San José, 20 de enero de 2021
**00496-SUTEL-DGO-2021**

Señores
Miembros del Consejo
**Superintendencia de Telecomunicaciones**

Estimados señores:

**Asunto: Ajustes al Informe de ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional 2020**

Mediante el oficio 00397-SUTEL-DGO-2021 de 15 de enero de 2021, la Dirección de Operaciones remitió al Consejo el "Informe de ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional 2020". Al respecto, el Consejo de la Sutel solicitó una serie de ajustes que se incluyeron en el informe adjunto:

a) Se incluyeron los comentarios de la asesora Rosemary Serrano.
b) Se atendieron los comentarios de Hannia Vega, miembro del Consejo de Sutel.

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

Atentamente,
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LIANETTE MEDINA ZAMORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por LIANETTE MEDINA ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.21 09:29:50 -06'00'

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

EDUARDO ARIAS CABALCETA (FIRMA)
Firmado digitalmente por EDUARDO ARIAS CABALCETA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.21 09:36:56 -06'00'

Eduardo Arias Cabalceta
**Director General de Operaciones**

EAC/LMZ/SJD
FOR-SUTEL-DGO-PLA-POI-00566-2020

# Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) II semestre de 2020


**Elaborado por:** Sharon Jiménez Delgado, Profesional en Planificación.
**Revisado por:** Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno.
**Avalado por:** Eduardo Arias Cabalceta, Director General de Operaciones.


Enero, 2021

## Contenido

**INTRODUCCIÓN ..... 3**
**CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES ..... 4**
1.1 Análisis del entorno relevante para la ejecución de proyectos ..... 4
1.2 Seguimiento de las recomendaciones de Aresep ..... 12
1.3 Objetivo del informe ..... 14
1.4 Marco jurídico, normativo y regulatorio ..... 14
1.5 Metodología Empleada ..... 14
1.6 Nomenclatura utilizada ..... 16
1.7 Alcance y limitaciones ..... 17
**CAPÍTULO 2: MODIFICACIONES AL POI 2020 ..... 18**
2.1 Primera modificación al POI ..... 18
2.2 Segunda modificación al POI ..... 19
2.3 Tercera modificación del POI ..... 20
2.4 Portafolio final de proyectos, después de los ajustes ..... 21
**CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ..... 22**
3.1 Resultados generales ..... 22
3.2 Evaluación según objetivos estratégicos ..... 23
3.3 Uso de los recursos que se dejaron de ejecutar en 2020 ..... 44
3.4 Evaluación de las actividades de rutina ..... 51
**CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA ..... 53**
4.1 Conclusiones generales ..... 53
4.2 Conclusiones sobre el avance de las metas de los proyectos ..... 54
4.3 Acciones de mejora ..... 56
**ANEXO 1: ..... 57**
**APÉNDICES ..... 65**

# Introducción

Con el propósito de cumplir con las funciones y los objetivos que establece la Ley, la SUTEL elabora el Plan Operativo Institucional (POI), para orientar los proyectos institucionales, de manera que los objetivos estratégicos establezcan metas y tareas medibles a corto plazo. En este documento constan los proyectos que la Superintendencia planificó realizar durante el ejercicio económico del 2020.

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

Para el período 2020, el Consejo de la Sutel avaló mediante el acuerdo 006-053-2019 del 22 de agosto de 2019, un total de 13 proyectos. La Junta Directiva aprobó, con el acuerdo 06-42-2019 de la sesión del 17 de setiembre y ratificada el 24 de setiembre de 2019, por monto de ¢1.794.972.038,00, para las fuentes de Regulación, Espectro y Fonatel.

Posteriormente, el Consejo con el acuerdo 013-022-2020 del 12 de marzo de 2020 y la Junta Directiva de Aresep con el acuerdo 02-42-2020 del 21 de mayo, aprobaron la primera modificación al POI donde se varió el monto original de ¢1.794.972.038,00 a ¢1.799.972.038,00 con la misma cantidad de proyectos.

En la segunda modificación de proyectos, el costó se disminuyó a ¢716.150.360,00 por los cambios de cinco proyectos y la suspensión de otro; el Consejo aprobó el cambio con el acuerdo 002-043-2020 del 4 de junio y la Junta Directiva con el acuerdo 10-59-2020 del 14 de julio de 2020.

Con la tercera modificación al POI 2020, el costo total de los proyectos disminuye; quedando el total del POI es de ¢535.574.412,00 y 12 proyectos evaluados. El proyecto QP02020 fue suspendido en la segunda modificación del POI y aparece como parte del seguimiento; pero no se contabiliza dentro de la evaluación.

En el proceso de evaluación se consideraron los siguientes insumos:

- El POI 2020
- Aplicación de los criterios de evaluación preestablecidos de modo tal que permitan visualizar el avance en la ejecución de los proyectos incluidos en el POI 2020.
- Documentación del proceso de ejecución de las metas mediante la utilización de instrumentos de seguimiento y evaluación, cuyo propósito está dirigido a estandarizar entre las áreas, la medición de los resultados y facilitar la cuantificación del avance en los resultados finalmente obtenidos.

# Capítulo 1: Aspectos Generales

## 1.1 Análisis del entorno relevante para la ejecución de proyectos

### 1.1.1 El Covid-19 y la pandemia:

El 6 de marzo de 2020, Costa Rica registró su primer caso de Covid-19 uniéndose a la lista de países en el mundo afectados por la enfermedad; lo que condujo a aplicar medidas como reducción de presupuestos, teletrabajo, y el cambio de unas inversiones por otras en el marco de la atención de la emergencia.

El Consejo de la Sutel considerando la situación económica derivada de la pandemia generada por el Covid-19 realizó una revisión de los proyectos incluidos en el POI 2020-2021, para determinar si alguno de ellos podría ser postergado; a partir de la visión compartida por los miembros del Consejo, se tomó la decisión de variar la programación del proyecto "TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales" y se decide avanzar en la preparación de algunos productos necesarios con personal de la SUTEL y trasladar el proceso de contratación del sistema.

Además, con el objetivo de apoyar al sector, el Consejo tomó el acuerdo el acuerdo 005-029-2020 del 8 de abril de 2020, donde se ordenó la elaboración de un presupuesto extraordinario para disminuir el cobro del Canon de Regulación de Telecomunicaciones durante 2020; como un medio para apoyar el sector:

*"…5. Instruir a la Dirección General de Operaciones para que, a la brevedad posible, prepare un Presupuesto extraordinario que permita utilizar los recursos del superávit acumulado, para no efectuar el cobro parcial del canon de regulación del 2020, considerando lo indicado por la Contraloría General de la República en el oficio 04705 (DFOE-IFR-0143) del 30 de marzo del 2020…"*

El presupuesto extraordinario 02-2020 implementó las medidas para mitigar esta situación, y fue aprobado por la Contraloría General mediante oficio DFOE-IFR-0539 del 20 de agosto de 2020, disminuyendo el canon de regulación de las telecomunicaciones del año 2020, por un monto total de ¢812.281.393,00 que se aplicaron a las facturas del último cuatrimestre; todo lo anterior fue aprobado con el acuerdo 014-059-2020 del 27 de agosto de 2020.

Al respecto, el Banco Central de Costa Rica en su presentación "*Costa Rica ante la pandemia: coyuntura macroeconómica y proyecciones 2020-2021"* realizó un diagrama de las causas y efectos de la crisis en el país; que se detalla en la imagen 1.

**Imagen 1. Causas y efectos de la crisis económica COVID-19. (BCCR, 2020)**

### 1.1.2 Cambios a lo interno de la institución

La aplicación de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica 9736, moderniza el marco legal e institucional en cuanto a las facultades como Autoridad Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones e impone a la Sutel una serie de obligaciones de ineludible cumplimiento.

Al respecto, el párrafo segundo del Transitorio IX de la referida Ley dispone:

*"La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), en un plazo máximo de tres meses a partir de la aprobación de la ley, contará con el estudio de organización a efectos de determinar la estructura organizativa idónea para dar cumplimiento a lo establecido en la presente ley. La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) tendrá un plazo máximo de tres meses, contado a partir de la remisión del estudio de estructuración, para el trámite y la aprobación.*

Para lograr lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) mediante oficio 1458-SUTEL-SCS-2020 del 18 de febrero de 2020 remite a la Junta Directiva de la Aresep la *"Propuesta de estructura organizativa para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736*". En este documento se incorporan una serie de cambios para incluir la Dirección General de Competencia a la estructura organizativa de la Sutel. Esta nueva estructura implica la creación de plazas, la recalificación de algunas ya existentes, entre otros aspectos de la organización.

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) emitió el acuerdo 06-39-2020 de la sesión ordinaria 39-2020, celebrada el 12 de mayo de 2020, en el cual se indica que la propuesta presentada por la Sutel; se remita a consulta pública y a consulta de los funcionarios de la Aresep y Sutel, por un periodo de diez días hábiles, la propuesta de modificación de los artículos 31, 32, 34, 39, 40, 43 y 44 y de adición de los artículos 33 bis, 46 bis y 46 tris del "*Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado".*

Mediante los oficios OF-0374-SJD-2020 del 22 de junio de 2020 y OF-0387-SJD-2020 del 30 de junio de 2020, la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep le indica a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, que no se recibieron observaciones durante el proceso de consulta pública y de los funcionarios de la Sutel y la Aresep, de manera que se emita el criterio al respecto y se eleve a conocimiento de la Junta Directiva, para su aprobación, la propuesta de modificación del citado reglamento.

La modificación legal, tiene como efecto un ajuste en el organigrama de Sutel y en la distribución de la fuente de financiamiento de Regulación de las Telecomunicaciones, que se verá reflejada para el POI de Presupuesto Ordinario.

### 1.1.3 La agenda regulatoria

El objetivo de la Agenda Regulatoria es dar a conocer y ser una guía de acciones para el sector sobre cómo la entidad responde a las prioridades y dinámica del sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, y promover la participación de los diferentes grupos de interés para fomentar un mercado competitivo en el que se garanticen los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios.

Mediante acuerdo 004-074-2018 del 13 de noviembre de 2018 el Consejo de la Sutel aprobó las *"Metodologías para la construcción de la Agenda Regulatoria Institucional*" y autorizó su divulgación con el sector.

### 1.1.4 Condiciones generales del entorno macroeconómico local e internacional

Con el fin de contextualizar las labores de la SUTEL, se presenta un breve resumen de comportamiento macroeconómico registrado a nivel nacional e internacional en el primer semestre del año 2020, así como las proyecciones para el período 2020-2021 según lo anunciado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR)[1] en su Programa Macroeconómico 2020-2021[2].

[1] Aprobado mediante artículo 7 del acta de la sesión 5948-2020 del 29 de julio del 2020. Junta Directiva del BCCR
[2] Colaboración de Leonardo Quesada, Economista de la Dirección General de Mercados y Cinthya Arias, Jefe Dirección General de Mercados.

- ***Contexto internacional***

Dada la pandemia, el primer semestre del 2020 cambió abruptamente todos los escenarios esperados en el mundo de las finanzas y comercio, esto pues las economías sostuvieron medidas restrictivas sanitarias (unas más más fuertes que otras) que provocaron la desaceleración de la demanda, resultando una disminución de precios (especialmente en el petróleo) y un aumento generalizado del desempleo.

Analizando el crecimiento interanual del PIB costarricense en el primer trimestre para las principales economías con las que Costa Rica mantiene fuertes lazos comerciales, se encuentra que Estados Unidos cayó 5 %, la zona euro – 3,1 % y China -6,8%. Sin embargo, destaca que los datos reportados en el Programa Macroeconómico del BCCR muestra que a partir de abril (luego de la primera ola de contagios) los indicadores de actividad económica comienzan a mostrar una mejoría leve debido a la entrada de políticas de reactivación económica adoptadas en las distintas economías.

Por ejemplo, la tasa de desempleo comienza a disminuir (Estados unidos alcanzó en junio 11,1 % luego de haber alcanzado su mayor nivel histórico en abril del 2020 con 14, 7%), y por otro lado aumenta el nivel de confianza de consumidor. Todo lo anterior da leves muestras de una leve recuperación cuya estabilidad dependerá del comportamiento de la pandemia en general.

A pesar de la indicada, los precios del petróleo continúan bajos y la demanda mundial es débil, lo que ha provocado que la inflación se reduzca, tal es el caso de la inflación de los principales socios comerciales de Costa Rica que ronda el 0,6 % para mayo 2020 (dato con tendencia decreciente al menos desde enero 2019, según lo reflejado en el Programa Macroeconómico del BCCR).

Ante esta situación, los países han aplicado medidas fiscales y monetarias expansivas, tales como reducciones del encaje mínimo legal y de las tasas de política monetaria, y otras no convencionales como programas de compras de activos y créditos para el sistema financiero.

No obstante, dado que hay regiones que han experimentado segundas oleadas de la pandemia, las proyecciones más recientes muestran una contracción económica en el 2020 más profunda que la prevista y una recuperación más suavizada para el 2021.

Particularmente, en junio del 2020 el Fondo Monetario Internacional (FMI) bajó sus proyecciones de crecimiento económico mundial para el 2020, de -3,0% previsto en abril a -4,9%, la menor tasa desde la Gran Depresión de 1929, y supuso una recuperación gradual hasta alcanzar 5,4% en el 2021. En este contexto, el FMI estima que la inflación en las economías avanzadas y emergentes tendería a la baja en este bienio.

Es importante recordar que uno de los principales efectos del comportamiento de las economías internacionales sobre el desempeño de Costa Rica, está ligado a reducción en su demanda por productos costarricenses, la cual se ve afectada por la contracción económica y reducción del empleo y poder adquisitivo de sus habitantes. A la vez esta reducción de la demanda externa costarricense de bienes y servicios se traduce en menores ingresos de divisas y por ende presiones sobre el mercado cambiario, así como el consiguiente impacto de lo anterior sobre los mercados monetarios nacionales, tasas de interés, producción nacional y empleo, convirtiéndose así en un círculo de efectos sobre la economía costarricense que deben ser considerados.

- ***Contexto nacional***

a. Producción y empleo

La reducción en la demanda externa por bienes y servicios costarricenses, conjuntamente con las medidas de contención sanitaria adoptadas en el país, se tradujeron en una contracción económica del PIB en 4,3% interanual en el primer semestre del año y en un fuerte deterioro de los indicadores del mercado laboral.

Esta reducción del 4,3% en el PIB, desde el punto de vista de la demanda es el resultado de caídas del 1,3 en el consumo de los hogares ( producto del desempleo) , 0,2 en el consumo del gobierno general (asociado a la contención del gasto del Gobierno Central y compensando por el aumento en el gasto de salud), 1,3 de reducción en la inversión (resultado de la baja en construcción de la parte privada en obras no residenciales y de vivienda, y desde la parte público por la contención del gasto) y 1,5 en la demanda externa ( principalmente en la venta de servicios turísticos productos del cierre de fronteras).

Ahora bien, desde el punto de vista de la oferta o producción nacional, las reducciones interanuales por orden de impacto son 29% en hoteles y servicios (dado el cierre de fronteras y el distanciamiento social), 18,6 en Transporte (menor uso por medidas sanitarias como la implementación del teletrabajo) ,9.6 en Construcción (tanto en privado como público), 8,9 en comercio (impactado principalmente en comercio de bienes que no son se primera necesidad), 2,1 en manufactura, 1,7 en "Otras actividades (minas, canteras, agua, electricidad, entre otros), y 0,1 en agricultura.

Con respecto al empleo, según la Encuesta Continua de Empleo, para mayo la tasa de desempleo se ubicó en 20,1% (comparada con 11,3% en igual período del 2019). Este deterioro también quedó de manifiesto en las tasas de subempleo y desempleo ampliado. Por actividad económica, la caída en la ocupación fue generalizada, pero estuvo concentrada en el comercio, los hogares como empleadores y en hoteles y restaurantes.

El Banco Central proyecta una contracción del PIB real de 5,0% para 2020 (comparada con una contracción de 3,6% prevista en abril), y un crecimiento de 2,3% para 2021 luego de una lenta recuperación de la actividad productiva y de la demanda nacional e internacional. Es claro que estas proyecciones están supeditadas al control que se logre en los próximos meses de la pandemia y de las medidas de reactivación que se ejerzan local e internacionalmente.

b. Balanza de pagos

Los efectos de la emergencia sanitaria quedaron de manifiesto en una fuerte contracción de las exportaciones e importaciones de bienes y servicios del país en el primer semestre de 2020, que conllevó una reducción en el déficit de la cuenta corriente de la balanza de pagos de 0,2 puntos porcentuales del PIB con respecto al mismo período del año anterior resultando en un 0,4%.

Lo anterior, unido al resultado de la cuenta de capital y a la salida neta de *USD* 206 millones en la cuenta financiera, llevaron en el primer semestre del año a una reducción de los activos de reserva por el equivalente a 0,7% del PIB (aunque se mantienen muy por encima del nivel registrado al cierre del primer semestre del 2019).

Se estima que el déficit en cuenta corriente de la balanza de pagos se ubicaría en 3,2% y 3,3% del PIB en 2020 y 2021, respectivamente.

c. Indicadores de las finanzas públicas

A junio de 2020 se presenta una contracción interanual de 11,6% en la recaudación tributaria. Adicionalmente, el déficit primario (diferencia entre ingresos y gastos sin considerar intereses), mostró un deterioro de 0,5 puntos porcentuales con respecto a lo observado en igual periodo de 2019 y se ubicó en 1,6% del PIB en junio 2020. Aunado a lo anterior, el incremento en el pago de intereses sobre la deuda provocó que el déficit financiero se ubicara en 4,0% del PIB (3,1% un año antes) al término del primer semestre.

Por otra parte, el saldo de la deuda del Gobierno Central y del Sector Público Global, como proporción del PIB, fue 62,8% y 79,7% respectivamente, para un incremento de 7,2 y 8,5 puntos porcentuales en ese orden, con respecto a lo observado en junio de 2019.

Cabe indicar que, a pesar del mayor financiamiento requerido por parte del Gobierno Central, el acceso al financiamiento externo (créditos de apoyo presupuestario por *USD* 2.975 millones), así como el uso de parte de sus depósitos en el BCCR, permitirían reducir las presiones en las tasas de interés del mercado local durante este año.

Ahora bien, ante los menores ingresos y mayores gastos por la emergencia sanitaria y económica, el Ministerio de Hacienda proyecta para el 2020 un déficit primario de 4,0% del PIB y un déficit financiero de 9,3%. En contraste, para el 2021 se prevé una reducción del déficit primario a 2,5% del PIB y del financiero a 8,1%. Lo anterior como resultado de la recuperación de la actividad económica prevista para el próximo año y la continuación en la aplicación estricta de la regla fiscal, con lo cual se estima una mejora en la recaudación tributaria y un recorte de los gastos corrientes primarios.

Dado lo anterior, el Ministerio de Hacienda estima que en el 2020 y 2021, el requerimiento bruto de financiamiento alcanzaría 14,1% y 15,0% del PIB, respectivamente, y la razón de deuda a PIB del Gobierno Central aumentaría a 70,2% este año y 76,6% en 2021.

d. Agregados monetarios y crédito al sector privado

Al término de junio de 2020, los agregados monetarios amplios (liquidez total y riqueza financiera total) crecieron en torno al 10% interanual. Su composición reflejó la clara preferencia de los agentes económicos por activos financieros altamente líquidos, en detrimentos de los instrumentos a plazo.

Por otra parte, en el primer semestre del año en curso el crédito al sector privado continuó estancado. Según cifras preliminares al 26 de junio, el saldo del crédito registró una variación interanual de 0,8% (2,0% un año antes), con un incremento de 1,7% en el caso de las operaciones en colones y una caída de 0,8% en las denominadas en moneda extranjera.

