                |   |   |   | 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%           | Iniciando Gestión de Adquisiciones                               | 50 000 000          | 75 000 000             | 2 576 645                  | DGF              |

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO                    | # OBJ. ESTRAT. | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | ESTRATEGIA   | META ESTRATÉGICA   | COD.       | NOMBRE PROYECTO  | META PROYECTO 2017  | % AVANCE META | Etapas del proyecto                                      | Presupuesto vigente="     | Presupuesto ejecutado 2017 | Área Responsable |
|---|----------------|---|--|--|------------|--|---|---------------|--|---------------------------|----------------------------|------------------|
| Administración del FONATEL                  | 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.<br>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.         | 4.1.1 Lograr que para el 2020, el 80% de los distritos definidos como prioritarios (184) tengan acceso servicios de telecomunicaciones.<br>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.<br>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-3<br>F-4 | 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<br><br>Desarrollo e implementación de un Plan de Desarrollo Digital (PDD), indígena 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 | Campaña implementada                                      | 92%<br>38%    | En ejecución   | 155 000 000<br>27 000 000 | 107 080 865<br>-           | DGF<br>DGF       |
| Común a todas las fuentes de financiamiento | 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. | 5.4 Establecer un sistema de Gestión del Conocimiento, Investigación y desarrollo.<br>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. | 5.4.1 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.<br>5.3.1 Lograr un incremento gradual en la ejecución de proyectos hasta alcanzar entre un 80-90%, en el año 2020.   | D-2<br>O-6 | Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.<br><br>Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional  | Estrategia Implementada<br><br>Pruebas Piloto finalizadas | 0%<br>64%     | En espera de aprobación de la modificación de la Aresep. | 25 000 000<br>20 000 000  | -<br>14 008 364            | DGO<br>DGO       |

| <p style="text-align: center;">APÉNDICE C:<br/>PROYECTOS FINANCIADOS CON SUPERAVIT<br/>-Provenientes del POI 2016-</p>  |   |  |         |                      |                      |   |                    |
|--|---|--|---------|----------------------|----------------------|---|--------------------|
| CODIGO   | PROYECTO  | Justificación del avance   | %avance | Costo planeado 2017  | Recursos pagados     | Estado de los recursos presupuestados                                       | Unidad Responsable |
| <b>Proyectos Plan Operativo de años Anteriores</b>   |   |  |         |                      |                      |   |                    |
| M1-2016  | Implementación de un Sistema Informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes publicas de telecomunicaciones       | Solo 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)   | 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 propone 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 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          | 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 línea para la seguridad 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%     | 66 370 311,0         | 30 150 000,0         | Comprometido con OC, pagos parciales.                                       | DGF                |
| <b>Total de Proyectos POI años anteriores</b>  |   |  |         | <b>472 215 805,0</b> | <b>311 369 240,9</b> |   |                    |
| <b>Proyectos Incorporados mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2017</b>   |   |  |         |                      |                      |   |                    |
| OS-2-2016  | Actualización y desarrollo de la plataforma de registro prepag.   | 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         | 59 145 630,0         | Ejecutados.   | DGC                |
| OS-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 grafica 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                |
| OS-1, OS-2, OS-3   | - Benchmarking (manejo de la comunicación con otros órganos reguladores en el mundo)<br>- Diagnóstico institucional<br>- 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 2016.   | 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.  | 0%      | 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 ejecución 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. | Mejoras en la página Web realizadas.   | 100%    | 10 000 000,0         | 14 744 671,0         | Ejecutados.   | DGO-TI             |
| <b>Total de Proyectos PE-01-2017</b>   |   |  |         | <b>284 245 000,0</b> | <b>108 255 803,2</b> |   |                    |

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

| COD.                                 | NOMBRE PROYECTO  | META PROYECTO 2017                    | % AVANCE META I SEMESTRE | % AVANCE META II SEMESTRE | GRADO DE AVANCE A DICIEMBRE |                        |                  |
|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------|
|                                      |  |                                       |                          |                           | Cumplidas                   | Parcialmente cumplidas | Incumplidas      |
|                                      |  |                                       |                          |                           | 80%                         | 50-79%                 | 0-50%            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS</b> |  |                                       |                          |                           |                             |                        |                  |
| 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 implementada               | 15%                      | 85%                       |                             |                        |                  |
| M-4                                  | Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones   | Recepción de entregables y aprobación | 28%                      | 75%                       |                             | 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. | Índice presentado                     | 37%                      | 100%                      |                             |                        |                  |
| M-6                                  | Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones   | Informe final presentado              | 23%                      | Cierre                    |                             |                        |                  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD</b>  |  |                                       |                          |                           |                             |                        |                  |
| 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            |                        |                  |

|   |  |  | AVANCE | AVANCE | AVANCE     | GRADO DE AVANCE A DICIEMBRE |                  |
|---|--|--|--------|--------|------------|-----------------------------|------------------|
| <b>DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL</b>     |  |  |        |        |            |                             |                  |
| 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 implementada   | 92%    | 60%    |            | 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 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%    |            |                             |                  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES</b> |  |  |        |        |            |                             |                  |
| O-2                                     | Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia.  | Estrategia Implementada  | 0%     | 25%    |            |                             |                  |
| O-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.   | Licenciamiento adquirido e instalado.                            | 28%    | 78%    |            | 43 154 292                  |                  |
| <b>ÁREA DEL CONSEJO</b>                 |  |  |        |        |            |                             |                  |
| 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 |

# Anexo N° 10

Oficio de remisión al Consejo del  
Informe de Liquidación Presupuestaria

Al 31 de diciembre de 2017

San José, 2 de febrero de 2018  
**00820-SUTEL-DGO-2018**

Señores  
Miembros del Consejo de la SUTEL  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**

**Asunto: INFORME DE LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 &  
EL INFORME DE LIQUIDACIÓN DEL CANON DE REGULACIÓN DE LAS  
TELECOMUNICACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

Estimados señores:

En atención a lo estipulado en las normas técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE<sup>1</sup>, emitidas por la Contraloría General de la República, en su numeral 4.3.18 "*Fechas para el suministro de información de la liquidación presupuestaria al Órgano Contralor*" y 4.3.19 "*Información sobre la liquidación presupuestaria que debe suministrarse a la Contraloría General y documentación adjunta*"; y a lo dispuesto en el artículo 15 del "*Reglamento sobre la aprobación de los proyectos de cánones de regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)*", por parte de la Contraloría General de la República (R-2-2012-DC-DFOE)", se presenta para conocimiento y aprobación del Consejo de la SUTEL y posterior envío a la Contraloría General de la República, los siguientes documentos:

- a) Informe de Liquidación presupuestaria de la Sutel por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017.
- b) Informe de liquidación presupuestaria del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017.

Se les solicita considerar lo indicado en las Normas Técnicas de Presupuesto Público; las cuales establecen que el Informe de Liquidación presupuestaria anual debe ser remitido a la Contraloría a más tardar el 16 de febrero de cada periodo.

Propuesta de Acuerdo:

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 00820-SUTEL-DGO-2017, del 02 de febrero de 2017, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el Informe de Liquidación presupuestaria y el Informe de liquidación del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017.

---

<sup>1</sup> Reformada por Resolución R-DC-064-2013 del Despacho Contralor de las quince horas del nueve de mayo de dos mil trece, publicada en la Gaceta Nro. 101 del 28 de mayo del 2013.

San José, 2 de febrero de 2018

**00820-SUTEL-DGO-2018**

2. Autorizar al señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones a.í., para que remita a la Contraloría General de la República el Informe de liquidación presupuestaria y el Informe de liquidación del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**



Lianette Medina Zamora  
**Jefa de Planificación, Presupuesto y  
Control Interno**



Mario Campos Ramírez  
**Director de General de Operaciones  
a.í.**



sjd\*  
Cc.  
Secretaría del Consejo  
Ana Yanci Calvo, PPCI  
No de gestión *FOR-SUTEL-DGO-PRE-CGL-00081-2018*

# Anexo N° 11

Acuerdo de aprobación del Consejo del  
Informe de Liquidación Presupuestaria

Al 31 de diciembre de 2017

9 de febrero del 2018  
**01048-SUTEL-SCS-2018**

Señores  
Hannia Vega  
Mario Campos Ramírez  
Unidad de Presupuesto

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 008-2018 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 7 de febrero del 2018, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

#### **ACUERDO 013-008-2018**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 00820-SUTEL-DGO-2017, del 02 de febrero de 2017, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el Informe de Liquidación presupuestaria y el Informe de liquidación del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2017.
2. Autorizar al señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones a.i., para que remita a la Contraloría General de la República el Informe de liquidación presupuestaria y el Informe de liquidación del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2017.

#### **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

**Atentamente,  
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LUIS ALBERTO CASCANTE  
ALVARADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA)  
Fecha: 2018.02.09 15:08:41 -06'00'

**Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo**

*Arlyn A.*

*Gestión: FOR-SUTEL-DGO-PRE-CGL-00081-2018*

# Anexo N° 12

Certificación de patrono al día emitido  
por la CCSS

**Documento Digital Consulta Morosidad + PATRONO / TI / AV**  
**No. PA3801900**  
**Patrono al Día**

Al ser las 11:09 AM del 14/02/2018 he procedido a consultar vía Web a la Caja Costarricense de Seguro Social - Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) a:

|  |                 |
|--|-----------------|
| RAZÓN SOCIAL/NOMBRE                            | CÉDULA(FIS/JUR) |
| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL) | 3007566209      |

REVISADOS LOS REGISTROS POR CONCEPTO DE CUOTAS OBRERAS Y PATRONALES, ARREGLOS DE PAGO, CHEQUES DEBITADOS Y OTRAS FACTURAS, EL PATRONO / TRABAJADOR INDEPENDIENTE ARRIBA DETALLADO CON CÉDULA Y RAZÓN SOCIAL INDICADA SE ENCUENTRA AL DÍA

| NÚMERO PATRONAL | NOMBRE O RAZÓN SOCIAL                          | LUGAR DE PAGO  |
|-----------------|--|----------------|
| 3007566209      | SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL) | OFI. CENTRALES |

----- Última Línea -----

\*\*Este documento es válido solo por el día de hoy.

\*\*Este es un documento digital, por lo tanto cuando se imprima pierde validez del mismo.

\*\*En caso que necesite verificar el documento digital puede acceder a la página web: [www.ccss.sa.cr](http://www.ccss.sa.cr)- Consulta de Patrono al día, y digitar el consecutivo del documento , su tipo y número de identificación asociado.

# Anexo N° 13

Liquidación del Canon de Regulación de  
las Telecomunicaciones

Al 31 de diciembre de 2017.

