

San José, 10 de enero de 2025

**00169-SUTEL-DGO-2025**

Señores  
Miembros del Consejo  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**

**Asunto: Informe de ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional 2024**

Estimados señores:

Se presenta para su conocimiento y aprobación el “**Informe de ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional 2024**”. Este documento ha sido elaborado en cumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas sobre presupuesto público (R-DC-73-2020 18 de setiembre de 2020 y R-DC-117-2022 del 11 de noviembre de 2022), establecidas por la Contraloría General de la República y el Protocolo para la atención de requerimientos de SUTEL en materia de planificación<sup>1</sup>

Las normas 4.5.5 y 4.3.18 establecen la obligación de presentar informes semestrales con corte al 31 de diciembre, referidos a la ejecución física y financiera. La fecha de presentación de la ejecución presupuestaria es el 31 de enero de cada año, la liquidación financiera el 16 de febrero del año siguiente a la vigencia de la ejecución presupuestaria, ambos documentos incorporan los resultados de la ejecución de los proyectos POI.

Al ser aprobado este documento por el Consejo de la Sutel, considerando la competencia de la Junta Directiva de la ARESEP en esta materia, corresponde su remisión para su conocimiento y aprobación.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

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

**Alan Cambronero Arce**  
Director General de Operaciones

LMZ/SJD/ACA  
c. Luis Cascante, Secretaría del Consejo  
Sharon Jiménez D., Especialista en Planificación, PPCI  
Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno, PPCI  
Adjunto: Informe de evaluación del POI 2024  
FOR-SUTEL-DGO-PLA-POI-00397-2023

<sup>1</sup> aprobado con acuerdos: Consejo de la SUTEL: 022-084-2022 del 22 de diciembre de 2022; Junta Directiva de Aresep: 05-12-2023 del 9 de febrero de 2023



# **Informe sobre la ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) al 31 de diciembre de 2024**

***Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno***  
**Dirección General de Operaciones**

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

Enero, 2025

Elaborado por:

Colaboración en Control interno:

---

Sharon Jiménez Delgado  
Especialista en Planificación  
Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno

---

Oscar Moreira Miranda  
Profesional en Control Interno  
Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno

Revisado por:

Aprobado por:

---

Lianette Medina Zamora  
Jefa  
Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno

---

Alan Cambronero Arce  
Director General  
Dirección General de Operaciones

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO RELEVANTE PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS.....	5
1.2 CONDICIONES GENERALES DEL ENTORNO MACROECONÓMICO LOCAL E INTERNACIONAL .....	7
1.3 SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE ARESEP .....	11
1.4 OBJETIVO DEL INFORME .....	12
1.5 MARCO JURÍDICO, NORMATIVO Y REGULATORIO .....	12
1.6 METODOLOGÍA EMPLEADA .....	13
1.7 NOMENCLATURA UTILIZADA .....	15
1.8 ALCANCE Y LIMITACIONES .....	16
<b>CAPÍTULO 2: MODIFICACIONES AL.....</b>	<b>17</b>
<b>PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 .....</b>	<b>17</b>
2.1 AJUSTES AL PRESUPUESTO INICIAL 2024, POR TIPO DE CAMBIO.....	17
2.3 PRIMERA MODIFICACIÓN AL POI.....	17
2.3 PORTAFOLIO FINAL DE PROYECTOS, DESPUÉS DE LOS AJUSTES .....	19
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FÍSICA .....</b>	<b>20</b>
<b>Y FINANCIERA DEL POI 2024.....</b>	<b>20</b>
3.1 RESULTADOS GENERALES .....	20
3.2 EVALUACIÓN SEGÚN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	22
3.3 ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS DE PROYECTOS .....	42
3.4 ANÁLISIS HISTÓRICO DE LOS CAMBIOS EN LOS PROYECTOS .....	48
3.5 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE LOS PROYECTOS .....	48
<b>CAPÍTULO 4. INDICADORES DE GESTIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA.....</b>	<b>61</b>
5.1 CONCLUSIONES GENERALES.....	61
5.2 CONCLUSIONES SOBRE LOS PROYECTOS.....	63
5.3 ACCIONES DE MEJORA.....	64
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>65</b>

## Introducción

Con el propósito de cumplir con las funciones y los objetivos que establece la normativa, la Superintendencia de Telecomunicaciones (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 2024.

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 (R-DC-064-2013, R-DC-73-2020 Y R-DC-117-2022), se establece una fase de evaluación anual mediante la valoración cuantitativa y cualitativa del cumplimiento de objetivos, metas y resultados alcanzados en el ejercicio presupuestario.

El Consejo de la Sutel aprobó de 6 proyectos incorporados en el POI 2024, para las tres fuentes de financiamiento, por un total de  $\text{€}905.803.373,00$ ; los cuales fueron autorizados con el acuerdo 002-056-2023 del 19 de setiembre de 2023 y aprobados por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 03-88-2023 del 30 de octubre y ratificada el 7 de noviembre del 2023.

Posteriormente, la Contraloría General de la República informó sobre la aprobación parcial del presupuesto ordinario de la Sutel para el período 2023, el Órgano de fiscalización comunicó a la Sutel la obligatoriedad de realizar un ajuste por tipo de cambio. Este aspecto fue comunicado mediante el oficio DFOE-CIU-0594 del 22 de diciembre de 2023.

El Consejo de la Sutel aprobó la variación del tipo de cambio con el acuerdo 012-001-2024 del 4 de enero de 2024. Este nuevo parámetro fue utilizado para determinar el monto total del POI 2023 en  $\text{€}835.725.667,0$ .

La primera modificación al POI 2024 varió los elementos esenciales de tres proyectos, para un nuevo total de  $\text{€}661.350.137,00$ ; este cambio fue aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

En el proceso de evaluación se consideraron los siguientes insumos:

- El POI 2024
- 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 2024.
- 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 unidades, la medición de los resultados y facilitar la cuantificación del avance en los resultados finalmente obtenidos.

Este documento consta de cuatro capítulos, según el siguiente detalle:

- Capítulo I. Aspectos Generales
- Capítulo II. Modificaciones al POI 2024
- Capítulo III. Resultados de evaluación física y financiera del POI 2024
- Capítulo IV. Indicadores de gestión de la CGR
- Capítulo V. Conclusiones y acciones de mejora

## Capítulo 1: Aspectos Generales

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

#### 1.1.1 La desconformación del Consejo de la Sutel a inicios de 2024

Durante el primer cuatrimestre del año el Consejo de la Sutel no pudo sesionar debido a la falta de nombramiento de sus miembros (dos titulares y un suplente), que permitiera contar con el quorum estructural necesario para actuar como órgano colegiado y conocer los temas que requieren de su aprobación.

Esta situación afectó la gestión de la Sutel en cuanto al conocimiento de temas que deben ser aprobados por el Jerarca (Consejo) e implicó esfuerzos adicionales en los trámites regulares de la Sutel, como la aprobación de informes y la remisión a las instancias de control.

No obstante, al finalizar el 2024 no quedan informes pendientes o atrasados que afecten la gestión institucional.

#### 1.1.2 Sobre la regla fiscal y los límites de crecimiento definidos

La aplicación de la Regla Fiscal a partir del 2024 tiene una situación diferente respecto a los años anteriores, debido a una modificación en el ámbito de cobertura, aplicable para la Sutel. La Ley 9635 incorpora un nuevo inciso s) al artículo 6 del Título IV, que indica:

*“ARTÍCULO 1- Se adicionan los incisos ..., s), ... al artículo 6 del título IV, “Responsabilidad Fiscal de la República”, capítulo I “Disposiciones Generales Objeto, Ámbito de Aplicación, Definiciones y Principios”, de la Ley 9635, Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, de 3 de diciembre de 2018. Los textos son los siguientes:*

*Artículo 6- Excepciones. Quedan exentas del ámbito de cobertura del presente título, las siguientes instituciones y gastos:*

*(...)*

*t) La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), en lo relativo a los recursos propios provenientes de los cánones, las tasas y los derechos obtenidos en el ejercicio de sus funciones (cánones de regulación, reserva del espectro radioeléctrico), la contribución especial parafiscal del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), los recursos provenientes del otorgamiento de concesiones, multas, intereses por mora y lo generado por sus recursos financieros. No se exceptúan los rubros que sean cubiertos por transferencias que el Estado realice a favor de la Sutel.*

*Las entidades mencionadas en los incisos r), s), t) y u) deberán reportar al Ministerio de Hacienda, durante el mes de mayo de cada año, los estados financieros auditados del año anterior, junto con el detalle del índice de solvencia, índice de liquidez e índice de apalancamiento financiero, de modo que dicho Ministerio pueda realizar, en un plazo máximo de dos meses, una valoración integral de riesgo financiero en el que también deberá considerar la participación de las transferencias del Gobierno Central dentro del total de ingresos corrientes y de capital, la razón de gastos corrientes sobre ingresos corrientes y el límite de endeudamiento establecido en sus leyes constitutivas o conexas. En ausencia de norma, el coeficiente deuda sobre activos no podrá superar el cincuenta por ciento (50%).*

*Si se determina el riesgo de materializar un pasivo contingente para la Hacienda Pública, por parte de alguna de las entidades evaluadas, el Ministerio de Hacienda tendrá la obligación de aplicar el límite permitido por la regla al crecimiento del gasto al ente u órgano en particular. Caso contrario, la entidad continuará operando fuera del ámbito de aplicación de la regla.*

*Los criterios de valoración de riesgo financiero se establecerán en el reglamento de esta ley.*

*El Clasificador Institucional del Sector Público vigente refiere a la definición y clasificación de las instituciones del sector público costarricense, de conformidad con el artículo 37 de la Ley 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, de 18 de setiembre del 2001.*

*(...)*”.

De acuerdo con la comunicación de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria<sup>1</sup>, para el ejercicio económico 2025, la Sutel continúa exenta de la aplicación de la Regla Fiscal:

*“Al respecto, de conformidad con el informe sobre los Indicadores financieros que elaboró la Dirección de Contabilidad Nacional, recibido en la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria el 06 de setiembre de 2024 y remitido mediante oficio MH-DGCN-DIR-OF-1009-2024 de fecha del 2 de setiembre de 2024, con base en la información presentada en cumplimiento del artículo 36 del Reglamento supra citado, este Ministerio determinó que la Superintendencia de Telecomunicaciones, se mantiene exceptuada de la regla fiscal para el periodo 2024 así como para el periodo 2025 según lo estipulado en el Transitorio III de dicho Reglamento.*

*No obstante, deberá remitir a la Dirección de Contabilidad Nacional los estados financieros auditados y demás indicadores correspondientes al periodo 2024 según los requerimientos estipulados en el citado artículo 36 del Reglamento a más tardar el 31 de mayo del 2025, a fin de determinar lo que corresponda para el ejercicio presupuestario del 2026.”*

### **1.1.3 Afectación del entorno en Sutel**

En el entorno actual existen situaciones que pueden afectar el desempeño de la Sutel o que representan un riesgo para la gestión; si bien los cambios en el entorno internacional afectan el mercado de telecomunicaciones.

En el caso particular de las unidades administrativas que brindan servicios transversales de apoyo institucional se ha externado que el recurso humano es insuficiente para la ejecución de las funciones y se han presentado limitaciones financieras los años anteriores; lo cual ha derivado en el cierre de proyectos y en el aplazamiento de tareas de innovación y nuevos proyectos.

El PEI para el 2023-2027 visualizó una organización más dinámica y eficiente; no obstante, sus procesos no podrán mejorar o reforzarse sin disponer de mayores herramientas tecnológicas y recurso humano que lo permita, lo que implica el uso de recursos económicos, aspecto que podría subsanarse al no estar sujetos a la aplicación de la Regla Fiscal; no obstante, los recursos requeridos deberán ser incorporados en las etapas de formulación de cánones y presupuesto y contar con la aprobación de la Contraloría General de la República.

---

<sup>1</sup> Correo electrónico del 11 de setiembre de 2024

Por otra parte, el tipo de cambio utilizado en el Canon de Regulación y Espectro se determinan en la etapa de formulación de estos cánones y se actualiza durante la formulación del Presupuesto Inicial, el cual se presenta en setiembre a la CGR. Esta proyección anticipada genera que durante la ejecución del presupuesto exista una variación entre el tipo de cambio formulado y el ejecutado, siendo lo usual que el tipo de cambio formulado es inferior al ejecutado, lo cual crea superávit en todas las fuentes de financiamiento.

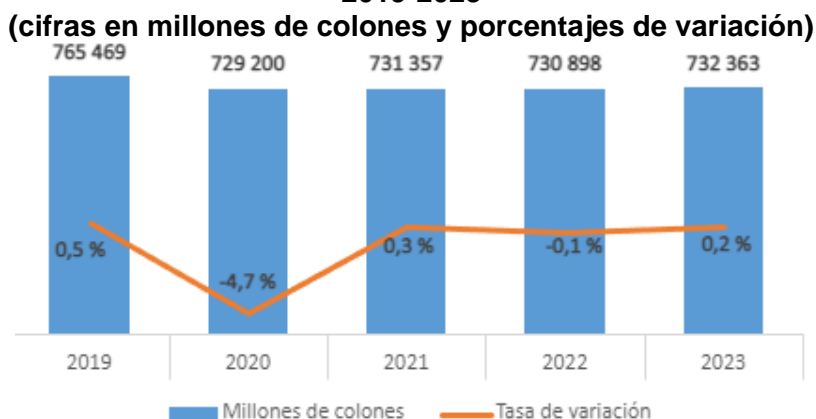
Es importante mencionar que esta variable ha mostrado un comportamiento imprevisto en el último quinquenio, producto de la política monetaria y factores exógenos, por lo cual no se puede tener certeza sobre el tipo de cambio y el efecto presupuestario para la Sutel.

## 1.2 Condiciones generales del entorno macroeconómico local e internacional<sup>2</sup>

Según el Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2023, publicado por la Dirección General de Mercados de la Sutel, durante ese año se registró una disminución en la cantidad de operadores y proveedores de servicios habilitados en el mercado, llegando a un total de 169, esto es un 3,6 % de incremento que un año atrás.

Por otra parte, los ingresos generados por el sector durante ese mismo período ascendieron a 732 364 millones de colones de ingresos, registrando una disminución en términos nominales de 0,2 % en comparación al 2022. Esta cifra permite indicar que el sector de las telecomunicaciones representó en el 2023 un 1,8 % del PIB costarricense.

**Imagen 1. Costa Rica: Ingreso total del sector de Telecomunicaciones 2019-2023**



Fuente: Sutel, Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2023.