A pesar de la disponibilidad de fondos prestables y la reducción en el costo del crédito, se prevé que la demanda de crédito del sector privado continúe estancada en el 2020, dada la incertidumbre prevaleciente sobre la profundidad y extensión de los efectos de la pandemia en la actividad económica. Para el 2021, se estima repunte la demanda de crédito, consecuente con la recuperación económica y mejor percepción de los agentes económicos sobre la situación en general.

e. Inflación

La inflación general registró, en los primeros seis meses del año en curso, un promedio de 1,2% y en junio se ubicó en 0,3%. Los resultados de la inflación subyacente fueron de 1,6% y 1,3%, en ese orden. Se espera que durante los trimestres tercero y cuarto de 2020 esta desaceleración se mantenga, y que la inflación general se ubique en valores por debajo de 0,5%, para un promedio anual de 0,8%. Durante 2021, conforme la economía se recupera, la inflación aumentaría levemente, aunque con una alta probabilidad de continuar por debajo del rango de tolerancia (promedio anual de 0,9%). La inflación subyacente promedio sería de 1,3% en el bienio 2020-2021.

f. Política Monetaria y tasas de interés

En el primer semestre de 2020, el BCCR mantuvo la postura monetaria expansiva y contracíclica aplicada desde el año anterior, con el fin de mitigar el impacto sobre los hogares y empresas de la pandemia de COVID-19, y procurar la estabilidad del sistema financiero y del sistema de pagos.

Entre las principales medidas tomadas están:

- Redujo la tasa de política monetaria (TPM) en tres ocasiones, hasta ubicarla en 0,75% anual.
- La adopción de una serie de medidas prudenciales para facilitar la readecuación de créditos (incluidas moratorias para principal e intereses) por parte de los intermediarios financieros y, en general, para mejorar las condiciones de acceso al crédito.

g. Mercado cambiario

En el primer semestre de 2020 el mercado cambiario continuó siendo superavitario y no presentó eventos de tensión, pese a los efectos adversos a nivel mundial y local de la pandemia de COVID-19, esto llevó a un comportamiento relativamente estable del tipo de cambio, con una ligera tendencia al alza a partir del segundo trimestre.

Según la más reciente revisión del Programa Monetario 2020-2021 del BCCR, la siguiente tabla resume algunos de los resultados esperados para el cierre del 2020 y proyecciones 2021:

| Variable | 2019 | 2020* | 2021* |
|---|---|---|---|
| Tasa de crecimiento real del PIB | 2,1 | -5 | 2,3 |
| Tasa de desempleo | 12,4 | 20,1 | |
| Inflación | | Entre un 2% y un 4% | |
| **Balanza de pagos (% PIB)** | | | |
| Cuenta corriente | -2,3 | -3,2 | -3,3 |
| Cuenta comercial | -7,5 | -6,2 | -6,2 |
| Cuenta financiera | -4,5 | -4,3 | -2,8 |
| Saldo activos de reserva | 14,5 | 16,0 | 15,2 |
| **Sector Público Global Reducido (% PIB) Resultado Financiero-** | -5,6 | -9,3 | -7,8 |
| Gobierno Central | -6,9 | -9,3 | -8,1 |
| Sector Público no financiero | 1,6 | 0,4 | 0,8 |
| BCCR | -0,3 | -0,4 | -0,4 |
| **Deuda Gobierno Central (% PIB)** | 58,5 | 70,2 | 76,6 |

| Variable | 2019 | 2020* | 2021* |
|---|---|---|---|
| **Agregados monetarios y crediticios (variación %)** | | | |
| Liquidez total | 6,3 | 8,6 | 5,8 |
| Riqueza financiera total | 7,8 | 8,0 | 6,0 |
| Crédito al sector privado | 0,6 | 0,0 | 2,1 |
| Moneda nacional | 2,9 | 0,9 | 3,1 |
| Moneda extranjera | -3,1 | -1,5 | 0,5 |

*Proyección del BCCR
**Fuente:** Programa Monetario del Banco Central, 2020-2021. Julio, 2020

## Comportamiento del sector telecomunicaciones

Para el año 2019 los ingresos de la industria de las telecomunicaciones ascienden a 758.623 millones de colones, manteniendo un comportamiento similar al 2018. Esto conlleva a que el ingreso represente el 2,09% y que la inversión del sector llegue a representar el 0,58 % con relación a PIB en ambos casos.

El empleo generado por la industria de las telecomunicaciones durante el año 2019 representó 0,44% de la Población Económicamente Activa (PEA) del país, registrando una contracción del 12% con respecto al cierre del año 2018.

El número de suscriptores móviles al cierre del 2019 ascendió a 8.550.243 (0,6% superior al 2018), de los cuales el 72 % corresponde a usuarios bajo la modalidad prepago y el 28 % restante a pospago. Es importante resaltar que los suscriptores pospago se incrementaron en un 9,4 %, mientras que los prepago se redujeron un 4,8 %. Esto condujo a una penetración del servicio móvil de 169,04 por cada 100 habitantes, registrándose una reducción en relación con las cifras de cierre del año 2018 (169,80).

Los usuarios de telefonía fija básica tradicional continuaron reduciéndose en el 2019, manteniendo la tendencia asociada a esta tecnología. Así, al cierre del 2019 existían 571 808 suscriptores bajo esta modalidad, es decir, 17,79 % menos que al cierre del año 2018. Por su parte, los suscriptores de voz fija bajo el protocolo IP, registraron igualmente una reducción en relación con la cifra del cierre del año 2018 equivalente al 4,49 % es decir 3040 suscripciones menos. En este sentido la penetración del servicio de telefonía fija en general a diciembre del 2019 cerró en 12,6 por cada 100 habitantes.

Al cierre de 2019, se registró un total de 4 664 073 suscripciones de Internet móvil (48,2 % en prepago, 48,9 % en pospago y 2,8 % en datacard). Mientras que, en Internet fijo, en diciembre de ese mismo año se registraron 904 734 suscriciones. Es importante indicar que Internet fijo se presenta una variación porcentual positiva con respecto a 2018 de un 8,3 %.

La penetración del servicio de acceso a internet fijo ascendió a 17,9 por cada 100 habitantes (1,2 puntos porcentuales más que en 2018), mientras que en móvil varió a 9,2 % (2,6 puntos porcentuales menos que en 2018). En ambos servicios, los ingresos presentan una variación porcentual positiva con respecto a 2018, las cuales fueron de 8,8 % en Internet fijo y 12,3 % en Internet móvil. En cuenta a ingresos por concepto de Internet móvil, se destaca que en la modalidad pospago la variación respecto al último año fue de un 29,5 %. En Internet fijo, llama la atención que el grupo de suscripciones con velocidades de descarga de 30 Mbps a 50 Mbps, registran una variación para el mismo periodo de 9,2 %.

El cuanto al servicio de televisión por suscripción registró en el período de análisis una reducción en el total de suscriptores del 1,1% con respecto al 2018.

Finalmente, cabe destacar que tomando como mes de referencia el mes de julio 2017, el índice de precios de telecomunicaciones móviles muestra una reducción del 12 % al cierre del 2019. Si se analiza este indicador por modalidad de pago, las telecomunicaciones móviles pospago se redujeron en 13,32 % y las prepago en 8% para el mismo período.

Los precios del servicio de internet fijo que se analizaron según el índice de precios para este efecto calculado por la SUTEL reflejan una reducción del 35, 4 % del mes de julio 2018 al cierre del 2019.

- ***Afectación del entorno en Sutel***

En el entorno actual existen tres situaciones que pueden afectar el desempeño de la Sutel o que representan un riesgo para la gestión:

1) La pandemia del Covid-19 ha afectado a todos los sectores de la economía, con repercusiones que se podrán medir más adelante. En el corto plazo las consecuencias son las de una recesión económica como hace décadas no sucedía y que vienen alimitar la capacidad del usuario de adquirir nuevos servicios; al operador a invertir en infraestructura y tecnologías y, a los gobiernos ajustar sus prioridades.

2) El Covid-19 trajo cambios en la forma de organización del trabajo, disminuyendo el trabajo presencial y obligando al cumplimiento de los protocolos de salud, para disminuir el riesgo de contagio entre los funcionarios y quienes visitan las instalaciones.

3) La aplicación de la regla fiscal, de conformidad con la Ley No.9635 "Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas" limita el crecimiento institucional y establece máximos de gastos corriente, lo que obliga a replantear los proyectos que realiza la Sutel. El nuevo PEI tiene como principal desafío encontrar soluciones a los retos del futuro institucional sin sobrepasar el límite del gasto.

## 1.2 Seguimiento de las recomendaciones de Aresep

El pasado 8 de setiembre, el Consejo de la Sutel adoptó el acuerdo 005-061-2020, en que autorizaba a la Dirección General de Operaciones (DGO) a enviar el estado de las recomendaciones a la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE) de la Aresep. Al respecto, con el oficio 08041-SUTEL-DGO-2020 del 10 de setiembre se envió la información al Director de Estrategia y Evaluación de la Aresep.

Posteriormente, el 15 de octubre de 2020, la DGEE en conjunto con la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) revisó cada una de las recomendaciones y las respuestas dadas, para establecer el estado actual. Del resultado final, se informó en el oficio OF-0415-DGEE-2020 del 23 de noviembre del 2020.

A continuación, se resumen los principales detalles:

1) La situación inicial era de 7 recomendaciones parcialmente cumplidas y 7 no cumplidas.

| Año | Cumplidas | Parcial | Pendientes | Total |
|---|---|---|---|---|
| *2016* | 3 | 0 | 0 | 3 |
| *2017* | 9 | 0 | 1 | 10 |
| *2018* | 10 | 0 | 1 | 11 |
| *2019* | 8 | 3 | 1 | 12 |
| *2020* | 4 | 4 | 4 | 12 |
| **TOTAL:** | **34** | **7** | **7** | **48** |

2) Dentro del informe OF-0415-DGEE-2020, la Dirección de Estrategia incluyó 15 recomendaciones emitidas en el 2020, para las modificaciones del POI 2020 y para la aprobación del POI 2021; que no habían inventariado antes.

3) De acuerdo a la revisión de la DGEE, ahora se tienen 45 recomendaciones cumplidas, 2 parciales y una pendiente. Además, de las 15 adicionales, 6 están cumplidas, 2 parcialmente y 7 están pendientes para los periodos 2021-2022.

| Año | Cumplidas | Parcial | Pendientes | Total |
|---|---|---|---|---|
| *2016* | 3 | 0 | 0 | 3 |
| *2017* | 10 | 0 | 0 | 10 |
| *2018* | 10 | 0 | 1 | 11 |
| *2019* | 11 | 1 | 0 | 12 |
| *2020* | 11 | 1 | 0 | 12 |
| **TOTAL:** | **45** | **2** | **1** | **48** |
| *Adicionales 2020* | *6* | *2* | *7* | *15* |

Existen recomendaciones de la DGEE que pertenecen a otras áreas de la institución (Finanzas, Recursos Humanos y Unidad Jurídica) y, por tanto, no puede atender PPCI. Además, de otras que requieren información adicional de parte de la Unidad Jurídica. Todo esto fue informado al Consejo mediante el oficio 10865-SUTEL-DGO-2020 del 27 de noviembre de 2020; fue aprobado con el acuerdo 021-085-2020, del 3 de diciembre de 2020.

Para este informe en particular, se acata lo recomendado en el informe de la DGEE-019-2020 del 2 de julio de 2020, donde se solicita para la evaluación del POI 2020:

"*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

*2.3 Valorar la ejecución de los proyectos considerando el monto inicialmente aprobado y el modificado.*

*2.4 Informe detallado del uso de los recursos que se estarían dejando de ejecutar correspondientes al POI 2020 aprobados por la Junta Directiva según fuente de financiamiento.*

*2.5 Informe de seguimiento de los efectos de la pandemia en el sector telecomunicaciones, que incluya las estadísticas e información de los operadores, que respalden las conclusiones el informe."*

Sobre la recomendación 2.5, a la fecha de elaboración de este informe, la Dirección General de Mercados presentó al Consejo de la Sutel mediante oficio 00210-SUTEL-DGM-2021 del 11 de enero 2021, un informe de estadísticas al mes de setiembre de 2020. En cuanto el documento sea aprobado, será divulgado como anexo a este informe.

## 1.3 Objetivo del informe

Evaluar, como parte de la rendición de cuentas, el cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados del Plan Operativo Institucional -tanto a nivel institucional como programático- en el 2020.

## 1.4 Marco jurídico, normativo y regulatorio

En el Anexo 1, se presenta un resumen de los objetivos, Marco filosófico y otros aspectos de interés que rigen el actuar de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).

## 1.5 Metodología Empleada

Este informe se elaboró considerando como parámetro la metodología propuesta por la Dirección de Estrategia y Evaluación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, producto del Protocolo de Atención entre SUTEL y esa entidad[3], que fue presentada para valoración por parte de la Junta Directiva de la ARESEP.

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

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

La metodología utilizada, cuando se evalúan proyectos que tienen recursos financieros del presupuesto, se utiliza una valoración porcentual entre cuatro etapas, cuyo peso relativo[4] es producto de las fases necesarias para su conclusión:

[3] Aprobado por el Consejo mediante el Acuerdo 002-090-2017 del 15 de diciembre de 2017 y remitido a la Aresep mediante oficio 10270-SUTEL-SCS-2017 del 19 de diciembre 2017, sin que a la fecha se cuente con una respuesta sobre la propuesta enviada.
[4] La Dirección General de Estrategia y Evaluación de la Autoridad Reguladoras de Servicios Públicos, ha indicado el porcentaje de valoración para cada etapa e ítems que la integran.

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

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

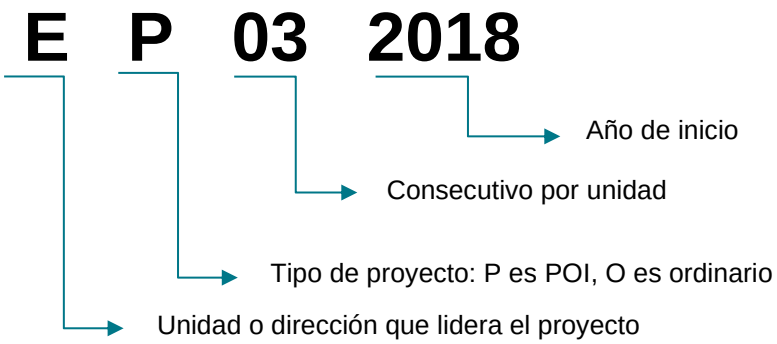
En el caso de proyectos cuyas actividades son realizadas con recursos internos, y que dependen del esfuerzo de los funcionarios de la institución, estos se evalúan en cuatro fases (planeación, desarrollo de la actividad, presentación de resultados y cierre), de acuerdo con la siguiente tabla.

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

| Fase | Proceso | Criterio de medición de avance | Puntuación |
|---|---|---|---|
| I. | **Planeación** | 1. Cuenta con una guía de las actividades, tiempos requeridos y tiene definido el equipo ejecutor. | 10% |
| | | 2. Están establecidos cuáles son los resultados esperados con el desarrollo de la actividad. | 10% |
| | | 3. Se tiene definida la fecha de inicio de la actividad. | 5% |
| | | Total | **25%** |
| II. | **Desarrollo de la actividad** | 5. Están definidos los requerimientos de información para el desarrollo de la actividad | 5% |
| | | 6. Se llevó a cabo la recopilación de información requerida | 5% |
| | | 7. Está en proceso de ejecución y análsis de la informacion | 10% |
| | | 8. Está en Etapa de validación, discusión y análisis del informe | 15% |
| | | 9. El informe final está aprobado | 25% |
| | | Total | **60%** |
| III. | **Presentación de resultados** | 10. Presentación de resultados de equipo de trabajo a superior jerárquico | 10% |
| IV. | **Cierre** | 11.Comunicación de conclusión de actividad a DGO | 5% |
| | | | **100%** |

## 1.6 Nomenclatura utilizada

A cada uno de los proyectos les corresponde un código que los asocia con la Dirección o el equipo de trabajo al que pertenecen. Por ejemplo:




| Financiamiento | Dirección | Cód. de proyecto |
|---|---|---|
| **Regulación** | Calidad | Q-x |
| | Mercados | M-x |
| | Tecnologías de Información | TI-x |
| **Espectro Radioeléctrico** | Espectro | E-x |
| **Comunes/ institucionales** | Consejo, interdirecciones | C-x |
| | Operaciones | O-x |

## 1.7 Alcance y limitaciones

Este informe considera los proyectos particulares que están contemplados en el POI 2020 y se enfoca en dos aspectos en particular:

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

En estricto apego a las Normas Técnicas de presupuesto sobre presupuesto público de la Contraloría General de la República, este informe contiene los resultados del periodo en ejecución según lo establecido en la norma 4.3.15 que señala:

*"Sobre la ejecución física: Con corte al 30 de junio y 31 de diciembre y adjunto a la información de la ejecución del segundo y cuarto trimestre de cada año deberán informar:*

*i. Avance en el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas presupuestarios en función de los indicadores establecidos y con señalamiento de los principales gastos asociados al avance en el cumplimiento de las metas.*

*ii. Para los proyectos de inversión pública, que por su monto debe informarse según la norma 4.2.14, indicar con corte al 30 de junio y al 31 de diciembre de cada año, el nombre del proyecto, el monto total presupuestado, las metas anuales (o semestrales) que se programaron alcanzar, el monto de gasto ejecutado, así como el avance en el logro de las metas." (Subrayado intencional)*

# Capítulo 2: Modificaciones al Plan Operativo Institucional 2020 (POI)

## 2.1 Primera modificación al POI

Esta modificación fue aprobada por el Consejo de la Sutel, con el acuerdo 013-022-2020 del 12 de marzo de 2020 y la Junta Directiva de la Aresep, según el acuerdo 02-42-2020 del 21 de mayo de 2020. En esta primera modificación al POI se varió el monto original de ¢1.794.972.038,00 a ¢1.799.972.038,00 con la misma cantidad de proyectos.

Ese cambio está relacionado con el proyecto MP022020, cuyo alcance se debe a la obligación de Sutel de asumir como autoridad sectorial de competencia. Los cambios se detallan en la tabla 3.

**Tabla No. 3: cambios del proyecto MP022020 en la primera modificación al POI 2020**

| PROYECTO | | ALCANCE | TIEMPO | COSTO 2020 | MONTO TOTAL DEL PROYECTO |
|---|---|---|---|---|---|
| *MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE* | **ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO** | El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones. | 2 años<br>inicio: 2020<br>fin: 2021 | 238.204.000 | 364.312.000 |
| | **MODIFICACION SOLICITADA** | Sin cambios. | Aumenta el plazo<br>Inicio: 2020<br>fin: 2022 | 243.204.000 | 861.843.690 |
| | **TOTAL, DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS ¢:** | | | **5.000.000** | **497 531 690** |

## 2.2 Segunda modificación al POI

Con el acuerdo 002-043-2020 del 4 de junio de 2020, el Consejo de la Sutel aprobó dos informes de la DGO, en los que se incluían una serie de modificaciones a los proyectos planteados en el POI para este año.

La Dirección General de Operaciones presentó al Consejo el *"Informe de segunda propuesta de modificación al POI 2020",* mediante el oficio 04460-SUTEL-DGO-2020, del 22 de mayo del 2020 y los ajustes solicitados mediante el oficio 04887-SUTEL-DGO-2020, del 03 de junio del 2020.

Este documento fue enviado a la Junta Directiva de la Aresep mediante el oficio 04999-SUTEL-SCS-2020 del 5 de junio de 2020 y la Junta Directiva lo aprobó con el acuerdo 10-59-2020 del 14 de julio de 2020.