San José, 13 de febrero de 2018

**01084-SUTEL-DGO-2018**

Señora  
Marcela Aragón Sandoval  
Gerente de Área de Servicios de Infraestructura  
**Contraloría General de la República**

**Asunto: REMISIÓN DE LA LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA & LIQUIDACIÓN DEL  
CANON DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES POR EL PERIODO  
TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

Estimada señora:

En atención a lo estipulado en las normas técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE<sup>1</sup>, emitidas por la Contraloría General de la República, en su numeral 4.3.18 "*Fechas para el suministro de información de la liquidación presupuestaria al Órgano Contralor*" y 4.3.19 "*Información sobre la liquidación presupuestaria que debe suministrarse a la Contraloría General y documentación adjunta*"; y a lo dispuesto en el artículo 15 del "*Reglamento sobre la aprobación de los proyectos de cánones de regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)*", por parte de la Contraloría General de la República (R-2-2012-DC-DFOE)<sup>2</sup>, se remiten los siguientes documentos:

- a) Informe de Liquidación presupuestaria de la Sutel por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017 y documentación adjunta.
- b) Informe de liquidación presupuestaria del canon de regulación de las telecomunicaciones por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017 y documentación adjunta.
- c) Evaluación del Plan Operativo Institucional al 31 de diciembre de 2017 y documentación adjunta. Este documento fue enviado a la Junta Directiva de ARESEP mediante el oficio 00618-SUTEL-SCS-2018 del 26 de enero de 2018 y se encuentra en espera del conocimiento y aprobación.

El acuerdo que emita dicho órgano le será remitido en cuanto el mismo sea notificado a la Sutel.

---

<sup>1</sup> Reformada por Resolución R-DC-064-2013 del Despacho Contralor de las quince horas del nueve de mayo de dos mil trece, publicada en la Gaceta Nro. 101 del 28 de mayo del 2013.

<sup>2</sup> Reformado por Resolución R-DC-71-2016 del 16 de Agosto de 2016

San José, 13 de febrero de 2018

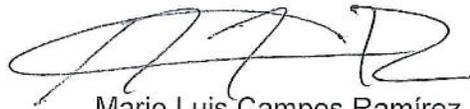
**01084-SUTEL-DGO-2018**

- d) Estados Financieros de la Sutel por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017 y documentación adjunta.

Además, se indica que la información sobre los ingresos y gastos del periodo fueron incluidas en el SIPP cuando se remitió al Ente Fiscalizador la Ejecución Presupuestaria del IV Trimestre de 2017<sup>3</sup>, igual situación se presenta con la información relacionada con la Evaluación del POI 2017, datos que se encuentran incluidos en el SIPP.

Aunado a lo anterior, también se digitó en el SIPP el monto total superávit específico del periodo, así como el dato correspondiente al superávit del 2016. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Norma 4.3.19 de las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público, N-1-2012-DC-DFOE.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**



Mario Luis Campos Ramírez  
**Director General de Operaciones a.í.**



AYC/LMZ/MCR  
Cc: Auditoría Interna, Aresep.  
Miembros del Consejo  
Planificación  
No de gestión: *FOR-SUTEL-DGO-PRE-P17-01309-2016*

<sup>3</sup> Oficio de remisión 00627-SUTEL-DGO-2018 del 26 de enero de 2018.

# Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones

Al 31 de diciembre, 2017

Elaborado por: Ana Yanci Calvo Calvo, Profesional en Presupuesto.

Revisado por: Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno

Avalado por: Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones a.í.

# Contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....                                    | 1  |
| Antecedentes .....                                    | 1  |
| Funciones .....                                       | 2  |
| Competencias .....                                    | 3  |
| Objetivos Fundamentales .....                         | 3  |
| Misión .....  | 4  |
| Visión .....  | 4  |
| Valores .....   | 5  |
| Objetivos estratégicos .....                          | 5  |
| Resumen de ejecución de proyectos .....               | 6  |
| Resumen de ejecución de presupuesto .....             | 12 |
| Sección I: Regulación de las Telecomunicaciones ..... | 23 |
| Sección V: Conclusiones y acciones de mejora .....    | 35 |
| Anexos .....  | 43 |

## Introducción

Se presenta el siguiente informe sobre la liquidación presupuestaria del canon de regulación de las telecomunicaciones para el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, para presentar a la Contraloría General de la República en cumplimiento al Reglamento sobre la aprobación de los proyectos de cánones de regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) y de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)<sup>1</sup> el cual indica lo siguiente:

**“Artículo 15. Liquidación del proyecto de cánones**

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

Aunado a lo anterior y en pro de la transparencia en la administración financiera y presupuestos públicos y con el propósito de exponer adecuadamente la presente liquidación presupuestaria, se realiza una breve descripción de la Superintendencia, sus funciones, competencias, objetivos, estructura organizacional, resumen de los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional 2017, entre otros.

Igualmente, como parte fundamental de este informe se realiza un análisis de la situación presupuestaria de la Sutel al 31 de diciembre de 2017; este se desarrollará en los siguientes apartados:

- Sección I: Regulación de las Telecomunicaciones.

## Antecedentes

La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) fue creada mediante la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, publicada en La Gaceta 158, del 13 de agosto del 2008. Paralelamente, mediante la Ley General de Telecomunicaciones 8642, se emite normativa relacionada que le brinda amplias potestades a la Sutel para garantizar el derecho universal al servicio de telecomunicaciones, y promover los derechos de los usuarios y la competencia efectiva. Entre otras funciones se destacan la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, autorizar la operación de la explotación

---

<sup>1</sup> R-2-2012-DC-DFOE, aprobada de 16 de agosto de 2016.

de redes públicas de telecomunicaciones, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones para financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, establecer las tarifas de telecomunicaciones y sancionar las infracciones administrativas.

## Funciones

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) cuyo propósito es garantizar y proteger el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones. Constituye la parte operacional y ejecutora de lo que dictamina el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) como rector del Sistema y toda la regulación es función exclusivamente suya, conforme las competencias asignadas por Ley (tarifas y calidad, regulación de competencia y telecomunicaciones, intervenciones de empresas).

La Sutel ejecuta a su vez la asignación del espectro que realiza el MICITT (presenta informes técnicos, elimina interferencias). Para ello aplica y fortalece los principios de universalidad y solidaridad, asegura la eficiencia, la igualdad, la continuidad, la calidad, la información y una mayor y mejor cobertura, promueve mejores alternativas en la prestación de servicios, y vela por la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones. Para alcanzar sus objetivos se sirve de la promoción de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones

## Competencias

Las competencias de la Sutel se derivan de los siguientes artículos:

- Arts. 10, 29, y 76 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642);
- Arts. 36, 60 y 81 de la Ley de la Aresep (Ley N°. 7593) y del
- Art. 39 de la Ley de Fortalecimiento de Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (Ley N° 8660).

Las cuales se resumen en la siguiente figura:



**Figura 1. Interrelación de competencias de la Sutel**

## Objetivos Fundamentales

- Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual: actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.
- Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.

- d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
- e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radio eléctrico, las emisiones radio eléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.
- h) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.
- j) Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- k) Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como establecer la responsabilidad civil de sus funcionarios.

## **Misión**

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**

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

## Valores

Los siguientes valores deben guiar las actuaciones de la Sutel, en el cumplimiento de la misión y visión institucionales:

- **Valores Institucionales**

Excelencia, Compromiso, Transparencia, Sinergia, Imparcialidad e Innovación

- **Valores Personales**

Responsabilidad, Respeto y Lealtad

## Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, define cinco objetivos estratégicos a llevar a cabo para apoyar la consecución de las acciones e iniciativas que conformarán la estrategia de la Sutel, los cuales son:

- *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.

- *Objetivo Estratégico 2*

Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

- *Objetivo Estratégico 3*

Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.

- *Objetivo Estratégico 4*

Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.

- *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.

## Resumen de ejecución de proyectos

Para el periodo 2017, el Consejo de la Sutel aprobó mediante el acuerdo 010-051-2016 del 14 de setiembre de 2016, 15 proyectos por un monto de ¢1.536 millones, de los cuales ¢995,828,086.0 pertenecen al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, con 10 proyectos relacionados y dos con una participación proporcional por ser comunes a todas las fuentes de financiamiento. Posteriormente, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora también aprobó ese Plan Operativo mediante el acuerdo del 05-51-2016 del 26 de setiembre de ese año.

Durante el año, la Sutel solicitó tres modificaciones al POI 2017, todas aprobadas por el Consejo de la Sutel y la Junta Directiva de la Aresep. Con las modificaciones, el Plan Operativo de la Sutel totaliza 16 proyectos, con un monto presupuestado de ¢1,335,828,261,0.

- 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.

Después de esas modificaciones, el presupuesto del Canon de Regulación asignado a proyectos es de ¢982,103,086.0 que representa un 11.56% del total aprobado (¢8,493,063,882.0) para esa fuente de financiamiento.

## 1. Resultados de ejecución por Objetivos Estratégicos

Al cierre del periodo 2017, el avance promedio de las metas físicas de los proyectos relacionados con Regulación es de 76.0% (proyectos directamente financiados y proyectos comunes a las tres fuentes). Al aplicar la evaluación se determina que 7 proyectos de los 12 planeados, tienen un avance de más del 80% en el alcance de las metas físicas; 2 proyectos tienen un rango de cumplimiento entre el 50-79.0% y 3 proyectos reportan un avance menor al 50.0%. Es decir, el 42.0% de las metas no se alcanzaron en el 2017 y un 58.0% quedaron parcialmente cumplidas. Desde el punto de vista financiero, se ejecutó el 18.0% de los recursos planeados.

En la tabla 1, se muestra el desempeño de los objetivos estratégicos relacionados con Regulación de las Telecomunicaciones; el objetivo estratégico 4 es del Fonatel y por ello no aparece en el cuadro.

**Tabla N°1**  
**Metas y presupuesto asignado a proyectos**  
**por Objetivo Estratégico**

| # OE           | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | Planeado en el POI |                      |                                | Modificado        |                       |                                 | Ejecutado                  |                             |                       |                             |
|----------------|---|--------------------|----------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|                |   | Cantidad de metas  | Monto inicial        | % del total del ¢ planeado POI | Cantidad de metas | Presupuesto vigente   | % del total del presupuesto POI | Ejecución metas I semestre | Ejecución metas II semestre | Recursos pagados      | % sobre Presupuesto vigente |
| 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.  | 5                  | 166 736 000          | 14%                            | 4                 | 63 553 086            | 6%                              | 28%                        | 90%                         | 44 317 467            | 70%                         |
| 2              | Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.   | 4                  | 900 375 000          | 77%                            | 4                 | 830 000 000           | 83%                             | 53%                        | 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                  | 84 150 000           | 7%                             | 3                 | 57 275 000            | 6%                              | 31%                        | 69%                         | 43 154 292            | 75%                         |
| 4              | Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.   | 4                  | NA                   | NA                             | NA                | NA                    | NA                              | NA                         | NA                          | NA                    | NA                          |
| 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                  | 20 000 000           | 2%                             | 2                 | 45 000 000            | 5%                              | 32%                        | 63%                         | 14 008 364            | 31%                         |
| <b>Total :</b> |   | <b>17*</b>         | <b>1 171 261 000</b> | <b>100%</b>                    | <b>12</b>         | <b>995 828 086,00</b> | <b>100%</b>                     | <b>36%</b>                 | <b>76%</b>                  | <b>183 851 723,00</b> | <b>18%</b>                  |

\*El proyecto M-1 se encuentra en el OE 1 y en el OE 3

**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 se 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 vigente<sup>2</sup> al cierre del 2017, por un monto de ¢63,553,086.0.