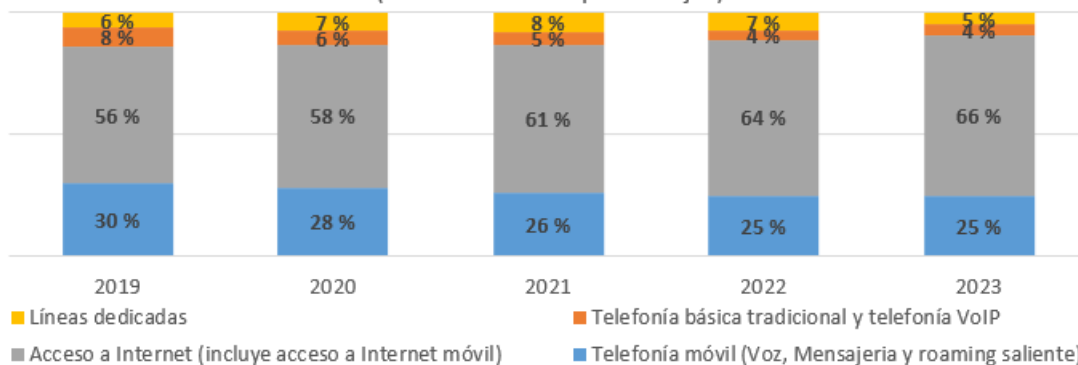
Asimismo, debe destacarse que si se consideran los servicios que generaron esos ingresos durante el año 2023, el mayor aporte procedió de los servicios de Acceso a Internet (fijo y móvil) con un 66 % del total. Esto significa que estos servicios continuaron incrementando su participación en el total

<sup>2</sup> Colaboración de la Dirección General de Mercados: Juan Gabriel García, Jefe de DGM; del 24/6/2024 con los últimos datos publicados. Más información sobre los indicadores del mercado de telecom en: <https://sutel.go.cr/informes-indicadores>



generado de ingresos pues tan solo en el 2019 representaban el 56 %. Esto podría presumir un reflejo de las nuevas demandas de consumo en las telecomunicaciones por parte de los costarricenses.

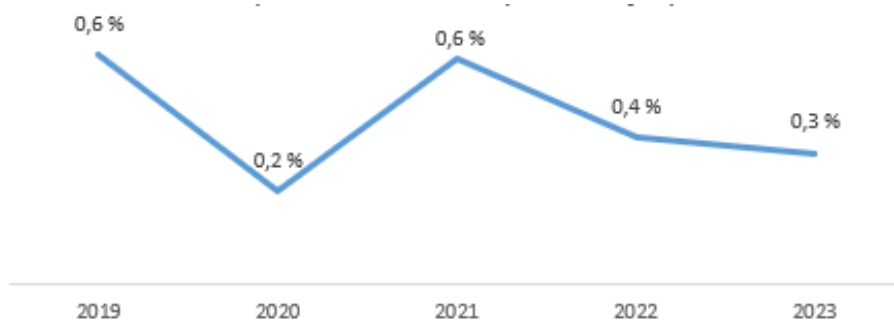
**Imagen 2. Costa Rica: Ingreso total del sector de Telecomunicaciones según servicios 2019-2023 (cifras anuales en porcentajes)**



Fuente: Sutel, Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2022. (2023)

Otro aspecto sobre el desempeño del sector en el 2023 corresponde a la inversión desplegada en el sector, la cual registra una disminución. Así, en el 2023 la inversión directamente asociada a los servicios de telecomunicaciones representó un 0,3 % del PIB (mismo nivel antes de la pandemia) frente al 0,4 % que se presentó en el 2022.

**Imagen 3. Costa Rica: Inversión total del Sector de Telecomunicaciones como proporción del PIB /1, 2019-2023 (cifras anuales en porcentajes)**



Nota: 1/Producto Interno Bruto a precios corrientes de mercado.

Fuente: Sutel, Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2023.

Finalmente, el sector experimentó un descenso en la cantidad de empleos generados con respecto al año anterior (9 811 vs 10 305, -5%), de los cuales el 33 % corresponde a mujeres.

## Resumen de resultados por servicios

Con el fin de contextualizar la evolución de los servicios regulados por la Sutel, se presenta un breve resumen de comportamiento del sector de telecomunicaciones, con base en la información que la Dirección General de Mercados ha procesado y publicado en la página web, la cual corresponde al cierre del 2023<sup>3</sup>.

### • Servicios móviles y fijos de voz

Durante el año 2023, el número de suscriptores al servicio de telefonía fija (básica tradicional y VoIP) mostró un comportamiento diferente al observado durante los últimos años, al pasar de 488 930 en el 2022 a 629 531 en el 2023 (28,7 %). Por su parte, los suscriptores a servicios de “voz fija VoIP”, se incrementaron en 189 189 nuevos abonados (241 %). Lo cual significa que el incremento de telefonía fija como un todo obedece al comportamiento de la modalidad de voz sobre el protocolo de Internet.

Es importante mencionar también que el tráfico total telefónico cursado mediante las redes fijas se ha venido reduciendo, de modo que mientras en el año 2019 se trasegaron 1871 millones de minutos, para el 2023 ese tráfico había disminuido a 808 millones de minutos, lo que equivale a una reducción promedio anual del 19,5 %.

En materia de ingresos, para este servicio como un todo, estos se redujeron a 28 986 millones de colones para el cierre del 2023; es decir, se presenta una disminución equivalente al 8,8 % en este último año.

Cabe mencionar que los ingresos generados por servicios de “voz fija” VoIP presentan un comportamiento diferente al observado en la telefonía fija básica tradicional. En virtud que pasan de 6070 millones de colones en el 2022 a 7888 millones en el 2023 (29,9 %).

Por su parte en cuanto a la telefonía móvil, al cierre del año 2023 se registraron 7 443 281 suscripciones, registrándose un decrecimiento del 5,5 % con respecto al año 2022. Este comportamiento a la baja se registra después de haber alcanzado un máximo histórico en suscripciones el año anterior.

Las suscripciones postpago aumentaron un 6,1 % en relación con el año 2022, aportando un 43 % del total de suscriptores móviles, mientras que prepago representa el 57 % del total.

En relación con el tráfico saliente de minutos voz (nacional e internacional) se redujo en un 13 % con respecto al 2022, mientras que voz *roaming* saliente lo hizo en -20 %

En cuanto a los ingresos de telefonía móvil (solo voz y mensajería, excluye *roaming* y datos) en este último quinquenio (2019 a 2023) se registra una tendencia a la baja (7 % de promedio anual), alcanzando 177 930 millones de colones para el 2023 (-1,9 % con relación al año 2022). Si se considera el concepto de telecomunicaciones móviles (que agrega los datos que se prestan a través de esas redes y el *roaming*), se registra también un aumento en el último año de 3,2 % con respecto al año 2022, registrando un monto de 460.180 millones de colones.

Cabe mencionar que, de la totalidad de los ingresos de la red móvil, la modalidad postpago representa un 84,2 % para el año 2022, comportamiento histórico que ha venido en aumento; mientras que la modalidad prepaga participa en un 15,8 % al cierre de este año.

---

<sup>3</sup> El Informe completo puede ser consultado en <https://www.sutel.go.cr/informes-indicadores>

Finalmente, al considerar solo los servicios de voz y analizar el nivel promedio de consumo por usuario, se tiene que en el 2023 un consumidor promedio postpago consumió 82 minutos mensuales, mientras que el prepago 16 minutos. Es decir, por cada minuto consumido por un usuario prepago, el usuario postpago consume 5,2 minutos. Cabe señalar que en ambas modalidades se presenta el menor consumo en el último quinquenio).

- **Servicios de datos fijos y móviles**

Al cierre de 2023 se registró un total de 5 183 454 suscripciones a servicios de datos móviles (3,6 % con respecto al cierre de 2022) repartidas en 56 % postpago, 41% prepago y 3 % datacard.

Se destaca que continua la proporción de suscripciones de Internet móvil entre las suscripciones de Internet fijo de 4,5 veces en ambos años (2022 y 2023).

El ingreso total generado por los servicios de Internet móvil en 2023 fue de 279 377 millones de colones (6,7 % respecto al 2022). Por otra parte, los patrones de consumo entre usuarios postpago, prepago y datacard son muy diferentes. Así, al cierre de 2023 el ingreso promedio por usuario en postpago fue de 6307 colones mensuales, en prepago fue de 1896 colones y de 6045 colones en datacard/USB.

El tráfico total de datos móviles en el 2023 ascendió a 416.442 TB, lo cual implicó un incremento del 25,2 % con respecto al año 2022.

En cuanto a la cantidad de suscriptores a servicios de transferencia de datos fijos (Internet fija), al cierre del 2023 se registraban 1 149 924 suscripciones, con un cambio porcentual de 4 % con respecto al 2022.

Las suscripciones en el rango de velocidad superior a 100 Mbps incrementaron un 43 % entre 2022 y 2023, evidenciando así los usuarios suscriben paulatinamente velocidades más altas. Disfrutando, por tanto, de un uso más intensivo de los datos, donde las promociones, las ofertas comerciales y los servicios empaquetados contribuyen a que más gente contrate Internet fijo en el país.

El 2022 cierra con un total de 201 957 millones de colones de ingresos generados por servicios de Internet fijo. Esto implica un cambio porcentual de -2,2 % con respecto al 2022.

Se destaca que el tráfico de Internet fijo se incrementó en un 0,4 % con respecto a 2022.

En cuanto a las líneas dedicadas de transferencia de datos, se observa una evolución significativa en el último año. Las suscripciones aumentaron de 17 294 en 2022 a 19 453 en 2023, lo que representa un crecimiento del 12,5 %. Este incremento refleja la creciente demanda de servicios especializados y de alta capacidad por parte de empresas y usuarios con necesidades específicas de conectividad.

Sin embargo, los ingresos generados por las líneas dedicadas mostraron una tendencia a la baja, pasando de 45 914 millones de colones en 2022 a 40 531 millones de colones en 2023, lo que equivale a una disminución del 11,7 %. Esta reducción podría estar relacionada con la competencia en el mercado, las estrategias de precios del servicio y renegociación de contratos con clientes existentes.

- **Servicios de TV por suscripción**

En relación con el total de suscripciones a este servicio, en el 2023 se presentan 12 515 suscripciones menos que el año anterior, para un total de 819 064, lo que implica un decrecimiento de 2 %.

Al considerar las tecnologías de acceso para el 2023, se mantiene el cambio en la dinámica de años anteriores, a pesar de continuar el predominio del servicio por medio de cable coaxial, con un 52,1 %, el cambio radica en el servicio de televisión sobre IP y Multipunto, que para este año tiene 29,3 % de las suscripciones totales, seguido por la televisión por satélite con un 18,6 %. Los ingresos generados por la prestación del servicio de televisión por suscripción alcanzaron la suma de 166 879 millones de colones, lo que representa una disminución del 1 % respecto al 2022.

- **Índices de precios**

Para el cierre del 2023 la SUTEL dispuso de tres índices de precios:

*Índice de Precios de Telecomunicaciones Móviles<sup>4</sup>*

El índice a nivel nacional fue de 68,1 % (-6,3 puntos en comparación al registrado en el 2022) manteniendo su tendencia decreciente desde el 2017.

A nivel postpago el índice cerró en 65,8 % (-6,2 puntos en comparación al 2022), manteniendo su tendencia a la baja, mientras que en el caso de prepago el índice llegó a 85,05 %, mostrando un descenso de 3,8 puntos en comparación al cierre del 2022.

*Índice de Precios de Internet fijo<sup>5</sup>*

El índice de precios de Internet fijo (IPIF), al cierre del 2023 registra un valor de 35,4 %, también con una disminución de 3,5 puntos porcentuales en comparación al cierre del 2022.

*Índice de Precios de Llamadas internacionales<sup>6</sup>*

El índice de precios de Llamadas Internacionales muestra una tendencia en la disminución del precio por minuto internacional. Para el cierre del 2023 se registra un 79,06 % (-5,5 puntos porcentuales en comparación al año 2022).

### 1.3 Seguimiento de las recomendaciones de Aresep

En el informe IN-0039-DGEE-2024 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación de la Aresep, sobre el POI 2025 de la Sutel se realiza un recuento de las recomendaciones emitidas por esa dirección. Es importante anotar que debido a aspectos de reorganización en la Aresep esta dependencia varía su nombre y actualmente se denomina Dirección General de Gobierno Corporativo (DGGC).

De acuerdo con la revisión realizada por la Dirección General de Gobierno Corporativo (DGGC) de la Aresep<sup>7</sup> en el informe:

---

<sup>4</sup> Base julio 2017 = 100 %

<sup>5</sup> Base julio 2018 = 100%

<sup>6</sup> Base julio 2021 = 100 %

<sup>7</sup> Antes llamada Dirección General de Gobierno Corporativo (DGGC)

*“El oficio 08082-SUTEL-DGO-2024 de remisión del Informe POI 2025 para el Presupuesto Ordinario, incluye un Apéndice con las recomendaciones realizadas por la DGEE que fueron actualizadas e incluidas en el contenido del Informe IN-0027-DGEE-2024 correspondiente al Criterio sobre la ejecución de los proyectos de Sutel al 30 de junio de 2024. Asimismo, adiciona las nueve recomendaciones incluidas en el Informe citado como parte del análisis realizado por la DGEE; para un total de once recomendaciones vigentes a setiembre de 2024.*

*De estas recomendaciones, una está relacionada con seguimiento anual del Informe de PEI 2023-2027 de Sutel al cierre del 2023, y otra con aspectos coyunturales externos a la Sutel.*

*Se destaca el esfuerzo realizado por Sutel para ir cumpliendo las recomendaciones en los diferentes Informes relacionados al POI que son sometidos a valoración y aprobación por parte de la Junta Directiva. De la misma forma se espera que las recomendaciones asociadas al PEI sean solventadas en la Evaluación del PEI 2023-2027 que será presentado para conocimiento de la Junta Directiva en el 2024 [sic].*

*Es importante mencionar, que en este informe no se incluyen las recomendaciones indicadas en el informe IN-0038-DGEE-2024, debido a que a la fecha de emisión del presente informe no ha sido de conocimiento de la Junta Directiva.”*

Al respecto, en el apéndice A de esta evaluación se realiza una actualización de las recomendaciones emitidas y se documentan las acciones realizadas por Sutel.

## 1.4 Objetivo del informe

Evaluar, como parte de la rendición de cuentas, el cumplimiento de los objetivos, metas, indicadores y los resultados alcanzados del Plan Operativo Institucional 2024, como parte de la rendición de cuentas.

## 1.5 Marco jurídico, normativo y regulatorio

De acuerdo con la normativa vigente, este informe debe ser presentado a la Junta Directiva de la Aresep con la antelación debida y a la CGR antes del 31 de enero y posteriormente, como parte de la liquidación presupuestaria el 16 de febrero de cada año:

- a) Las Normas Técnicas sobre presupuesto público Resolución R-DC-064-2013 y sus reformas (R-DC-73-2020 18 de setiembre de 2020 y R-DC-117-2022 del 11 de noviembre de 2022), en el apartado 4.5.5 establece la obligatoriedad de las instituciones de presentar a la Contraloría General de la República informes semestrales acumulativos referidos a la gestión física, financiera y presupuestaria, con fecha límite el 31 de enero de cada año.

*“4.5.5 Suministro de información sobre los resultados de la evaluación presupuestaria a la Contraloría General. Para el ejercicio de las competencias de fiscalización, las instituciones deberán presentar a la Contraloría General de la República, informes semestrales acumulativos, con fecha de corte 30 de junio y 31 de diciembre, con los resultados de la evaluación presupuestaria, referida a la gestión física y financiera ejecutada. Las fechas para dicha presentación serán las siguientes:*

- a) *La del primer semestre, a más tardar el 31 de julio del año de vigencia del presupuesto.*

b) *La del segundo semestre, a más tardar el 31 de enero del año posterior a la vigencia del presupuesto.*”

- b) Las Normas Técnicas sobre presupuesto público Resolución R-DC-064-2013 y sus reformas, en el apartado 4.3.18 establece la obligatoriedad de las instituciones de presentar a la Contraloría General de la República la liquidación presupuestaria, con fecha límite el 16 de febrero de cada año.