**Tabla No. 4: resumen de cambios de la 2da modificación al POI 2020.**

| REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cód. | NOMBRE DEL PROYECTO | MONTO EN ¢ | Monto comprometido | Monto despues de 2 gestión de cambios | Gestión solicitada |
| USUARIOS | QP032018 | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones | 38 181 656,00 | | 38 181 656,00 | Sin cambios |
| | QP012020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas | 665 570 000,00 | | 332 328 758,00 | Ajusta costo y plazo |
| | QP022020 | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones | 10 576 585,00 | | - | Cierre |
| | CP022018 | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel | Recursos internos | | - | Amplía plazo un año. |
| Competencia | MP012020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles | 84 687 624,00 | | 84 687 624,00 | Sin cambios |
| | MP022020 | Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 238 204 000,00 | | 243 204 000,00 | I gestion de cambios |
| | | ***Total Recursos Regulación:*** | ***1 037 219 865,00*** | ***-*** | ***698 402 038,00*** | |
| INFRAESTRUCTURA | CANON DE RESERVA DEL ESPECTRO | | | | | |
| | **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **MONTO EN ¢** | **Monto comprometido** | **Monto II gestión de cambios** | **Gestión solicitada** |
| | EP012020 | Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico | 282 292 080,00 | - | 282 292 080,00 | Sin cambios |
| | EP022020 | Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021) | - | - | - | Sin cambios |
| | EP032018 | Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta) | 230 685 093,00 | 64 960 000,00 | 64 960 000,00 | Ajusta costo por adjudicacion |
| | | ***Total Recursos Espectro Radioeléctrico*** | ***512 977 173,00*** | ***64 960 000,00*** | ***347 252 080,00*** | |
| ADMINISTRACIÓN DE FONATEL | | | | | | |
| Acceso y servicio universal | **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **MONTO EN ¢** | **Monto comprometido** | **Monto II gestión de cambios** | **Gestión solicitada** |
| | FP022018 | Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL Fase 3: desarrollo de la herramienta. | 72 450 000,00 | - | - | Ajusta costo y plazo |
| | | ***Total Recursos Administración de Fonatel*** | ***72 450 000,00*** | ***-*** | ***-*** | |
| Innovación | INSTITUCIONALES (COMUNES A TODAS LAS FUENTES) | | | | | |
| | **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **MONTO EN ¢** | **Monto comprometido** | **Monto II gestión de cambios** | **Gestión solicitada** |
| | TP012018 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | 169 500 000,00 | - | - | Ajusta actividades, costo y plazo |
| | OP012018 | Banco de proyectos Sutel | - | - | - | Sin cambios |
| | OP022018 | Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF de cara a la evolución del mercado. | 2 825 000,00 | | 2 825 000,00 | |
| | | ***Total Recursos Comunes a todas las fuentes:*** | ***172 325 000,00*** | ***-*** | ***2 825 000,00*** | |
| | | **TOTAL RECURSOS PROYECTOS POI 2020** | ***1 794 972 038,00*** | ***64 960 000,00*** | ***1 048 479 118,00*** | |

## 2.3 Tercera modificación del POI

Mediante acuerdo 003-061-2020 del 8 de setiembre de 2020, el Consejo de la Sutel aprobó la tercera modificación al POI 2020; la Junta Directiva de Aresep aprobó el cambio con el acuerdo 11-83-2020 del 06 de octubre de 2020. Esta modificación varía dos proyectos:

1) En el proyecto "*OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF de cara a la evolución del mercado"* se varían las metas de 2020 para ajustarlas al trabajo del equipo de proyecto; pero se mantiene el cronograma y el alcance general del proyecto, así como el costo.

2) Sobre el proyecto "*MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE" la* modificación solicitada da contenido presupuestario a las actividades adjudicadas en 2020 que se desplazarán al 2021; el resumen de los cambios de este proyecto es el siguiente:

| PROYECTO | | ALCANCE | TIEMPO | Metas 2020 | COSTO 2020 | MONTO TOTAL DEL PROYECTO | Medidas correctivas 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *MP022020 Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE* | **ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO** | El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones. | Inicio: 2020<br>Fin. 2022 | **Recibir productos finales de:**<br>1) manuales y guias para multas e información confidencial<br>2) reestructuración de la autoridad de competencia<br>3) Divulgación | 243 204 000,00 | 861 843 690,00 | 1) Ajuste del cronograma de 2020<br>2) Refuerzo de funcionarios para realizar actividades en simultáneo 2020-2021<br>3) traslado de recursos a 2021 para los pagos de los entregables que no se reciban en 2020.<br>4) Ajuste al monto total del proyecto con los montos adjudicados |
| | **MODIFICACION SOLICITADA** | Se mantiene | Se mantiene | **Recibo de los borradores de:**<br>1) manuales y guias para multas e información confidencial<br>2) reestructuración de la autoridad de competencia<br>3) Divulgación | 62 628 052,00 | 804 846 949,00 | |
| | | | | TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS: | - 180 575 948,00 | - 56 996 741,00 | |
| | | | | ***MONTO TOTAL DEL PROYECTO:*** | | **804 846 949,00** | |

## 2.4 Portafolio final de proyectos, después de los ajustes

Con la tercera modificación al POI 2020, el costo total de los proyectos disminuye en ¢180.575.948,00; por la reducción del monto adjudicado en MP022020. El total del POI es de ¢535.574.412,00 y 12 proyectos evaluados. El proyecto QP02020 fue suspendido en la segunda modificación del POI y aparece como parte del seguimiento; pero no se contabiliza dentro de la evaluación.

**Tabla No. 5: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2020**
**Todas las fuentes de financiamiento**

| Original planeado | | | | | I modificación del POI | | | II modificación del POI | | | III modificación del POI | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Financiamiento | Presupuesto total 2020 | Presupuesto POI 2020 | % del total | # proyectos | Presupuesto después de cambios | % del total | # proyectos | Presupuesto después de cambios | % del total | # proyectos | Presupuesto después de cambios | % del total | # proyectos |
| Regulación | 9 216 288 742 | 1 037 219 865 | 11% | 6 | 1 042 219 865 | 11,31% | 6 | 366 073 280,00 | 4% | 5 | 185 497 332,00 | 2% | 5 |
| Espectro | 3 293 379 345 | 512 977 173 | 16% | 3 | 512 977 173 | 15,58% | 3 | 347 252 080,00 | 11% | 3 | 347 252 080,00 | 11% | 3 |
| FONATEL | 1 033 776 578 | 72 450 000 | 7% | 1 | 72 450 000 | 7,01% | 1 | - | 0% | 1 | - | 0% | 1 |
| Comunes | NA | 172 325 000 | NA | 3 | 172 325 000 | NA | 3 | 2 825 000,00 | NA | 3 | 2 825 000,00 | NA | 3 |
| **Total** | **13 543 444 665** | **1 794 972 038** | **13%** | **13** | **1 799 972 038** | **13,29%** | **13** | **716 150 360,00** | **5,29%** | **12** | **535 574 412,00** | **3,95%** | **12** |

Con la primera modificación de proyectos POI se incrementa el monto total en ¢5.000.000, la segunda modificación de proyectos POI reduce los recursos financieros respecto al monto ajustado en -¢1.083.821.678 y la tercera modificación reduce la asignación de recursos en ¢180.575.94.

El monto inicial planeado fue de ¢1.794.972.038 y el monto ajustado con la aplicación de las tres modificaciones a los proyectos POI 2020 es de ¢535.574.412, lo que significa una disminución de ¢1.259.397.626 que en términos porcentuales implica una reducción de un 70% de los recursos previstos inicialmente.

Esta situación permite evidenciar que se presentará una subejecución de recursos presupuestarios y la generación de superávit en el período en ejecución, por lo que fue necesario su incorporación en el presupuesto ordinario 2021 y también la elaboración del Presupuesto Extraordinario 02-2020 para disminución del canon de regulación de las telecomunicaciones 2020, por un monto total de ¢812.281.393,00.

# Capítulo 3: Resultados de la evaluación del segundo semestre de 2020

Esta evaluación tiene por objetivo, determinar 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, para el segundo semestre de 2020.

El presupuesto aprobado para la ejecución de proyectos es de ¢535.574.412,00; aplicando las modificaciones referidas en el capítulo anterior.

## 3.1 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.

Como se muestra en el cuadro 1, el objetivo 1 sobre promover la competencia concentra 92,3% de los recursos presupuestados para el POI 2020; la protección de los usuarios tiene el 7,1%; la infraestructura de telecomunicaciones y el servicio y acceso universal no tienen recursos presupuestarios asignados.

Finalmente, 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, tan solo un 0,5% de lo asignado.

**Cuadro No. 1:**
**Metas y presupuesto asignado a proyectos por Objetivo Estratégico**

| # OE | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Planeado en el POI | | | | Ejecutado | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Cantidad de metas | Monto original aprobado | Monto modificado | % del total del presupuesto POI | % meta II semestre | Presupuesto pagado | % presupuesto pagado (del modificado) |
| 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 | 835 868 797,00 | 494 567 756,00 | 92,3% | 90% | 414 540 430,00 | 84% |
| 2 | Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | 3 | 714 328 241,00 | 38 181 656,00 | 7,1% | 87% | 26 636 241,00 | 70% |
| 3 | Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional. | 1 | 169 500 000,00 | - | 0,0% | 59% | - | 0% |
| 4 | Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública. | 1 | 72 450 000,00 | - | 0,0% | 86% | - | 0% |
| 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 | 2 825 000,00 | 2 825 000,00 | 0,5% | 86% | - | 0% |
| | **Total :** | **12** | **1 794 972 038,00** | **535 574 412,00** | **100,0%** | **86%** | **441 176 671,00** | **82%** |

Debido a la pandemia del Covid-19 y a otros factores, como los procesos de contratación administrativa hubo una significativa disminución en el presupuesto del POI 2020, un 70% del presupuesto asignado a proyectos se disminuyó; principalmente para la ejecución del presupuesto extraordinario 02-2020, el cual rebajaba el monto facturado a los operadores y proveedores de telecomunicaciones.

Además, el 100% del superávit que se generó por los proyectos, fue asignado en el presupuesto ordinario 2021, a los mismos proyectos para evitar el cobro a los operadores. Este tema se amplía en el apartado 3.4 de este informe.

El avance de las metas reportadas indica que la mayor ejecución se observa en el cumplimiento del objetivo 1, que obtiene un 90% de la meta. El menor avance en metas está asociado al objetivo estratégico 3 y corresponde a un 59%.

En cuanto a los recursos asignados a los proyectos POI, un 82% se pagó durante el 2020; de acuerdo con el reporte del Sistema Administrativo Financiero (ERP).

El detalle de los proyectos y su porcentaje de avance se puede observar en el Apéndice A *"Matriz de avance de los proyectos del POI 2020".*

Al mismo periodo del año anterior, la ejecución física disminuye en un 3% y los recursos ejecutados disminuyeron en un 12%; esta significativa disminución en la ejecución presupuestaria debe llamar a la revisión de los cronogramas de los proyectos a la luz de la "nueva normalidad" que impera en Sutel y el mundo, para determinar si es necesario reacomodar los plazos a las nuevas condiciones y limitaciones que existen.

| Año | Cantidad de proyectos | % ejecutado al 31 de diciembre | |
|---|---|---|---|
| | | Metas físicas | ¢ PAGADO |
| **2020** | 12 | 86% | 82% |
| **2019** | 13 | 83% | 94% |
| **2018** | 15 | 94% | 81% |
| **2017** | 17 | 67% | 22% |
| **2016** | 13 | 69% | 26% |

## 3.2 Evaluación según objetivos estratégicos

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 período, se presentan a continuación los resultados de la evaluación según objetivo estratégico.

El indicador en verde representa las metas realizadas, es decir 80% de avance o más. El indicador amarillo son las parcialmente realizadas entre un 51-79% y, por último, las no realizadas se representan en rojo con un avance entre 0-50%. La escala de valoración es la misma que utiliza la Contraloría General de la República en la medición de sus informes del POI, como referencia de calidad en el desempeño. En el apéndice B, se detalla esta calificación para cada uno de los proyectos.

| GRADO DE AVANCE | | |
|---|---|---|
| **de acuerdo con lo programado** | **Con riesgo de incumplimiento** | **Atraso crítico** |
| **+80%** | **79-51%** | **0-50%** |
| Alta probabilidad de alcanzar las metas | Riesgo de no alcanzar la meta con un mínimo retraso | Alta probabilidad que el proyecto no logre la meta programada |

De acuerdo con esa escala, al cierre del tercer trimestre, los proyectos se dividen en:

a) Un 75% están "de acuerdo con lo programado" y representan ¢446.225.955, 00 de los recursos pagados del POI 2020.
b) Un 25% "con riesgo de incumplimiento" que significan ¢65.453.052,00 de los recursos pagados del POI 2020.
c) No hay proyectos con atraso crítico, el proyecto QP022020 está suspendido y no se incluye en esta evaluación.

**Cuadro 2. Evaluación de los proyectos por grado de avance**

| Dirección | # proyectos en POI 2020 | GRADO DE AVANCE | | |
|---|---|---|---|---|
| | | de acuerdo con lo programado | Con riesgo de incumplimiento | Atraso crítico |
| | | +80% | 79-51% | 0-50% |
| Mercados | 2 | 1 | 1 | |
| Calidad | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Espectro | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Fonatel | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Operaciones | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Institucionales | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **12** | **9** | **3** | **0** |

### 3.2.1 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 de 5 metas: un proyecto de la Dirección General de Mercados, uno de Competencia y 3 de Espectro Radioeléctrico; el total presupuestario después de modificaciones es de ¢494.567.756,00. Con las modificaciones al POI 2020, el presupuesto total disminuyó en un 41%; principalmente por:

a) la reducción del proyecto MP022020, que disminuye el monto y lo traslada a 2021 como un compromiso y ajusta el contenido presupuestario a lo adjudicado.
b) La reducción del proyecto EP032018, por la considerable disminución en el monto adjudicado en colones que significó un ajuste de presupuesto, pero no de las metas.

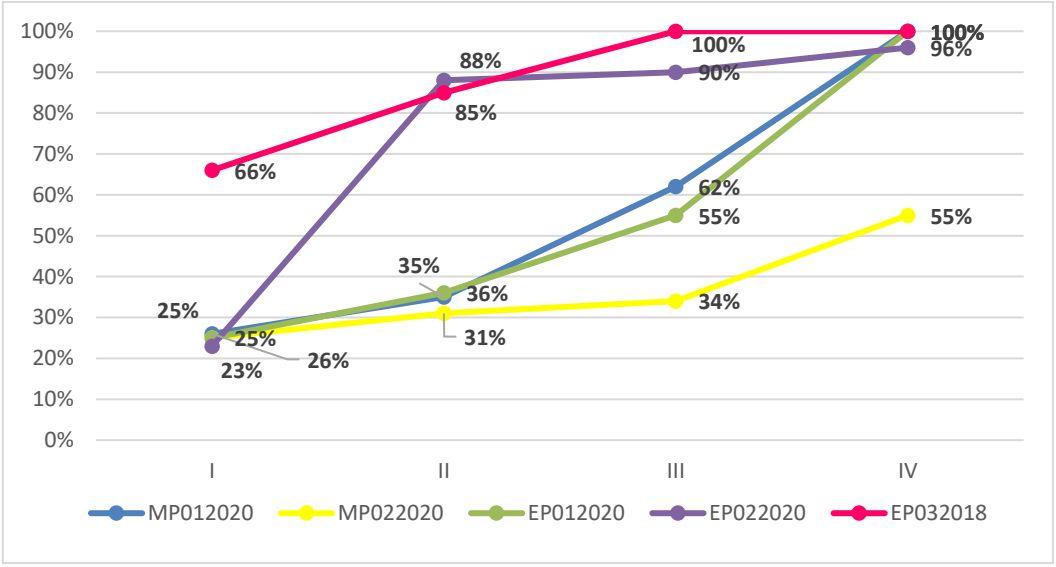
Al 31 de diciembre de 2020, se ha ejecutado en promedio el 90% de las metas formuladas para este objetivo. De los recursos asignados después de modificaciones, se ejecutó el 84%. El detalle se muestra en el cuadro 3.

## Cuadro No. 3: Detalle de metas y proyectos
## Objetivo Estratégico 1

| TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| Competencia | MP01 2020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles | Informe comparativo de costos y precios | 35% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 84 687 624,00 | 84 687 624 | 79 638 340 | DGM |
| Competencia | MP02 2020 | Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 1) manuales y guisas para multas e información confidencial<br>2) reestructuración de la autoridad de competencia | 31% | 55% | En ejecucion | 238 204 000,00 | 62 628 052,00 | - | DGM |
| INFRAESTRUCTURA | EP01 2020 | Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico | 1) Definir herramientas de software<br>2) Realizar la implementación del sistema para análisis tecnicos | 36% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 282 292 080,00 | 282 292 080,00 | 271 346 400,00 | ESPECTRO |
| INFRAESTRUCTURA | EP02 2020 | Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021) | definición de términos de referencia<br>Adjudicación | 88% | 96% | Finalizando Gestión de adquisiciones | - | - | - | ESPECTRO |
| INFRAESTRUCTURA | EP03 2018 | Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta) | Contratación para contar con un estudio de las alternativas existentes para realizar procesos de subasta de Espectro Radioeléctrico Y determinar el valor del espectro en las bandas de mayor interés para el país. Estudios preparativos para la atención de la eventual instrucción del Poder Ejecutivo y el PNDT | 85% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 230 685 093,00 | 64 960 000,00 | 63 555 690,00 | ESPECTRO |
| | | | **TOTAL** | **55%** | **90%** | | **835 868 797,00** | **494 567 756,00** | **414 540 430,00** | |

Como se muestra en el gráfico 1, la evolución de los proyectos del objetivo 1 estuvo marcada por un inicio conforme a lo planeado. De los 5 proyectos que se encuentran en este objetivo, solo el MP022020 no consiguió un desempeño mayor al 80%. Durante todas las evaluaciones trimestrales, los otros cuatro proyectos mantuvieron indicadores superiores a lo esperado, garantizando la finalización exitosa de la fase 2020.

**Gráfico 1. Evolución de las evaluaciones trimestrales del objetivo 1**



*Ejecución de las metas de los proyectos:*

Sobre el desempeño de los proyectos, las direcciones informaron:

- *MP012020. Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo bottom up LRIC para redes móviles*

El proyecto cumplió con los plazos y entregables determinados como metas para el 2020:

El 10 de agosto se recibió el primer entregable que consta de la propuesta del enfoque conceptual y las especificaciones del modelo, los requerimientos de información a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, necesarios para el inicio del desarrollo del modelo. El informe con la descripción de la estructura del modelo que será desarrollado, en las que se presentó las diferentes alternativas, ventajas y desventajas de cada una de ellas y recomendaciones en función de los fundamentos económicos, técnicos y legales, los objetivos perseguidos y las consideraciones técnicas, como base para las decisiones de SUTEL.

El pasado 30 de octubre se recibió el segundo entregable que consta de un informe borrador o prototipo del modelo de costos, que contiene el diseño de red, los inputs o entradas de los costos unitarios actualizados, costos de capital de elementos de red, porcentajes de los costos operativos y de mantenimiento (mark-up) y vidas útiles para el año 2019 de todos los elementos asociados a cada red, que son necesarios para brindar los servicios detallados en el apartado de especificaciones técnicas.

Todos los costos anteriores aportan su respectiva fuente, cabe señalar que todas las fuentes son públicas de forma tal que cualquier interesado pueda consultarlas de forma transparente, así como una valoración sobre su aplicabilidad para el caso de Costa Rica, delimitando y detallando en su caso cualquier ajuste que sea necesario para adaptarlo a la realidad y la normativa costarricense.

El pasado 25 de noviembre se recibió el tercer entregable que consta de informe con la metodología utilizada para el desarrollo del modelo, el modelo (hojas de cálculo), un manual de procedimientos sobre la implementación metodológica seguida, uso del modelo y los resultados obtenidos. Dentro del contenido del informe final, se incluye un comparativo de los precios de los cargos y tarifas de todos los servicios fijos estimados en el modelo, además de precios sobre uso compartido de infraestructura para alquiler de postería para empresas de telecomunicaciones, alquiler de ductos, torres, entre otros.

Asimismo, se deberá incluir un apartado con los cargos mayoristas para la desagregación virtual de las redes de acceso de fibra óptica vigentes en otros países. De acuerdo con la metodología utilizada para seleccionar los países comparables, debe estar acorde a la legislación costarricense de telecomunicaciones. Este benchmarking debe incluir países de la región Latinoamericana y de Europa.

Este proyecto no tuvo modificaciones, por tanto, no se le aplicaron medidas correctivas.