**Tabla N°2  
Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 1**

| COD.          | NOMBRE PROYECTO  | META PROYECTO 2017   | % Avance II Sem | Presupuesto vigente (dic 2017)* | Presupuest o ejecutado |
|---------------|--|--|-----------------|---------------------------------|------------------------|
| M-1           | Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.  | compra de licencias del data center y software para el desarrollo del proyecto | 100%            | 7 617 086                       | 9 269 467              |
| M-3           | Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)  | Elaboración del cartel   | 85%             | 0                               | 0                      |
| M-4           | Sistema de información de precios para los servicios de telecomunicaciones   | Recepción de entregables y aprobación  | 75%             | 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. | Índice presentado  | 100%            | 1 036 000                       | 0                      |
| M-6           | Revisión técnica de la Guía Metodológica para la Imposición de Sanciones   | Informe final presentado   | Cierre          | 0                               | 0                      |
| <b>TOTAL:</b> |  |  | <b>90%</b>      | <b>63 553 086</b>               | <b>44 317 467</b>      |

De los ¢63,553,086.0 presupuestado, al cierre presupuestario el 31 de diciembre se ejecutaron ¢44,317,467.0; es decir un 70.0% de lo planeado.

<sup>2</sup> 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.

**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 tres 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 ¢830,000,000.0.

Al 31 de diciembre, estaban ejecutadas en promedio el 79.0% de las metas formuladas para este objetivo.

Se ejecutó un 10% del presupuesto dispuesto para este proyecto, correspondiente a ¢82,371,600.0. 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.

**Tabla N°3  
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 | informes recibidos           | 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                                    | Adjudicación 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                     |
| <b>TOTAL:</b> |  |                              | <b>79%</b>      | <b>830 000 000</b>             | <b>82 371 600</b>     |

**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 ¢57,275,000.0.

Al 31 de diciembre, estaban ejecutadas en promedio el 69.0% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N°4  
Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 3**

| <b>COD.</b>   | <b>NOMBRE PROYECTO</b>   | <b>META PROYECTO 2017</b>   | <b>% Avance II Sem</b> | <b>Presupuesto Vigente (dic 2017)</b> | <b>Presupuesto ejecutado</b> |
|---------------|--|---|------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| M-1           | Captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones | Capacitación y pruebas  | 100%                   | 0                                     | 0                            |
| M-2           | Implementación de un sistema para la evaluación de la calidad de interconexión.  | Propuesta de implementación revisada y definición de posibles cambios | 30%                    | Recursos propios                      | 0                            |
| TI-1          | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.             | Licenciamiento adquirido e instalado; además de la mentoría.          | 78%                    | 57 275 000                            | 43 154 292                   |
| <b>TOTAL:</b> |  |   | <b>69%</b>             | <b>57 275 000</b>                     | <b>43 154 292</b>            |

**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 dos metas; a cargo de la Dirección General de Operaciones (DGO). El presupuesto vigente al cierre del 2017 es por un monto de ¢45,000,000.0.

Al finalizar el 2017 estaban ejecutadas en promedio el 63.0% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N°5**  
**Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 5**

| COD.          | NOMBRE PROYECTO   | META PROYECTO 2017         | % Avance II Sem | Presupuesto vigente (dic 2017) | Presupuesto ejecutado |
|---------------|---|----------------------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------|
| O-2           | Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel. Fase 2: Implementación de la estrategia. | Proyecto reincorporado     | 25%             | 25 000 000                     | 0                     |
| O-6           | Implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos Institucional                                    | Pruebas Piloto finalizadas | 100%            | 20 000 000                     | 14 008 364            |
| <b>TOTAL:</b> |   |                            | <b>63%</b>      | <b>45 000 000</b>              | <b>14 008 364</b>     |

## Resumen de ejecución de presupuesto

### 2. Modificaciones al Presupuesto de Ingresos y Egresos

El periodo 2017 se inició con un presupuesto ordinario aprobado para el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones por la suma de ¢8,493,063,882.0<sup>3</sup>, el cual se clasifica en tres fuentes de ingreso principales: canon de regulación por ¢6,060,256,149.0; ingresos por rentas financieras por un monto de ¢163,687,390.0 y recursos superavitarios por ¢2,269,120,343.0.

Es importante destacar que la liquidación presupuestaria para el 2016 generó un superávit acumulado por un monto de ¢3,981,683,921.5 (Ver Cuadro N°2) que corresponden a los recursos de vigencias anteriores, parte de estos recursos (57.0%) se incorporaron mediante el Presupuesto inicial 2017 tal como se puede observar en el Cuadro N°1:

| CUADRO N° 1<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DEL CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS E INGRESOS<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017<br>colones |                        |                              |                           |                         |
|---|------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS  |                        |                              |                           |                         |
| PARTIDA   | PRESUPUESTO INICIAL    | EXTRAORDINARIO<br>N° 01-2017 | MODIFICACIONES<br>INTERNA | PRESUPUESTO<br>APROBADO |
| 0-Remuneraciones  | 3,683,309,010.0        | -                            | (71,172,924.0)            | 3,612,136,086.0         |
| 1-Servicios   | 3,756,331,353.0        | -                            | 79,464,724.0              | 3,835,796,077.0         |
| 2-Materiales y suministros  | 42,037,197.0           | -                            | 6,419,021.0               | 48,456,218.0            |
| 5-Bienes Duraderos  | 332,023,175.0          | -                            | (24,335,182.0)            | 307,687,993.0           |
| 6-Transferencias corrientes   | 679,363,147.0          | -                            | 9,624,361.0               | 688,987,508.0           |
| 7-Transferencias de capital   | -                      | -                            | -                         | -                       |
| 9-Cuentas Especiales  | -                      | -                            | -                         | -                       |
| <b>TOTALES</b>  | <b>8,493,063,882.0</b> | <b>-</b>                     | <b>-</b>                  | <b>8,493,063,882.0</b>  |
| MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE INGRESOS   |                        |                              |                           |                         |
| PARTIDA   | PRESUPUESTO INICIAL    | EXTRAORDINARIO<br>N° 01-2017 | MODIFICACIONES<br>INTERNA | PRESUPUESTO<br>APROBADO |
| Ingreso corrientes  | 6,223,943,539.0        | -                            | -                         | 6,223,943,539.0         |
| Financiamiento  | 2,269,120,343.0        | -                            | -                         | 2,269,120,343.0         |
| <b>TOTALES</b>  | <b>8,493,063,882.0</b> | <b>-</b>                     | <b>-</b>                  | <b>8,493,063,882.0</b>  |

Fuente: Sutel

<sup>3</sup> Oficio 15208 (DFOE-IFR-0554) de la Contraloría General del 17 de noviembre, 2016.

Es importante indicar, que la consolidación de la información relacionada con las solicitudes de modificación presupuestaria que componen el presente informe, fueron registradas en el Sistema de Planes y Presupuesto (SIPP) de la Contraloría General de la República por medio de los oficios N°:

- Oficio 00822-SUTEL-DGO-2017 del 27 de enero de 2017.
- Oficio 02814-SUTEL-DGO-2017 del 30 de marzo de 2017.
- Oficio 03330-SUTEL-DGO-2017 del 25 de abril de 2017.
- Oficio 04057-SUTEL-DGO-2017 del 24 de mayo de 2017.
- Oficio 05494-SUTEL-DGO-2017 del 03 de julio de 2017.
- Oficio 06331-SUTEL-DGO-2017 del 04 de agosto de 2017.
- Oficio 06687-SUTEL-DGO-2017 del 16 de agosto de 2017.
- Oficio 07807-SUTEL-DGO-2017 del 21 de setiembre de 2017.
- Oficio 07990-SUTEL-DGO-2017 del 27 de setiembre de 2017.
- Oficio 09474-SUTEL-DGO-2017 del 21 de noviembre de 2017.
- Oficio 00034-SUTEL-DGO-2018 del 08 de enero de 2018.

### 3. Resultados del periodo

#### 3.1. Liquidación de Ingresos

En este informe de liquidación presupuestaria, los ingresos corrientes del canon de regulación ascienden a la suma de ¢6,248,407,568.9 y el uso de financiamiento de vigencias anteriores equivale a la suma de ¢3,981,683,921.5 lo que resulta en un total de ingresos al 31 de diciembre de 2017 por ¢10,230,091,490.4.

Los egresos para este periodo equivalen a la suma de ¢5,044,712,191.2 lo cual genera un superávit acumulado por la suma de ¢5,185,379,299.2 como se puede apreciar en el Cuadro N°2:

| CUADRO N° 2  |   |                     |                       |                  |
|--|---|---------------------|-----------------------|------------------|
| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES                                 |   |                     |                       |                  |
| RESULTADOS DEL PERIODO   |   |                     |                       |                  |
| CÁNON DE LAS TELECOMUNICACIONES  |   |                     |                       |                  |
| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017   |   |                     |                       |                  |
| colones  |   |                     |                       |                  |
|  | DETALLE   | RECURSOS ANTERIORES | EJECUCIÓN DEL PERIODO | TOTAL            |
| <b>INGRESOS TOTALES</b>  |   |                     |                       | 10,230,091,490.4 |
| <b>INGRESOS CORRIENTES</b>   |   |                     | 6,248,407,568.9       |                  |
|  | Ingresos Tributarios Diversos (Fonatel)                         |                     | -                     |                  |
|  | Venta de Servicios  |                     | 13,670.5              |                  |
|  | Derechos Administrativos (cánones)                              |                     | 6,058,334,322.4       |                  |
|  | Renta de activos financieros                                    |                     | 182,390,013.7         |                  |
|  | Multas y Sanciones  |                     | 4,023,289.5           |                  |
|  | Intereses Moratorios  |                     | -                     |                  |
|  | Transferencias Corrientes De Instituciones Públicas Financieras |                     | -                     |                  |
|  | Transferencias Corrientes De Organismos Internacionales         |                     | -                     |                  |
|  | Otros Ingresos no Tributarios                                   |                     | 3,646,272.7           |                  |
| <b>FINANCIAMIENTO</b>  |   | 3,981,683,921.5     |                       |                  |
|  | Superávit Especifico 2016 Incorporado en 2017:                  | 2,269,120,343.0     |                       |                  |
|  | Superávit Especifico 2016 por incorporar en 2017:               | 1,712,563,578.5     |                       |                  |
| <b>GASTOS TOTALES</b>  |   |                     |                       | 5,044,712,191.2  |
| <b>GASTOS CORRIENTES</b>   |   |                     | 5,044,712,191.2       |                  |
|  | Remuneraciones  |                     | 3,021,863,159.1       |                  |
|  | Servicios   |                     | 1,743,859,806.0       |                  |
|  | Materiales y Suministros  |                     | 19,784,169.0          |                  |
|  | Bienes Duraderos  |                     | 215,319,104.9         |                  |
|  | Transferencias Corrientes                                       |                     | 43,885,952.2          |                  |
| <b>GASTOS DE CAPITAL</b>   |   |                     | -                     |                  |
|  | Transferencias de Capital del Periodo                           |                     | -                     |                  |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO PRESUESTARIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b> |   | 3,981,683,921.5     | 1,203,695,377.7       | 5,185,379,299.2  |

Fuente: Sutel.