*“4.3.18 Fechas para el suministro de información de la liquidación presupuestaria al Órgano Contralor. La información de la liquidación presupuestaria y los datos adjuntos deberán suministrarse a la Contraloría General de la República, para el ejercicio de sus competencias:*

*b) El resto de los sujetos que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de estas normas, a más tardar el 16 de febrero del año posterior a la vigencia del presupuesto.”*

- c) La ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep) 7593, establece en el artículo 73, inciso q) establece las funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), en el cual se indica: “q) Someter, a la aprobación de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, las estrategias del órgano, los planes anuales operativos...”.
- d) Y el Protocolo para la atención de requerimientos de SUTEL en materia de planificación, seguimiento y evaluación aprobado con acuerdos: Consejo de la SUTEL: 022-084-2022 del 22 de diciembre de 2022; Junta Directiva de Aresep: 05-12-2023 del 9 de febrero de 2023:

*“Sobre las fechas para presentar la documentación dirigida a la Junta Directiva. La Sutel tiene la obligación de someter a consideración de la Junta Directiva las aprobaciones de forma oportuna. Así, la Sutel someterá los planes a aprobación de la Junta Directiva con la anticipación suficiente que le permita cumplir con las fechas establecidas por la CGR”*

En el Anexo 1, se presenta un resumen de los objetivos, marco filosófico y otros aspectos de interés del PEI 2023-2027, que rigen el actuar de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en el 2024, periodo sujeto a evaluación.

## 1.6 Metodología Empleada

Este informe se elaboró considerando como parámetro la forma de cálculo utilizada por la Dirección General de Gobierno Corporativo (DGGC) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, producto del Protocolo de Atención entre SUTEL y esa entidad<sup>8</sup>.

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

---

<sup>8</sup> Aprobado por el Consejo mediante el Acuerdo 022-084-2022 del 22 de diciembre de 2022 y por la JD de Aresep mediante acuerdo 05-12-2023 del 9 de febrero de 2023 y ratificada por el 21 de febrero de 2023.

La metodología utilizada, cuando se evalúan proyectos que tienen recursos financieros del presupuesto, se aplica una valoración porcentual en cuatro etapas, cuyo peso relativo<sup>9</sup> es producto de las fases necesarias para su conclusión:

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

Fase	Proceso	Criterio de medición de avance	Puntaje individual
I.	Inicio	1. Cuenta con acta constitutiva de proyecto.	5%
		<b>Total</b>	<b>5%</b>
II.	Planeación	2. Tiene un plan de trabajo del proyecto que incluya: Cronograma, plan de adquisiciones, 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%
		<b>Total</b>	<b>10%</b>
III.	Gestión de Adquisiciones	Se elaboraron 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:	<b>3%</b>
	<b>Total</b>	<b>20%</b>	
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%
		<b>Total</b>	<b>55%</b>
V.	Cierre	Cronograma completado al 100%	2%
		Se cuenta con el documento de cierre de proyecto	5%
		Se realizó la evaluación final	3%
		<b>Total</b>	<b>10%</b>
	<b>GENERAL:</b>	<b>100%</b>	

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.

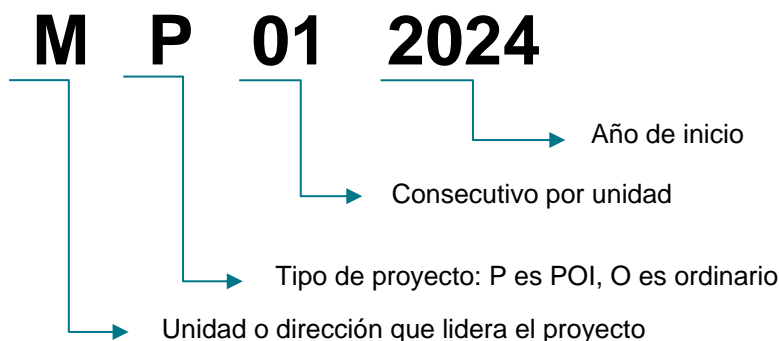
<sup>9</sup> La Dirección General de Gobierno Corporativo (DGGC) de la Autoridad Reguladoras de Servicios Públicos, ha indicado el porcentaje de valoración para cada etapa e ítems que la integran.

**Tabla 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 análisis de la información	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%

### 1.7 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	QP-x
	Mercados	MP-x
	Competencia	PP-x
Espectro Radioeléctrico	Espectro	EP-x
Comunes/ institucionales	Consejo, interdirecciones	CP-x
	Operaciones	OP-x
	Tecnologías de Información	TP-x



## 1.8 Alcance y limitaciones

Este informe considera los proyectos que están contemplados en el POI 2024 y se enfoca en tres 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.
- El avance en el cumplimiento de los indicadores definidos para cada proyecto.

En estricto apego a las Normas Técnicas sobre presupuesto público N-1-2012-DC-DFOE/ y sus reformas (R-DC-064-2013, R-DC-73-2020 y R-DC-117-2022) establecidas por la Contraloría General de la República.

## Capítulo 2: Modificaciones al Plan Operativo Institucional 2024

### 2.1 Ajustes al presupuesto inicial 2024, por tipo de cambio

La Contraloría General de la República (CGR) informó sobre la aprobación parcial del presupuesto ordinario 2024 de la Sutel, mediante oficio DFOE-CIU-0594 del 22 de diciembre de 2023, en el cual solicita un ajuste por tipo de cambio, el dato que se incluye en la propuesta presentada era de  $\text{¢}602/\text{\$}$ .

La Superintendencia en cumplimiento de los solicitado por la CGR ajustó el tipo de cambio a  $\text{¢}546,33/\text{\$}$ ; el cual fue aprobado por el Consejo mediante el acuerdo 012-001-2024 del 4 de enero de 2024 y se procedió a realizar el ajuste presupuestario correspondiente.

En relación con el POI 2024, 3 proyectos han sido pactados en dólares y sufren afectaciones por el diferencial cambiario:

**Tabla 3. Diferencias por tipo de cambio POI 2024**

Proyecto		Monto \$	Monto planeado	Ajuste CGR	diferencia
			$\text{¢} 602 \times \text{\$}1$	$\text{¢}546,33 \times \text{\$}1$	
MP012024	Implementación de proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	150.000,00	90.300.000,00	81.949.500,00	(8.350.500,00)
EP022020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)	1.051.656,00	633.096.912,00	574.551.222,00	(58.545.690)
FP022018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	57.154,00	34.406.461,00	31.224.721,00	(3.181.740)

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

El Protocolo de Planificación ARESEP-Sutel<sup>10</sup> establece que las variaciones de tipo cambiario no requieren aprobación de la Junta Directiva de la ARESEP, estos ajustes se deben reportar en los informes de evaluación semestral y anuales con la evidencia del origen y aplicación de los recursos.

### 2.3 Primera modificación al POI

La primera modificación al POI 2024 varió el monto original a  $\text{¢}661.350.137,00$ ; y fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Ese cambio está relacionado con los proyectos MP012024, MP022020 y FP022018; los cambios se detallan en la tabla 4.

<sup>10</sup> Aprobado con acuerdos: Consejo de la SUTEL: 022-084-2022 del 22 de diciembre de 2022; Junta Directiva de Aresep: 05-12-2023 del 9 de febrero de 2023

**Tabla 4. Resumen de los cambios de proyectos en la primera modificación al POI**

Regulación de telecomunicaciones		POI 2024			gestión de cambio
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto I gestión de cambio	Diferencia ajustado-cambio	
MP02 2020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	148 000 000,00	86 798 915,00	(61 201 085,00)	amplía plazo a 2025, incluye dos actividades nuevas
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81 949 500,00	-	(81 949 500,00)	Ajusta actividades, no cambia cronograma ni monto
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	-	-	-	Sin cambio
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	-	-	-	Sin cambio
		<b>229 949 500,00</b>	<b>86 798 915,00</b>	<b>(143 150 585,00)</b>	
CANON DE RESERVA DEL ESPECTRO		POI 2024			gestión de cambio
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto I gestión de cambio	Diferencia ajustado-cambio	
EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro	574 551 222,00	574 551 222,00	-	Sin cambio
<b>Total Recursos Espectro Radioeléctrico</b>		<b>574 551 222,00</b>	<b>574 551 222,00</b>	<b>-</b>	
ADMINISTRACIÓN DE FONATEL		POI 2024			gestión de cambio
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto I gestión de cambio	Diferencia ajustado-cambio	
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	31 224 721,00	-	(31 224 721,00)	Cambia tiempo y costos del proyecto
<b>Total Recursos Administración de Fonatel</b>		<b>31 224 721,00</b>	<b>-</b>	<b>(31 224 721,00)</b>	
<b>total POI 2024</b>		<b>835 725 443,00</b>	<b>661 350 137,00</b>	<b>(174 375 306,00)</b>	

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

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

El Plan Operativo Institucional del 2024 consta de seis proyectos por un monto de ¢905.803.373,00, para las fuentes de Regulación, Espectro y Fonatel fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante los acuerdos 002-056-2023 del 19 de setiembre de 2023 y por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 03-88-2023 del 30 de octubre y ratificada el 7 de noviembre de 2023.

Posteriormente, debido al ajuste por tipo de cambio solicitado por la Contraloría General (DFOE-CIU-0594 del 22 de diciembre de 2023) el POI pasó a ¢835.725.443,00.

En la tabla 2, se muestra la distribución de los montos asociados a cada una de las fuentes y el porcentaje que representa del presupuesto ordinario, después de la primera modificación al POI 2024. En el caso del Fonatel, se utiliza de referencia el presupuesto sin las transferencias al Fideicomiso.

En total, se disminuyen del POI 2024 ¢174.375.306,00 con respecto a lo aprobado; para un nuevo total de ¢661.350.137,00. Estos recursos, forman parte del superávit 2024 generado por los proyectos y se trasladan al 2025, al incorporarlos dentro de la estimación del superávit en el Presupuesto Inicial 2025.

**Tabla 5: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2024, Todas las fuentes de financiamiento**

Financiamiento	Original planeado					I modificación del POI		
	Presupuesto total 2024	Presupuesto POI 2024	POI ajustado CGR	% del total	# proyectos	POI después de cambios	Diferencia ajustado- cambios	% del total
Regulación	7 199 859 616	238 300 000	229 949 500	3%	4	86 798 915,00	-143 150 585,00	1%
Espectro	1 764 910 567	633 096 912	574 551 222	33%	1	574 551 222,00	-	8%
FONATEL	808 917 525	34 406 461	31 224 721	4%	1	-	- 31 224 721,00	0%
Comunes	-	-	-	0%	0	-	-	0%
<b>Total</b>	<b>9 773 687 708</b>	<b>905 803 373</b>	<b>835 725 443</b>	<b>9%</b>	<b>6</b>	<b>661 350 137,00</b>	<b>-174 375 306</b>	<b>9%</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

## Capítulo 3: Resultados de la evaluación física y financiera del POI 2024

El propósito de esta evaluación es 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 2024.

En el 2023, inició el nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sutel del 2023 -2027, aprobado por el Consejo con el acuerdo 004-057-2022 del 12 de agosto de 2022 y las estrategias por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 11-66-2022 del 13 de setiembre de 2022; la evaluación del POI 2024, está alineada a este instrumento de planificación.

### 3.1 Resultados generales

En el PEI Sutel 2023-2027 se definieron 3 objetivos estratégicos, los proyectos del POI 2024 están relacionados con los objetivos 1 y 2. El objetivo de apoyo (el número 3) no incorpora proyectos POI; las acciones que se tienen previstas están relacionadas con la gestión ordinaria, debido a las limitaciones de recurso humano indicadas en informes previos.

El PEI establece como prioridades: 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.

**Cuadro 1**  
**Metas y presupuesto asignado a proyectos por Objetivo Estratégico**

# OE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Planeado en el POI			Ejecutado 2024				
		Cantidad de metas	Monto inicial planeado	Monto aprobado en la modif al POI	% Meta I Semestre	% Meta II Semestre	Presupuesto pagado (del modificado)	% presupuesto ejecutado (del modificado)	% presupuesto ejecutado (del Planeado)
1	OE-01 Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios	3	31 224 721,00	-	65%	97%		0%	0%
2	OE-02- Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado	3	804 500 722,00	661 350 137,00	49%	100%	629 178 742,00	95%	78%
3	OE-03 Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recursos humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.	0	0	-	0%	0%			
<b>Total :</b>		<b>6</b>	<b>835 725 443,00</b>	<b>661 350 137,00</b>	<b>57%</b>	<b>98%</b>	<b>629 178 742,00</b>	<b>95%</b>	<b>78%</b>

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

El avance sobre las metas reportadas indica que la mayor ejecución se observa en el cumplimiento del objetivo 2, que obtiene el 100% de la meta. El objetivo 1 muestra un avance de 97% y en promedio se registra un avance del 98% al concluir el 2024.

En cuanto a los recursos asignados a los proyectos POI, el 95% de los recursos se pagaron. La mayor cantidad de recursos pagados corresponden a las cuotas del sistema de monitoreo del Espectro (EP022020) que tiene sus pagos recurrentes por trimestre vencido.

El detalle de los proyectos y su porcentaje de avance se puede observar en el Apéndice B. “Matriz de avance de los proyectos del POI 2024, al 31 de diciembre de 2024”.

Comparando los resultados con el año anterior, la ejecución física de los proyectos aumentó en 1% y el uso de los recursos presupuestarios aumentó en 9%; como se explicó anteriormente, por el efecto que generan los pagos del SNGME en la evaluación.

**Cuadro 2. Ejecución de proyectos al 31 de diciembre de 2024**

Año	Cantidad de proyectos	% ejecutado	
		Anual	
		METAS FÍSICAS	Monto pagado
2024	6	98%	95%
2023	5	97%	86%
2022	5	95%	92%
2021	10	97%	93%
2020	12	86%	82%

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

La escala de valores utilizada para medir el avance en la programación se observa en la siguiente tabla, en la cual el indicador en verde representa las metas que avanzan según lo programado, es decir 80% de avance o más. El indicador amarillo son las parcialmente realizadas entre un 79-51% y, por último, las no realizadas se representan en rojo con un avance entre 0-50%.

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

A la fecha de corte del informe, todos los proyectos tienen un avance de acuerdo con lo programado para las metas 2024. Es decir, todos los proyectos cumplieron lo establecido para el año; esto teniendo en cuenta la primera modificación al POI 2024.

**Cuadro 3. Evaluación de los proyectos por grado de avance**

Proyecto	Dirección	GRADO DE AVANCE		
		de acuerdo con lo programado	Con riesgo de incumplimiento	Atraso crítico
		+80%	79-51%	0-50%
QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones.	Calidad	100%		
CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	RNT	100%		
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.	Fonatel	90%		
MP012024. Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria.	DGM	100%		
MP022020. Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE.	Competencia	100%		
EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro.	DGC, Espectro	100%		

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

## 3.2 Evaluación según objetivos estratégicos

### 3.2.1 Objetivo estratégico 1: Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios

Hay tres proyectos POI que contribuyen al logro de este objetivo: un proyecto de la Dirección General de Calidad, uno del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y 1 del Fonatel; después de la modificación al POI 2024 este objetivo no registra fondos presupuestarios.