- *MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE*

Al respecto, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Competencia, encargadas del proyecto reportaron lo siguiente:

1) Antecedentes:

El 26 de agosto del 2020 por medio de la plataforma digital Sicop, se comunica a la empresa BLP ABOGADOS S.A. la adjudicación de las siguientes líneas de la contratación 2020LA-000011-0014900001: Línea uno: Elaboración de un Manual de Procedimientos Internos; Línea dos: Elaboración de una Guía para la Imposición de Multas; Línea tres: Protocolo de Análisis de Casos con Facultades Compartidas por Sutel y Coprocom; Línea cuatro: Manual sobre Manejo de Información Confidencial; Línea cinco: Guía para el Análisis de Concentraciones; y Línea seis: Guía para la Notificación de Concentraciones; mientras que se comunica al señor ANDRES FRANCISCO CALDERÓN LÓPEZ la adjudicación de la Línea siete: Reglamento Técnico a la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.

El oferente ANDRES FRANCISCO CALDERÓN LÓPEZ presenta recurso de revocatoria contra el acto de adjudicación de las Líneas 1, 3, 4 y 6, donde se adjudicaron las mismas a la empresa BLP ABOGADOS S.A. Dicho recurso se interpone el día 04 de setiembre del año 2020, por medio de la plataforma digital Sicop.

El oferente BLP ABOGADOS S.A. presenta recurso de revocatoria ante la SUTEL y recurso de apelación ante la Contraloría General de la República (CGR) contra el acto de adjudicación de las Línea 7, donde se adjudicó la misma al señor Andrés Francisco Calderón López. Dicho recurso se interpone el día 04 de setiembre del año 2020, por medio de la plataforma digital Sicop.

El oferente CONSORCIO GABINETE 38 presenta recurso de apelación ante la Contraloría General de la República contra el acto de adjudicación de las Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 en el proceso 2020LA-000011-0014900001, donde se adjudicó la misma al señor Andrés Francisco Calderón López. Dicho recurso se interpone el día 04 de setiembre del año 2020, por medio de la plataforma digital Sicop.

El 07 de setiembre de 2020 la CGR solicita a la SUTEL el expediente de la contratación 2020LA-000011-0014900001 para atender recursos de apelación interpuestos por las empresas BLP ABOGADOS, S.A. y CONSORCIO GABINETE 38.

El día 07 de setiembre de 2020 la Unidad de Proveeduría de la SUTEL mediante oficio 07933-SUTEL-DGO-2020 atendió la solicitud de la CGR remitiendo el respectivo expediente administrativo de la contratación 2020LA-000011-0014900001; según lo dispuesto en el artículo 186 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, que la SUTEL espere que la Contraloría resuelva sobre la admisibilidad de dichos recursos ante de proceder con acciones subsecuentes.

El 21 de setiembre de 2020 mediante resolución R-DCA-00984-2020 de las ocho horas del veintiuno de setiembre de dos mil veinte, la Contraloría General de la República resolvió sobre la admisibilidad de los recursos de apelación interpuestos por las empresas BLP ABOGADOS, S.A. y CONSORCIO GABINETE 38 en contra del acto de adjudicación de la Licitación Abreviada 2020LA-000011-0014900001 donde se 1) RECHAZO DE PLANO POR inadmisibilidad el recurso interpuesto por BLP ABOGADOS, S.A. (partida 7) y CONSORCIO GABINETE 38 (partidas 1-7) 2) RECHAZAR DE PLANO POR improcedencia manifiesta el recurso interpuesto por el CONSORCIO GABINETE 38 (partidas 1-7) en contra del acto de adjudicación (…) acto recaído a favor de BLP ABOGADOS, S.A, en las partidas 1 a la 6, 3) Se da por agotada la vía administrativa."

El día 22 de setiembre de 2020, la SUTEL a través de la plataforma digital Sicop se otorgó audiencia a la empresa BLP ABOGADOS S.A. del recurso presentado por el señor ANDRES FRANCISCO

CALDERÓN LÓPEZ contra el acto de adjudicación de las Líneas 1, 3, 4 y 6; y al señor ANDRES FRANCISCO CALDERÓN LÓPEZ contra el acto de adjudicación de la Línea 7.

El día 24 de setiembre la empresa BLP ABOGADOS S.A. respondió la audiencia otorgada por la SUTEL en relación con el recurso interpuesto contra el acto de adjudicación de las Líneas 1, 3, 4 y 6 en el proceso 2020LA-000011-0014900001.

El día 25 de setiembre de 2020 el señor ANDRES FRANCISCO CALDERÓN LÓPEZ respondió la audiencia otorgada por la SUTEL en relación con el recurso interpuesto contra el acto de adjudicación de la Línea 7 en el proceso 2020LA-000011-0014900001.

2) Avances reportados

Los recursos se resolvieron de forma favorable para la contratación y actualmente, se está en la ejecución del proyecto, se finalizó con el avance de la realización del primer entregable, que según el cronograma se entrega para finales de enero del 2021.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la tercera modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de MP022020 con las siguientes acciones correctivas:

1) Ajuste del cronograma de 2020
2) Refuerzo de funcionarios para realizar actividades en simultáneo 2020-2021
3) Traslado de recursos a 2021 para los pagos de los entregables que no se reciban en 2020.
4) Ajuste al monto total del proyecto con los montos adjudicados

Al respecto, efectivamente la dirección de Competencia reforzó la participación de funcionarios en el proyecto con el objetivo de acelerar aquellas actividades que podrían realizarse de forma simultánea y, además, acelerar la revisión de entregables. Además, se incluyó en el presupuesto ordinario 2021 los recursos que, producto del ajuste en el plazo debían trasladarse.

En cuanto a los riesgos determinados, se trabajará en simultaneo para minimizar el impacto que esta demora podría generar en el plazo total del proyecto.

Este proyecto será tomado en cuenta en la elaboración del plan estratégico 2021-2025. En cuanto al PEI 2016-2020, no existía una línea estratégica asociada al proyecto, ya que, al momento de la formulación del plan, no se había aprobado la Ley N° 9635 "Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas" que faculta a Sutel a crear la nueva Dirección General de Competencia.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

Si bien existe un desplazamiento de las metas, como serán realizadas en simultáneo se prevé que el impacto sea menor. El no cumplimiento de las metas 2020 implica la necesidad de reforzar los recursos lo que puede resultar en la recarga de trabajo de los funcionarios o en la necesidad de limitar la ejecución de otras tareas operativas para hacer frente al proyecto.

- *EP012020. Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico*

El proyecto se realiza mediante número de contratación 2020CD-000012-0014900001 y consta de dos fases:
- Fase 1: Compra de licenciamiento SpectraWEB (Etapa 1) y SpectraPlus entregados el 16 de noviembre de 2020.

- Fase 2: Compra de licenciamiento SpectraWEB (Etapa 2), SpectraWEB (Etapa 3) y SpectraplanS a ser entregado el 11 de mayo de 2021.

Lo contratado para la fase 1, correspondiente para este año 2020, se recibió el 16 de noviembre de 2020 a satisfacción, mediante el acta de recepción definitiva según número de SICOP 0392020710000112. La fase 2 para el 2021 continúa su avance conforme a lo planificado.

Este proyecto no tuvo modificaciones, por tanto, no se le aplicaron medidas correctivas.

- *EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)*

El 11 de setiembre de 2020 se realizó la apertura de las 3 ofertas recibidas y se inició su estudio. Mediante documento "Análisis de ofertas Precalificación 2020LN-000002-SUTEL" publicado en SICOP el 13 de octubre de 2020 se recomendó declarar al Consorcio TCI–DETSA (número de consorcio 1202001068) como oferente precalificado al haber cumplido con el 100% de los requerimientos.

Mediante el oficio 09217-SUTEL-DGO-2020 del 14 de octubre del 2020 la Dirección General de Operaciones presentó al Consejo el informe de recomendación de adjudicación, el cual fue atendido por el Consejo mediante acuerdo 014-073-2020 de la sesión ordinaria 073-2020 celebrada el 22 de octubre de 2020 y adoptó en el punto II lo siguiente: “Continuar analizado el informe 09217-SUTEL-DGO-2020 citado en el numeral anterior en una próxima sesión”. A la fecha se está a la espera de la aprobación de la recomendación de adjudicación por parte del Consejo.

Este proyecto no tuvo modificaciones, por tanto, no se le aplicaron medidas correctivas.

- *EP032018. Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta)*

Se avanzó conforme a lo planificado y se recibieron todos los productos requeridos. Existió un atraso en la gestión de pagos por parte del adjudicatario, por problemas en la forma de presentar la factura, no obstante, fue corregido y se logró finalizar el proyecto de forma satisfactoria.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la segunda modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de EP032018 con las siguientes acciones correctivas:

1) Ajuste del presupuesto para revelar el valor del total adjudicado.
2) No amerita medidas de otra índole, ya que el proyecto marcha en tiempo.

Las medidas correctivas no implican el incumplimiento de las metas trazadas, ya que se deben a un ajuste presupuestario, de acuerdo con el monto adjudicado. El proyecto mantiene sus alcances y metas para el 2020 y se cumplieron a satisfacción.
*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

En el caso del proyecto EP032018, las medidas determinadas no requieren de un ajuste en la programación operativa ni en la estratégica, ya que sus fases programadas se mantienen sin cambios.

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

Este objetivo está compuesto de 3 metas; de las cuales 2 a cargo de la Dirección General de Calidad y 1 es institucional; el presupuesto originalmente planteado es de ¢714.328.241,00 después de las modificaciones presupuestarias, es de ¢38.181.656,00 es decir, un 5% de lo originalmente programado.

Las disminuciones se deben a:

a) El ajuste en el cronograma de QP012020, y del monto total adjudicado; los retrasos en el proceso de contratación debido a recursos desplazaron las actividades programadas.

b) La suspensión del proyecto QP022020, debido a la limitación en la cantidad de funcionarios de la DGC, implicando la atención simultanea de varios proyectos, lo que alteró la programación de la dirección para el 2020; como se expuso en la segunda modificación al POI 2020 (ver capítulo 2 de este informe).

Al 31 de diciembre de 2020, se ha ejecutado en promedio el 87% de las metas formuladas para este objetivo. De los recursos asignados después de modificaciones, se ejecutó el 70%. El detalle se muestra en el cuadro 4.

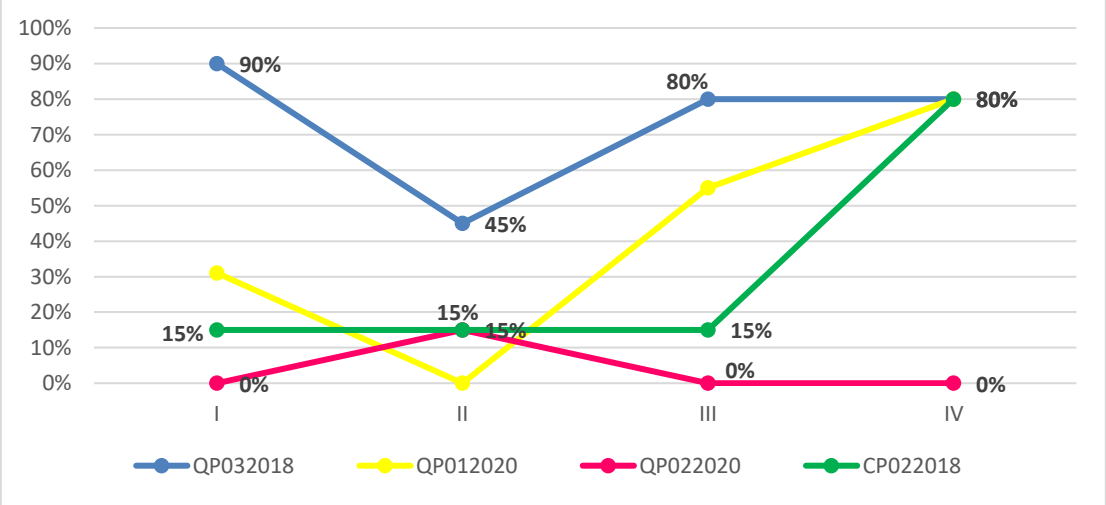
## Cuadro No. 4: Detalle de metas y proyectos
## Objetivo Estratégico 2

| TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| USUARIOS | QP03 2018 | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones | Ejecución del servicio y recepción de entregables | 90% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 38 181 656,00 | 38 181 656,00 | 26 636 241,00 | DGC |
| USUARIOS | QP012 020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación | 45% | 80% | En implementación | 665 570 000,00 | - | - | DGC |
| USUARIOS | QP022 020 | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación<br>3) Capacitación en el sistema | 0% | 0% | SUSPENDIDO | 10 576 585,00 | - | - | DGC |
| USUARIOS | CP02 2018 | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel | Proceso de contratación hasta la adjudicación | 15% | 80% | En desarrollo de la Actividad | - | - | - | UJ |
| | | | **TOTAL** | **38%** | **87%** | | **714 328 241,00** | **38 181 656,00** | **26 636 241,00** | |

El gráfico 2 demuestra la evolución de las evaluaciones trimestrales de proyectos, marcadas principalmente por la segunda modificación al POI 2020, que entró en vigor en julio anterior; esa aprobación cambió las metas del Digesto (CP022018) y suspendió en proyecto QP022020.

De igual forma, el proyecto QP012020 tuvo un ajuste de sus metas con la segunda modificación del POI 2020 (explicada en el capítulo 2 de este informe) y mejoró significativamente su desempeño. Es importante subrayar, como en otras ocasiones la relevancia que tienen las modificaciones de forma oportuna en el desempeño de los proyectos.

**Gráfico 2. Evolución de las evaluaciones trimestrales del objetivo 2**



*Ejecución de las metas de los proyectos:*

Al respecto, las direcciones y áreas responsables informaron:

- *QP032018. Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones*

Corresponde a los pagos de la licitación 2017LI-000002-SUTEL *"Contratación de servicios profesionales para que se realice el desarrollo, implementación y prestación de un servicio de hospedaje para un sistema WEB que permita la recolección, comparación y el análisis de registros detallados de comunicaciones (CDR)"*, los pagos se realizan por trimestre vencido (marzo, junio, setiembre, diciembre) a partir de la recepción del sistema (que fue en setiembre del año anterior).

Todo ha sido ejecutado tal y como se estableció para la Fase 3. El remanente presupuestario resulta del trámite del trimestre vencido en diciembre anterior que debe pagarse en enero.

Este proyecto no tuvo modificaciones, por tanto, no se le aplicaron medidas correctivas.

- *QP012020. Sistema nacional de gestión de terminales y listas blancas (SGTM)*

Con el contrato número 0432020710000011-00 comunicado el 30 de junio de 2020, se inició el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Terminales y Listas blancas, cuyo administrador es la DGC.

El 18 de agosto de 2020, el proveedor notifica sobre posibles atrasos para cumplir con el cronograma del proyecto dado que, al no estar designado el CGTM, no se contaría con el "Manual de Interfaces y Procesos", el cual describe los procedimientos y normas que los operadores y la Entidad de Referencia deben seguir para asegurar el correcto funcionamiento de todos los procesos administrativos que componen el SGTM, y que constituye uno de los requerimientos necesarios para el desarrollo del objeto contractual.

El 10 de diciembre de 2020, el proveedor solicitó una prórroga hasta que los operadores aprueben el "Manual de Interfaces y Procesos"; el Manual fue aprobado finalmente el 16 de diciembre de 2020 por los operadores.

Este desface implicó que la DGC remitiera a Proveeduría su respuesta a la solicitud formal de prórroga del contrato. Se recomendó aprobar la solicitud de prórroga al contrato al amparo de lo establecido en el artículo 206 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA) debido a atrasos no atribuibles al contratista; se definió una prórroga de 126 días naturales. El 12 de enero de 2021, el presidente del Consejo de Sutel aprobó la recomendación de prórroga.

**Recomendaciones DGEE**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la segunda modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de QP012020, con las siguientes acciones correctivas:

1) Ajuste en el cronograma del proyecto
2) Refuerzo de recurso humano de la DGC para el control del proyecto
3) Seguimiento de parte del Consejo y de PPCI en las reuniones mensuales de proyectos.

La DGC tiene dos ingenieros dedicados al proceso, para minimizar el impacto del desplazamiento del cronograma. El cronograma también tuvo un ajuste para estar de acuerdo con lo recomendado por la unidad de Finanzas en cuanto a la aplicación de las NICSP, que no tiene consecuencias negativas para la Sutel.

En cuanto al seguimiento se han realizado monitoreos para verificar el avance sobre las metas y que las medidas se cumplan en plazo.

Para minimizar el riesgo de no ejecución o retrasos, se tienen los dos ingenieros a cargo del proyecto y la revisión del Director de Calidad; quien está al tanto de los avances sobre el cronograma.

Este proyecto entra en fase operativa en 2022, por ello se valorará si es necesaria su inclusión en el PEI 2021-2025, que se está elaborando.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

El no cumplimiento de las metas 2020 implica la necesidad de reforzar los recursos relacionados al proyecto, lo que puede resultar en la recarga de trabajo de los funcionarios o en la necesidad de limitar la ejecución de otras tareas operativas para hacer frente al proyecto.

- *QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones*

Proyecto suspendido.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la segunda modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de QP022020, con las siguientes acciones correctivas:

1) Ejecución manual del proceso (el proyecto pretendía la automatización para agilizar el trámite)
2) Redistribución de las cargas entre los funcionarios de DGC para cumplir con las reclamaciones de los usuarios

La suspensión del proyecto obedece a la salida de personal de la Dirección que impactó el trabajo planeado para el 2020. Ante esta situación, la medida correctiva fue iniciar los procesos de reclutamiento y selección de forma que para el 2021, la DGC solventara su necesidad de personal. No obstante, por la complejidad de las plazas, el proceso aún no ha finalizado.

El proyecto tiene un riesgo de no ejecutarse si las condiciones actuales se mantienen en cuanto a la cantidad de personal disponible en la dirección. Por ello, se valorará incluirlo en el PEI 2021-2025 que se está elaborando.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

La carencia de personal en la DGC que pueda dedicarse al proyecto limitó durante el 2020 su ejecución. Es necesario que en 2021 se definan los reclutamientos de la dirección que permitan atender con prioridad este tema y otras tareas ordinarias.

- *CP022018. Digesto de normas y jurisprudencia*

De acuerdo con las metas trazadas, se realizaron todas las actividades planificadas y se obtuvo la participación de posibles oferentes para desarrollar las diferentes soluciones necesarias:

*- Sobre "Definición de los requerimientos técnicos y funcionales (alcance de la herramienta)":*
• En documento denominado TI - Requerimientos FINAL 13NOV2020 se definió el concepto de la herramienta
•En documento denominado SUTEL-HUS-TI-RE- Digesto, se describen las experiencias de usuario

Con base en la definición del concepto y experiencias de usuario, se procedió con el estudio y análisis de Mercado según la definición del punto anterior de los requerimientos técnicos y funcionales.

- Sobre el estudio y análisis de mercado:
• Por oficio 11297-SUTEL-UJ-2020 se invitó a la empresa ARANA a ofrecer su cotización para el desarrollo de la solución requerida.
• Por oficio 11298-SUTEL-UJ-2020 se invitó a la empresa Tecnology Core a ofrecer su cotización para el desarrollo de la solución requerida.
• Por oficio 11304-SUTEL-UJ-2020 se invitó a la empresa BABEL a ofrecer su cotización para el desarrollo de la solución requerida.
• Por oficio 11307-SUTEL-UJ-2020 se invitó a la empresa Microsoft a ofrecer su cotización para el desarrollo de la solución requerida.
• Por oficio 11332-SUTEL-UJ-2020 se invitó a la empresa BDM Sales Solutions a ofrecer su cotización para el desarrollo de la solución requerida.
• Por oficio 11333-SUTEL-UJ-2020 se invitó a la empresa ITCO a ofrecer su cotización para el desarrollo de la solución requerida.

De las anteriores solicitudes, se recibieron tres respuestas que constituyen la base para determinar posibles requerimientos técnicos y costos de la solución requerida.