Los ingresos corrientes percibidos al 31 de diciembre de 2017 representan un porcentaje de 100.4% del total del presupuesto aprobado para el periodo, esto debido a que ingresan más recursos que los programados, tal como se observa en el Cuadro N°3, entre los ingresos que conforman los Ingresos No Tributarios se encuentran:

1. Cobro realizado por la Sutel a los regulados conforme el canon de regulación de las telecomunicaciones que se recaudó en un 100.0%.
2. Rentas de activos financieros de las cuales se recaudó un 108.5% de intereses sobre títulos valores y un 27.8% sobre intereses sobre cuentas corrientes.
3. Cobro por multas y sanciones que se recaudaron  $\phi$ 4.0M, mismas que no se habían presupuestado.
4. Otros ingresos no tributarios que se recaudó  $\phi$ 3.6M, al igual que las anteriores no se presupuestaron.

El superávit a diciembre de 2016 fue por un monto de  $\phi$ 3,981,683,921.5, se solicitó la aplicación de estos recursos por  $\phi$ 2,269,120,343.0; contando con la aprobación de la Contraloría General de la República (CGR)<sup>4</sup>. Considerando la asignación mencionada se determina que el monto por asignar es de  $\phi$ 1,712,563,578.5. En el apartado siguiente se brindará mayor detalle del resultado de esta fuente de financiamiento.

En el Cuadro N°3, se muestran los resultados de los ingresos para canon de regulación al cierre del 2017<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Oficio N°15208 (DFOE-IFR-0554) del 17 de noviembre de 2016.

<sup>5</sup> Para un mayor detalle de la ejecución de los ingresos totales, Ver el Anexo N°3.

**CUADRO N° 3**  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**INGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS CANON DE REGULACIÓN**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**colones**

| N°<br>PARTIDA  | PARTIDAS                         | TOTAL                         |                                     |                        |                    |
|----------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------------|
|                |                                  | PRESUPUESTO<br>APROBADO       | EJECUCIÓN                           | DISPONIBLE             | %<br>EJEC.         |
| <b>1</b>       | <b>Ingresos Corrientes</b>       | <b>6,223,943,539.0</b>        | <b>6,248,407,568.9</b>              | <b>(24,464,029.9)</b>  | <b>100.4%</b>      |
| 1-1            | Ingresos Tributarios             | -                             | -                                   | -                      | 0.0%               |
| 1-3            | Ingresos No Tributarios          | 6,223,943,539.0               | 6,248,407,568.9                     | (24,464,029.9)         | 100.4%             |
| 1-4            | Transferencias Corrientes        | -                             | -                                   | -                      | 0.0%               |
|                |                                  | <b>SUPERÁVIT<br/>APROBADO</b> | <b>SALDO A DIC-16<br/>SUPERÁVIT</b> | <b>POR ASIGNAR</b>     | <b>%<br/>EJEC.</b> |
| <b>3</b>       | <b>Financiamiento</b>            | <b>2,269,120,343.0</b>        | <b>3,981,683,921.5</b>              | <b>1,712,563,578.5</b> | <b>57.0%</b>       |
| 3-3            | Recursos De Vigencias Anteriores | 2,269,120,343.0               | 3,981,683,921.5                     | 1,712,563,578.5        | 57.0%              |
| <b>TOTALES</b> |                                  | <b>8,493,063,882.0</b>        | <b>10,230,091,490.4</b>             | <b>1,688,099,548.7</b> | <b>120.5%</b>      |

*Fuente: Sutel*

### 3.2. Liquidación de Egresos

La ejecución de los egresos totales del canon de regulación equivale a un 59.4%, como se muestra en el Cuadro N°4, monto inferior a la ejecución esperada al cierre del periodo (100%). La única partida que se aproxima al nivel de medición es 0-Remuneraciones con un 83.7% de ejecución al corte, debido al aumento salarial del I & II semestre del 2017, pago del salario escolar 2016 así como el aguinaldo, entre las subpartidas que presentan una ejecución superior a un 90.0% se encuentran: Dietas con un 96.8%, Sueldos para cargos fijos con un 92.5% y Salario Escolar con un 90.5%.

A pesar de lo anterior, esta partida no se acerca a lo esperado debido a que, en el caso de los Servicios Especiales de las 5 plazas incorporadas en el Presupuesto Ordinario de 2017, solo 4 se encuentran contratadas al cierre del periodo y 1 en proceso de contratación, lo que representa un 44.4% de ejecución a la fecha, es de considerar que no todas las plazas se contrataron desde el inicio del año, por lo que esto afecta también el resultado final.

Con respecto a las Suplencias que en el caso de la Institución se dan en su mayoría por incapacidad por maternidad únicamente se ejecutó un 2.6% de los ¢81.6M solicitados.

La segunda partida en ejecución al diciembre 2017 es 5-Bienes Duraderos (70.0%), en su mayoría se compone por el pago de anualidad de licencias de software del cual se programó un presupuesto por ¢280.4M y se ejecutaron ¢241.6M.

En el caso de la partida 1-Servicios reporta una ejecución del 45.5%, la cual es un 54.5% inferior a lo esperado, las subpartidas que tienen mayor peso económico son las que presentan una sub ejecución presupuestaria significativa y que a la vez están relacionadas con el POI 2017 tales como:

- Alquiler de maquinaria/equipo y mobiliario que de ¢1.071M ejecutó únicamente un 30.0%.
- Servicios de gestión y apoyo de ¢449M liquidó un 73.6% del presupuesto aprobado.
- Servicios de desarrollo de sistemas informáticos que contaba con un presupuesto de ¢404.4M y ejecutó un 25.1% al final del periodo.
- Publicidad y propaganda se ejecutó ¢25.5M de ¢257.6M asignados.
- Servicios de ciencias económicas ejecutó ¢147.8M de ¢252.8M asignados
- Alquiler de equipo de cómputo que de 245M ejecutó un 70.3% y por último
- Servicios de Ingeniería ejecutó un 70.3% de los ¢380M solicitados.

El detalle de cada una de estas subpartidas será analizado en el apartado titulado "Sección I- Regulación de las Telecomunicaciones".

| CUADRO N° 4   |                        |                        |                        |              |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES                    |                        |                        |                        |              |
| EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS                       |                        |                        |                        |              |
| REGULACION DE TELECOMUNICACIONES POR PROGRAMA Y PARTIDA * |                        |                        |                        |              |
| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017                                |                        |                        |                        |              |
| (colones)   |                        |                        |                        |              |
| REGULACION DE TELECOMUNICACIONES                          |                        |                        |                        |              |
| PARTIDAS  | PRESUPUESTO APROBADO   | EJECUCION              | DISPONIBLE             | % EJEC.      |
| Remuneraciones  | 3,612,136,086.0        | 3,021,863,159.1        | 590,272,926.9          | 83.7%        |
| Servicios   | 3,835,796,077.0        | 1,743,859,806.0        | 2,091,936,271.0        | 45.5%        |
| Materiales y Suministros                                  | 48,456,218.0           | 19,784,169.0           | 28,672,049.0           | 40.8%        |
| Bienes Duraderos  | 307,687,993.0          | 215,319,104.9          | 92,368,888.2           | 70.0%        |
| Transferencias Corrientes                                 | 688,987,508.0          | 43,885,952.2           | 645,101,555.8          | 6.4%         |
| Cuentas Especiales  | -                      | -                      | -                      | 0.0%         |
| <b>TOTALES</b>  | <b>8,493,063,882.0</b> | <b>5,044,712,191.2</b> | <b>3,448,351,690.8</b> | <b>59.4%</b> |

\* Sin Regulatel.

**Fuente: Sutel**

#### 4. Composición del superávit específico

Se puede apreciar en el Cuadro N°5 el total del superávit acumulado al 31 de diciembre de 2017 del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones el cual asciende a la suma de ¢5,185,379,299.2

Este superávit se compone de los recursos de vigencias anteriores al 31 de diciembre del 2016 que corresponden a la suma de ¢3,981,683,921.5, más el superávit obtenido de la ejecución presupuestaria al periodo terminado al 31 de diciembre de 2017 por la suma de ¢1,203,695,377.7.

| CUADRO N° 5<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPOSICIÓN DEL SUPERÁVIT POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017<br>colones |                        |
|--|------------------------|
| <b>SUPERÁVIT</b>   | <b>REGULACIÓN</b>      |
| Superávit Especifico 2016 Incorporado en 2017:   | 2,269,120,343.0        |
| Superávit Especifico 2016 por incorporar en 2017:  | 1,712,563,578.5        |
| <b>Total Superávit Especifico Acumulado 2016</b>   | <b>3,981,683,921.5</b> |
| Superávit ejecutado a Diciembre 2017   | 1,203,695,377.7        |
| <b>SUPERÁVIT ACUMULADO A DICIEMBRE 2017</b>  | <b>5,185,379,299.2</b> |

Fuente: Sutel.

##### 4.1. Disponibilidad del superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2017

Tal como se puede observar en el Cuadro N°6 del total de superávit acumulado a diciembre 2016 por ¢3,981,683,921.5 se incorporaron ¢2,269M en el Presupuesto Inicial 2017, el superávit restante ¢1,712M se incorporó en el Presupuesto Inicial 2018, permitiendo alcanzar un 100.0% del total del superávit acumulado en el 2016. Sin embargo; en el Cuadro N°6 se muestra que no se logró ejecutar tal como se programó, uno de los aspectos que afectó fue la baja ejecución de los Proyectos POI que se financiaron con este superávit y además, a la fecha no se ha pagado la indemnización por el juicio con Credit Card que aún no ha concluido y se encuentra en la etapa de ejecución de sentencia.