Al 31 de diciembre de 2024, se ejecutaron el 97% de las metas formuladas para este objetivo. No hay recursos financieros ejecutados. El detalle se muestra en el cuadro siguiente.

**Cuadro 4: Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 1**

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2024			Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	IS	II S	Monto ajustado por la CGR (TC\$)	Modificado I modif al POI	pagado	
REGULACION	QP022020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	-Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -Publicación en WEB de la información para la gestión de reclamaciones	90%	100%	-	-	-	DGC
	CP012023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	ejecucion de la migracion del sistema y puesta en marcha	60%	100%	-	-	-	RNT
FONATEL	FP022018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	1) resolución del contrato actual	45%	90%	31 224 721,00	-	-	DGF
<b>Total:</b>				<b>65%</b>	<b>97%</b>	<b>31 224 721,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

Fuente: PPCI, Sutel (2024).

### Ejecución del costo

Programación Inicial: si se toma como referencia el original planeado, este objetivo tenía recursos asignados por ¢34.406.461,00; posteriormente con el ajuste por tipo de cambio al presupuesto ordinario 2024 dispuesto por la Contraloría General de la República este monto disminuyó a ¢31.224.721,00, recursos autorizados para su ejecución en el 2024.

#### Programación ajustada por modificaciones

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

El proyecto se planeó desde el inicio del año con capital humano y no tuvo modificaciones durante el 2024.

- *CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel*

Este proyecto no tiene costo programado dentro del 2024 para contrataciones.



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

En la primera modificación al POI 2024, el presupuesto del proyecto se redujo en su totalidad, pasó a cero; debido a los problemas presentados con el contratista para el desarrollo del software lo que condujo a realizar una resolución anticipada del contrato.

Si el monto pagado se compara con original aprobado, la diferencia es de €70.136.987,00. El detalle del origen y aplicación de recursos se muestra en el apartado 3.3 de este informe.

## Ejecución de los elementos esenciales de los proyectos

### 3.2.1.1 QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones

La información que se brinda corresponde a los aspectos reportados por la Dirección General de Calidad.<sup>11</sup>

#### a) Avance en las metas

Los elementos esenciales del proyecto son:

ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
El proyecto contempla contar por medio de la prestación de un servicio de software de gestión en la nube que permita a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura, además de contar con un servicio por medio de una interfaz WEB que le permita a los usuarios finales tramitar y gestionar sus reclamaciones en línea.	Duración: 4 años Inicio: 2021 fin: 2024	Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -publicación en WEB de la información para la gestión de reclamaciones	-	-

#### Justificación del avance

A continuación, se cita lo indicado por la DGC:

De acuerdo con el reporte de la Dirección General de Calidad<sup>12</sup>, este proyecto se encuentra finalizado y mediante el oficio 06637-SUTEL-DGC-2024 del 31 de julio de 2024, se comunicó a PPCI y a la DGO el acta de cierre y se reportó la finalización del proyecto.

<sup>11</sup> Correo electrónico de Glenn Fallas, del 17/12/2024

<sup>12</sup> Correo electrónico de Cesar Valverde del 11/10/2024

El Sistema de Atención de Reclamaciones (SAR) ya se encuentra en operación por parte de la Unidad de Calidad que brinda el seguimiento y respuesta a las reclamaciones que se les presentan. Adicionalmente ya se cuenta con la solución para la consulta vía WEB de los estados de las reclamaciones interpuestas en el sitio publicado: <https://reclamos.sutel.go.cr/>

Con el oficio 10072-SUTEL-DGC-2024 del 13 de noviembre de 2024, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel un informe sobre los aspectos técnicos que la Unidad de Tecnologías de Información había determinado como aspectos de mejora<sup>13</sup>; en el informe, la DGC se refiere a cada aspecto y explica las mejoras realizadas en el sitio:

*“Del resumen de resultados a partir de las mejoras implementadas en la página Web reclamos.sutel.go.cr, se destaca lo siguiente:*

- a) *Se logró una mejora significativa en los puntos de evaluación de pruebas responsivas web, a nivel terminal móvil (celulares), pasando del criterio de “Total Blocking time” de 3620 ms a 1390 ms.*
- b) *Respecto a las pruebas responsivas en computadores de escritorio, se logró un cumplimiento de los umbrales señalados por la herramienta de evaluación <https://pagespeed.web.dev/>.*
- c) *Se disminuyó la cantidad de problemas presentados, pasando de 20 a 8, respecto a las pruebas de accesibilidad utilizando la herramienta de evaluación [www.tawdis.net](http://www.tawdis.net).*
- d) *Se eliminaron los errores de validación de CSS, pasando de 7 a 0 errores.*
- e) *Los resultados obtenidos según las pruebas realizadas al sitio [reclamos.sutel.go.cr](https://reclamos.sutel.go.cr) con los ajustes aplicados por la Dirección, superan los resultados obtenidos al aplicar las mismas verificaciones sobre la página institucional [sutel.go.cr](https://sutel.go.cr).”*

El Consejo tomó el acuerdo 016-069-2024 en sesión celebrada el 11 de diciembre de 2024, que indica:

*“SEGUNDO. INFORMAR a la Dirección General de Operaciones que la Dirección General de Calidad ha procedido con la presentación al Consejo del informe 10072-SUTEL-DGC-2024 en el cual muestran las mejoras implementadas según el oficio 05793-SUTEL-DGO-2024, **para que establezca el cumplimiento del proyecto POI QP022020, de conformidad con el avance presentado en el informe 09411-SUTEL-DGO-2024 del 24 de octubre de 2024, aprobado por el Consejo mediante acuerdo 026-057-2024.**”* (resaltado no pertenece al original)

El informe citado por el Consejo de la Sutel se refiere al seguimiento realizado por la unidad de PPCI sobre el avance de los proyectos del tercer trimestre, en el informe correspondiente se indicó que este proyecto se consideraba finalizado de acuerdo con el reporte realizado por la DGC.

El Consejo de la Sutel ratifica que el proyecto ha finalizado y que se encuentra en operación, mediante la aprobación del acuerdo 016-069-2024, cumpliendo sus metas al 100%.

#### Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

En el caso del proyecto QP022020, la meta original es la que se evalúa, ya que el proyecto no tuvo modificaciones.

---

<sup>13</sup> Oficio 05793-SUTEL-DGO-2024, informe de TI sobre el entregable final del sistema de reclamaciones

Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

Al corte de este informe no se detectan desviaciones respecto a la ejecución del proyecto ya que el proyecto finalizó.

Efecto de lo ejecutado durante el período

El desarrollo de las actividades del 2024 permitió cumplir al 100% lo programado y finalizar el proyecto.

**b) Avance según el plazo del proyecto**

De acuerdo con el cronograma establecido por la DGC, al corte de este informe, el proyecto se ejecutó de acuerdo con lo programado. Finalizando exitosamente.

**Imagen 4. Cronograma de proyecto de QP022020**

Task Name	Duración	Comienzo	Fin
Inicio de fase operativa de flujos de reclamaciones	0 días	mar 3/1/23	mar 3/1/23
Consolidación de los flujos de reclamaciones en Microsoft	129 días	mar 3/1/23	vie 30/6/23
Documentación de flujos de reclamaciones (Oficio a Planificación ARESEP oficio 06198-SUTEL-DGC-2023)	18 días	lun 3/7/23	mié 26/7/23
Aprobación por parte del Consejo de Gestión de Cambios	0 días	jue 7/9/23	jue 7/9/23
<b>Verificación de opciones para publicación WEB para la gestión y seguimiento de reclamaciones</b>	<b>300 días</b>	<b>jue 7/9/23</b>	<b>mié 30/10/24</b>
Informe interno de opciones técnicas de publicación WEB para la gestión y seguimiento de reclamaciones	5 mss	jue 7/9/23	mié 24/1/24
Pruebas previas de opciones de publicación de la gestión y seguimiento de reclamaciones	4 mss	jue 25/1/24	mié 15/5/24
Publicación WEB de las opciones del usuario para la gestión y seguimiento de reclamaciones	6 mss	jue 16/5/24	mié 30/10/24

Fuente: DGC, Sutel (2024)

**c) Ejecución de los recursos financieros**

Ese proyecto fue ejecutado con capital humano de la Sutel y se utiliza la plataforma tecnológica existente.

### 3.2.1.2 CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT

La información que se brinda corresponde a los aspectos reportados por la unidad del RNT<sup>14</sup>.

#### a) Avance en las metas

Este proyecto fue incluido en la segunda modificación al POI 2023, como un proyecto nuevo con costos internos y una duración de 2 años. A continuación, se presentan los elementos esenciales del proyecto.

proyecto	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
<b>ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO</b>	Implementación de un sistema unificado del RNT que permita la consulta de los documentos de soporte de los actos inscribibles del expediente de SUTEL a los usuarios de telecomunicaciones y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 2 años</li> <li>• Inicio: 2023</li> <li>• Fin: 2024</li> </ul>	ejecución de la migración del sistema y puesta en marcha	-	-

#### Justificación del avance

La jefa de la unidad del RNT, mediante el oficio 11300-SUTEL-RNT-2024 del 23 de diciembre de 2024, ha informado que las actividades indicadas se han ejecutado exitosamente; lo que implica la finalización del proyecto:

*“El RNT se encuentra habilitado el sitio web <https://consultarntplus.sutel.go.cr>.*

*Es importante destacar que este proyecto se logró con recursos propios en coordinación con las áreas de Gestión Documental y TI de SUTEL.*

*A continuación, se muestran capturas de pantalla que evidencia el cumplimiento de los objetivos específicos y metas mediante la consulta del sitio WEB del RNT, el cual se encuentra en funcionamiento y accesible públicamente:*

<sup>14</sup> Oficio 11300-SUTEL-RNT-2024 del 23/12/2024

Figura 1. Página principal y bienvenida del RNT



## Registro Nacional de Telecomunicaciones

Bienvenidos al Registro Nacional de Telecomunicaciones realice aquí su búsqueda por medio de asientos u operadores

Asientos

Operadores

El Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) es establecido y administrado por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), según dispone el artículo 80 de la Ley No. 7593.

El Consejo de la SUTEL tiene la obligación -según el inciso g) del artículo 73 de la Ley No. 7593- de garantizar la disposición al público de la información relativa a una serie de actos, hechos y documentos en diversas materias regulatorias, como títulos habilitantes, acceso e interconexión, numeración, etc.

Las inscripciones que la SUTEL realice en este registro tienen carácter declarativo y no es un registro constitutivo de derechos. La finalidad del RNT es contribuir al cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información.

Los actos sujetos a inscripción en el RNT son:



Nota: Página principal del RNT de consulta para el usuario externo.

Figura 2. Página de consulta de asientos con los actos inscribibles del RNT



Búsqueda y Consulta de Asientos del RNT

Q Digite su consulta aquí

BUSCAR

Tipo de inscripción ▼ Todas las redes ▼ Todos los años ▼

Para buscar, escriba una o varias palabras clave. Si usa varias, sepárelas por comas (,). No se preocupe por minúsculas/mayúsculas. Para buscar por fechas el formato debe ser 'DD/MM/AAAA'.

Descargar en formato: Excel PDF

Acto Inscribible	Nombre Operador	Fecha	Tipo Asiento	Número Asiento	Num. Asiento Original	Número	Título	Vigencia	
Recurso Numérico	CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.	2016-02-11	AS	AS-001621-2016	AS-001621-2016	RCS-033-2016			Consultar Asiento
Concesión Directa	TELEFONICA DE COSTA RICA TC, S.A.	2015-05-07	AS	AS-000527-2016	AS-000527-2016	069-2015-TEL-MICITT	ACUERDO EJECUTIVO N° 069-2015-TEL-MICITT		Consultar Asiento
Recurso Numérico	CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.	2015-12-10	AS	AS-000547-2016	AS-000547-2016	RCS-253-2015			Consultar Asiento
Autorización	SERVICIOS GARANTIZADOS GALACTICA	2009-09-24	AS	AS-000549-2016	AS-000549-2016	RCS-293-2009		10 años a partir de su publicación en Gaceta	Consultar Asiento
Autorización	NUOVA JERUSALEM, S.A	2009-10-02	AS	AS-000557-2016	AS-000557-2016	RCS-316-2009		10 años a partir de su publicación en Gaceta	Consultar Asiento
Autorización	ALVAREZ LÓPEZ OMAR	2009-10-02	AS	AS-000563-2016	AS-000563-2016	318-2009		10 años a partir de su publicación en Gaceta	Consultar Asiento
Autorización	RECURSOS VIRTUALES S.A.	2009-09-24	AS	AS-000572-2016	AS-000572-2016	RCS-289-2009		10 años a partir de su publicación en Gaceta	Consultar Asiento
Autorización	GONZÁLEZ MONTOYA SILVIA	2009-10-02	AS	AS-000593-2016	AS-000593-2016	RCS-331-2009		10 años	Consultar Asiento
Autorización	AVELLÁN MARTÍNEZ MARÍA ANTONIETA	2009-10-02	AS	AS-000604-2016	AS-000604-2016	RCS-340-2009		10 años	Consultar Asiento

Nota: Página para realizar búsquedas de la información que inscribe el RNT.

Figura 3. Ejemplo de asiento con el “Enlace de documento en Expediente”

consultarntplus.sutel.go.cr/autorizacions/9300/edit

Inicio Ayuda Consultar Asientos Consultar Operadores

### Consultar Título Habilitante - Autorizaciones

La Autorización

Tipo Red	Número Publicación Gaceta	Fecha Publicación Gaceta
publica	239	16/12/2019
		Fecha Vencimiento
		16/01/2030

El Asiento

Numero de Resolución	Vigencia	Tipo Inscripción
RCS-026-2020	10 años	Número de Asiento: AS-005693-2020
Fecha de Resolución	Num. de Gestión SUTEL	Última modificación: Num asiento original
23/01/2020	M0454-STT-AUT-01190-2019	

Enlace de documento en Expediente

<https://plataformadocumental.sutel.go.cr/rnt/DocView.aspx?dbid=0&id=2191371>

Nota: El “Enlace de documento en Expediente” corresponde al nuevo link del documento de soporte del acto inscribible en el expediente custodiado por Gestión Documental en Laserfiche para consulta por parte del público en general

Figura 4. Ejemplo de visualización de documento de soporte del acto inscribible del expediente custodiado por Gestión Documental para el público en general

plataformadocumental.sutel.go.cr/rnt/DocView.aspx?dbid=0&id=2191371

00649-SUTEL-SCS-2020 - Resolución de Autorización de Telecomunicaciones

000119

Resolución del Consejo

649-SUTEL-SCS-2020

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 06-2020, celebrada el 23 de enero del 2020, mediante acuerdo 020-006-2020, de las 10:35 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-026-2020

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA PRESTAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A METROCOMUNICACIONES INET LIMITADA”

M0454-STT-AUT-01190-2019

RESULTANDO

1. Que en fecha del 1 de agosto del 2019 (NI-09195-2019), METROCOMUNICACIONES INET LIMITADA

Nota: Visualización del documento que corresponde al acto inscribible del RNT custodiado en el Gestor Documental de Sutel.”

### Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

En el caso del proyecto CP012023, la meta original es la que se evalúa, ya que el proyecto no tuvo modificaciones.

### Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

No se registraron desviaciones respecto a la ejecución del proyecto. Se finaliza con éxito en el periodo determinado.