- Para la determinación del presupuesto necesarios, se obtuvieron las siguientes respuestas:
• NI-13137-2020, propuesta de Tecnology Core
• NI-17359-2020, propuesta de Aranas.
• Correo del 05/01/2021, propuesta de Babel.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la segunda modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de CP022018 con las siguientes acciones correctivas:

1) Reunión de PPCI, un miembro del Consejo y el Administrador del proyecto para la definición de la ruta crítica
2) Partiendo de los resultados de esa reunión determinación de las necesidades del proyecto: equipo de trabajo de apoyo, equipo técnico, etc.
3) Seguimiento de parte del Consejo y de PPCI en las reuniones mensuales de proyectos.

El equipo de proyecto se reunió con Planificación y la señora Hannia Vega, miembro del Consejo para determinar la ruta crítica y la necesidad de participación de otras dependencias. De esa reunión, se incorporó de lleno Tecnologías de Información al proceso y a la revisión de los requerimientos; como un apoyo técnico en el desarrollo.

En cuanto al seguimiento, el área de PPCI ha estado al tanto de los avances del proyecto con el fin de monitorear si requiere algún apoyo adicional.

Sobre los riesgos determinados, el principal factor para minimizar la posibilidad de retrasos es la participación de TI en conjunto con la Unidad Jurídica, que permita el cumplimiento del cronograma.

Este proyecto será tomado en cuenta en la elaboración del plan estratégico 2021-2025. En cuanto al PEI 2016-2020, no existía una línea estratégica asociada al proyecto.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

Es importante velar por la participación de todos los involucrados en el desarrollo del proyecto, ya que las cargas del trabajo podrían dificultar el cumplimiento de las metas. Se ha requerido un esfuerzo adicional de los involucrados en el proyecto para que en 2020 se desarrollaran los productos que se tienen y para cumplir el cronograma.

### 3.2.3 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 1 meta, cargo de la Unidad de Tecnologías de Información de la Dirección General de Operaciones; el presupuesto originalmente planteado es de ¢169.500.000,00 después de las modificaciones presupuestarias, los recursos asociados al proyecto se suspendieron para la ejecución de un presupuesto extraordinario para minimizar el impacto negativo de la pandemia por Covid-19 en el mercado de telecomunicaciones.

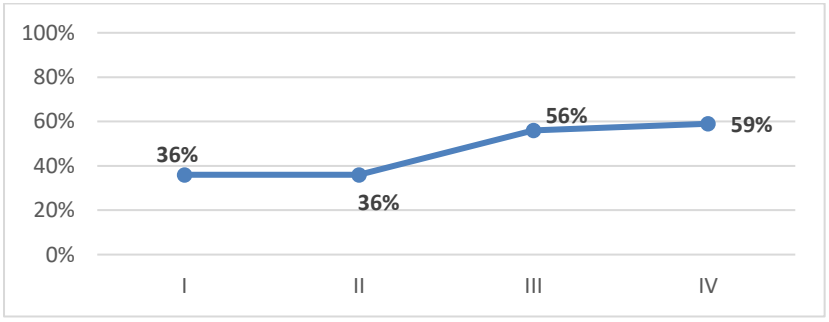
Al 31 de diciembre de 2020, se ha ejecutado en promedio el 59% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 5.

**Cuadro No. 5: Detalle de metas y proyectos**
**Objetivo Estratégico 3**

| TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| USUARIOS | TP01 2018 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | 1) Desarrollo del entregable A, procesos<br>2) Desarrollo del entregable B, configurar licenciamiento | 36% | 59% | En desarrollo de la Actividad | 169 500 000,00 | - | - | DGO |
| | | | TOTAL | 36% | 59% | | 169 500 000,00 | - | - | |

La modificación 2, aprobó el cambio de las metas del proyecto TP012018, eso incidió en la evaluación trimestral del proyecto, como puede observarse en el gráfico 3.

**Gráfico 3. Evolución de las evaluaciones trimestrales del objetivo 3**




*<u>Ejecución de las metas de los proyectos</u>:*

- *TP012018. Plataforma de interoperabilidad*

En la segunda modificación del POI 2020, se limitó el uso de recursos presupuestarios en 2020 y 2021; por ello sus metas y cronogramas debieron ser ajustadas, para responder a actividades internas.

La ejecución de las tareas se efectuó de acuerdo con las metas 2020 especificadas en la última gestión de cambio del proyecto; las propuestas fueron creadas por un equipo de trabajo de acuerdo con los afines de cada una de las Unidades.

Los documentos elaborados son:
*Propuesta de estrategia para la adquisición del componente de Firma Digital.
*Listado de procedimiento/procesos de la Dirección de Operaciones.
*Propuesta de política/procedimiento de accesos a servidores.
*Propuesta de política/procedimiento de respaldos.
*Propuesta de política/procedimiento de uso de Sharepoint.
*Propuesta de política/procedimiento de migración y conversión de formatos.
*Propuesta de política/procedimiento de código fuente y lenguaje.

*Propuesta de reglas de acceso y permisos.

Además, la unidad de Tecnologías de Información solicitó la suspensión del proyecto con el oficio 1155-SUTEL-DGO-2022 del 18 de diciembre 2020; ya que venció el contrato por tiempo determinado de la funcionaria encargada del proyecto y en el tanto se hacen gestiones para una nueva contratación. Esta suspensión será valorada con el director de Operaciones y el Consejo de la Sutel para determinar cómo proceder.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la segunda modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de TP012018 con las siguientes acciones correctivas:

1) Reformular las metas de la plataforma para adelantar labores internas del proyecto
2) Ejecutar labores que apoyen el proceso de interoperabilidad y fortalezcan las políticas de gestión digitales
3) Realizar un cambio en el cronograma y en las actividades que permitan revelar la ruta crítica del proyecto.
4) Seguimiento de parte del Consejo y de PPCI en las reuniones mensuales de proyectos.

Las metas fueron replanteadas y el equipo de proyecto se dio a la tarea de completar la documentación interna que puede apoyar el desarrollo de software. No obstante, la finalización del contrato por tiempo determinado de la funcionaria a cargo del proyecto impone un riesgo de desplazar el cronograma nuevamente.

Con la limitación de recurso humano y la carga laboral en TI, el riesgo de retraso del proyecto es muy alto y su impacto en la estrategia institucional, también lo es.

Este proyecto será tomado en cuenta en la elaboración del plan estratégico 2021-2025. En cuanto al PEI 2016-2020, se determina como una brecha por solventar para el siguiente periodo.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

El impacto del proyecto en la estrategia institucional es muy alto, ya que involucra una serie de procesos que son relevantes en la institución y promueven la automatización y la reducción de tiempos. No obstante, la demora en 2020, por eventos imprevisibles, como ha sido la pandemia implica que los procesos se sigan haciendo manualmente y que la posibilidad de una interacción automatizada quede para la definición del siguiente plan estratégico que está en construcción.

En el tanto se logra este proyecto, la institución continuará realizando los procedimientos de forma manual como hasta la fecha lo ha hecho.

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

Este objetivo está compuesto de 1 meta a cargo de la Dirección General de Fonatel; el presupuesto originalmente planteado es de ¢72.450.000,00 después de las modificaciones presupuestarias, se suspendieron los recursos y se trasladaron para el 2021.

La disminución sobre los recursos presupuestarios para el 2020 se debió a la orden del Consejo de la Sutel para la revisión del *dashboard* de indicadores de Fonatel por parte de las direcciones de Mercados y Fonatel, que desplazó el uso de los recursos al 2021.

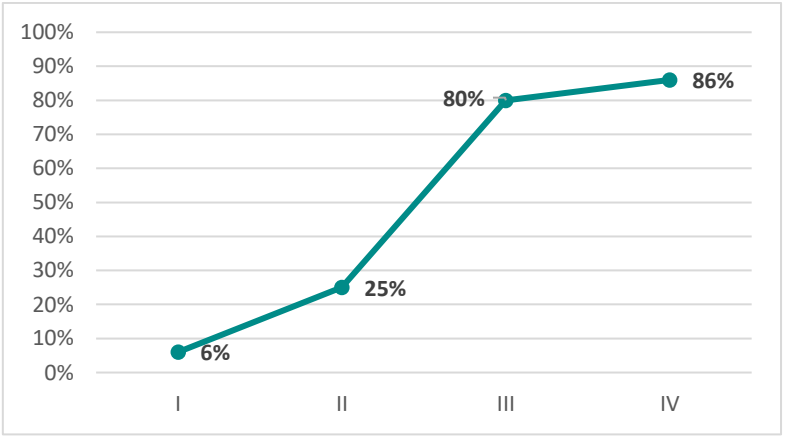
Al 31 de diciembre de 2020, se ha ejecutado en promedio el 86% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el cuadro 6.

**Cuadro No. 6: Detalle de metas y proyectos**
**Objetivo Estratégico 4**

| TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| ACCESO UNIVERSAL | FP02 2018 | Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL<br>Fase 3: desarrollo de la herramienta. | Desarrollo de la herramienta e implementación | 25% | 86% | Gestión de adquisiciones | 72450000 | - | - | DGF |
| | | | **TOTAL** | **25%** | **86%** | | **72 450 000,00** | **-** | **-** | |

El gráfico 4, demuestra la evolución sostenida del proyecto de la Dirección General de Fonatel; principalmente a partir de la segunda modificación al POI 2020, que ajustó las metas a lo requerido por el Consejo de la Sutel.

**Gráfico 4. Evolución de las evaluaciones trimestrales del objetivo 4**



*Ejecución de las metas de los proyectos:*

Sobre el desempeño de los proyectos, la Dirección informó:

- *FP022018. Evaluación de impacto de los proyectos de Fonatel*

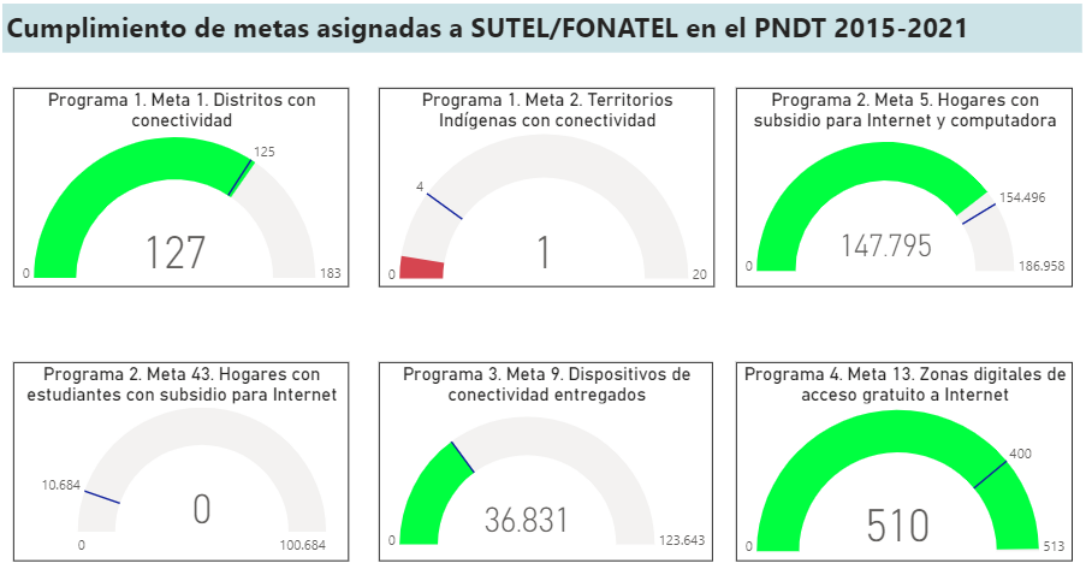
En atención a la resolución RCS-301-2019 del Consejo de la SUTEL y en seguimiento de las recomendaciones realizadas por la Dirección General de Mercados mediante los oficios 00642-SUTEL-DGM-202 y 01045-SUTEL-DGM-2020, aprobadas por medio del acuerdo 034-013-2020 y reiterado el desarrollo de éstos en el acuerdo 008-022-2020, se detiene el avance del proyecto FP022018 y se efectúa el traslado del funcionario Juan Pablo Solís Alvarado a la DGM para dedicarse al proceso de revisión ajuste y validación del catálogo de indicadores operativos del FONATEL.

El trabajo conjunto entre la DGF y la DGM se terminó con la entrega del catálogo de indicadores, aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante los acuerdos: 002-031-2020, 003-031-2020 y 011-057-2020. De esta forma se cumple con la primera meta para este proyecto, según la segunda solicitud de modificación al POI 2020, aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 002-043-2020.

Debido a la necesidad de contar con datos validados y actualizados de forma expedita, se estableció un nuevo proceso de cálculo y validación de indicadores del FONATEL, lo que llevó a la confección de una base de datos que debe ser actualizada mensualmente de forma manual y validada por DGM. Esta base de datos debe ser utilizada para generar diferentes formatos de presentación: un Informe Ejecutivo mensual, presentaciones y un *dashboard* confeccionado en el programa Power BI, los cuales se deben actualizar de forma mensual.

El *dashboard* se publica de forma mensual desde junio de 2020, es elaborado de forma manual con la información de los indicadores que fueron presentados y avalados por el Consejo con los acuerdos 011-043-2020, 002-048-2020 y 024-055-2020; el enlace de consulta es https://www.sutel.go.cr/pagina/avance-de-los-proyectos-de-fonatel

**Figura 2**
***Dashboard* de indicadores de Fonatel**




Como parte de las conclusiones y recomendaciones indicadas en el Informe de estado y avance del Sistema de Evaluación y Monitoreo del FONATEL en atención a las Disposiciones 4.4 y 4.12 del Informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República, se propuso un replanteamiento para el desarrollo del Sistema de Evaluación y Monitoreo del FONATEL (SIMEF), lo que implica realizar el levantamiento de nuevos requerimientos técnicos ajustados a la nueva propuesta de solución e iniciar el proceso para la confección del pliego cartelario y su respectivo proceso de licitación y adjudicación. Mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 029-058-2020 se aprueba la hoja de ruta establecida en el informe 06560-SUTEL-DGF-2020 para atender las disposiciones de la Contraloría General de la República. De acuerdo con dicha hoja de ruta, se espera tener listo el cartel de licitación en 89 días hábiles para dar inicio al proceso de contratación.

Es importante indicar que por medio del oficio FOR-EXT-CGR-DFOE-001-00438-2020 la Contraloría General de la República aprobó la solicitud de prórroga para la ejecución de este proyecto, proponiendo como fecha de vencimiento o entrega el 17 de enero del 2022.

Durante el último trimestre, se levantaron los requerimientos técnicos, se confeccionó la propuesta de cartel de licitación, el cual se envió a la Unidad de TI el 18 de noviembre para su revisión, por parte de la asesora Natalia Salazar (a cargo del proceso según acuerdo 029-058-2020) con copia a los miembros del Consejo de la Sutel.

La Unidad de TI envió las observaciones al cartel el 15 de diciembre, las cuales están siendo revisadas y corregidas por parte de la DGF con apoyo de la asesora del Consejo.

Para la segunda semana de enero 2021 (según disponibilidad de la Unidad de TI) con el fin de actualizar el estudio de mercado respectivo.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la segunda modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de FP022018 con las siguientes acciones correctivas:

1) Colaboración de la DGM en la revisión de indicadores
2) Asignación de una asesora especialista en proyectos para coordinar las labores relacionadas con el proyecto
3) Conformación de un equipo a cargo de la Asesora para la revisión de los términos de referencia.
4) Seguimiento de parte del Consejo y de PPCI en las reuniones mensuales de proyectos.

Al respecto, la Dirección General de Fonatel ha realizado las siguientes acciones:

- Puesta en ejecución de las nuevas plantillas de recolección de datos para la presentación del avance mensual de los indicadores de los programas y proyectos del FONATEL, de parte del Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL, por medio de sus unidades de gestión.
- Establecimiento de un nuevo proceso para la recolección y procesamiento de datos, cálculo y presentación de indicadores, a partir de la recepción de los informes de estado y avance de los proyectos y programas presentados por el Fiduciario del Fideicomiso, por medio de sus unidades de gestión.
- Diseño y confección de un archivo unificado que sirviera de base de datos para el cálculo de los indicadores de gestión del FONATEL, así como para los distintos formatos de presentación de dicha información.
- Proceso de mejora continua y mantenimiento del dashboard interactivo publicado en el sitio WEB de la SURTEL.
- Confección y presentación del Informe Ejecutivo Mensual para el reporte del estado y avance de los proyectos y programas del FONATEL al Consejo de la SUTEL.

El desplazamiento del cronograma condujo a que el proyecto finalice en 2021; no obstante, mejoró las condiciones del producto que se reciba y fortaleció la capacidad de la herramienta para la toma de decisiones. El retraso en el cronograma permitió robustecer los resultados del proyecto y consecuentemente, el cumplimiento de las metas trazadas.

Existe la posibilidad de que la nueva complejidad de la herramienta implique un plazo más extenso para su desarrollo e implementación, que tiene que ser valorado por el equipo técnico y por Tecnologías de Información.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

Si bien el retraso del desarrollo de la herramienta automatizada impacta las metas trazadas en 2020, el producto que se ha realizado, refuerza la capacidad de Sutel para tomar decisiones y provee un marco de mayor control para la gestión del Fondo; es decir, sobre las metas estratégicas sí hay una contribución positiva del replanteamiento del proyecto.

### 3.2.5 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; el presupuesto originalmente planteado es de ¢2,850,000.0 que no sufrió variaciones con las modificaciones al POI 2020.

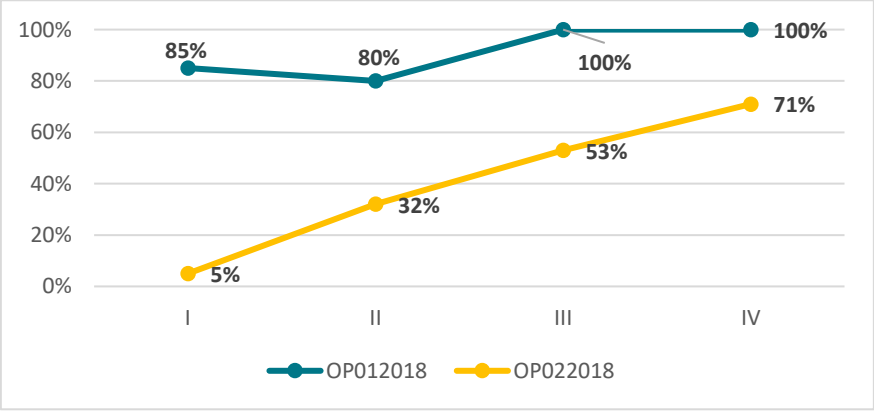
Al 31 de diciembre de 2020, se ha ejecutado en promedio el 86% de las metas formuladas para este objetivo. No se ejecutaron recursos. El detalle se muestra en el cuadro 7.

**Cuadro No. 7: Detalle de metas y proyectos**
**Objetivo Estratégico 5**

| TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| INNOVACION | OP01 2018 | Banco de proyectos SUTEL | Implementacion de banco de proyectos | 80% | 100% | Cierre del proyecto | - | - | - | DGO |
| INNOVACION | OP02 2018 | Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado. | Aprobacion de ajustes en competencia mas su implementacion<br>revision y actualizacion del diagnostico<br>Revision de insumos para la propuesta de ajuste institucional | 32% | 71% | Desarrollo de la actividad | 2 825 000,00 | 2 825 000,00 | - | DGO |
| | | | **TOTAL** | **56%** | **86%** | | **2 825 000,00** | **2 825 000,00** | **-** | |

Después de la aprobación de la modificación 3, para el tercer trimestre, el proyecto OP022018 tuvo un importante repunte en las evaluaciones, como lo demuestra el gráfico 5.

**Gráfico 5. Evolución de las evaluaciones trimestrales del objetivo 5**




*<u>Ejecución de las metas de los proyectos</u>:*

Al respecto, la DGO informó:

- *OP012018. Banco de proyectos SUTEL*

Al respecto, la unidad de PPCI reporta el cumplimiento de esta meta con la presentación de la metodología correspondiente con el oficio 07437-SUTEL-DGO-2020 del 20 de agosto de 2020. Aprobado por el Consejo mediante oficio acuerdo 011-059-2020 en sesión del 27 de agosto de 2020.