**Cuadro N°6**  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**  
**Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación 2017**  
**Composición del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2018-2016**  
**(colones)**

| <b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>  |                        |
|---|------------------------|
| <b>Canon Regulación Telecomunicaciones</b>  |                        |
| <b>LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2016</b>  |                        |
| <b>SUPERÁVIT</b>  |                        |
| Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2015   | 3,476,390,680.8        |
| Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2016   | 505,293,240.8          |
| <b>TOTAL SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2016</b>  | <b>3,981,683,921.5</b> |
| % Composición   | 75.0%                  |
| <b>PRESUPUESTO INICIAL 2017</b>   |                        |
| <b>APLICACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DICIEMBRE 2016</b>   |                        |
| <i>Indemnización por juicio expediente judicial 11-005065-1027-CA</i>   | 632,039,097.0          |
| <i>Compromisos adquiridos en el 2016 a pagar en el 2017</i>   | 370,369,474.0          |
| <i>Proyectos del POI-2017</i>   | 1,139,495,250.0        |
| <i>Contratación de servicio de call center</i>  | 11,605,702.0           |
| <i>Costos por servicios brindados por Aresep a la Sutel.</i>  | 115,610,820.0          |
| <b>TOTAL APLICACIÓN EN PRESUPUESTO INICIAL 2017</b>   | <b>2,269,120,343.0</b> |
| <b>PRESUPUESTO INICIAL 2018</b>   |                        |
| <b>APLICACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DICIEMBRE 2016</b>   |                        |
| <i>Proyectos del POI-2018</i>   | 454,200,000.0          |
| <i>Indemnización por juicio expediente judicial 11-005065-1027-CA</i>   | 431,980,520.0          |
| <i>Q-2-2017: Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación. Vence en 2021.</i>  | 618,374,481.0          |
| <i>Servicios de telecomunicaciones, para evaluar nuevos servicios LTE y los requeridos para el análisis de la tasación de las comunicaciones.</i> | 14,587,789.0           |
| <i>Compromisos 2017 a pagar en el 2018</i>  | 193,420,788.0          |
| <b>TOTAL APLICACIÓN EN PRESUPUESTO INICIAL 2018</b>   | <b>1,712,563,578.0</b> |
| <b>TOTAL APLICACIÓN SUPERÁVIT AC. 2016</b>  | <b>3,981,683,921.0</b> |
| % Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2016   | <b>100.0%</b>          |
| <b>Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2016</b>   | <b>0.54</b>            |
| % Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2016  | <b>0.0%</b>            |

Fuente: Sutel

#### 4.2. Conciliación del superávit acumulado y balance de situación financiera a diciembre 2017

##### Conciliación de Superávit Presupuestario versus Cuentas Íquidas de los Estados Financieros

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

| DETALLE DE PARTIDA/CUENTA   | FUENTES DE FINANCIAMIENTO              |
|---|--|
|   | Canon Regulación<br>Telecomunicaciones |
| INGRESOS  | 6,248,407,568.87                       |
| EGRESOS   | 5,044,712,191.17                       |
| SUPERAVIT ACUMULADO AL 2016   | 3,981,683,921.54                       |
| <b>SUPERAVIT ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>                        | <b>5,185,379,299.24</b>                |
| <b>CUENTAS LIQUIDAS DEL BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>       |  |
|   | <b>REGULACION</b>                      |
| CAJA  | 1,516,800.00                           |
| BANCOS  | 64,146,664.54                          |
| INVERSIONES   | 5,273,795,101.43                       |
| <b>TOTAL CUENTAS LIQUIDAS BALANCE GENERAL</b>                                 | <b>5,339,458,565.97</b>                |
| <b>DIFERENCIA ESTADOS FINANCIEROS/SUPERAVIT</b>                               | <b>154,079,266.73</b>                  |
| <b>DETALLE CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR Balance de Situación Financiera</b> |  |
| <b>TOTAL AJUSTES (RESTA)</b>  | <b>-154,079,266.73</b>                 |
| <b>DIFERENCIA AJUSTADA</b>  | <b>-0.00</b>                           |
| <b>DIFERENCIA GENERAL</b>   | <b>-0.00</b>                           |

Fuente: Sutel.

Al cierre de la liquidación del 2017, la Unidad de Finanzas realiza la conciliación del superávit acumulado y el Balance de situación financiera a diciembre de 2017, determinando la razonabilidad del Superávit presupuestario con las cuentas de efectivo de los estados financieros, identificándose que las diferencias corresponden básicamente a las distintas bases de registro entre presupuesto (efectivo) y registros contables (devengado), lo cual se demuestra en el detalle de cuentas por cobrar y pagar entre compañías, así como ingresos de cuenta corriente que no corresponden a un ingreso presupuestario, como por ejemplo los depósitos en garantía, entre otros. Para mayor detalle, ver Anexo N° 7.

## 5. Aplicación de la Metodología de Costos

Es importante resaltar, que antes del 2017 la ejecución de la Metodología de Costos era igual a lo planeado porque se estaban generando líneas base para la ejecución; es decir, si se planeaba que Regulación costearía un 90.0% de las Remuneraciones del Programa 1: Administración y un 82.0% para las demás partidas del mismo programa, se ejecutaba tal como se programó.

Durante el 2017 se planificó que las fuentes de financiamiento asumirían de los costos comunes de Remuneraciones: un 75.0% Regulación, 16.50% Espectro y un 8.5% Fonatel; sin embargo, estos parámetros se aplicaron únicamente para los meses de enero y febrero 2017, para los demás meses, se utilizan los parámetros de la ejecución de acuerdo con los reportes de tiempo que consolida el área de Finanzas.

Aunado a lo anterior, en la nómina<sup>6</sup> de enero a setiembre se utilizó un único driver para designar las actividades que realiza Sutel por funcionario y por método de financiamiento, en promedio el 73.46% fue para Regulación, 16.09% para Espectro y 10.46% para Fonatel, en contraposición a lo planeado de un 75.0%, 16.50% y 8.50%, lo que genera una subejecución presupuestaria para Regulación de un 1.54% y un aumento en el costo común que debe de asumir Espectro y Fonatel en un 0.41% y 1.96% respectivamente.

A partir de octubre 2017, se varía la metodología de distribución de costos para remuneraciones ya que se calcula la distribución de cada salario de los colaboradores según el formulario de reporte de horas, por lo que no se considera un único driver; es decir, si un funcionario señala en su reporte de horas una distribución de 70.0%, 20.0% y 10.0% para cada fuente de financiamiento, son esos parámetros los que se aplican en la distribución de su salario.

En el caso de las demás partidas<sup>7</sup> como 1-Servicios, 2-Materiales y suministros, 5-Bienes Duraderos, 6-Transferencias Corrientes y 7-Transferencias de Capital se realizó una aplicación de drivers distinta a lo planeado, por ejemplo: en el caso de Regulación este se proyectó que asumiera un 69.50% de los costos indirectos; sin embargo, el promedio ejecutado de drivers de enero a diciembre fue de 67.60%, lo que resulta en una disminución de un 1.90%, monto que se subejecutó en Regulación. Caso contrario sucede con Espectro y Fonatel que presentan un parámetro de aplicación superior al planeado en 0.33% y 1.57% respectivamente, por lo que

<sup>6</sup> Anexo N°11: Detalle de parámetros de distribución de costos indirectos-2017.

<sup>7</sup> Anexo N°11: Detalle de parámetros de distribución de costos indirectos-2017

estas fuentes asumieron un mayor costo al programado, lo que impacta directamente en los resultados de la ejecución al final del año y por tanto su comparación con el periodo anterior.

En caso que la Metodología de Costos se continúe aplicando de esta manera y los parámetros del proceso de ejecución sean diferentes a los programados, si se sobrepasan los mismos, cada egreso va a presentar un déficit presupuestario que va requerir ser cubierto mediante una modificación presupuestaria, aumentando la cantidad de modificaciones y diferencias presupuestarias en las fuentes de financiamiento; así como afectando la programación y los productos de las partidas que deban ser reducidas para financiar la diferencia.

## Sección I: Regulación de las Telecomunicaciones

### Programas 1 & 2: Administración y Regulación.

#### 1.1 Ingresos presupuestarios

Los ingresos acumulados percibidos por la recaudación del canon de regulación al final del periodo de 2017 ascienden a la suma de ¢6,058,334,322.4, éstos representan un porcentaje de ejecución de un 100.0% del total del canon proyectado para el 2017.

Del superávit acumulado al 31 de diciembre de 2016 para el canon de regulación por ¢3,981,683,921.5 se aplicaron en el Presupuesto Inicial 2017 un total de ¢2,269,120,343.0, que corresponde porcentualmente a un 57.0%.

| CUADRO N° 1.3<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPARACION ENTRE INGRESOS CORRIENTES PRESUPUESTARIOS Y REALES<br>CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017<br>colones |                        |                          |                        |               |               |
|---|------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| DETALLE   | PRESUPUESTO APROBADO   | EJECUCIÓN                | DISPONIBLE             | % EJEC        | COMPOSICIÓN   |
| Venta De Servicios  | -                      | 13,670.5                 | (13,670.5)             | 0.0%          | 0.0%          |
| Cánones Por Regulación De Los Servicios Públicos  | 6,060,256,149.0        | 6,058,334,322.4          | 1,921,826.6            | 100.0%        | 59.2%         |
| Renta De Activos Financieros  | 163,687,390.0          | 182,390,013.7            | (18,702,623.7)         | 111.4%        | 1.8%          |
| Multas Y Sanciones  | -                      | 4,023,289.5              | (4,023,289.5)          | 0.0%          | 0.0%          |
| Otros Ingresos No Tributarios   | -                      | 3,646,272.7              | (3,646,272.7)          | 0.0%          | 0.0%          |
| <b>Sub total Ingresos Corrientes</b>  | <b>6,223,943,539.0</b> | <b>6,248,407,568.9</b>   | <b>(24,464,029.9)</b>  | <b>100.4%</b> | <b>61.1%</b>  |
|   | SUPERÁVIT APROBADO     | SALDO A DIC-16 SUPERÁVIT | POR ASIGNAR            | % EJEC.       | COMPOSICIÓN   |
| Recursos De Vigencias Anteriores  | 2,269,120,343.0        | 3,981,683,921.5          | 1,712,563,578.5        | 57.0%         | 38.9%         |
| <b>TOTALES</b>  | <b>8,493,063,882.0</b> | <b>10,230,091,490.4</b>  | <b>1,688,099,548.7</b> | <b>120.5%</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Sutel.

Se reportan ingresos por venta de servicios, multas y sanciones y otros ingresos no tributarios que no fueron previstos en la programación, los cuales forman parte del superávit acumulado a dic 2017 y su utilización se permite hasta tanto se incorporen mediante un Presupuesto Extraordinario en el periodo 2018.

## 1.2 Egresos Presupuestarios

Los egresos presupuestarios para Regulación de Telecomunicaciones están compuestos por dos programas: el programa 1 "Administración" (Dirección General de Operaciones y Consejo) y el programa 2 "Regulación" (Dirección General de Mercados y Dirección General de Calidad).