### Efecto de lo ejecutado durante el período

El proyecto se ha concluido según lo esperado, ya que la totalidad de los enlaces requeridos fueron debidamente migrados en la herramienta del RNT para su consulta pública.

#### **b) Avance según el plazo del proyecto**

El proyecto se ejecutó de acuerdo con el cronograma.

#### **c) Ejecución de los recursos financieros**

Ese proyecto se realizó con capital humano de la Sutel y utilizó la plataforma tecnológica existente, principalmente el Gestor Documental (Laserfiche).

### **3.2.1.3 FP022018. Evaluación de impacto de los proyectos de Fonatel**

La información que se brinda corresponde a los aspectos reportados por la DGF<sup>15</sup>.

#### **a) Avance en las metas**

El tiempo de ejecución del proyecto se prolongó al 2029, sustentado en la primera modificación al POI 2024 y los recursos presupuestarios quedaron sin asignación hasta que se realice un nuevo estudio de mercado. La justificación de la Dirección General del Fonatel (DGF) fue el incumplimiento del contrato por parte de la empresa Babel, quienes no entregaron lo solicitado en tiempo y forma.

Esta modificación fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Los elementos esenciales del proyecto son:

---

<sup>15</sup> Correo electrónico de Paola Bermúdez del 9/12/2024

	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
<b>Planeado en 2024</b>	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Duración: 6 años Inicio: 2017 Fin: 2022	1) desarrollo de la herramienta (puesta en producción en enero 2024) 2) Entregables adicionales de enero a julio 2024	31 224 721,00	184 697 674,00
<b>Modificado</b>	Se mantiene	Duración: 13años inicio: 2017 fin: 2029	1) resolución del contrato actual	-	99 834 087,00
TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:				- 31 224 721,00	- 84 863 587,00
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>					<b>99 834 087,00</b>

### Justificación del avance

La nueva meta de la Dirección para el 2024 consistía en la resolución anticipada del contrato actual, ya que sin este paso no pueden iniciar una contratación y realizar los estudios correspondientes.

De acuerdo con lo informado por la DGF para el último trimestre de 2024, y con la nueva meta, se tiene:

*“- Debido al rechazo del objeto del contrato, se procedió a iniciar el trámite de resolución contractual y ejecución de garantía, cuya notificación se efectuó el 23 de agosto, dándole audiencia al contratista por 10 días según lo indicado en el Art. 114 de la LGCP*

*- El contratista respondió a la audiencia el 6 de setiembre alegando no culpabilidad en los fallos, la no procedencia de cobro por daños y perjuicios y de la ejecución de la garantía.*

*- El 4 de octubre de 2024 la Administración dictó la resolución de la audiencia concedida para la resolución de contrato y ejecución de garantía, por medio de la cual se confirma la resolución contractual, la ejecución de la garantía de cumplimiento y el cobro por daños y perjuicios.*

*- El 11 de octubre de 2024 el contratista presentó los recursos de revocatoria y apelación al proceso de resolución de contrato y ejecución de la garantía de cumplimiento.*

*- El 25 de octubre de 2024 la Administración dio respuesta al recurso se revocatoria confirmando la resolución contractual, la ejecución de la garantía de cumplimiento y el cobro por daños y perjuicios.*

*- El 14 de noviembre de 2024 el Consejo de la SUTEL emitió la resolución RCS-214-2024 por medio de la cual, la Unidad Jurídica de la SUTEL dio respuesta al recurso de apelación presentado por el contratista. En dicha resolución se solicita a la DGF iniciar nuevamente el proceso de resolución contractual y ejecución de la garantía por contener vicios el primer proceso, específicamente al acceso de documentos que no pudo contar el contratista en el proceso.*

*- El 15 de noviembre de 2024 la Administración le remitió al contratista la respuesta al recurso de apelación, adjuntando la resolución RCS-214-2024 del Consejo de la SUTEL.*

*- El 6 de diciembre la Administración le remite al contratista la solicitud de información número 1842024000000007 con los documentos “Resolución de contrato 2022LA-000001-0014900001 vF”, “Anexo 4 - Cálculo de daños vF”, “Anexo 5 - P-PR-13.0.2 Notificación de ejecución de garantía SIMEF vF” y demás anexos, por medio del cual se le informa el inicio del nuevo proceso de resolución contractual y ejecución de garantía de cumplimiento, dándole al contratista audiencia por 10 días*



*hábiles, según lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley General de Contratación Pública. El contratista debe contestar el 20 de diciembre de 2024.”*

### **Consideraciones de la unidad de PPCI**

Ese proyecto está incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 de la Sutel, por lo cual es una actividad estratégica de la institución.

De acuerdo con lo reportado por la DGF se presenta una conclusión inesperada de la contratación, aspecto regulado en la Ley General de Contratación Pública 9986 en su artículo 113 establece la posibilidad de resolución unilateral del Contrato por motivos de incumplimiento grave por parte del contratista, según cita:

*“Artículo 113. Resolución del contrato*

*La Administración podrá resolver unilateralmente los contratos por motivo de incumplimiento grave imputable al contratista. Una vez firme la resolución contractual se procederá a ejecutar la garantía de cumplimiento y cualesquiera otras multas, si ello resulta pertinente...”*

Según lo indicado por la Dirección General del Fonatel la necesidad de contar con el sistema permanece, por lo cual se procedió a realizar la modificación al proyecto y a emprender las acciones necesarias para finiquitar el contrato.

Esta situación atípica en la contratación hizo que la DGF previera que durante el 2025 no utilizará recursos presupuestarios hasta tanto sean determinadas las nuevas condiciones para un cartel y un estudio de mercado para el proyecto.

La demora en los tiempos de desarrollo más los entregables ya recibidos implican la revisión del pliego de condiciones para determinar la mejor solución informática al SIMEF. Hasta entonces, el sistema continuará funcionando manualmente por parte de los profesionales encargados.

#### Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

En el caso del proyecto FP022018, si se evalúa la meta original, el avance sería de un 25% correspondiente a los dos entregables que recibieron. Debido a los problemas con el contratista que originaron la modificación al proyecto, no hubo más avances y las metas no se cumplieron.

#### Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

La DGF comunicó las medidas por aplicar debido a las desviaciones que se presentaron, seguidamente se citan las desviaciones reportadas:

- a) *El producto no logró pasar todas las pruebas aplicadas, aun después de haberse ajustado por parte del contratista. El contratista no desarrolló dos requerimientos alegando imposibilidad, sin demostrarlo ni presentar estudio técnico. Esto provocó el rechazo final de los productos y del objeto del contrato.*
- b) *Se procedió a iniciar el proceso de resolución de contrato y ejecución de garantía.*
- c) *Debido al recurso de apelación presentado por el contratista, la Unidad Jurídica de SUTEL identificó vicios en el proceso de resolución contractual e instó a que se realizará el proceso*

*nuevamente, lo que produce un atraso de al menos un mes adicional para poder resolver el contrato y ejecutar la garantía.*

- d) Dado lo anterior, se debe efectuar un nuevo proceso de resolución contractual para luego realizar un nuevo concurso para adjudicar el desarrollo del sistema informático e iniciar la ejecución de un nuevo contrato. Por esta razón no se van a presentar más adelantos en la ejecución del proyecto, ni tampoco se van a ejecutar recursos económicos, hasta efectuar el nuevo concurso e iniciar un nuevo desarrollo.*

En cuanto a las medidas correctivas, se tiene que:

- a) Se ajustarán los requerimientos técnicos para corregir los fallos presentados en el sistema entregado y complementarlo con nuevas funcionalidades.*
- b) Se efectuará un rediseño del sistema informático considerando lo entregado en este contrato y los fallos presentados.*
- c) Se efectuará una audiencia previa para someter a escrutinio el nuevo diseño y evaluar la posibilidad real de desarrollarlo.*
- d) Se gestionó una solicitud de cambios para ampliar el proyecto considerando el proceso de resolución actual, el nuevo concurso y la ejecución del nuevo contrato, ampliando los plazos de desarrollo y pruebas.*
- e) Se ajustarán los requerimientos para el equipo de trabajo y se obligará la participación de todos los profesionales en el desarrollo.*
- f) Se efectuará un control semanal de avances y posibles problemas. Para la ejecución del tercer entregable, el cual presentó los fallos, se dispuso de parte de las jefaturas de la DGF y Unidad de TI una dedicación de tiempo mayor para la aplicación de pruebas, revisión de productos, atención de dudas y consultas, reuniones técnicas y demás actividades requeridas por el proyecto.*
- g) De parte de la Unidad de TI se incluyó un recurso adicional para reforzar el análisis técnico de las fallas y de los entregables.*
- h) Se mantuvieron sesiones de control de avance con la participación de las jefaturas, en las que se fueron evaluando los posibles escenarios y los riesgos de cada uno.*

#### Efecto de lo ejecutado durante el período

De acuerdo con lo reportado por la DGF, las acciones descritas tienen por efecto:

*“Debido a lo anterior no se cumplirá con la ejecución total del proyecto. Esto, a su vez, implica tener que efectuar un nuevo proceso de concurso público para contratar los servicios profesionales para corregir los fallos y terminar el sistema informático, retrasando la disponibilidad del sistema para la DGF.”*

Esto tiene afectaciones en el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos de la institución y la ejecución presupuestaria del periodo.

#### **b) Avance según el plazo del proyecto**

La Dirección General de Fonatel, determinó que el plazo del proyecto debe ampliarse hasta el 2029, con el objetivo de cerrar la contratación actual y ejecutar una nueva, cuando se revisen y adapten los términos de referencia necesarios, según lo indicado en el oficio 07155-SUTEL-DGF-2024 del 19 de agosto de 2024; que da origen a la modificación del proyecto.

La DGF señala que se requieren tareas adicionales para la resolución del contrato actual, el planteamiento de un nuevo diseño del sistema informático a partir de lo recibido, la actualización de los requerimientos técnicos en función de los ajustes que se necesitan aplicar, los plazos indicados en la Ley General de Contratación Pública (LGCP) para un nuevo concurso y los plazos de ejecución de un nuevo contrato, en total, proponen un tiempo de 46 meses para el desarrollo del proyecto.

La siguiente tabla expone los plazos requeridos para la ejecución de las tareas antes mencionadas.

**Tabla 6. Plazos para ejecución de tareas del SIMEF**

Tarea	Duración	Fecha de inicio	Fecha de fin
Resolución contrato actual	59 días	jue 4/7/24	lun 30/9/24
Diseño de nueva versión del sistema	50 días	lun 30/9/24	lun 9/12/24
Pliego de condiciones	105 días	lun 9/12/24	mié 28/5/25
Nuevo concurso	162 días	mié 28/5/25	jue 29/1/26
Desarrollo SIMEF (ejecución de nuevo contrato)	846 días	jue 29/1/26	vie 25/5/29

FUENTE: Sutel, DGF (2024)

Los tiempos establecidos corresponden a una estimación de plazo máximo de cada actividad, tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de los recursos humanos que las unidades implicadas (Dirección General de Fonatel, Unidad de TI, Unidad de Proveeduría) designan para su ejecución y la experiencia de ejecución del contrato que será rescindido. En cuanto a los plazos establecidos para el nuevo concurso, los mismos se estimaron a partir de lo dispuesto en la Ley General de Contratación Pública (LGCP) y suponiendo la atención de los distintos recursos que puedan presentarse. Al respecto, la Dirección General del Fonatel (DGF) no contempló en la estimación la posibilidad de declarar infructuoso o desierto el nuevo concurso, lo *que llevaría a ampliar aún más el plazo de finalización del proyecto.*

Es importante aclarar que en este plazo se obtendrá el sistema informático completo y funcional puesto en producción e incluye la implementación de los desarrollos complementarios de validaciones automáticas.

### **c) Ejecución de los recursos financieros**

Debido a los problemas descritos por la DGF, la ejecución de los recursos financieros se retomará una vez que se adjudique el nuevo concurso, lo cual se prevé para el año 2026. Hasta entonces, la DGF se abocará a realizar los trámites necesarios para finiquitar el rechazo definitivo y la ejecución de las garantías de ley además de un monto adicional por daños y perjuicios causados a la administración, según se determine en la valoración.

### 3.2.2 Objetivo estratégico 2: Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado

Este objetivo está compuesto de 3 metas; las cuales están a cargo de la Dirección General de Competencia, la Dirección General de Mercados y de la unidad de Espectro Radioeléctrico.

El presupuesto original del objetivo 2 era de ¢804.500.700,00 después de la modificación al POI, es de ¢661.350.137,00; de los cuales se pagaron ¢629.178.742,00 (95%). El restante 5% corresponde a las diferencias por tipo de cambio que se liberan de la orden de compra una vez que se realizan los pagos.

Al 31 de diciembre de 2024, estaban ejecutadas en promedio el 100% de las metas formuladas para este objetivo. El detalle se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 5. Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 2**

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2024			Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	IS	II S	Monto ajustado por la COP (TCF)	Modificado I modif al POI	pagado	
REGULACION	MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	Adjudicación del contratista que ejecutará el proyecto en 2025	27%	100%	81 949 500,00	-	-	DGM
	MP022 020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	70%	100%	148 000 000,00	86 798 915,00	85 575 142,00	DGCOM
ESPECTRO	EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)	Operación del SNGME	50%	100%	574 551 222,00	574 551 222,00	543 603 600,00	ESPECTRO
<b>Total:</b>				<b>49%</b>	<b>100%</b>	<b>804 500 722,00</b>	<b>661 350 137,00</b>	<b>629 178 742,00</b>	

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

### Ejecución del costo

**Programación Inicial:** si se toma como referencia el original planeado, este objetivo tenía recursos asignados por ¢871.396.912,00; posteriormente con el ajuste por tipo de cambio dispuesto por la Contraloría General de la República al presupuesto ordinario 2024 este monto disminuyó a ¢804.500.700,00.

Se pagaron recursos por ¢629.178.742,00, que corresponden a los proyectos MP022020 de Competencia y los pagos trimestrales por el proyecto en operación EP022020.

Programación ajustada por modificaciones: el proyecto MP022020 ajustó el monto planificado en la primera modificación al POI 2024; esta modificación permitió utilizar los recursos remanentes de la contratación del software de inspecciones en otras actividades del proyecto en 2025.

El monto modificado del proyecto MP022020 es de ¢86.798.915,00 de los cuales se ejecutaron ¢85.575.142,00; la diferencia de ¢1.223.773,00 corresponde a la diferencia entre lo planeado y los pagos realizados; que representa un 1% del presupuesto del proyecto para el 2024. El 100% de los pagos programados se ejecutaron.

En el caso del proyecto EP022020, se realizaron pagos por los trimestres vencidos de la operación del sistema de monitoreo. La diferencia de ¢30.947.622,00 corresponden a la variación del tipo de cambio entre lo planeado y lo ejecutado al momento del pago.

## **Ejecución de los elementos esenciales de los proyectos**

### **3.2.2.1 MP012024. Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria**

La información que se brinda corresponde a los aspectos reportados por la Dirección General de Mercados<sup>16</sup>.

#### **a) Avance en las metas**

Se varió la meta para el 2024, mediante la aprobación de la primera modificación al POI 2024, definiéndose como nueva meta la “adjudicación del contratista que ejecutará el proyecto”; esto debido a la aprobación de la solicitud de un plazo adicional para el ICE en cuanto a la remisión de la información necesaria para realizar el proyecto. Además, los recursos presupuestarios se trasladaron como parte del superávit para el 2025.