Este proyecto no tuvo modificaciones, por tanto, no se le aplicaron medidas correctivas.

- *OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF, de cara a la evolución del mercado*

Al respecto, la DGO indica que:

El cronograma no se ha ejecutado según lo previsto. La primera etapa fue aprobada en fecha posterior a la programada, por lo cual fue necesario ajustar metas y reforzar el equipo de trabajo.

La ejecución de la primera etapa permitió visualizar la complejidad del proyecto y que los plazos y forma de desarrollo debe replantearse.

Los profesionales que participaron en la primera etapa simultáneamente brindaron información adicional solicitada por la Junta Directiva y reuniones a solicitud de la Contraloría General de la República, para atender sus consultas sobre este tema. No obstante, en el ultimo mes del año, una de las funcionarias del equipo de proyecto renunció a la institución, lo que implica el reajuste de las cargas de trabajo y la participación de los otros miembros del equipo para el periodo 2021.

**Recomendaciones DGEE:**

*2.1 Estado de las medidas correctivas indicadas en esta modificación, identificando los riesgos potenciales del desplazamiento de las metas y afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

En la tercera modificación al POI 2020, se incluyó el cambio de OP022018 con las siguientes acciones correctivas:

1) Incorporación de más funcionarios en el proyecto
2) Se mantiene el plazo del proyecto, pero se realiza un ajuste en el cronograma de trabajo

Al respecto, de acuerdo con lo reportado por la DGO se realizaron las siguientes acciones:

- Se ajustaron las metas de acuerdo con la tercera modificación de proyectos POI 2020, aprobada por el Consejo y la Junta Directiva de la Aresep.
- Se integraron al equipo de trabajo la profesional 5 asignado a la DGO y un nuevo profesional 5 de Recursos Humanos, más apoyo del Profesional 2 de Control Interno de la DGO.
- En ejecución la nueva programación. Se ha recopilado información de la DGO y se encuentra en etapa de análisis para realizar reuniones con las unidades y preparar el informe.

En el caso de este proyecto no hubo un aumento de tiempo, sino un reajuste de las metas para revelar la complejidad del proyecto. Este proyecto se analizará dentro de la construcción del PEI 2021-2025.

Existe un riesgo por la renuncia de la profesional que tenía asignada una participación importante en el desarrollo de este proyecto; que conduce a una reprogramación de su ejecución; el equipo de proyecto está preparando una modificación.

*2.2 Detallar el impacto de la afectación del no cumplimiento de las metas 2020.*

El no cumplimiento de las metas 2020 implica la necesidad de reforzar los recursos lo que puede resultar en la recarga de trabajo de los funcionarios o en la necesidad de limitar la ejecución de otras tareas operativas para hacer frente al proyecto.

## 3.3 Uso de los recursos que se dejaron de ejecutar en 2020

En atención a la recomendación de la DGEE, sobre:
"*2.4 Informe detallado del uso de los recursos que se estarían dejando de ejecutar correspondientes al POI 2020 aprobados por la Junta Directiva según fuente de financiamiento."*

A continuación, se detalla por fuente de financiamiento las acciones que se realizaron sobre los recursos provenientes de los proyectos.

### 3.3.1 Regulación de las telecomunicaciones

El POI 2020 para canon de regulación de las telecomunicaciones fue aprobado por ¢1.037.219.865,00 para el inicio del periodo. Posteriormente, con las modificaciones el monto fue disminuido a ¢185.497.332,00.

Esas disminuciones generaron una diferencia de ¢851.722.533,00 de superávit que fue asignado en su totalidad a la fase 2021 de cada uno de los proyectos detallados en el cuadro 8.

**Cuadro 8. Cambios en el financiamiento de los proyectos de Regulación de las Telecomunicaciones**

| CANON DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **Monto original** | **Monto modificado** | **PAGADO** | **Diferencia (original - modificado)** | **Diferencia (modficado -pagado)** |
| MP012020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles | 84 687 624,00 | 84 687 624,00 | 79 638 340,00 | - | (5 049 284,00) |
| MP022020 | Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 238 204 000,00 | 62 628 052,00 | - | (175 575 948,00) | (62 628 052,00) |
| QP032018 | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones | 38 181 656,00 | 38 181 656,00 | 26 636 241,00 | - | (11 545 415,00) |
| QP012020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas | 665 570 000,00 | - | - | (665 570 000,00) | - |
| QP022020 | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones | 10 576 585,00 | - | - | (10 576 585,00) | - |
| CP022018 | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel | - | - | - | - | - |
| ***Total Recursos Regulación Telecomunicaciones*** | | ***1 037 219 865,00*** | ***185 497 332,00*** | ***106 274 581,00*** | ***(851 722 533,00)*** | ***(79 222 751,00)*** |

El objetivo es disminuir el monto a cobrar por Canon de regulación de las telecomunicaciones para los operadores, y asignar la mayor cantidad de superávit en el Presupuesto Ordinario 2021; en cuanto a la diferencia que resultó del monto modificado menos el pagado, este se incluirá en un presupuesto extraordinario posterior a la liquidación presupuestaria.

El presupuesto ordinario de la Sutel fue aprobado por la Contraloría General mediante oficio DFOE-IFR-0754 del 9 de diciembre de 2020; en el Presupuesto 2021 se observa la asignación del superávit de regulación para cada uno de los proyectos de regulación incluidos en el POI 2021. El detalle se muestra en la imagen 2.

Como puede observarse, el monto de todas las fuentes coincide con el aprobado para el POI 2021 que es de ¢1.833.140.772,00; acuerdos: 004-061-2020 del Consejo de la Sutel del 8 de setiembre de 2020 y 12-83-2020 de la Junta Directiva de Aresep del 06 de octubre de 2020.

**Imagen 2. Aplicación del superávit de Regulación de telecomunicaciones en el presupuesto ordinario 2021**

| Cuadro N° 13<br>Superintendencia de Telecomunicaciones<br>Presupuesto Inicial 2021<br>Composición del superávit por fuente de financiamiento<br>Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2019-2021<br>(colones) | | |
|---|---|---|
| | **TOTAL (todas las fuentes)** | **Canon Regulación Telecomunicaciones** |
| **PRESUPUESTO INICIAL 2021**<br><br>Superávit Específico Acumulado Estimado 2020 - Incorporado en 2021<br><br>**Proyectos del POI-2021** | **1 833 140 772,0** | **994 148 302,0** |
| *M-1 (2020)*<br>*Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles* | *111 049 168,0* | *111 049 168,0* |
| *M-2 (2020)*<br>*Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE* | *296 885 077,0* | *296 885 077,0* |
| *Q-3 (2018)*<br>*Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones* | *38 181 656,0* | *38 181 656,0* |
| *Q-1 (2020)*<br>*Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas* | *535 382 903,0* | *535 382 903,0* |
| *Q-2 (2020)*<br>*Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones* | *10 401 646,0* | *10 401 646,0* |
| *E-1 (2020)*<br>*Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico* | *258 189 316,0* | |
| *E-2 (2020)*<br>*Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)* | *274 572 753,0* | |
| *E-3 (2018)*<br>*Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta)* | *233 203 253,0* | |
| *Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL*<br>*Fase 3: desarrollo de la herramienta.* | *72 450 000,0* | |
| *O-2 (2018)*<br>*Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado.* | *2 825 000,0* | *2 247 852,0* |

## 3.3.2 Espectro Radioeléctrico

El POI 2020 para canon de reserva del espectro radioeléctrico fue aprobado por ¢512.977.173,00 para el inicio del periodo. Posteriormente, con las modificaciones el monto fue disminuido a ¢347.252.080,00.

Esas disminuciones generaron una diferencia de ¢165.725.093,00 de superávit que fue asignado en su totalidad a la fase 2021 de cada uno de los proyectos detallados en el cuadro 9.

**Cuadro 9. Cambios en el financiamiento de los proyectos de Espectro Radioeléctrico**

| ESPECTRO RADIOELÉCTRICO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **Monto original** | **Monto modificado** | **PAGADO** | **Diferencia (original - modificado)** | **Diferencia (modficado -pagado)** |
| EP012020 | Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico | 282 292 080,00 | 282 292 080,00 | 271 346 400,00 | - | (10 945 680,00) |
| EP022020 | Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021) | - | - | - | - | - |
| EP032018 | Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta) | 230 685 093,00 | 64 960 000,00 | 63 555 690,00 | (165 725 093,00) | (1 404 310,00) |
| ***Total Recursos Espectro Radioeléctrico*** | | ***512 977 173,00*** | ***347 252 080,00*** | ***334 902 090,00*** | ***(165 725 093,00)*** | ***(12 349 990,00)*** |

Al igual que en regulación, el objetivo es disminuir el monto de canon de espectro y utilizar la mayor cantidad posible de los recursos del Superávit; en el Presupuesto 2021 se observa la asignación del superávit para cada uno de los proyectos de espectro incluidos en el POI 2021. El detalle se muestra en la imagen 3.

Como puede observarse, el monto de todas las fuentes coincide con el aprobado para el POI 2021 que es de ¢1.833.140.772,00; acuerdos: 004-061-2020 del Consejo de la Sutel del 8 de setiembre de 2020 y 12-83-2020 de la Junta Directiva de Aresep del 06 de octubre de 2020.

**Imagen 3. Aplicación del superávit de Espectro radioeléctrico en el presupuesto ordinario 2021**

| Cuadro N° 13<br>Superintendencia de Telecomunicaciones<br>Presupuesto Inicial 2021<br>Composición del superávit por fuente de financiamiento<br>Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2019-2021<br>(colones) | | |
|---|---|---|
| | **TOTAL (todas las fuentes)** | **Espectro Radioeléctrico** |
| **PRESUPUESTO INICIAL 2021**<br>Superávit Específico Acumulado Estimado 2020 - Incorporado en 2021 | | |
| **Proyectos del POI-2021** | **1 833 140 772,0** | **766 175 785,0** |
| *M-1 (2020)*<br>*Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles* | *111 049 168,0* | |
| *M-2 (2020)*<br>*Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE* | *296 885 077,0* | |
| *Q-3 (2018)*<br>*Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones* | *38 181 656,0* | |
| *Q-1 (2020)*<br>*Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas* | *535 382 903,0* | |
| *Q-2 (2020)*<br>*Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones* | *10 401 646,0* | |
| *E-1 (2020)*<br>*Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico* | *258 189 316,0* | *258 189 316,0* |
| *E-2 (2020)*<br>*Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)* | *274 572 753,0* | *274 572 753,0* |
| *E-3 (2018)*<br>*Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta)* | *233 203 253,0* | *233 203 253,0* |
| *Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL*<br>*Fase 3: desarrollo de la herramienta.* | *72 450 000,0* | |
| *O-2 (2018)*<br>*Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado.* | *2 825 000,0* | *210 463,0* |

## 3.3.3 Administración del Fonatel

El POI 2020 para la administración de Fonatel fue aprobado por ¢72.450.000,00 para el inicio del periodo. Posteriormente, con las modificaciones el monto fue disminuido en su totalidad.

Esa disminución generó una diferencia de ¢72.450.000,00 de superávit que fue asignado en su totalidad a la fase 2021 del proyecto detallado en el cuadro 9.

## Cuadro 9. Cambios en el financiamiento de los proyectos de la Administración de Fonatel

| ADMINISTRACIÓN DEL FONATEL | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **Monto original** | **Monto modificado** | **PAGADO** | **Diferencia (original - modificado)** | **Diferencia (modficado -pagado)** |
| FP02 2018 | Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL Fase 3: desarrollo de la herramienta. | 72 450 000,00 | - | - | - 72 450 000,00 | - |
| ***Total Recursos Administración de Fonatel*** | | ***72 450 000,00*** | **-** | **-** | ***(72 450 000,00)*** | **-** |

Al igual que en regulación, el objetivo es asignar el superávit de Fonatel en el mismo proyecto; en el Presupuesto 2021 se observa la asignación del superávit. El detalle se muestra en la imagen 4.

Como puede observarse, el monto de todas las fuentes coincide con el aprobado para el POI 2021 que es de ¢1.833.140.772,00; acuerdos: 004-061-2020 del Consejo de la Sutel del 8 de setiembre de 2020 y 12-83-2020 de la Junta Directiva de Aresep del 06 de octubre de 2020.

**Imagen 4. Aplicación del superávit de la Administración de Fonatel en el presupuesto ordinario 2021**

| Cuadro N° 13<br>Superintendencia de Telecomunicaciones<br>Presupuesto Inicial 2021<br>Composición del superávit por fuente de financiamiento<br>Aplicación del superávit por fuente de financiamiento durante periodo 2019-2021<br>(colones) | | |
|---|---|---|
| | **TOTAL (todas las fuentes)** | **Fonatel** |
| PRESUPUESTO INICIAL 2021<br><br>Superávit Específico Acumulado Estimado 2020 - Incorporado en 2021<br><br>Proyectos del POI-2021 | 1 833 140 772,0 | 72 816 685,0 |
| *M-1 (2020)*<br>*Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles* | *111 049 168,0* | |
| *M-2 (2020)*<br>*Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE* | *296 885 077,0* | |
| *Q-3 (2018)*<br>*Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones* | *38 181 656,0* | |
| *Q-1 (2020)*<br>*Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas* | *535 382 903,0* | |
| *Q-2 (2020)*<br>*Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones* | *10 401 646,0* | |
| *E-1 (2020)*<br>*Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico* | *258 189 316,0* | |
| *E-2 (2020)*<br>*Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)* | *274 572 753,0* | |
| *E-3 (2018)*<br>*Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta)* | *233 203 253,0* | |
| *Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL*<br>*Fase 3: desarrollo de la herramienta.* | *72 450 000,0* | *72 450 000,0* |
| *O-2 (2018)*<br>*Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado.* | *2 825 000,0* | *366 685,0* |

### 3.3.4 Comunes a todas las fuentes de financiamiento

El POI 2020 para los proyectos comunes a todas las fuentes de financiamiento fue aprobado por ¢172.325.000,00 para el inicio del periodo. Posteriormente, con las modificaciones el monto fue disminuido a ¢2.825.000,00.

Esa disminución generó una diferencia de ¢169.500.000,00 de superávit que fue asignado en su totalidad en el presupuesto extraordinario 02-2020.

**Cuadro 10. Cambios en el financiamiento de los proyectos Comunes a todas las fuentes**

| INSTITUCIONALES (COMUNES A TODAS LAS FUENTES) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Cód.** | **NOMBRE DEL PROYECTO** | **Monto original** | **Monto modificado** | **PAGADO** | **Diferencia (original - modificado)** | **Diferencia (modficado -pagado)** |
| TP01 2018 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | 169 500 000,00 | - | - | - 169 500 000,00 | - |
| OP01 2018 | Banco de proyectos SUTEL | - | - | - | - | - |
| OP02 2018 | Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado. | 2 825 000,00 | 2 825 000,00 | - | - | (2 825 000,00) |
| ***Total Recursos Comunes a todas las fuentes*** | | ***172 325 000,00*** | ***2 825 000,00*** | **-** | ***(169 500 000,00)*** | ***(2 825 000,00)*** |

El proyecto TP012018 sufrió una gestión de cambio a raíz de la emergencia nacional por el COVID-19, que pospuso la utilización de los recursos presupuestados hasta que las condiciones financieras del sector de telecomunicaciones mejoren; lo anterior en cumplimiento del acuerdo 005-029-2020 del 8 de abril de 2020, del Consejo de la Sutel que dispuso:

*"Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, de manera excepcional, se excluyan del POI 2021 los recursos asignados al proyecto "T-1 (2018) Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales", ya que SUTEL está en proceso de elaboración de una modificación que les será presentada, en la cual se plantearán ajustes en el plazo, además de que la primera erogación de recursos estaría programada para el 2022. "*

La reducción del presupuesto del proyecto tanto para 2020 como para 2021 tuvo como objetivo la generación de un presupuesto extraordinario para la mitigar los efectos de la pandemia y aliviar el monto de los pagos de los operadores. El presupuesto extraordinario 02-2020 fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-IFR-0539 del 20 de agosto de 2020 por un monto de ¢812.281.393,00; que fueron rebajados de la facturación durante los últimos cuatro meses del año 2020.

En cuanto al monto del proyecto OP020218, está financiado con el superávit estimado[5] que se realizó para el Presupuesto Ordinario 2021 aprobado por la Contraloría (ver imágenes 2,3 y 4 para la composición por cada fuente de financiamiento).

[5] *El superávit estimado es la proyección que se realiza sobre los pagos que podrían ocurrir en el año siguiente producto del avance de las metas y de las contrataciones relacionadas. El objetivo de la estimación es trasladar como "compromisos de pago 2021" las actividades o proyectos que requieren los recursos, identificándolos como superávit y evitando el cobro de cánones por esas actividades que ya estaban incluidas en el presupuesto anterior.*

## 3.4 Evaluación de las actividades de rutina

### 3.4.1 Aspectos generales sobre las actividades de rutina

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno propuso un ajuste a la "Metodología de Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos del Plan Operativo Institucional", el cual fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 011-059-2020 del 27 de agosto de 2020.

Aplicando la variación en la metodología, se considera como "actividad" aquellas que cumplan con los siguientes aspectos:

- Proyectos que originalmente fueron POI que se encuentran en su fase de operación e implican costos recurrentes.
- Casos que derivan de una contratación ya adjudicada y que implican pagos recurrentes.
- Los que tienen una periodicidad para su ejecución determinada previamente.
- Mantenimientos operativos de sistemas, con pagos recurrentes.
- Cambio en la forma de ejecución de un proceso cuando se transforma de manual a un proceso automatizado.
- Actualización de procesos o procedimientos.

### 3.4.2 Avances en las actividades de rutina

Las actividades de rutina determinadas como relevantes para el 2020 totalizan en ¢1.979.751.511,00; de los cuales al finalizar el periodo se pagaron ¢1.597.762.798,00; que equivalen al 81% de lo planeado.

**Cuadro 11: Avance de las actividades de rutina**

| Dirección | RUTINA | | PRESUPUESTO | |
|---|---|---|---|---|
| | # Proyectos | % avance | Planeado | Pagado |
| Calidad | 3 | 100% | 1 520 315 884,00 | 1 435 201 360,00 |
| Espectro | 1 | 100% | 12 396 503,00 | - |
| Mercados | 3 | 100% | 695 000,00 | - |
| FONATEL | 0 | NA | NA | NA |
| Operaciones | 4 | 44% | 252 405 569,00 | 6 688 290,00 |
| Institucionales | 4 | 100% | 193 938 555,00 | 155 873 148,00 |
| **TOTAL** | **15** | **89%** | **1 979 751 511,00** | **1 597 762 798,00** |

Existe una disminución entre los recursos reportados al 30 de junio por concepto de actividades de rutina y los reportados al 31 de diciembre de ¢107.137.226,00; esto se debe a la aplicación del presupuesto extraordinario 02 y las modificaciones presupuestarias relacionadas, que disminuyeron el disponible de algunas partidas de rutina para mitigar los efectos negativos de la pandemia por el COVID-19, mediante una reducción en el cobro.

En el apéndice C se da un detalle de las actividades que se incorporaron en el presupuesto 2020 y que se reportan como parte de la rutina de la institución, además de las justificaciones aportadas por cada una de las áreas. El avance en el cumplimiento de las metas de las actividades de rutina que se les realizó el seguimiento es de un 89% en promedio.

De los recursos planeados para las actividades de rutina, ¢1.347.812.005,00 corresponden al pago del Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio y su ampliación, con sondas móviles en lugar de los equipos drive test para la revisión de los umbrales de calidad de los servicios. Esta actividad representa el 68% de los recursos planeados.