De acuerdo con el Cuadro N° 1.4, el presupuesto total aprobado es de ¢8,493,063,882.; la ejecución a diciembre del 2017 asciende a ¢5,044,712,191.2; constituyendo una ejecución de un 59.4% siendo esta inferior respecto al presupuesto planeado para el periodo 2017.

| CUADRO N° 1.4<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS<br>CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017<br>colones |                         |                        |              |               |                        |
|--|-------------------------|------------------------|--------------|---------------|------------------------|
| PARTIDAS   | PRESUPUESTO<br>APROBADO | EJECUCION              | %<br>EJEC    | %<br>COMP     | DISPONIBLE             |
| Remuneraciones   | 3,612,136,086.0         | 3,021,863,159.1        | 83.7%        | 59.9%         | 590,272,926.9          |
| Servicios  | 3,835,796,077.0         | 1,743,859,806.0        | 45.5%        | 34.6%         | 2,091,936,271.0        |
| Materiales y Suministros   | 48,456,218.0            | 19,784,169.0           | 40.8%        | 0.4%          | 28,672,049.0           |
| Bienes Duraderos   | 307,687,993.0           | 215,319,104.9          | 70.0%        | 4.3%          | 92,368,888.2           |
| Transferencias Corrientes  | 688,987,508.0           | 43,885,952.2           | 6.4%         | 0.9%          | 645,101,555.8          |
| Cuentas Especiales   | -                       | -                      | 0.0%         | 0.0%          | -                      |
| <b>TOTALES</b>   | <b>8,493,063,882.0</b>  | <b>5,044,712,191.2</b> | <b>59.4%</b> | <b>100.0%</b> | <b>3,448,351,690.8</b> |

Fuente: Sutel.

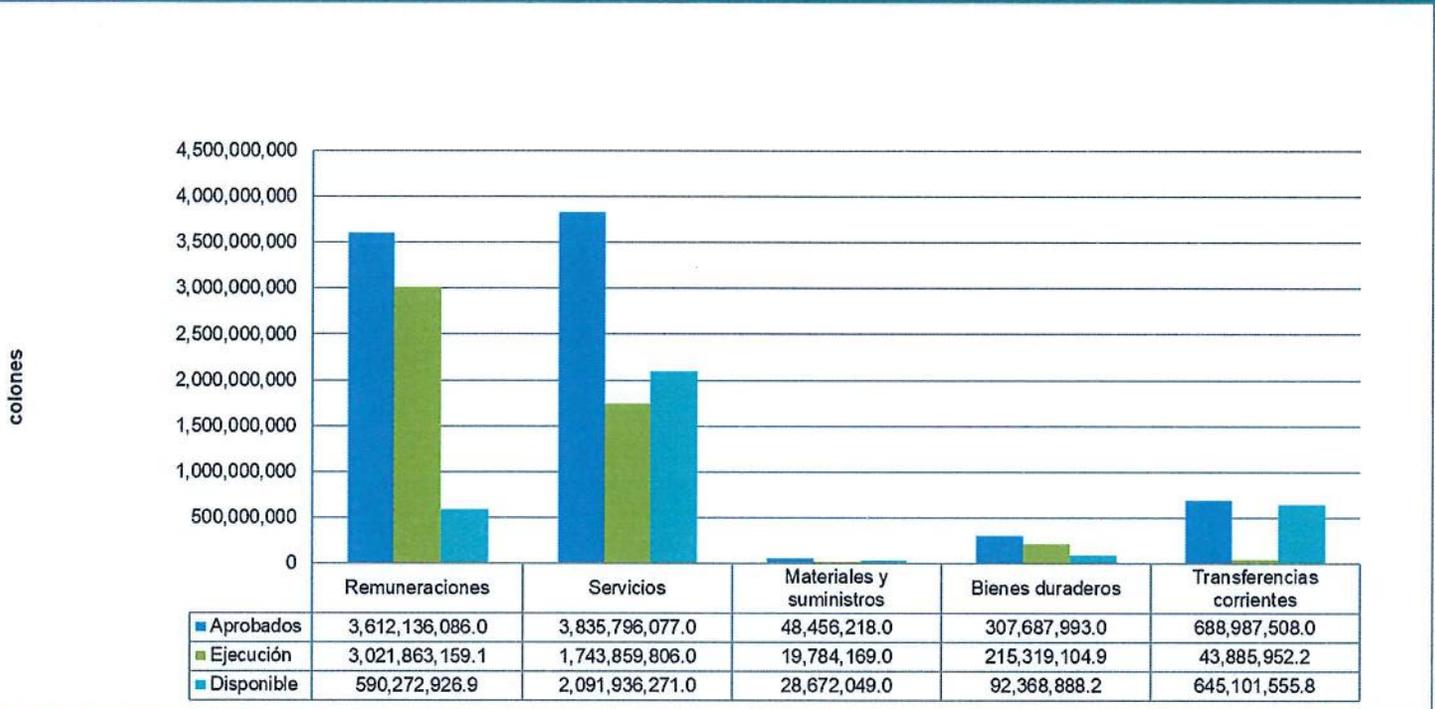
La partida de 0-Remuneraciones muestra una ejecución de un 83.7%, al 31 de diciembre de 2017, siendo la que se encuentra más cercana a lo programado inicialmente, aunque su nivel de ejecución es un 16.3% menor.

Servicios es la segunda partida de mayor impacto ya que significa un 34.6% respecto al total, no obstante, presenta una ejecución al corte de un 45.5% siendo inferior en un 54.5% a lo programado, se relaciona en parte a los proyectos del Plan Operativo Institucional, los cuales conforme se mencionó anteriormente, en su mayoría tienen un bajo nivel de ejecución.

El Gráfico N° 1.1, muestra el disponible en las partidas comentadas al finalizar este periodo:

**Gráfico N°1.1**

**Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2017**  
**Canon de Regulación de las Telecomunicaciones**  
**Egresos Presupuestados y Ejecutados**  
**Colones**



Fuente: Sutel.

### 1.3 Egresos entre programas de Regulación

En el Cuadro N° 1.5 se observa que ninguna partida supera el parámetro estimado de ejecución ya sea a nivel de programa o por fuente de financiamiento; las partidas que se aproximan son: Remuneraciones con un 83.7%, Bienes Duraderos con un 70.0% y por último Servicios con un 45.5%.

Conforme al análisis se muestra que el nivel de ejecución para el Programa 1- Administración es de 68.4% y para el Programa 2-Regulación es de 52.7%; siendo esto en términos reales de ₡2,487,143,477.5 y ₡2,557,568,713.7 respectivamente.

En el caso del Programa 1-Administración que incluye DGO y Consejo, las cuales son áreas de apoyo, se presenta una mejor ejecución, producto de las acciones internas para la mejora de la gestión presupuestaria y el uso de los recursos. En contraposición con el Programa 2: Regulación que incluye a las Direcciones de Calidad y Mercados que muestran un menor nivel de ejecución de recursos, las cuales ejecutan procesos sustantivos de la organización y cuentan con recursos asignados para el desarrollo de proyectos considerados estratégicos para el cumplimiento de los objetivos y las obligaciones legales, mismos que no fueron ejecutados tal como se esperaba y en algunos casos se traslada el pago de los compromisos para el periodo 2018.

CUADRO N° 1.5  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS  
REGULACION DE TELECOMUNICACIONES POR PROGRAMA Y PARTIDA \*  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(colones)

| PARTIDAS                  | REGULACION DE TELECOMUNICACIONES |                        |                        |              | PROG. 1: ADMINISTRACION |                        |                        |              | PROG. 2: REGULACION    |                        |                        |              |
|---------------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|-------------------------|------------------------|------------------------|--------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
|                           | PRESUPUESTO APROBADO             | EJECUCION              | DISPONIBLE             | % EJEC.      | PRESUPUESTO APROBADO    | EJECUCION              | DISPONIBLE             | % EJEC.      | PRESUPUESTO APROBADO   | EJECUCION              | DISPONIBLE             | % EJEC.      |
| Remuneraciones            | 3,612,136,086.0                  | 3,021,863,159.1        | 590,272,926.9          | 83.7%        | 1,646,838,948.0         | 1,356,632,592.2        | 290,206,355.8          | 82.4%        | 1,965,297,138.0        | 1,665,230,566.9        | 300,066,571.1          | 84.7%        |
| Servicios                 | 3,835,796,077.0                  | 1,743,859,806.0        | 2,091,936,271.0        | 45.5%        | 1,712,272,558.0         | 939,246,484.4          | 773,026,073.6          | 54.9%        | 2,123,523,519.0        | 804,613,321.6          | 1,318,910,197.4        | 37.9%        |
| Materiales y Suministros  | 48,456,218.0                     | 19,784,169.0           | 28,672,049.0           | 40.8%        | 42,036,994.0            | 15,279,883.8           | 26,757,110.2           | 36.3%        | 6,419,224.0            | 4,504,285.2            | 1,914,938.8            | 0.0%         |
| Bienes Duraderos          | 307,687,993.0                    | 215,319,104.9          | 92,368,888.2           | 70.0%        | 196,531,362.0           | 142,262,646.8          | 54,268,715.2           | 72.4%        | 111,156,631.0          | 73,056,458.1           | 38,100,172.9           | 65.7%        |
| Transferencias Corrientes | 688,987,508.0                    | 43,885,952.2           | 645,101,555.8          | 6.4%         | 39,278,233.0            | 33,721,870.3           | 5,556,362.7            | 85.9%        | 649,709,275.0          | 10,164,081.9           | 639,545,193.1          | 1.6%         |
| Cuentas Especiales        | -                                | -                      | -                      | 0.0%         | -                       | -                      | -                      | 0.0%         | -                      | -                      | -                      | 0.0%         |
| <b>TOTALES</b>            | <b>8,493,063,882.0</b>           | <b>5,044,712,191.2</b> | <b>3,448,351,690.8</b> | <b>59.4%</b> | <b>3,636,958,095.0</b>  | <b>2,487,143,477.5</b> | <b>1,149,814,617.5</b> | <b>68.4%</b> | <b>4,866,105,787.0</b> | <b>2,557,568,713.7</b> | <b>2,298,537,073.3</b> | <b>52.7%</b> |

\* Sin Regulatel.

Fuente: Sutel.