Esta modificación fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Los elementos esenciales del proyecto son:

---

<sup>16</sup> Correo electrónico de Juan Gabriel García del 13/12/2024

	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO	El proyecto tiene un alcance hacia los operadores declarados como importantes (ICE, CLARO y LIBERTY) en los mercados que no presentan condiciones de competencia efectiva; se debe revisar la implementación y los resultados de la contabilidad regulatoria de los operadores obligados y de esta forma lograr, ejecutar el proceso de manera eficiente, validando con fundamento que todos los requisitos técnicos - contables, son los adecuados, asegurando la calidad de la información, para dar el aval a nivel institucional hacia el operador.	Duración: 2 años • Inicio: 2024 • Fin: 2025	1. Proceso de contratación administrativa 2. Revisión de la estructura y documentación del sistema	81 949 500,00	136 582 500,00
MODIFICACION SOLICITADA	Se mantiene	se mantiene	Adjudicación del contratista que ejecutará el proyecto en 2025	-	136 582 500,00
TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:				<b>-81 949 500,00</b>	-
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>					<b>136 582 500,00</b>

### Justificación del Avance

De acuerdo con lo reportado por la Dirección General de Mercados, para el 2024:

*“Se cumplió con la meta establecida, ya el proyecto esta adjudicado por medio del número de licitación 2024LE-000006-0014900001-Contratación de una persona jurídica para que brinde a la SUTEL servicios profesionales en asesoría especializada de contabilidad regulatoria”, esta ya se encuentra en la etapa de solicitud de timbres y con ello, se estará ejecutando una vez conformada la documentación por parte de los operadores.*

*Dicho lo anterior, estamos en comunicación con los operadores de servicio para el seguimiento del avance de parte de ellos, con la información que deben remitir a la Sutel, y de esta forma asegurar que los tiempos serán cumplidos por parte de ellos.”*

Durante el mes de enero, la DGM revisará la información para asegurarse que cumpla en calidad y contenidos con lo requerido para el desarrollo del proyecto, antes de iniciar las labores con el proveedor adjudicado.

### Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

En el caso del proyecto MP012024, la meta varió de lo originalmente planeado, que era “1) el proceso de contratación administrativa y 2) Revisión de la estructura y documentación del sistema”; si el proyecto se evalúa en las condiciones originales se cumplió en un 50% ya que la segunda actividad fue la que se trasladó al 2025, por requerir los operadores de tiempo adicional para enviar lo solicitado por Sutel.

La DGM se ha encargado de dar el seguimiento para que los operadores cumplan a tiempo con lo solicitado para evitar más demoras.

### Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

No se presentan medidas correctivas ya que el proyecto se encuentra de acuerdo con el cronograma. La principal medida fue tomada cuando se varió las metas del proyecto y eso permitió ajustar las metas de cada año y los hitos del cronograma del proyecto.

### Efecto de lo ejecutado durante el período

El efecto de las desviaciones identificadas se centra en el traslado de la inversión financiera para el periodo siguiente; ya que no hay cambios sobre el cronograma de trabajo y las metas se han desarrollado a tiempo.

### **b) Avance según el plazo del proyecto**

El proyecto MP012024, tuvo un retraso en las actividades del cronograma debido a la solicitud del ICE para la ampliación del plazo de envío de la información que daba inicio al proyecto; la DGM presentó una solicitud de cambio<sup>17</sup> que desplazó los recursos para el 2025.

El plazo total de ejecución del proyecto, no se modificó, pero sí las metas asociadas a cada año. Con la actualización del cronograma producto de la modificación al POI aprobada, se cumplió al 100% con el objetivo de 2024.

### **c) Ejecución de los recursos financieros**

El proyecto MP012024 no tiene desembolsos; ya que según la modificación al POI la meta era la adjudicación del proceso de contratación administrativa.

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

La información que se brinda corresponde a los aspectos reportados por la Dirección General de Competencia<sup>18</sup>.

### **a) Avance en las metas**

Con la primera modificación al POI 2024 se varió el monto anual asignado para el proyecto pasando de ¢148.000.000,00 a ¢86.798.915,00; la justificación de la Dirección fue la adjudicación del sistema de inspecciones; que era la meta programada.

Además, el saldo de ¢61.201.085,00 se asignó en 2025, para ampliar las actividades relacionadas con el proyecto; sin variar su alcance general ni su total aprobado.

---

<sup>17</sup> 05293-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 26 de junio, 2024

<sup>18</sup> Correo electrónico de Deryhan Muñoz del 09/12/2024

Esta modificación fue aprobada por el Consejo con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresop con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Los elementos esenciales del proyecto son:

	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 5 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2024</li> </ul>	Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	148 000 000,00	561.769.059,00
MODIFICACION SOLICITADA	Se mantiene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 6 años</li> <li>• Inicio: 2020</li> <li>• Fin: 2025</li> </ul>	Se mantienen, se amplían actividades para el 2025	86 798 916,00	561.769.059,00
	TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:			<b>-61 201 084,00</b>	-
<b>MONTO TOTAL DEL PROYECTO:</b>					<b>561.769.059,00</b>

### Justificación del avance

De acuerdo con lo reportado por la Dirección General de Competencia (DGCOM), encargada de este proyecto, para el primer semestre:

*“La contratación 2023LE-000003-0014900001 ya se ejecutó, a la fecha está en proceso de devolución de garantías para firmar los finiquitos de los contratos. Se cumplió al 100% la programación establecida y también se alcanzó el avance de las metas propuestas.”*

La modificación aprobada permitió cumplir con el 100% de la meta “licitación e implementación del software de inspecciones e inicio de la operación” al respecto, el software ya se encuentra en operación en la DGCOM.

### Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

En el caso del proyecto MP022020, la meta original sigue siendo la misma para el 2024, ya que el ajuste realizado en la modificación se refirió al financiamiento de actividades para el 2025 y al ajuste de los recursos conforme lo adjudicado. Por lo que corresponde a un 100% de las actividades programadas.

### Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

No existen desviaciones reportadas y el proyecto marcha según el cronograma.



### Efecto de lo ejecutado durante el período

El cumplimiento de las actividades permite continuar con los compromisos adquiridos por la Sutel con la OCDE. Las actividades desarrolladas generan información y documentación para el fortalecimiento de la gestión como autoridad de competencia.

### **b) Avance según el plazo del proyecto**

El proyecto MP022020 está de acuerdo con lo programado. Y el cronograma se ejecuta sin contratiempos.

### **c) Ejecución de los recursos financieros**

En el caso del proyecto MP022020, se han pagado €85.575.142,00 de los procesos de contratación asociados; que equivalen a un 99% de los recursos planeados para el proyecto; el 1% restante es la diferencia entre lo planeado y lo pagado en las facturas, que corresponde al flujo normal de los pagos de los proyectos.

### **EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro**

La información que se brinda corresponde a los aspectos reportados por la unidad de Espectro Radioeléctrico de la Dirección General de Calidad<sup>19</sup>.

#### **a) Avance en las metas**

Este proyecto no tuvo modificaciones a sus elementos esenciales:

ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	Operación del SNGME	574 551 200,00	4 007 135 373,36

### Justificación del avance

El Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME) se tramita bajo la licitación número 2021LI-000003-0014900001. Actualmente este proyecto se encuentra operativo desde el 1 de setiembre del 2023.

<sup>19</sup> Correo electrónico de Esteban Gonzalez del 10/12/2024

El proyecto se incorpora en el POI 2024, ante recomendación emitida por la DGEE de la Aresep en el informe IN-15-DGEE-2023, la cual fue acogida por la Junta Directiva:

*“Considerando que los recursos asociados al Proyecto EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME- 2021) fueron aprobados por la Junta Directiva desde la formulación del POI 2020 y sus respectivas modificaciones, hasta el POI 2023; se recomienda valorar la permanencia de este proyecto en el POI incluyendo todo el período de su operación (2024-2030) para velar por la eficiente ejecución de este proyecto y su aporte al valor público, en congruencia con lo aprobado por la Junta Directiva e incluirlo en la propuesta de POI Sutel para Presupuesto 2024.”*

La evaluación de este proyecto se realiza con respecto a los pagos que se ejecutan durante cada trimestre: marzo, junio, setiembre y diciembre.

Se realizaron cuatro pagos de \$262.914,00 cada uno, para un total en colones de ₡543.603.600,00.

#### Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

En el caso del proyecto EP022020, la meta original es la que se evalúa, ya que no se dieron modificaciones al POI durante el 2024.

#### Efecto de lo ejecutado durante el período

El proyecto se implementó de forma exitosa y fortalece la administración y control del espectro radioeléctrico. Cumple con los objetivos trazados y opera con normalidad.

### **b) Avance según el plazo del proyecto**

Al encontrarse en la fase operativa, la medición se realiza respecto a la ejecución de los recursos financieros, que se menciona en el siguiente punto.

### **c) Ejecución de los recursos financieros**

Respecto al Avance en la ejecución financiera el SNGME reporta que ₡543.603.600,00 se pagaron con las cuotas del SNGME para el 2024.

Este proyecto tiene pagos previstos para diciembre, marzo, junio y setiembre. Las facturas son gestionadas por la Unidad de Espectro en tiempo y pagadas por la unidad de Finanzas.

**3.2.3 Objetivo estratégico 3: Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recurso humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.**

Este objetivo busca promover las mejoras que sean requeridas desde una perspectiva estratégica y de transformación, que faciliten y mejoren la interacción, para alcanzar la misión con eficiencia y eficacia.

Para el POI 2024 no se definieron proyectos en este objetivo; debido a las limitaciones que ha tenido la Sutel en materia presupuestaria debido a la regla fiscal y las limitaciones de personal de la Dirección General de Operaciones.

Existen varias iniciativas relacionadas que se les debe aplicar la metodología de administración de proyectos para determinar si cumplen las condiciones y proceder al proceso de planeación, lo cual conlleva un tiempo para su desarrollo. La Sutel realizará las gestiones de incorporación de proyectos POI al cumplir las etapas necesarias para su determinación.

### 3.3 Origen y aplicación de los recursos de proyectos

El Plan Operativo Institucional (POI) 2024 para presupuesto ordinario, por monto de ¢905.803.373,00, para las fuentes de Regulación, Espectro y Fonatel fue aprobado por el Consejo de la Sutel mediante los acuerdos 002-056-2023 del 19 de setiembre de 2023 y por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 03-88-2023 del 30 de octubre y ratificada el 7 de noviembre de 2023.

Posteriormente, debido al ajuste por tipo de cambio solicitado por la Contraloría General (DFOE-CIU-0594 del 22 de diciembre de 2023) el POI pasó a ¢835.725.443,00.

La primera modificación al POI 2024 varió los elementos esenciales de tres proyectos, para un nuevo total de ¢661.350.137,00; este cambio fue aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

**Tabla 7. Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2024  
Incorporando modificación  
Todas las fuentes de financiamiento**

Financiamiento	Original planeado					I modificación del POI		
	Presupuesto total 2024	Presupuesto POI 2024	Presupuesto POI ajustado CGR	% del total	# proyectos	Presupuesto después de cambios	Diferencia ajustado- cambios	% del total
Regulación	7 199 859 616	238 300 000	229 949 500	3%	4	86 798 915,00	-143 150 585,00	1%
Espectro	1 764 910 567	633 096 912	574 551 222	33%	1	574 551 222,00	-	8%
FONATEL	808 917 525	34 406 461	31 224 721	4%	1	-	- 31 224 721,00	0%
Comunes	-	-	-	0%	0	-	-	0%
<b>Total</b>	<b>9 773 687 708</b>	<b>905 803 373</b>	<b>835 725 443</b>	<b>9%</b>	<b>6</b>	<b>661 350 137</b>	<b>-174 375 306</b>	<b>9%</b>

FUENTE: Unidad de PPPI, Sutel (2025)

En total, se disminuyen del POI 2024 ¢174.375.306,00 con respecto a lo aprobado. Estos recursos, forman parte del superávit 2024 generado por los proyectos y se trasladan al 2025, incorporándolos en el Presupuesto Inicial 2025 como parte integral del POI.

A continuación, se explica con detalle el origen y aplicación de recursos para cada una de ellas; en el apéndice B, se detalla la “Matriz de avance de los proyectos POI 2024”.

**Cuadro 6: ejecución de los recursos POI 2024**

Regulación de telecomunicaciones		POI 2024			
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto modificado	pagado	Diferencia Modificado-pagado
MP02 2020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	148 000 000,00	86 798 915,00	85 575 142,00	(1 223 773,00)
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81 949 500,00	-	-	-
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	-	-	-	-
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	-	-	-	-
		<b>229 949 500,00</b>	<b>86 798 915,00</b>	<b>85 575 142,00</b>	<b>(1 223 773,00)</b>
CANON DE RESERVA DEL ESPECTRO		POI 2024			
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto modificado	pagado	Diferencia Modificado-pagado
EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro	574 551 222,00	574 551 222,00	543 603 600,00	(30 947 622,00)
<b>Total Recursos Espectro Radioeléctrico</b>		<b>574 551 222,00</b>	<b>574 551 222,00</b>	<b>543 603 600,00</b>	<b>(30 947 622,00)</b>
ADMINISTRACIÓN DE FONATEL		POI 2024			
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto modificado	pagado	Diferencia Modificado-pagado
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	31 224 721,00	-	-	-
<b>Total Recursos Administración de Fonatel</b>		<b>31 224 721,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>total, POI 2024</b>		<b>835 725 443,00</b>	<b>661 350 137,00</b>	<b>629 178 742,00</b>	<b>(32 171 395,00)</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

#### 4.1.1 Origen y aplicación de los recursos presupuestarios de Regulación de Telecomunicaciones

En el POI original aprobado para el 2024, para la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones tenía asignados ¢229.949.500,00 con los ajustes realizados por tipo de cambio comentados previamente. La primera modificación al POI define como nuevo monto ¢86.798.915,00 lo que genera una reducción de ¢143.150.585,00 (62%).

**Tabla 8. Recursos proyectos POI 2024  
Regulación de Telecomunicaciones**

Regulación de telecomunicaciones		POI 2024		
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto I gestión de cambio	Diferencia ajustado-cambio
MP02 2020	Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	148 000 000,00	86 798 915,00	(61 201 085,00)
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81 949 500,00	-	(81 949 500,00)
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	-	-	-
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	-	-	-
		<b>229 949 500,00</b>	<b>86 798 915,00</b>	<b>(143 150 585,00)</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

Los montos que se reducen se consideran de forma íntegra como parte de la estimación del superávit de los mismos proyectos en el 2025, para su finalización; el presupuesto ordinario 2025, el cual fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante el oficio DFOE-CIU-0500 del 17 de diciembre de 2024.