Existe un remanente de ¢381.988.713,00 que no presenta movimientos; al respecto, existen 7 actividades que concentran el 93% del saldo entre lo ejecutado y lo planeado:

**Cuadro 12: saldos de las actividades de rutina 2020**

| Actividad | | Saldo | Justificación | responsable |
|---|---|---|---|---|
| OR11 2020 | Actualización del sistema Administrativo de la Sutel (ERP) | 103 245 569,00 | No inició proceso de contratación. Dinero se traslada para PO-2021 | DGO |
| OR02 2020 | Plan Estratégico Institucional SUTEL 2021-2025 | 91 621 710,00 | Registra un solo pago. Dinero se traslada para PO-2021 | DGO |
| QO05 2018 | Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio | 69 263 820,00 | Diferencia por tipo de cambio | DGC |
| OR03 2020 | Propuesta para el rediseño del actual Sistema de Evaluación del Desempeño | 50 850 000,00 | No inició proceso de contratación. Dinero se traslada para PO-2021 | DGO |
| QP01 2018 | Proyecto de medición de la Calidad desde la perspectiva del usuario | 15 850 704,00 | Diferencia por tipo de cambio | DGC |
| MR01 2020 | Evento de estadísticas institucionales | 13 138 555,00 | Por la pandemia, los eventos están cancelados. | DGM |
| EA20 2020 | Visualización de resultados de comprobación del espectro radioeléctrico | 12 396 503,00 | Se buscó una alternativa *"in house"* | Espectro |
| *remanentes de otras actividades:* | | 25 621 852,00 | Tipos de cambio, contrataciones de menor valor. | no aplica |
| **Total:** | | **₡ 381 988 713,00** | | |

# Capítulo 4: Conclusiones y acciones de mejora

## 4.1 Conclusiones generales

Mediante los acuerdos 006-053-2019 del 22 de agosto de 2019 y 06-42-2019 del 17 de setiembre de 2019, el Consejo de la Sutel y la Junta Directiva de Aresep, respectivamente, aprobaron el Plan Operativo Institucional 2020. En este documento, se establecen una serie de proyectos para dar cumplimiento a los cinco objetivos estratégicos establecidos en el PEI 2016-2020.

Posteriormente, se aprobaron tres modificaciones al POI 2020, que totalizaron el instrumento en 13 proyectos, de los cuales uno está suspendido y ¢535.574.412,00; esto representa una reducción de un 70% sobre los recursos originalmente planeados.

A continuación, las principales conclusiones derivadas del proceso de evaluación de la ejecución de proyectos POI del 2020:

- En comparación con el mismo período en años anteriores, el porcentaje de ejecución de proyectos POI alcanza un 86% en el 2020, un 3% mayor al reportado en el 2019.

- Como se muestra en la tabla siguiente, el porcentaje de ejecución de las metas físicas aumentó en comparación con el mismo periodo de 2019; pero la ejecución de recursos disminuyó en un 12%, a pesar de la reducción de ¢1.259.397.626,00 producto de las modificaciones del POI.

| Año | Cantidad de proyectos | % ejecutado al 31 de diciembre | |
|---|---|---|---|
| | | Metas físicas | ¢ PAGADO |
| **2020** | 12 | 86% | 82% |
| **2019** | 13 | 83% | 94% |
| **2018** | 15 | 94% | 81% |
| **2017** | 17 | 67% | 22% |
| **2016** | 13 | 69% | 26% |

- Existen tres proyectos que presentan una calificación inferior al 80%:

1) MP02020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE: por los retrasos imprevistos en el proceso de adjudicación
2) TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales: por el cambio de metas debido a la situación del Covid-19
3) OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado: por la reestructuración del cronograma y sus actividades asociadas.

- Se considera necesario continuar con las acciones de seguimiento de proyectos trimestrales y el involucramiento de los miembros del Consejo en la definición de prioridades, impulsar soluciones en los casos que se presenten retrasos y atención de proyectos críticos como medio de apoyo a la gestión.

- Como se muestra en el cuadro 13, la Dirección de Calidad ejecutó el 90% de las metas asignadas, la Dirección de Mercados un 78% y Espectro un 99% y Fonatel 86%. La calificación menor es de la Dirección de Operaciones con un 77% de cumplimiento sobre las metas.

**Cuadro 13**
**Ejecución presupuestaria de proyectos, por dirección**

| Dirección | POI 2020 | | | PRESUPUESTO | |
|---|---|---|---|---|---|
| | # Proyectos | % avance | | Planeado | Pagado |
| | | IS | IIS | | |
| Calidad | 3 | 45% | 90% | 38 181 656,00 | 26 636 241,00 |
| Espectro | 3 | 70% | 99% | 347 252 080,00 | 334 902 090,00 |
| Mercados | 2 | 33% | 78% | 147 315 676,00 | 79 638 340,00 |
| FONATEL | 1 | 25% | 86% | - | - |
| Operaciones | 3 | 49% | 77% | 2 825 000,00 | - |
| Institucionales | 1 | 15% | 80% | - | - |
| **TOTAL** | **13** | **42%** | **86%** | **535 574 412,00** | **441 176 671,00** |

**el proyecto de gestión de reclamaciones no se incluye en la fórmula de la evaluación*

El proceso para la implementación de una cultura de proyectos es extenso aún, y quedan por definir indicadores, riesgos, y otras matrices de control que permitirán mejorar la capacidad de gestión de proyectos institucionales.

Esta evaluación es el resultado de un proceso participativo, generalizado, basado en criterios estandarizados, objetivos y transparentes y debe constituirse en un instrumento para facilitar la rendición de cuentas y la aplicación de acciones correctivas oportunas.

## 4.2 Conclusiones sobre el avance de las metas de los proyectos

De los 12 proyectos incluidos en el POI 2020 (uno está suspendido), 9 presentan un avance de acuerdo con lo programado (es decir, mayor al 80%), 3 proyectos tienen “riesgo de incumplimiento” (menor al 79%) y ninguno tiene un avance con riesgo de incumplimiento (menor al 50%).

El cuadro 14 muestra el resumen de los avances de las metas, de acuerdo con la cantidad de proyectos que tenían asignados; 75% de los proyectos planeados terminaron de acuerdo con lo programado.

**Cuadro 14**
**Evaluación de proyectos POI por dirección**
**al 31 de diciembre de 2020**

| Dirección | # proyectos en POI 2020 | GRADO DE AVANCE | | |
|---|---|---|---|---|
| | | de acuerdo con lo programado | Con riesgo de incumplimiento | Atraso crítico |
| | | +80% | 79-51% | 0-50% |
| Mercados | 2 | 1 | 1 | |
| Calidad | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Espectro | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Fonatel | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Operaciones | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Institucionales | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **12** | **9** | **3** | **0** |

Si bien es cierto, el desempeño de la Sutel en cuanto a la gestión de proyectos ha mejorado a través del tiempo y se ha mantenido en porcentajes superiores al 80%; las acciones deben reforzar la formulación de proyectos que puedan ser administrados teniendo en cuenta las limitaciones de recurso humano, las cargas de trabajo y los eventuales obstáculos que el entorno impone en su ejecución.

Es de resaltar, el desempeño destacable del proyecto FP022018, de la Administración del Fonatel, que presenta importantes avances de junio a la fecha. Es el proyecto que logró cerrar brechas en un plazo de 6 meses a partir de la última evaluación y de la gestión de cambio aprobada.

Es importante determinar las lecciones aprendidas sobre un proyecto como el “Indicadores de Fonatel” para determinar esos factores críticos de éxito que permitieron un avance tan significativo en tan corto plazo; entre ellas:

- Un equipo multidisciplinario, que no es únicamente de Fonatel, sino que aprovecha el conocimiento de Asesores y funcionarios de la DGM
- Un cronograma definido con actividades claras y roles para cada uno de los miembros del equipo
- Una visualización global del proyecto y del resultado que quiere obtenerse.

Finalmente, merece especial atención la ejecución presupuestaria tanto de los proyectos POI como de las actividades ordinarias (que son el peso mayor en el presupuesto); este informe no puede verse aislado de la ejecución presupuestaria de Sutel, que debe ser analizada para determinar las

## 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) Solicitar a todas las direcciones y unidades que reporten a PPCI las gestiones de cambios que requieran a más tardar el 10 de febrero de 2021, con el fin de alinear el POI 2021 conforme los resultados de 2020.

2) Revisar por parte de las direcciones y unidades administrativas, las metas que se encuentran en el POI 2021 respecto a la capacidad de ejecución financiera y material para determinar cambios tanto en las actividades de rutina como POI que pudieran resultar en disminuciones o ajustes presupuestarios; antes del 10 de febrero de 2021.

3) Solicitar a la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno que elabore el Informe de modificaciones y comunique al Consejo las medidas determinadas por cada dirección para el cumplimiento de lo planeado.

4) Revisar, por parte de la Dirección General de Competencia y la Dirección General de Mercados, el alcance, tiempo, los recursos asignados, el costo del proyecto “MP02020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE” para determinar si requieren ajustes, identificar los riesgos asociados al retraso y las medidas correctivas que se aplicarán en 2021, para mitigar el impacto del desplazamiento de las actividades 2020 programadas; esta información debe ser enviada a PPCI para 10 de febrero.

5) Revisar, por parte de la Dirección General de Operaciones los proyectos:

- TP012018. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales
- OP022018. Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado

Para determinar si requieren ajustes, identificar los riesgos asociados al retraso y las medidas correctivas que se aplicarán en 2021, para mitigar el impacto del desplazamiento de las actividades 2020 programadas; esta información debe ser enviada a PPCI para 10 de febrero.

6) Divulgar los resultados de la evaluación de proyectos a todas las dependencias de la institución y en la página web institucional.

# Anexo 1:
# Marco jurídico, normativo y regulatorio

## 1.1 Marco Jurídico Institucional

- *Canon de Regulación de las Telecomunicaciones:*

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

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

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

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

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

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

- *Canon para la Reserva del Espectro Radioeléctrico:*

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

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

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

- *Contribución Especial Parafiscal:*

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

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

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

## 1.2 Proceso de aprobación de las fuentes de financiamiento

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

- Canon de Regulación de las Telecomunicaciones: presentación a la Contraloría General de la República a más tardar el 15 de abril de cada año y su aprobación es a más tardar el último día del mes de julio.

- Canon de Reserva del Espectro: se realiza un proceso participativo y es determinado por el Poder Ejecutivo en octubre de cada año.

- Contribución Especial Parafiscal: fijada por Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo.

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

## 1.3 Estructura programática

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

**Programa 1 – Administración Superior.**
La administración superior emite las directrices, promueve la normativa, incentiva la competencia y protege los derechos de los usuarios.

**Subprograma 1.1 – Consejo de la SUTEL**
Conformada por el Consejo de la Superintendencia. Tiene a cargo toda la dirección regulatoria y la actividad resolutiva de la Superintendencia para el Sector de las Telecomunicaciones. Coordina todo lo relacionado con el desarrollo de las opiniones técnicas y define la estrategia a seguir que se formula en un Plan Estratégico Institucional.

**Subprograma 1.2 – Dirección General de Operaciones**
Éste 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.

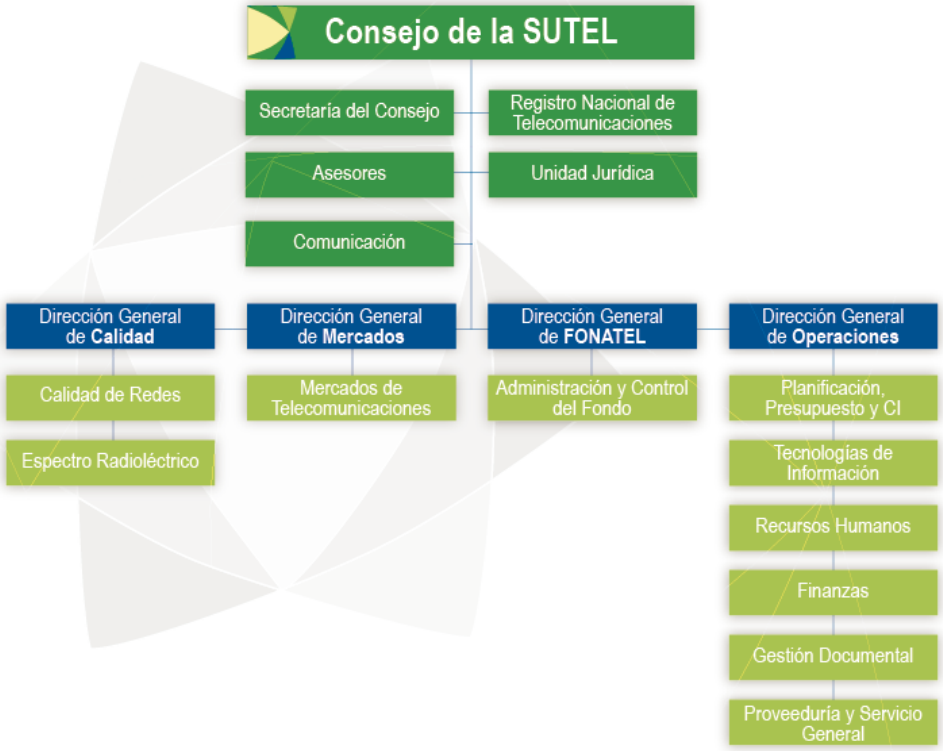
**Subprograma 3.1 – Espectro Radioeléctrico**
Para los concesionarios del espectro: dirimir conflictos de interferencia, monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo del espectro, desarrolla estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de 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 la 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 la Sutel mediante el acuerdo 027-050-2016, del 07 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante el acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre de 2016; se define el nuevo marco filosófico:

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

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

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

- *Valores institucionales:*

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

Compromiso: Los funcionarios de la 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 la 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 la 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 a 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 3, se muestran las relaciones de causa-efecto entre los objetivos estratégicos y las estrategias para su logro.

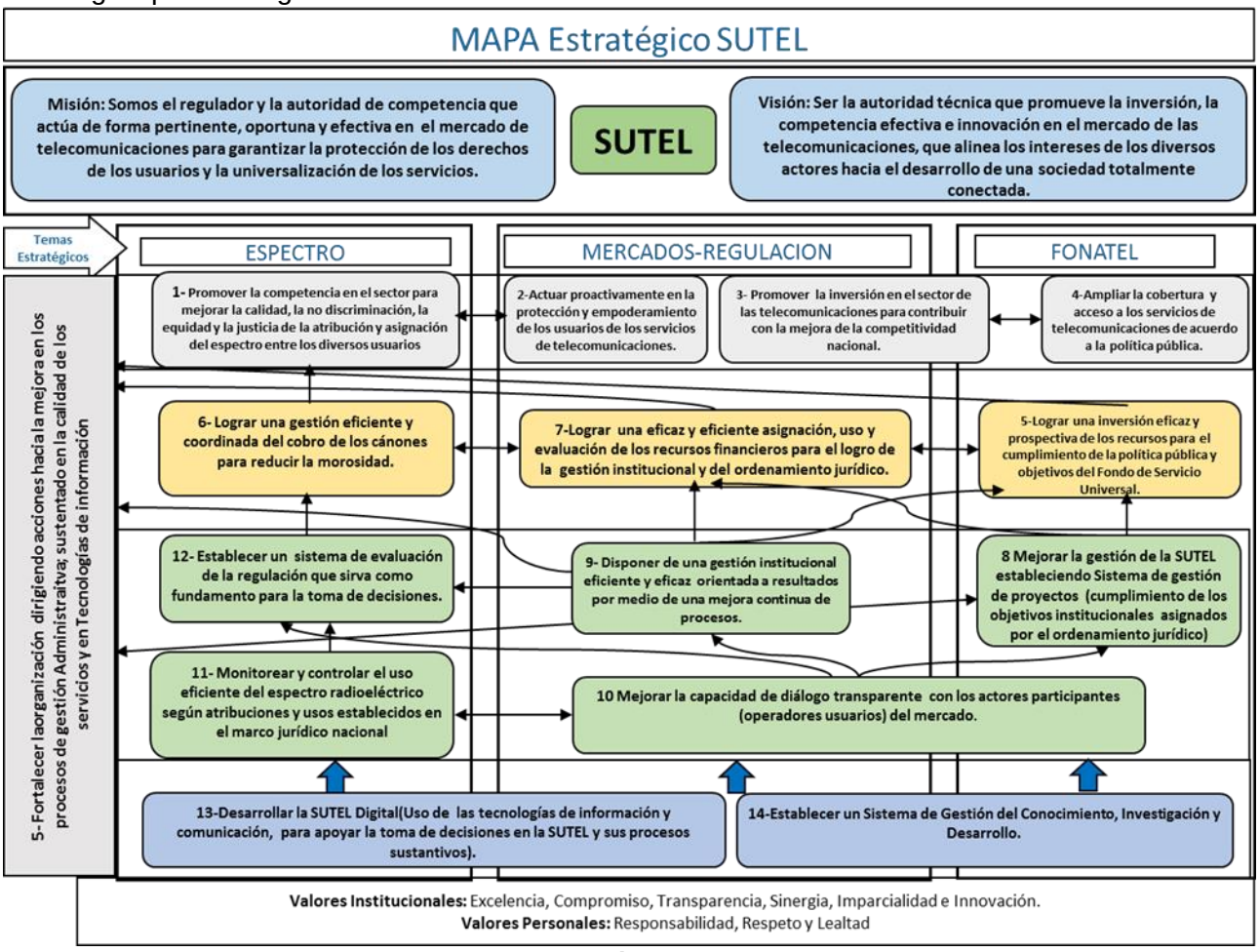



**Figura No. 3 Mapa estratégico de la Sutel 2016-2020**

## 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 la 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. Matriz de avance de los proyectos del POI 2020**
**B. Evaluación del avance sobre las metas, por dirección**
**C. Avance de las actividades de rutina**

**APÉNDICE A:**
**MATRIZ DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DEL POI 2020**
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | ESTRATEGIA | TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados al 30/DIC | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| REGULACIÓN | 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. | 1.2 Establecer un sistema de evaluación de la regulación que sirva como fundamento para la toma de decisiones | Competencia | MP012020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles | Informe comparativo de costos y precios | 35% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 84 687 624,00 | 84 687 624 | 79 638 340 | DGM |
| | | | Competencia | MP022020 | Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 1) manuales y guisas para multas e información confidencial<br>2) reestructuración de la autoridad de competencia | 31% | 55% | En ejecucion | 238 204 000,00 | 62 628 052,00 | - | DGM |
| ESPECTRO | | 1.3 Monitorear y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico según atribuciones y usos establecidos en el marco jurídico nacional. | INFRAESTRUCTURA | EP012020 | Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico | 1) Definir herramientas de software<br>2) Realizar la implementación del sistema para análisis tecnicos | 36% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 282 292 080,00 | 282 292 080,00 | 271 346 400,00 | ESPECTRO |
| | | | INFRAESTRUCTURA | EP022020 | Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021) | definición de términos de referencia Adjudicación | 88% | 96% | Finalizando Gestión de adquisiciones | - | - | - | ESPECTRO |
| | | | INFRAESTRUCTURA | EP032018 | Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta) | Contratación para contar con un estudio de las alternativas existentes para realizar procesos de subasta de Espectro Radioeléctrico Y determinar el valor del espectro en las bandas de mayor interés para el país.<br>Estudios preparativos para la atención de la eventual instrucción del Poder Ejecutivo y el PNDT | 85% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 230 685 093,00 | 64 960 000,00 | 63 555 690,00 | ESPECTRO |
| REGULACION | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | 2.1.1 Publicar anualmente los resultados de las evaluaciones de la calidad de los servicios de Telecomunicaciones. | USUARIOS | QP032018 | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones | Ejecución del servicio y recepción de entregables | 90% | 100% | Finalizada etapa 2020 | 38 181 656,00 | 38 181 656,00 | 26 636 241,00 | DGC |
| | | 2.1.3 Lograr que al 2020, se implemente un sistema de Gestión de Terminales para depurar el parque de teléfonos móviles nacional. | | QP012020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación | 45% | 80% | En implementación | 665 570 000,00 | - | - | DGC |
| | | | USUARIOS | QP022020 | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación<br>3) Capacitación en el sistema | 0% | 0% | SUSPENDIDO | 10 576 585,00 | - | - | DGC |
| | | | USUARIOS | CP02 2018 | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel | Proceso de contratación hasta la adjudicación | 15% | 80% | En desarrollo de la Actividad | - | - | - | UJ |