## 1.4 Comparativo entre diciembre 2017 vs 2016

El Cuadro N° 1.5 muestra el comparativo de la ejecución al cierre de 2017 versus el mismo periodo del 2016, para detectar las principales variaciones a nivel de partida, según se comenta a continuación:

| CUADRO N° 1.6<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPARATIVO DE EJECUCIÓN<br>CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES<br>A DICIEMBRE 2017-2016<br>colones |                        |                        |              |                        |                        |              |                        |              |
|--|------------------------|------------------------|--------------|------------------------|------------------------|--------------|------------------------|--------------|
| Partida  | Diciembre-2017         |                        |              | Diciembre-2016         |                        |              | Variación Ejecución    |              |
|  | Presupuesto            | Ejecución              | % Ejecución  | Presupuesto            | Ejecución              | % Ejecución  | Absoluta               | % Variación  |
| Remuneraciones   | 3,612,136,086.0        | 3,021,863,159.1        | 83.7%        | 3,610,570,585.0        | 3,254,823,810.6        | 90.1%        | (232,960,651.5)        | -7.2%        |
| Servicios  | 3,835,796,077.0        | 1,743,859,806.0        | 45.5%        | 3,607,859,065.0        | 2,131,627,773.9        | 59.1%        | (387,767,967.9)        | -18.2%       |
| Materiales y Suministros   | 48,456,218.0           | 19,784,169.0           | 40.8%        | 36,461,831.0           | 28,026,023.9           | 76.9%        | (8,241,854.9)          | -29.4%       |
| Bienes Duraderos   | 307,687,993.0          | 215,319,104.9          | 70.0%        | 284,243,764.0          | 149,625,858.4          | 52.6%        | 65,693,246.5           | 43.9%        |
| Transferencias Corrientes  | 688,987,508.0          | 43,885,952.2           | 6.4%         | 67,243,758.0           | 31,149,026.2           | 46.3%        | 12,736,926.0           | 40.9%        |
| Cuentas Especiales   | -                      | -                      | 0.0%         | -                      | -                      | 0.0%         | 0.0                    | 0.0%         |
| <b>TOTALES</b>   | <b>8,493,063,882.0</b> | <b>5,044,712,191.2</b> | <b>59.4%</b> | <b>7,606,379,003.0</b> | <b>5,595,252,493.0</b> | <b>73.6%</b> | <b>(550,540,301.8)</b> | <b>-9.8%</b> |

Fuente: Sutel.

- *Remuneraciones:*

En términos porcentuales, el pago de remuneraciones disminuyó en un 7.2% (¢232,960,651.5) con respecto a la ejecución del mismo periodo de 2016. Las subpartidas que presentan una ejecución más alta en relación con el 2017 son las siguientes:

| Subpartida | Nombre                    | % Ejecución Dic 2017 | % Ejecución Dic 2016 | Variación % |
|------------|---------------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| 0-02-05    | Dietas                    | 96.8%                | 53.7%                | 43.1%       |
| 0-01-01    | Sueldos para cargos fijos | 92.5%                | 94.1%                | -1.6%       |
| 0-03-04    | Salario escolar           | 90.5%                | 95.0%                | -4.5%       |

El incremento en las Dietas que percibe el Miembro Suplente del Consejo responde únicamente a que los Miembros titulares han estado ausentes de las sesiones ya sea por asistir a representaciones fuera del país, vacaciones de uno de los miembros titulares y giras dentro del país para visitar comunidades donde se podrían desarrollar proyectos de Fonatel.

En el caso de la disminución en Sueldos para cargos fijos y el Salario escolar, esta se puede presentar por varios factores, tales como: incapacidades, permisos sin goce de salario, incrementos salariales menores a lo esperado, renuncias, despidos, entre otros.

La ejecución de esta partida (83.7%) es inferior en un 16.3% a lo previsto para el período (100%), siendo la que más se acerca a esta medición a razón de las demás partidas presupuestarias.

Esta partida representa el 59.9% de la ejecución de los egresos totales al 31 de diciembre, siendo esto en términos reales de ¢3,021,863,159.1.

- *Servicios:*

En el caso de los servicios, este disminuyó en un 18.2% (¢387,767,967.9) con respecto al mismo periodo ejecutado el año anterior, esta partida está asociada a la ejecución de Proyectos POI 2017, por lo que la baja ejecución de los proyectos afecta la utilización de los recursos financieros incluidos.

La ejecución de esta partida (45.5%) es inferior en un 54.5% de acuerdo con la formulación para el 2017, las subpartidas que presentan ejecuciones más significativas son las siguientes:

| Subpartida | Nombre                                    | % Ejecución Dic 2017 | % Ejecución Dic 2016 | Variación % |
|------------|---|----------------------|----------------------|-------------|
| 1-01-01    | Alquiler de edificios/ locales y terrenos | 98.1%                | 98.6%                | -0.5%       |
| 1-05-02    | Viáticos dentro del país                  | 96.0%                | 94.4%                | 1.6%        |
| 1-02-02    | Servicio de energía eléctrica             | 89.3%                | 88.6%                | 0.7%        |

El Alquiler de edificios, se refiere al pago sobre las instalaciones donde se encuentra ubicada la institución, así como a el alquiler de parqueos, misma que presenta una disminución por significativa de un 0.5% respecto al 2016, esto en parte por diferencial cambiario ya que los pagos se realizan en dólares así también, porque en el año 2016 se tenía contratado con el Condominio un aumento anual de un 3.0% situación que cambia en el 2017, ya que baja a un 2.6%.

Los viáticos dentro del país crecen un 1.6% en relación con el 2016 principalmente en Calidad de redes ya que se están realizando más giras para las siguientes actividades:

- a) Medición del Plan de Desarrollo de Red que se inició en este periodo.
- b) Revisión de las sondas de medición de calidad, que al igual que el PDR inició en el 2017.

- c) Aumento en las zonas de evaluación de la calidad de servicio a nivel nacional, lo que permite un mapeo más detallado del país, se pasó de 261 en el 2016 a 344 en el 2017, un aumento de 83 polígonos de poblados en total.

Con respecto al Servicio de energía eléctrica aumentó la ejecución en un 0.7% en relación con el 2016, a causa de los incrementos en la factura que realiza el proveedor del servicio. La partida de servicios representa el 34.6% del total de la ejecución del periodo en Regulación de las Telecomunicaciones, en términos monetarios  $\phi$ 1,743,859,806.0.

- *Materiales y Suministros:*

La ejecución del periodo con respecto a lo planeado es de un 40.8%, resultado que se aleja en un 59.2% de la programación (100%). Las subpartidas que presentan una mayor ejecución son:

1. Combustibles y lubricantes con  $\phi$ 6M, para abastecer la flotilla vehicular de la institución, la cual se encuentra relacionada a la vez con el crecimiento en Viáticos dentro del país por las giras que realiza Calidad de redes.
2. Alimentos y bebidas con  $\phi$ 5.4M, atención de los Miembros y participantes en las sesiones del Consejo, así como atención a Operadores y Proveedores de servicios de telecomunicaciones.
3. Productos de papel/cartón e impresos por  $\phi$ 3.4M, gasto relacionados con la compra de papel higiénico, toallas y servilletas para uso de los funcionarios y visitantes de la Sutel.

Además, al comparar la ejecución con el año anterior, se presenta una disminución de un 29.4%, se debe principalmente a la baja en el porcentaje que debe de pagar Regulación en cuanto a los costos indirectos, tal como se explicó al principio de esta sección.

Materiales y suministros representan un 0.4% del total ejecutado al IV trimestre; que son  $\phi$ 19,784,169.0.

- *Bienes Duraderos:*

La ejecución de la partida fue de un 70.0%, resultado que se aleja en un 30% respecto a lo planeado, sin embargo, es la segunda con mejor ejecución en el periodo, después de Remuneraciones.

Bienes Intangibles es la subpartida con mayor peso económico y de los ¢280.4M asignados para este 2017 utilizó ¢214.6M quedando un saldo de ¢65.7M, lo cual es un crecimiento significativo de un 26.6% con respecto al año anterior.

| Subpartida | Nombre             | % Ejecución Dic 2017 | % Ejecución Dic 2016 | Variación % |
|------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| 5-99-03    | Bienes intangibles | 76.6%                | 50.0%                | 26.6%       |

Para este periodo se han pagado varias licencias entre las más significativas se encuentran las siguientes:

1. Proyecto M1-2016 "Sistema de información georeferenciada. Fase 1" por ¢51.2M.
2. Proyecto T1-2017 "Plataforma de interoperabilidad institucional" por ¢43.1M.
3. Gestor documental por ¢31.9M.
4. Suscripción de productos Microsoft por ¢25.1M.
5. SQL Server por ¢15.8M.
6. Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema del software estadístico SPSS por ¢11.7M.
7. Proyecto M1-2017 "Sistema de información georeferenciada. Fase 2" por ¢9.2M.
8. Servicio de Garantía y Soporte y mantenimiento del Sistema ERP por ¢7.7M.

La partida de Bienes Duraderos representa un 4.3% del total ejecutado para el periodo; por la suma de ¢215,319,104.9.

- *Transferencias Corrientes:*

La ejecución de esta partida fue de un 6.4%, corresponde a los siguientes pagos: ¢17.8M prestaciones legales a excompañeros del Consejo, Operaciones y Calidad; ¢16.8M subsidios por incapacidad, ¢3.4M indemnización a exfuncionaria de Operaciones y ¢4.4M por suscripción a COMTELCA.

La sub partida de 6-06-01 Indemnizaciones contiene la previsión para hacer frente a la ejecución de sentencia en el proceso presentado por la empresa Credit Card programado por un monto de ¢632,039,097.0, su ejecución dependerá de la resolución del proceso judicial, aspecto que está fuera del control de la Superintendencia.

En comparación con el mismo periodo ejecutado del 2016, hubo un incremento de un 40.9% que en términos monetarios son ¢12,736,926.0, esto debido al pago de liquidaciones de personal y subsidio por incapacidad.

Transferencias Corrientes representan un 0.9% del total ejecutado del periodo; que son ¢43,885,952.2.

El Gráfico N° 1.2, muestra la comparación de la ejecución en términos reales entre el IV trimestre del 2017 y el mismo periodo de 2016.



Fuente: Sutel.

Para una mayor visualización de las variaciones en las ejecuciones presupuestarias a través del tiempo se presenta este gráfico:



Fuente: Sutel.

El detalle de la ejecución a nivel de sub partidas se encuentra en el Anexo 4 “Ejecución de Egresos: Canon de Regulación”.

## 1.5 Indicadores de Gestión

Los indicadores que se mencionan a continuación pretenden facilitar la evaluación de la gestión presupuestaria.

- **Ingreso por Canon de Regulación de Telecomunicaciones:**

Este apartado incluye la comparación entre los cánones aprobados y los que fueron respectivamente recaudados al cierre de 2017 y el mismo periodo de 2016.