### Imagen 5. Composición del superávit de Sutel Para el presupuesto ordinario 2025

Cuadro N° 14 Superintendencia de Telecomunicaciones Presupuesto Inicial 2025 Composición del superávit específico por fuente de financiamiento Aplicación del superávit específico por fuente de financiamiento del 2023 & 2024 en el periodo 2025 (colones)				
	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
		Canon Regulación Telecomunicaciones	Espectro Radioeléctrico	Fonatel
<b>ESTIMACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO A DICIEMBRE 2024</b>				
<b>SUPERÁVIT ESPECÍFICO</b>				
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2023-Pendiente de asignar	3 121 706 770,5	950 974 949,42	2 170 731 820,7	0,42
<b>Superávit específico al 31 de diciembre de 2024-Estimado</b>	<b>1 448 916 313,0</b>	<b>161 250 558,0</b>	<b>1 119 492 980,0</b>	<b>168 172 775,0</b>
<b>1era Modificación del POI aprobado en acuerdo 030-040-2024 del 05/09/2024 del Consejo y pendiente de aprobación por la JD-ARESEP</b>	<b>174 375 305,0</b>	<b>143 150 584,0</b>	<b>-</b>	<b>31 224 721,0</b>
<i>M-2 (2020)</i> Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE.	61 201 084,0	61 201 084,0		
<i>M-1 (2024)</i> Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81 949 500,0	81 949 500,0		
<i>F-2 (2018)</i> Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	31 224 721,0			31 224 721,0

Fuente: UPPCI, Presupuesto Ordinario, Sutel (2024)

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

En el caso del proyecto MP022020, el monto de ¢1.223.773,00 remanente después de los pagos realizados forma parte del superávit de regulación que será asignado después de la liquidación anual del presupuesto; de acuerdo con los lineamientos que brinde el Consejo de la Sutel.

#### 4.1.2 Origen y aplicación de los recursos presupuestarios de Espectro Radioeléctrico

No hubo cambio en los recursos asignados al proyecto de Espectro durante el 2024. La principal diferencia que se determinó fue en el tipo de cambio efectivo al realizar los pagos; que como se detalló desde la evaluación del primer semestre podría ser utilizada para financiar otros gastos de esa fuente de financiamiento.

La diferencia por tipo de cambio de los pagos trimestrales formará parte del superávit 2024 que se liquidará a inicios del 2025.

**Tabla 9. Recursos proyectos POI 2024  
Espectro Radioeléctrico**

CANON DE RESERVA DEL ESPECTRO		POI 2024			gestión de cambio
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto I gestión de cambio	Diferencia ajustado-cambio	
EPO2 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro	574 551 222,00	574 551 222,00	-	Sin cambio
<b>Total Recursos Espectro Radioeléctrico</b>		<b>574 551 222,00</b>	<b>574 551 222,00</b>	-	

Según indicación de la Dirección General de Gobierno Corporativo de la Aresep, existe una limitante sobre el empleo de esos recursos, durante el año de ejecución, aspecto que será consultado formalmente por la unidad de PPCI, por considerarse contrario a recomendaciones de los Órganos de fiscalización, relativas a la mejora en la ejecución presupuestaria y uso eficiente de los recursos.

Es importante subrayar que este proyecto está formulado en dólares, y genera diferencias cambiarias entre el monto planeado y el pagado cada trimestre; al respecto, es importante valorar hacer uso de las diferencias por TC ya generadas por los pagos recurrentes; ya que esto no genera un cambio en el monto programado del proyecto, sino que promueve el uso de los recursos y evita la generación de superávit.

Como el proyecto fue pactado en dólares las diferencias entre lo planeado (a ¢546,33) y lo pagado, hacen que se genere una diferencia de más de 30M en los pagos, como se observa en el cuadro siguiente:

**Tabla 10. Montos pagados por la ejecución del SNGME**

Pagos:	PLANEADO		PAGADO		DIFERENCIA COLONES
	DOLARES	COLONES	DOLARES	COLONES	
I cuota	262 914,00	143 637 805,50	262 914,00	136 582 523,00	- 7 055 282,50
II cuota	262 914,00	143 637 805,50	262 914,00	136 582 523,00	- 7 055 282,50
III cuota	262 914,00	143 637 805,50	262 914,00	135 219 277,00	-8 418 528,00
IV cuota	262 914,00	143 637 805,50	262 914,00	135 219 277,00	-8 418 528,00
	<b>\$1 051 656,00</b>	<b>¢ 574 551 222,00</b>	<b>\$1.051.656,00</b>	<b>¢543.603.600,00</b>	<b>- ¢30.947.622,00</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

Al respecto, se han realizado solicitudes a la DGGC para la autorización del uso de los remanentes ya identificados producto del pago de las cuotas del SNGME en otras actividades de espectro radioeléctrico; ya que no afecta el monto planeado del proyecto ni varía ninguna de los elementos esenciales del mismo; no obstante, no se obtuvo respuesta positiva sobre lo solicitado.

### 4.1.3 Origen y aplicación de los recursos presupuestarios de Fonatel

En el POI original aprobado para el 2024, la fuente de financiamiento del Fonatel tenía asignados ₡31.224.721,00 después del ajuste por tipo de cambio solicitado por la Contraloría General de la República.

Esta modificación varía el monto a cero y no asigna recursos para el 2024 ni el 2025 debido a la incertidumbre que rodea la definición de la contratación del proyecto. Al respecto, será necesario un estudio de mercado del nuevo concurso, para estimar el presupuesto necesario para ejecutar el nuevo contrato; de esta determinación se incluirá el costo proyectado en el presupuesto ordinario 2026.

**Tabla 11. Recursos proyectos POI 2024  
Administración del Fonatel**

ADMINISTRACIÓN DE FONATEL		POI 2024			gestión de cambio
Cód.	NOMBRE DEL PROYECTO	Monto ajustado CGR	Monto l gestión de cambio	Diferencia ajustado-cambio	
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	31 224 721,00	-	(31 224 721,00)	Cambia tiempo y costos del proyecto
<b>Total Recursos Administración de Fonatel</b>		<b>31 224 721,00</b>	<b>-</b>	<b>(31 224 721,00)</b>	

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2024)

El monto liberado del presupuesto 2024, es superávit libre para el traslado de los recursos al fondo como establecen los lineamientos del superávit; el presupuesto ordinario 2025 fue aprobado por la Contraloría General de la República mediante el oficio DFOE-CIU-0500 del 17 de diciembre de 2024.

### Imagen 6. Composición del superávit de Sutel Para el presupuesto ordinario 2025

Cuadro N° 14 Superintendencia de Telecomunicaciones Presupuesto Inicial 2025 Composición del superávit específico por fuente de financiamiento Aplicación del superávit específico por fuente de financiamiento del 2023 & 2024 en el periodo 2025 (colones)				
	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
		Canon Regulación Telecomunicaciones	Espectro Radioeléctrico	Fonatel
<b>ESTIMACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO A DICIEMBRE 2024</b>				
<b>SUPERÁVIT ESPECÍFICO</b>				
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2023-Pendiente de asignar	3 121 706 770,5	950 974 949,42	2 170 731 820,7	0,42
<b>Superávit específico al 31 de diciembre de 2024-Estimado</b>	<b>1 448 916 313,0</b>	<b>161 250 558,0</b>	<b>1 119 492 980,0</b>	<b>168 172 775,0</b>
<b>1era Modificación del POI aprobado en acuerdo 030-040-2024 del 05/09/2024 del Consejo y pendiente de aprobación por la JD-ARESEP</b>	<b>174 375 305,0</b>	<b>143 150 584,0</b>	<b>-</b>	<b>31 224 721,0</b>
M-2 (2020) Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE.	61 201 084,0	61 201 084,0		
M-1 (2024) Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81 949 500,0	81 949 500,0		
F-2 (2018) Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	31 224 721,0			31 224 721,0

Fuente: UPPCI, Presupuesto Ordinario, Sutel (2024)



### 3.4 Análisis histórico de los cambios en los proyectos

En cumplimiento a la recomendación de la DGGC que señala<sup>20</sup>:

*“Dado que se han dado diversos cambios a lo largo del tiempo y con el propósito de tener un mejor criterio de análisis, solicitamos que por favor nos faciliten un cuadro para cada uno de estos proyectos que contenga:*

- a. Alcance, tiempo y costo definido cada año (2018-2021)*
- b. Cambios solicitados y aprobados en alcance, tiempo y costo, cada año (2018-2021)*
- c. Resultados de ejecución física y financiera según Seguimiento Anual del POI (II semestre) de cada año (2018-2021).*

*(...) Para el Seguimiento POI, incluir un resumen de los resultados alcanzados en el espacio de (Metas del año) y para el cálculo de la ejecución financiera por favor considerar el presupuesto ejecutado (sin el reservado).”*

Al respecto en el apéndice C. Análisis de cambios en el proyecto, se adjunta el histórico de cada uno de los proyectos del POI 2024.

### 3.5 Evaluación de los riesgos de los proyectos

La Superintendencia de Telecomunicaciones cumple con las *“Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de valoración de riesgos institucional (SEVRI)”*, emitidas por la Contraloría General de la República.

La etapa de evaluación de riesgos es un proceso continuo y permite tomar medidas para reducir el nivel de riesgo y procurar que los riesgos no se materialicen. Seguidamente se menciona la actualización de riesgos en cada etapa del proceso:

- *Evaluación de riesgos al inicio del proyecto:* para determinar los eventos que podrían afectar su ejecución y establecer el Plan de Administración que permita implementar medidas preventivas. El nivel de riesgo debe ser monitoreado por el director del proyecto o quién se designe, que sea parte del equipo de trabajo.
- *Modificación de los proyectos (Primera y segunda):* se realizará una nueva evaluación de riesgos en la etapa de ejecución, cuando el proyecto requiera alguna modificación en los elementos sustanciales (alcance, tiempo y costo). Lo cual implica el ajuste del plan de administración, cuando corresponda.
- *POI para cánones y presupuesto:* se realiza una revisión de la última evaluación de riesgos, de ser necesario se ajusta el Plan de Administración. La revisión de los riesgos de los proyectos POI para cánones se realiza usualmente en marzo de cada período.

---

<sup>20</sup> Correo electrónico del 7 de setiembre de 2021 de la funcionaria Keisy Rodríguez de la DGGC.

- En la etapa de formulación del POI para presupuesto se utilizan los resultados de la segunda modificación al POI, elaborada normalmente en el mes de agosto. Cuando no se requirió la segunda modificación de proyectos POI se realiza una valoración de riesgos en agosto, para que sea parte del POI para cánones.
- *Seguimiento ejecución proyectos POI al I semestre y evaluación anual:* en ambos informes se realiza una actualización de la evaluación de riesgos de los proyectos POI y se ajustan las acciones del plan de administración o se incorporan nuevos eventos.

En este apartado se brinda información sobre la evaluación de riesgos de proyectos POI. La coordinación fue realizada por el profesional de Control Interno de la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, la evaluación fue realizada por los encargados de los proyectos POI y fue validada por los titulares subordinados de cada dirección.

Estos se establecen con base al criterio de los encargados de los proyectos conforme su conocimiento y experiencia en proyectos pasados, por lo tanto, son los funcionarios de cada dependencia quienes evalúan nuevamente los riesgos, lo que permite realizar los ajustes en la valoración de acuerdo con la realidad actual de cada uno de los proyectos.

### 3.5.1 Parámetros de aceptabilidad

Los criterios que se utilizan para establecer si un riesgo específico se ubica dentro de la categoría de nivel de riesgo aceptable, para aquellos que no se ubiquen dentro de esta categoría, se deberán definir medidas de administración de riesgos para evitar la ocurrencia de este.

El nivel de riesgo se determina valorando con estimaciones la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de la consecuencia esperada de los eventos que conforman los riesgos, con base en los siguientes parámetros:

- **ACEPTABLE:** se consideran los riesgos que han sido calificados con un nivel de riesgo residual Bajo entre el rango de 1 – 4. Donde la aceptabilidad del riesgo indica que se asumen en dicho momento, por lo que no se establecerán medidas de administración, sin embargo, se realizará por parte del titular subordinado, monitoreo constante de los factores de riesgo.
- **MODERADO:** los riesgos que han sido calificados entre el rango de 5 – 9. Donde el titular subordinado definirá las medidas de administración, exceptuando cuando su probabilidad de ocurrencia sea “baja” o “muy baja”, en este caso corresponde realizar un monitoreo constante de sus factores de riesgo por parte del titular subordinado.
- **SERIO:** los riesgos que han sido calificados entre el rango de 10 – 15. Este será de atención mediante la definición de medidas de administración y el titular subordinando será el responsable de gestionar la implementación de las medidas que permitan minimizar el riesgo de ocurrencia o consecuencia del evento.

- **ALTO:** No podrán considerarse aceptables los riesgos que han sido calificados con un nivel de riesgo Residual en el rango 16 – 25. De atención inmediata y deberá ser administrado, estableciéndose medidas de administración sin excepción y el nivel gerencia correspondiente debe revisar y avalar las medidas de administración de riesgos propuestas por los titulares subordinados.

Los rangos de aceptabilidad conforme los niveles de riesgo que se determinen se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 12. Rango de Aceptabilidad**

Rango de aceptabilidad	tipo	identificación
16-25	Alto	
10-15	Serio	
5-9	Moderado	
1-4	Aceptable	

FUENTE: Unidad de PPCI, SUTEL (2025)

### 3.5.2 Nivel de riesgo en los proyectos POI

Los siguientes proyectos que se incluyen en el POI 2024 para cánones fueron valorados conforme la metodología del SEVRI. A continuación, se enumeran los proyectos evaluados que presentan modificaciones.

**Tabla 13. Proyectos POI 2024**

Regulación		Condición del Proyecto
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	<b>Finalizado</b>
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	<b>En marcha</b>
MP02 2020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	<b>En marcha</b>
QP02 2020	Sistema de Gestión y Seguimiento de Reclamaciones.	<b>Finalizado</b>
<b>Espectro Radioeléctrico</b>		
EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021).	<b>En operación</b>
<b>Contribución Parafiscal</b>		
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL. SIMEF	<b>En marcha</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, SUTEL (2025)

Dada la valoración de la identificación de los riesgos conforme a la aplicación de la metodología de riesgos del SEVRI, realizada por los funcionarios responsables de los proyectos POI-2024, se determinaron los resultados que se muestran seguidamente.

### 3.5.3 Nivel de riesgo inherente (NRI)

El riesgo inherente es el riesgo específico de cada trabajo o proceso. Se encuentra en el ambiente y puede afectar a las diversas categorías de operaciones. No puede ser eliminado, por lo que, es necesario para la organización identificarlo.

Los encargados de proyectos POI participantes en la presente evaluación identificaron 24 eventos en los proyectos POI asignados. A continuación, el nivel de riesgo inherente asociado a cada proyecto POI:

**Tabla 14. Nivel de Riesgo Inherente en proyectos POI 2024**

Cod.	Proyecto	Alto	Serío	Moderado	Aceptable	Total
<b>Canon de Regulación</b>						
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	0	0	3	0	3
MP02 2024	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	0	5	3	1	9
<b>Total Nivel de Riesgo Regulación</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<b>Canon de Espectro Radioeléctrico</b>						
EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021).	0	0	1	0	1
<b>Total Nivel de Riesgo Espectro</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Canon de Contribución Parafiscal</b>						
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL. SIMEF.	3	6	2	0	11
<b>Total Nivel de Riesgo Contribución Parafiscal</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
<b>Total Nivel de Riesgo</b>		<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, SUTEL (2025)

### Resultados de evaluación del Riesgo Inherente

Se realizó la evaluación de los riesgos inherentes de los proyectos POI. Se menciona a continuación los resultados de la evaluación:

- **Fuente de financiamiento de Regulación**

***MP01-2024 Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificaron tres eventos, con un nivel de riesgo inherente “Moderado”.