**APÉNDICE A:**
**MATRIZ DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DEL POI 2020**
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | ESTRATEGIA | TEMA AGENDA REGULATORIA | COD. | NOMBRE PROYECTO | Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2020 | | | | Cumplimiento sobre los recursos asignados al 30/DIC | | | ÁREA RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Planeado | I semestre | II semestre | Etapa del proyecto | Original aprobado | Modificado | Pagado | |
| REGULACIÓN | 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) | USUARIOS | TP01 2018 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | 1) Desarrollo del entregable A, procesos<br>2) Desarrollo del entregable B, configurar licenciamiento | **36%** | **59%** | En desarrollo de la Actividad | 169 500 000,00 | - | - | DGO |
| FONATEL | 4- Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública. | 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. | ACCESO UNIVERSAL | FP02 2018 | Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL<br>Fase 3: desarrollo de la herramienta. | Desarrollo de la herramienta e implementación | **25%** | **86%** | Gestión de adquisiciones | 72 450 000,00 | - | - | DGF |
| TODAS LAS FUENTES | 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. | 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 | INNOVACION | OP01 2018 | Banco de proyectos SUTEL | Implementacion de banco de proyectos | **80%** | **100%** | Cierre del proyecto | - | - | - | DGO |
| TODAS LAS FUENTES | | | INNOVACION | OP02 2018 | Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado. | Aprobacion de ajustes en competencia mas su implementacion revision y actualizacion del diagnostico<br>Revision de insumos para la propuesta de ajuste institucional | **32%** | **71%** | Desarrollo de la actividad | 2 825 000,00 | 2 825 000,00 | - | DGO |

## APÉNDICE B
## EVALUACIÓN DEL AVANCE OBTENIDO SOBRE LAS METAS, POR DIRECCIÓN
## AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

| COD. | NOMBRE PROYECTO | META PROYECTO 2019 | % AVANCE META | GRADO DE AVANCE | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | de acuerdo con lo programado | Con riesgo de incumplimiento | Atraso crítico |
| | | | II SEMESTRE | +80% | 79-51% | 0-50% |
| **INSTITUCIONALES** | | | | | | |
| CP02 2018 | Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel | Análisis y distribución según tema o norma de estudio | 80% | **Rec. Propios** | | |
| **CALIDAD DE REDES** | | | | | | |
| QP03 2018 | Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones | Desarrollo, implementación y pruebas de aceptación | 100% | **26 636 241** | | |
| QP012 020 | Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación | 80% | - | | |
| QP022 020 | Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones<br>*(Este proyecto está suspendido y no cuenta en la evaluacion)* | 1) Ejecución de la contratación<br>2) Implementación, pruebas y aceptación<br>3) Capacitación en el sistema | 0% | | | - |
| **ESPECTRO** | | | | | | |
| EP012020 | Gestión requerimientos en línea y complemento de las herramientas de planificación, gestión y coordinación del espectro radioeléctrico | Participación en CMR y estudio de mejores prácticas | 100% | **271 346 400,00** | | |
| EP022020 | Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021) | Adjudicación de la licitación y desarrollo | 96% | - | | |
| EP03 2018 | Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios. (Licitación banda angosta) | Contar con un informe que describa las alternativas para cada nueva banda que pueda ser sujeta a un proceso concursal en servicios IMT. | 100% | **63 555 690,00** | | |
| **MERCADOS** | | | | | | |
| MP012 020 | Modelo integral bottom-up LRIC para redes fijas y revisión y actualización del modelo Bottom-Up LRIC para redes móviles | Informe comparativo de costos y precios | 100% | **84 687 624,00** | | |
| MP022 020 | Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE | 1) manuales y guisas para multas e información confidencial<br>2) reestructuración de la autoridad de competencia | 55% | | **62 628 052** | |
| **FONATEL** | | | | | | |
| FP02 2018 | Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL<br>Fase 3: desarrollo de la herramienta. | Desarrollo de la herramienta e implementación | 86% | - | | |
| **OPERACIONES** | | | | | | |
| TP01 2018 | Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales. | 1) Desarrollo del entregable A, procesos<br>2) Desarrollo del entregable B, configurar licenciamiento | 59% | | - | |
| OP01 2018 | Banco de proyectos SUTEL | Implementacion de banco de proyectos | 100% | - | | |
| OP02 2018 | Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RAS y RIOF, de cara a la evolución del mercado. | Aprobacion de ajustes en competencia mas su implementacion<br>revision y actualizacion del diagnostico<br>Revision de insumos para la propuesta de ajuste institucional | 71% | | **2 825 000,00** | |

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | OBJETIVO DEL PEI | AGENDA REGULATORIA | OBJETIVO DE LA DIRECCION /UNIDAD | CODIGO | ACTIVIDAD | RESULTADOS ESPERADOS | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | META FISICA | | | PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | | PARTIDAS PRESUPUESTARIAS | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | Planeado | EJECUTADO | | | | | |
| | | | | | | | | | | I semestre | II semestre | PLANEADO | EJECUTADO | | |
| **INSTITUCIONALES** | | | | | | | | | | **55%** | **100%** | **193 938 555,00** | **155 873 148,00** | | |
| TODAS LAS FUENTES | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Establecer facilidades para el público en general con plataformas para su atención tanto vía telefónica, correo electrónico como chat institucional | CO022018 | Apoyo a la ejecución y control del contrato de la Licitación atención del call center institucional. | Servicio integral de atención al usuario:<br>1) De forma remota mediante 3 canales distintos: telefónico, chat en línea y correo electrónico | 1) Atención remota: estadísticas de cantidad de consultas atendidas vía telefónica, chat en línea y correo electrónico. | 1) Atención remota: reportes mensuales de ejecución del servicio. | 1) Atención remota: 12 reportes, uno por cada mes del año. | 45% | 100% | 56 500 000,00 | 40 243 414,00 | 1-04-99 | El % de avance se estima con base en la ejecución física del proyecto, la cual se muestra actualizada a noviembre 2020 (inclusive). El monto mensual pagado es variable dependiendo del consumo de servicios. |
| REGULACION | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Conocer el grado de percepción y satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, específicamente, telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción | QO122017 | **Encuestas en temas de regulación:** Evaluar el grado de percepción de la calidad de los servicios de telefonía | 1 informe con las herramientas por aplicar<br>1 Informe de resultados de encuestas por servicio (telefonía fija, telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija, televisión por suscripción)<br>1 informe nacional de resultados de encuestas emitido por SUTEL | 1 remisión de herramientas (encuestas) por aplicar<br>5 informes recibidos a satisfacción por la ejecución de la contratación y<br>1 informe nacional de encuestas presentado al Consejo para publicación | 6 entregables de la licitación: LF<br>1 informe nacional: LF y página WEB SUTEL | II trimestre: 1 informe nacional de encuestas | 25% | 100% | 96 050 000,00 | 87 379 734,00 | 1-04-04 | Ya se recibieron los entregables de TF, TM, TVS, TDM y TDF y se hicieron ls recomendaciones de pago correspondientes. El Consejo ya aprobó el informe anual correspondiente (10412-SUTEL-DGC-2020. |
| REGULACIÓN | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Contar con información sobre el acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la población de 5 años y más | MO032018 | Programa continuo de encuestas a nivel de hogares | 1 Informe elevado al Consejo | Infome presentado | Acuerdo del Consejo aprobando informe | I trimestre | 100% | 100% | 28 250 000,00 | 28 250 000,00 | 1-04-04-1-400-OR092018 | el INEC entregó las bases de datos, que se utilizan como insumos para generar la conferencia de prensa y los informes que se presentan en el Simposio. |
| REGULACIÓN | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | COMPETENCIA | Empoderar al mercado con la información del sector | MR012020 | Evento de estadísticas institucionales | Divulgación de los indicadores del mercado | Divulgación de los indicadores del mercado | Evento realizado | ene-00 | 50% | 100% | 13 138 555,00 | - | 1-07-02<br>1-04-99<br>2-03-04 | No se realizó evento dada la situación de pandemia. Se elaboró informe impreso y digital (colgado en la página Web de la SUTEL). |

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | OBJETIVO DEL PEI | AGENDA REGULATORIA | OBJETIVO DE LA DIRECCION /UNIDAD | CODIGO | ACTIVIDAD | RESULTADOS ESPERADOS | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | META FISICA | | | PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | | PARTIDAS PRESUPUESTARIAS | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | Planeado | EJECUTADO | | | | | |
| | | | | | | | | | | 60% | 100% | 1 520 315 884,00 | 1 435 201 360,00 | | |
| REGULACIÓN | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Aplicar medidas que permitan mejora del registro de los usuarios en modalidad prepago, como apoyo al sector de seguridad ciudadana y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 43 y 53 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final | QO022018 | Plataforma de Registro de Numeraciones de Prepago. | Plataforma en operación de conformidad con los requerimientos de servicio | 1 plataforma en funcionamiento | Aplicación disponible en línea | | 100% | 100% | 70 173 000,00 | 70 173 000,00 | 1-01-03<br>1-08-08 | Ya se realizó el pago del servico de Hosting N°01880-SUTEL-DGC-2020 del 4 de marzo de 2020. El pago del servicio de mantenimiento ya se realizó tal y como consta en el oficio 03324-SUTEL-DGC-2020.<br>Se aclara que según la orden de compra N° OC-4383-20 son un total de 70,173,000.00. |
| REGULACIÓN | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Evaluar la calidad con que se brindan los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, con base en lo dispuesto en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios y publicar los resultados de su evaluación | QO052018 | Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio | 4 informes trimestrales de operación del sistema<br>1 informe anual de resultados nacionales operativo<br>1 informe anual de resultados nacional de la SUTEL | 1 informe por trimestre<br>2 informes anual (operativo y SUTEL) | 5 entregable de la licitación:<br>LF y sitio WEB visorcalidad.sutel.go.cr<br>1 informe nacional: LF y página WEB SUTEL | I trimestre: 1 informe anual operativo | 45% | 100% | 1 347 812 005,00 | 1 278 548 185,00 | 1.01.02 | En setiembre por medio del oficio 08444-SUTEL-DGC-2020se hizo la recomendación de pago por la operación del IIIQ-2020. La recomendación de pago para el IVQ-2020 se realiza en el transcurso la semana del 14 de diceimbre. |
| | | | | | | 4 informes trimestrales GAM, 2 informes semetrales NO GAM, 2 informes nacionales publicados por SUTEL | 4 informes trimestrales GAM, 2 informes semestrales NO GAM, 2 informes nacionales publicados por SUTEL | 6 entregables de la licitación:<br>LF y sitio WEB mapas.sutel.go.cr<br>2 informes nacionales: LF y página WEB SUTEL | I trimestre: 1 informe trimestral<br>II trimestre: 1 informe nacional publicado por SUTEL, 1 informe trimestral y 1 informe semestral<br>IV trimestre: 1 informe nacional publicado por SUTEL, 1 informe trimestral | 45% | 100% | | | | Mediante oficio 08444-SUTEL-DGC-2020 se realizó la recomendación de pago correspondiente al tercer trimestre de 2020 de operación y mantenimiento del sistema. La recomendación de pago para el IVQ-2020 se realiza en el transcurso la semana del 14 de diceimbre. |
| REGULACIÓN | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Evaluar la calidad de los servicios móviles desde la perspectiva del usuario final (QoE), por medio de herramientas colaborativas | QP012018 | Proyecto de medición de la Calidad desde la perspectiva del usuario | 2 informes anuales, un mapa interactivo y 1 mensaje personalizado | Informes<br>Mapa<br>Mensaje | 2 reportes, uno para la primera mitad del año y otro para la segunda mitad, los cuales incluyen los informes de calidad propiamente, el mapa y el mensaje | Reporte #1 2020<br>Reporte #2 2020<br>Mapa actualizado 2020<br>Mensaje personalizado | 50% | 100% | 102 330 879,00 | 86 480 175,00 | 1-04-03 | Se completó el proyecto en su totalidad para 2020 y se efectuaron los dos pagos previstos de 50% c/u en Junio y Diciembre 2020, se ejecutó un total de $ 145.000 (100%) |

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | OBJETIVO DEL PEI | AGENDA REGULATORIA | OBJETIVO DE LA DIRECCION /UNIDAD | CODIGO | ACTIVIDAD | RESULTADOS ESPERADOS | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | META FISICA | | | PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | | PARTIDAS PRESUPUESTARIAS | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | Planeado | EJECUTADO | | | | | |
| **ESPECTRO RADIOELÉCTRICO** | | | | | | | | | | **0%** | **100%** | **12 396 503,00** | **-** | | |
| ESPECTRO | 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. | INFRAESTRUCTURA | Contar con una herramienta WEB que permita visualizar gráficamente los resultados de mediciones de espectro radioeléctrico para distintos servicios. | EA202020 | Visualización de resultados de comprobación del espectro radioeléctrico | Herramienta conforme a los requerimientos | 1 herramienta en operación | Herramienta disponible en línea | 1 | 0% | 100% | 12 396 503,00 | - | 1-04-05 | A través del oficio 06986-SUTEL-DGC-2020 se remitió al departamento de Tecnologías de Informacion los nuevos requerimientos y reportes a desarrollar en la herramienta Power BI para la unidad de espectro.<br>Mediante reuniones de seguimiento se logró modificar y adaptar el reporte de TV Digital, así como un nuevo reporte para el analisis IMT en estaciones moviles. La totalidad de modificaciones solicitadas depende del consumo disponible de horas para atender los requerimientos por orden de prioridades. |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS** | | | | | | | | | | **35%** | **100%** | **695 000,00** | **-** | | |
| REGULACIÓN | 2- Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. | USUARIOS | Exponer los principales resultados de diferentes investigaciones que profundizan el tema de acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación, tanto a nivel de viviendas como de personas según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) del año 2019. | MR032020 | Simposio estadístico (presentación al medio de los estudios desarrollados con datos módulo TIC INEC-ENAHO) | Presentación de datos módulo TIC | Presentación de datos módulo TIC | Sistemas de Sutel | 1 | 15% | 100% | 695 000,00 | - | 1-07-02 | Se publicaron en la web institucional los principales resultados. |
| REGULACIÓN | 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. | USUARIOS | Contar con un índice de precios de los servicios de telecomunicaciones del segmento empresarial y de esta manera contar con un instrumento para monitorear de los precios. | MO032020 | Indice de precios a nivel de empresas | Brochure con la información pertinente | 1 brochure | Brochure entregado para Web | 1 | 45% | 100% | Recursos internos | NA | NA | El informe de la metogología para los cálculos del índice de llamadas internacionales, se encuentra listo para elevar al Consejo, lo cual se planificó para ver visto en la segunda semana de enero. |
| REGULACIÓN | 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. | COMPETENCIA | Definición de los mercados relacionados con el acceso a infraestructura pasiva para soportar redes de telecomunicaciones, análisis del grado de competencia en dichos mercados, declaratoria de operadores importantes e imposición de obligaciones. | MO042020 | Revisión de Mercados relevante de infraestructura (acceso al mercado y Regulación Económica) | Informe elevado al Consejo | Informe elevado al Consejo | Informe elevado al Consejo | 1 | 45% | 100% | Recursos internos | NA | NA | El proyecto fue finalizado en tiempo y forma, el informe remitido al Consejo fue el N° 10838-SUTEL-DGM-2020 y la resolución es la RCS- 313-2020 |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES** | | | | | | | | | | **28%** | **44%** | **252 405 569,00** | **6 688 290,00** | | |
| 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. | INNOVACION | Mejorar el control contable, de contrataciones y administrativo de la Sutel mediante la actualización del sistema ERP. | OR112020 | Actualización del sistema Administrativo de la Sutel (ERP) | La migracion del módulo del ERP, Integracion con el sistema de SICOP y capacitacion de Recursos Humanos | 2019: Entrega de especificaciones técnicas<br>2020: Migración del ERP, integración con SICOP | ERP | Migración del sistema realizada | 30% | 50% | 103 245 569,00 | - | 1-08-08 | Está Actividad de Rutina quedo en FASE 2, listado de requerimientos. No se puedo realizar la FASE 3 que fue la solicitud de estudio de Mercado, por ende no se tiene un informe Final.<br>Esta Actividad se retoma en el primer Trimestre del 2021 para entregr el informe y analizar la factibilidad de realizar la migración o adquisición de una nuve herramienta de ERP. |

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

APENDICE C
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES DE RUTINA 2020

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | OBJETIVO DEL PEI | AGENDA REGULATORIA | OBJETIVO DE LA DIRECCION /UNIDAD | CODIGO | ACTIVIDAD | RESULTADOS ESPERADOS | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | META FISICA | | | PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | | PARTIDAS PRESUPUESTARIAS | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | Planeado | EJECUTADO | | | | | |
| 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. | INNOVACION | Disponer de un marco estratégico que oriente la gestión de la SUTEL, incluyendo la materia de Tecnologías de la información; procurando que ambos instrumentos estén alineados. | OR022020 | Plan Estratégico Institucional SUTEL 2021-2025 | * Plan Estratégico SUTEL 2021-2025<br><br>* PETI 2021-2025 | 1. Documento terminado en el plazo previsto | Recibido conforme del producto | 1. Proceso de contratación efectuado<br>2. PEI Y PETI 2021-2025 recibido | 45% | 50% | 98 310 000,00 | 6 688 290,00 | 1-04-04 | 1. Se están realizando reuniones con la DGEE para presentar el diagnóstico y la estrategia.<br>2. Se han realizado reuniones con el Consejo para exponer los resultados.<br>3. Se inició el proceso de operacionalización, explicando a los equipos de trabajo los resultados para las siguientes fases.<br>4. Se avanzará en la programación operativa la cual debe realizarse independiente del PEI, luego se hará el correspondiente vínculo. |
| 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. | INNOVACION | Desarrollar adecuadamente las actividades, estableciendo responsabilidades, medidas de seguridad, controles, enfocado cumplimiento de los objetivos y la mejora continua. | OO082019 | Plantear propuestas de actualización de procesos y manuales de procedimientos, hacia un enfoque de calidad. | Macroprocesos de Sutel revisados y actualizados<br><br>* Procedimientos de la DGO revisados, actualizados y sus flujogramas<br><br>* Políticas institucionales y herramientas técnicas.<br><br>* Procedimientos de otras Direcciones revisados, actualizados | 1. Mapa macroprocesos SUTEL<br><br>2. Procedimientos DGO y otras dependencias y flujogramas<br><br>3. Políticas Institucionales para la elaboración y gestión de los procedimientos. | * Recibido de los procedimientos y verificación sobre su aplicación<br>* Lineamientos | * Procedimientos DGO<br>* Procedimientos Otras Direcciones<br>* Documento para la gestión de procesos y procedimientos | 15% | 35% | Recursos internos | NA | NA | Se realizó el proceso de contratación del funcionario a cargo del proyecto; no obstante, presentó la renuncia posteriormente y el proceso debe reiniciarse. |
| 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. | INNOVACION | Potenciar el capital humano de la institución y facilitar el desarrollo de su carrera profesional. | OR032020 | Propuesta para el rediseño del actual Sistema de Evaluación del Desempeño | **1.** Propuesta de rediseño del Sistema de E.D.<br><br>**2** Informe de benckmarking y propuestas de proveedores | **1.** Oficio de entrega formal al Director General de Operaciones de la propuesta de rediseño. | Entrega de los oficios por medio del Sistema de Gestión Documental | * Proceso de contratación<br>* Adquisición de la herramienta y su implementación | 20% | 40% | 50 850 000,00 | - | 1,04,04 | El procedimiento esta elaborado hay validaciones que hacer. Falta la revisión de la Unidad Jurídica para subir el procedimiento al Consejo y empezar su aplicación.<br>requerimientos del sistema de gestión del desempeño, se desarrollo la metodología y se está concluyendo el procedimiento.<br>Se desarrollará una herramienta "in house" para gestionar durante el tiempo que no tengamos esta herramienta. |