Conforme los resultados obtenidos se considera que la proyección de recaudación fue efectiva, ya que se logró la recepción de los montos considerados para el periodo, siendo esto equivalente en términos porcentuales a un 100.0%, al igual que el periodo anterior.

| CUADRO N° 1.7<br>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES<br>REGULACION DE TELECOMUNICACIONES<br>COMPARACIÓN ENTRE INGRESOS RECAUDADOS Y APROBADOS<br>DICIEMBRE 2017-DICIEMBRE 2016<br>(colones) |                       |                      |                  |
|--|-----------------------|----------------------|------------------|
| PERIODO  | CANONES<br>RECAUDADOS | CANONES<br>APROBADOS | %<br>RECAUDACION |
| A DICIEMBRE 2017   | 6,058,334,322.4       | 6,060,256,149.0      | 100.0%           |
| A DICIEMBRE 2016   | 6,031,113,907.2       | 6,033,000,576.0      | 100.0%           |
| % Crecimiento  | 0.5%                  | 0.5%                 | 0.0%             |

*Fuente: Sutel*

Se destaca que el Canon de Regulación de las telecomunicaciones aprobado para el 2017 respecto al aprobado en el 2016 se incrementó en ₡27,255,573.0 prácticamente se mantiene, considerando que este concepto incluye los aumentos salariales, variaciones en tipo de cambio y obligaciones contractuales.

- **Ejecución de recursos de egresos:**

Este indicador mide la capacidad de la Sutel, para ejecutar los recursos presupuestarios programados al finalizar el 2017 y 2016.

Durante el 2017 se ha ejecutado un 59.4% del presupuesto aprobado, el cual es inferior en un 14.2% al mismo periodo del 2016, no supera a lo esperado en la proyección; como se puede observar en el Cuadro N° 1.8.

**CUADRO N° 1.8**  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**REGULACION DE TELECOMUNICACIONES**  
**EJECUCION DE RECURSOS PRESUPUESTADOS**  
**DICIEMBRE 2017-DICIEMBRE 2016**  
 (colones)

| PERIODO          | RECURSOS EJECUTADOS | RECURSOS PRESUPUESTADOS | % EJECUCIÓN |
|------------------|---------------------|-------------------------|-------------|
| A DICIEMBRE 2017 | 5,044,712,191.2     | 8,493,063,882.0         | 59.4%       |
| A DICIEMBRE 2016 | 5,595,252,493.0     | 7,606,379,003.0         | 73.6%       |
| % Crecimiento    | -9.8%               | 11.7%                   |             |

*Fuente: Sutel*

Este indicador es una alerta sobre la baja ejecución de los recursos presupuestarios previstos, en comparación a lo que se estimó en el 2016 y respecto al comportamiento esperado.

Se han implementado una serie de mejoras en el proceso de formulación presupuestaria; no obstante, los resultados son un indicio que las medidas no están siendo efectivas para lograr la ejecución prevista de recursos financieros.

## Sección II: Conclusiones y acciones de mejora

### 5.1 Conclusiones

Se presentan y analizan las 5 sub partidas con mayor peso presupuestario versus su ejecución a la fecha, ya que estas son las que impactan significativamente el resultado presupuestario, se excluyen las relacionadas a la partida 0-Remuneraciones ya que históricamente presenta una ejecución razonable.

### Consejo

La sub partida que tiene MAYOR peso en el presupuesto del centro funcional 100-Consejo es la de 1-04-02 Servicios Jurídicos, la cual presenta una ejecución a la fecha de apenas un 0.2% esto debido a que los pagos por servicios jurídicos se realizan por etapas en el proceso contencioso presentado por IBW por ¢129.8M; no obstante, aún no se ha dictado sentencia. Igualmente sucede con los ¢18.0M presupuestados para atender el proceso contencioso presentado por INFOCOM; los ¢289,415.0 ejecutados se refieren al pago por servicios de abogado por confección de acta notarial para la subasta del Espectro.

|   | Cuenta  | Descripción                          | Presupuesto Planeado | Presupuesto Pagado | %     |
|---|---------|--------------------------------------|----------------------|--------------------|-------|
| 1 | 1-04-02 | Servicios jurídicos                  | 147,831,153.0        | 289,415.0          | 0.2%  |
| 2 | 1-03-02 | Publicidad y propaganda              | 127,660,000.0        | 0.0                | 0.0%  |
| 3 | 1-04-99 | Otros servicios de gestión y apoyo   | 66,406,976.5         | 38,795,407.9       | 58.4% |
| 4 | 1-07-01 | Actividades de capacitación          | 22,223,636.0         | 9,141,881.8        | 41.1% |
| 5 | 1-07-02 | Actividades protocolarias y sociales | 11,970,730.0         | 5,909,079.3        | 49.4% |

Respecto a los ¢127.6M que es la subpartida 1-03-02 Publicidad y Propaganda con MENOR ejecución, el monto planeado para la realización de una campaña de imagen institucional que se realizaría en el año 2017 como parte de una de las estrategias del Plan de Comunicación Estratégica Institucional 2017-2018.

No obstante, durante las sesiones de trabajo con la Agencia Comunicación Corporativa-Ketchum en el II semestre de 2017 para la posterior aprobación del Plan de Comunicación Estratégica Institucional 2017-2018, los miembros del Consejo consideraron que no era conveniente realizar dicha campaña de imagen dada la coyuntura existente en 2017, específicamente por ser un año electoral y por la veda publicitaria por parte del TSE, ya que podría confundir a la ciudadanía y verse como logros institucionales, cuando su fin real era mostrar el accionar del órgano regulador.

## **Dirección General de Operaciones**

La sub partida que tiene MAYOR peso en el presupuesto del centro funcional 500-Operaciones es la 1-04-99 Otros servicios de gestión y apoyo que presenta un 78.2% de ejecución a la fecha y a la vez muestra una sub ejecución porcentual de un 21.8%, los gastos más recurrentes son los relacionados con:

1. Costos por servicios brindados por Aresep a la Sutel por ¢230.9M.
2. Soporte técnico de TI, recepción en el primer piso y servicio de call center por ¢16.2M.
3. Servicio para la digitalización, indexación, foliación, correcciones, cierres y demás procesos que se deben realizar a toda la información que ingresa y se produce en la Sutel, así como la actualización diaria de expedientes tanto en soporte electrónico como en papel por ¢6.7M.
4. Contratación Plurianual para apoyar la central telefónica, recepción e indexación de información por ¢8.3M.
5. Contratación de un servicio de monitoreo de medios de comunicación sobre temas relacionados con la Sutel y los operadores que regula por ¢5.9M.
6. Servicio de garantías de Equipo de Cómputo de Telecomunicaciones ¢2.1M.
7. Renovación de garantía de conmutadores capa 3, en un contrato de servicio tipo Smart Net Total Care 8x5xNext Business Day por ¢1.8M.
8. Contratación Plurianual para la custodia externa de documentación por ¢698K.
9. Servicio de Fumigación de edificios ¢678K.
10. Servicio de localización de auto robado vía satelital por ¢459K.
11. Certificación anual SSL por ¢293K.

Servicios de desarrollo de sistemas informáticos es la sub partida que presenta la MENOR ejecución presupuestaria con un 0.0% esto se debe a lo siguiente:

- a) TI-1 (2017) "Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales" por ¢18,678,125.0, este dinero en primera instancia formaba parte del proyecto; sin embargo, cambió el modelo del proyecto (se pasó de un modelo de entregables anuales a un servicio administrado) y se realizó una modificación al POI<sup>8</sup>. En ese nuevo modelo, lo primero que debía realizarse es la adquisición e

---

<sup>8</sup> Modificación al POI aprobada por el Consejo de Sutel mediante el acuerdo 007-026-2017 del 24 de marzo de 2017 y por la Junta Directiva de Aresep con acuerdo 01-18-2017 del 07 de abril de 2017.

instalación del licenciamiento (con la correspondiente capacitación) en 2017, lo que determinó que el recurso a utilizar inicialmente en el desarrollo era sólo para Regulación de las Telecomunicaciones, y se creó una diferencia entre lo planeado originalmente.

- b) TS-1 (2016) "Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades del Sistema Administrativo y Financiero (ERP) institucional" por  $\phi 57,400,000.0$ , no se ejecutó el proyecto debido a atrasos análisis internos, sin embargo; se realizó la adjudicación en noviembre 2017 bajo el número de contratación 2017LA-000014-0014900001 "Contratación de soporte, mantenimiento preventivo, sostenibilidad y atención e implementación de nuevas mejoras para el sistema vigente del ERP de SOIN para la Sutel".
- c) TS-2 (2016) "2016CD-000076-SUTEL: Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en los diversos módulos de la solución vigente de Gestión Documental llamado Laserfiche" por  $\phi 1,640,000.0$ , el proyecto se ejecutó; no obstante, este dinero no se requirió.

|   | Cuenta  | Descripción                                      | Presupuesto Planeado | Presupuesto Pagado | %     |
|---|---------|--|----------------------|--------------------|-------|
| 1 | 1-04-99 | Otros servicios de gestión y apoyo               | 351,289,505.0        | 274,669,867.8      | 78.2% |
| 2 | 1-01-01 | Alquiler de edificios/ locales y terrenos        | 226,784,410.0        | 222,444,976.3      | 98.1% |
| 3 | 1-01-03 | Alquiler de equipo de cómputo                    | 199,340,683.0        | 149,437,617.7      | 75.0% |
| 4 | 5-99-03 | Bienes intangibles                               | 169,704,879.0        | 141,589,874.6      | 83.4% |
| 5 | 1-04-05 | Servicios de desarrollo de sistemas informáticos | 77,718,125.0         | 0.0                | 0.0%  |

### Dirección General de Calidad

La sub partida que tiene mayor peso en el presupuesto del centro funcional 210-Calidad es 1-01-02 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario que tiene una ejecución de un 30.1%, inferior en 69.9% puntos porcentuales al parámetro de medición establecido, la ejecución se debe a lo siguiente:

- a) Proyecto ordinario Q-4 (2014) titulado "Arrendamiento operativo de un equipo para la medición de indicadores de calidad del servicio de telefonía móvil de voz y datos mediante la ejecución de pruebas de campo-Drive test" el cual tiene costo total de U\$D 380,560.0, 4 cuotas de U\$D 95,140.0 c/u, el ejecutado en colones es de  $\phi 218,355,814.0$ , se canceló tal como fue programado.
- b) Proyecto ordinario QO-8 (2017) titulado "Medición nacional de la calidad de los servicios móviles", para poder realizarlo Calidad arrienda una las móviles de Espectro (BFB-

673), el cual tiene un costo total de U\$D 176,837.6, se ejecutó a la fecha ¢101,572,345.9 por completo.

- c) Proyecto Q-2 (2017) titulado “*Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio. Fase 2: Implementación*” por un costo de ¢740,000,000.0, no se ejecutó al cierre del periodo debido a que durante el último trimestre de 2017 la Dirección General de Calidad 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, un total de 57 días naturales secuenciales de atraso no imputables al contratista; aspecto informado al Consejo mediante oficio 08382-SUTEL-DGC-2017. La ampliación del plazo se realizó con la Resolución RCS-270-2017 del 25 de octubre del 2017.

La unidad de 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; así las cosas, 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 lo que derivó en el atraso en la recepción definitiva en diciembre pasado.

A pesar de las gestiones de la DGC por ejecutar el proyecto a tiempo, no fue posible realizar el pago ya que, de acuerdo a 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