***MP02-2024 Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificaron cinco eventos con un nivel de riesgo inherente “Serio”, tres eventos con un nivel de riesgo inherente “Moderado” y un evento con un nivel de riesgo inherente “Aceptable”.

- **Fuente de financiamiento de Espectro Radioeléctrico**

***EP02-2020 Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificó un evento con un nivel de riesgo inherente “Moderado”.

- **Fuente de financiamiento de Contribución Parafiscal**

***FP01-2018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL. SIMEF. Fase 3: desarrollo de la herramienta***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificaron once eventos: tres eventos con un nivel de riesgo inherente “Alto”, seis eventos con un nivel de riesgo inherente “Serio” y dos eventos con un nivel de riesgo inherente “Moderado”.

### **3.5.4 Nivel de riesgo residual (NRR)**

El riesgo residual es aquel que persiste, aún después de tomar las medidas necesarias para tratar los riesgos identificados, para determinar su nivel se valora el evento considerando los controles existentes y se calcula nuevamente la probabilidad e impacto por evento, lo que genera el nivel de riesgo residual.

Los encargados del proyecto y los titulares subordinados participantes en la evaluación identificaron 24 eventos, a continuación, lo resultados por categoría.

Tabla 15. Nivel de Riesgo Residual en proyectos POI

Cod.	Proyecto	Alto	Serio	Moderado	Aceptable	Total
<b>Canon de Regulación</b>						
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	0	0	0	3	3
MP02 2024	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	0	0	2	7	9
<b>Total Nivel de Riesgo Regulación</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>Canon de Espectro Radioeléctrico</b>						
EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021).	0	0	0	1	1
<b>Total Nivel de Riesgo Espectro</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Canon de Contribución Parafiscal</b>						
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL. SIMEF.	0	4	5	2	11
<b>Total Nivel de Riesgo Contribución Parafiscal</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
<b>Total Nivel de Riesgo</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>24</b>

FUENTE: Unidad de PPCI, SUTEL (2025)

### Resultados de evaluación del Riesgo Residual

Según lo establece el Marco Orientador aprobado por el Consejo, mediante el acuerdo 026-046-2024, del 25 de setiembre de 2024, los eventos valorados con un nivel de riesgo residual “Alto” y “Serio”, corresponde establecer medidas de mitigación para minimizar la posibilidad de materialización y sus efectos.

- **Fuente de financiamiento de Regulación**

En esta fuente de financiamiento se identificaron 12 eventos, que corresponden al el 50% del total de riesgos identificados. Dos eventos fueron valorados con un nivel de riesgo residual “Moderado” (17%) y 10 eventos con un nivel de riesgo residual “Aceptable” (83%).

Para los riesgos con un nivel de riesgo residual “Alto” y “Serio”, no se tienen registrados eventos, dado este resultado para esta Valoración del Riesgo no se requiere plantear un Plan de Administración de Riesgos (PAR).

#### ***MP01-2024 Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se valoraron tres eventos con un nivel de riesgo residual “Aceptable”. Por lo cual, no se requiere plantear un Plan de Administración de Riesgos, acorde a la metodología del SEVRI aprobada por la Sutel.

#### ***MP02-2024 Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificaron nueve eventos, de los cuales se valoraron dos eventos con un nivel de riesgo residual “Moderado” (22%) y siete eventos con un nivel

de riesgo residual “Aceptable” (78%); por lo cual, no se requiere plantear un Plan de Administración de Riesgos, acorde a la metodología del SEVRI aprobada por la Sutel.

- **Fuente de financiamiento de Espectro Radioeléctrico**

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificó un evento con un nivel de riesgo residual “Aceptable”. Por lo cual, no se requiere plantear un Plan de Administración de Riesgos, acorde a la metodología del SEVRI aprobada por la Sutel.

- **Fuente de financiamiento de Contribución Parafiscal**

***FP01-2018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL. SIMEF. Fase 3: desarrollo de la herramienta***

Al realizar la valoración de riesgos en este proyecto se identificaron once eventos, de los cuales se valoraron cuatro eventos con un nivel de riesgo residual “Serio” (36%), cinco eventos con un nivel de riesgo residual “Moderado” (46%) y dos eventos con un nivel de riesgo residual “Aceptable” (18%).

Los eventos con un nivel de riesgo residual “Serio” cuentan con un Plan de Administración de Riesgos, acorde a la metodología del SEVRI aprobada por la Sutel.

### 3.5.5. Mapa de Calor

Los participantes en la evaluación identificaron 24 eventos, de los cuales solamente requieren ser atendidos mediante un Plan de Administración de Riesgos cuatro eventos, que corresponde a un nivel de riesgo residual como “Serio” (17%).

Mientras siete eventos corresponden a un nivel de riesgo residual como “Moderado” (29%) y trece eventos con un nivel de riesgo “Aceptable” (54%).

Esta información se muestra en la distribución del siguiente mapa de calor.

**Tabla 16. Mapa de Calor en los proyectos POI**

Impacto/ Magnitud			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico
			1	2	3	4	5
Probabilidad	Casi certeza	5	5	10	15 <sup>1</sup>	20	25
	Probable	4	4	8	12 <sup>2</sup>	16	20
	Ocasional	3	3	6	9 <sup>1</sup>	12	15
	Inusual	2	2	4	6 <sup>1</sup>	8 <sup>5</sup>	10 <sup>1</sup>
	Raro	1	1 <sup>3</sup>	2 <sup>1</sup>	3 <sup>4</sup>	4 <sup>5</sup>	5

FUENTE: Unidad de PPCI, SUTEL (2025)

### **3.3.6 Plan de Administración de Riesgos**

Conforme se establece en el Marco Orientador de Riesgos, los eventos con un nivel de riesgo residual Serio, corresponde la elaboración de un Plan de Administración de Riesgo (PAR), el cual se adjunta en este informe.

Este Plan incluye las actividades, plazos de ejecución, responsables, recursos necesarios: financieros, humanos, tecnológicos y de infraestructura, así como de la prioridad que debe asignar los titulares subordinados para la implementación de las medidas propuestas. El Plan de Administración de riesgos en los casos fue preparado por los encargados de los proyectos POI que realizaron la evaluación de SEVRI y cuentan con la aceptación del titular subordinado.



## Capítulo 4. Indicadores de gestión

La Superintendencia definió indicadores a los proyectos del POI, en cumplimiento de la disposición de la Contraloría General de la República en el informe DFOE-CIU-IF-00013-2022 “Auditoría de carácter especial sobre la Liquidación Presupuestaria de la Superintendencia de Telecomunicaciones correspondiente al ejercicio económico 2021”.

A continuación, evalúa el cumplimiento de los indicadores formulados al 31 de diciembre de 2024, asociados a los proyectos POI en ejecución, mayor detalle se incluye en el apéndice D.

### 4.1 QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones

La meta para este proyecto era la Publicación WEB de la información para la gestión de reclamaciones, se obtuvo un 100% de avance sobre el indicador para el 2024.

De acuerdo con lo reportado por la DGC:

“Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones (SAR) funcionando en el área de Reclamaciones, así como el sitio WEB de consulta para los usuarios finales publicado en: <https://reclamos.sutel.go.cr/>  
Acta de cierre remitida a la DGO mediante oficio: N°06637-SUTEL-DGC-2024 el 31 de julio de 2024”

**Cuadro 5. Cumplimiento de indicadores**  
**Proyecto QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones**

Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024					Avance reportado IV trimestre
	¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año	Avance programado IV Trimestre: % año	
Porcentaje de avance de la publicación en web de Reclamaciones período 2024	"-Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -Publicación en web implementada"	50%	50%	75%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, Unidad de PPCI (2025)

**Conclusión de PPCI:** el sistema de reclamaciones se encuentra operando y de acuerdo con el reporte de la Dirección General de Calidad se encuentra finalizado. El Consejo recibió la finalización del proyecto con el acuerdo número 016-069-2024 del 11 de diciembre de 2024.

#### 4.2 CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel

La meta para el 2024 es “realizar las comprobaciones de la calidad de los datos migrados al sistema”; de acuerdo con lo informado por el RNT, el proyecto se realizó en un 100%.

**Cuadro 6. Cumplimiento de indicadores del Proyecto CP012023  
Implementación del acceso a los documentos  
de soporte del RNT del expediente Sutel**

Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024					Avance reportado IV trimestre
	¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año	Avance programa do IV Trimestre : % año	
Porcentaje de comprobaciones realizadas en el sistema	1) revisión y análisis de links de base de datos 2) Carga documentos a LF 3) Revisión de las concesiones anteriores a la Ley 4) Migración de asientos existentes 5) Carga en herramienta RNT histórico	15%	25%	60%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, Unidad de PPCI (2025)

**Conclusión de PPCI:** De acuerdo con lo informado, la meta se cumplió y el proyecto se ejecutó exitosamente.

#### 4.3 FP022018. Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL

Con la modificación al POI 2024, los indicadores también cambiaron, ampliándose el tiempo de ejecución al 2029.

La DGF generó en la gestión de cambio un nuevo indicador para el proceso de resolución del contrato sobre “Porcentaje de avance en la ejecución de la resolución del contrato” que se encuentra en un 90% de avance, como se explicó anteriormente, por las gestiones que se han realizado para la ejecución de la garantía y el trámite de resolución anticipada del contrato de acuerdo con el artículo 114 de la Ley de Contratación Pública.

Al respecto, la DGF indica que, valorando los aspectos indicados para cumplir con el indicador, se logró alcanzar el 90% de avance:

*“El 6 de diciembre la Administración le remite al contratista la solicitud de información número 1842024000000007 con los documentos “Resolución de contrato 2022LA-000001-0014900001 vF”, “Anexo 4 - Cálculo de daños vF”, “Anexo 5 - P-PR-13.0.2 Notificación de ejecución de garantía SIMEF vF” y demás anexos, por medio del cual se le informa el inicio del nuevo proceso de resolución contractual y ejecución de garantía de cumplimiento, dándole al contratista audiencia por 10 días*

*hábiles, según lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley General de Contratación Pública. El contratista debe contestar el 20 de diciembre de 2024.”*

El 10% restante del indicador se debe a que al plazo indicado (20 de diciembre) aún no se había resuelto completamente el contrato.

Por otra parte, la DGF indicó que sobre los otros indicadores relacionados a los entregables del proyecto:

*“Debido al rechazo de los productos y a la resolución del contrato, no habrá nuevos avances. Se procederá a ajustar el diseño del sistema informático, generar nuevos requerimientos técnicos y realizar un nuevo concurso para terminar el proyecto”*

Estos indicadores están replanteados para el 2025 en adelante y por ello, no tienen avances para el 2024. La matriz completa se encuentra en el apéndice D.

**Cuadro 7. Cumplimiento de indicadores**  
**Proyecto FP022018. Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL**

Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024				Avance reportado IV trimestre	
	¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año		Avance programado IV Trimestre: % año
Porcentaje de avance de ejecución de resolución de contrato	1. Gestión de rechazo de los productos 2. Gestión de ejecución de la garantía de cumplimiento 3. Gestión de resolución de contrato	NA	NA	NA	100%	90%

**Fuente:** Elaboración propia, Unidad de PPCI (2025)

**Conclusión de PPCI:** la resolución del contrato es un tema fundamental para la redefinición del proyecto, es requerido el monitoreo y control sobre la ejecución de ese proceso.

#### 4.4 MP0120204. Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria

Este proyecto tiene un indicador, que consiste en elaborar el pliego de condiciones para la contratación de los servicios de implementación; al respecto, la DGM reportó:

*“El proyecto esta adjudicado por medio del número de licitación 2024LE-000006-0014900001-Contratación de una persona jurídica para que brinde a la SUTEL servicios profesionales en asesoría especializada de contabilidad regulatoria”*

Debido a la modificación al POI 2024, el otro indicador será evaluado en 2025, por tanto, no se incluye en esta evaluación.

**Cuadro 9. Cumplimiento de indicadores  
Proyecto MP012024. Implementación del proceso de revisión  
De la contabilidad regulatoria**

Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024					Avance reportado IV trimestre
	¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año	Avance programado IV Trimestre: % año	
Porcentaje de avance trimestral, para la implementación de la contabilidad regulatoria por la DGM	1- Levantamiento de condiciones para la prestación del servicio; 2- Estudio de mercado; 3- Elaboración de pliego de condiciones; 4- Pliego de condiciones aprobados internamente	25%	50%	75%	100%	100%

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

**Conclusión de PPCI:** debido al cambio realizado en la primera modificación al POI, los indicadores se ajustaron y las metas del proyecto pudieron cumplirse.

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

Según lo reportado por la DGCOM, todos los indicadores se encuentran dentro del rango de aceptabilidad al aplicar la fórmula planeada; al respecto la DGCOM indicó:

- a) Elaborar términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense: La contratación 2023LE-000003-0014900001 ya se ejecutó, a la fecha está en proceso de devolución de garantías para firmar los finiquitos de los contratos.
- b) Implementación de una base de datos sobre los mercados: “Los tiempos de cumplimiento de estas metas fueron ajustados según el Oficio OF-0795-SJD-2024 mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 05-84-2024 aprobando la primera modificación al Plan Operativo Institucional (POI) de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) 2024.”
- c) Estudio de mercado: barreras de salida para el usuario: este indicador se elaboró para una meta 2025; por lo que no se muestra en esta evaluación.

**Cuadro 8. Cumplimiento de indicadores**  
**Proyecto MP022020. Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE**

Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024					Avance reportado IV trimestre
	¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado o II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año	Avance programado IV Trimestre: % año	
Porcentaje de avance en la elaboración de los términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense.	1- Proceso de contratación; 2- Ejecución de la contratación; 3- Pruebas; 4- Puesta en marcha	40%	40%	60%	100%	100%
Porcentaje de avance trimestral, para la implementación de la base de datos sobre los mercados, gestionado por la DGCO.	1- Resultados: Etapa 1: Seguimiento emisión de normativa; Etapa 2: Seguimiento de mercado; Etapa 3: Seguimiento de contrataciones públicas.	20%	30%	40%	50%	50%

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

**Conclusión de PPCI:** los dos indicadores formulados por la DGCOM para el 2024, cumplen con los términos establecidos para este trimestre; no obstante, es recomendable que se continúe monitoreándose.

#### 4.6 EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro

El indicador del proyecto de Espectro Radioeléctrico está relacionado con el pago oportuno de las facturas que se emiten por trimestre vencido para el SNGME.

Para el cuarto trimestre de 2024, se dio el pago en tiempo y forma alcanzando un 100% del avance; es decir, lo planeado para el año.

**Cuadro 10: Cumplimiento de indicadores**  
**Proyecto EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro**

Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024					Avance reportado IV trimestre
	¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año	Avance programado IV Trimestre: % año	
Número de pagos realizados de la operación del SNGME	Evaluar que se haya presentado la factura y se tramite el respectivo pago en las siguientes fechas: - 1 de marzo - 1 de junio - 1 de setiembre - 1 de diciembre	25%	50%	75%	100%	100%

Fuente: PPCI, Sutel (2025).

**Conclusión de PPCI:** los pagos se ejecutan en tiempo y forma, sin retraso.

## Capítulo 5: Conclusiones y acciones de mejora

### 5.1 Conclusiones generales

En comparación con el mismo período en años anteriores, el porcentaje de ejecución de proyectos POI alcanza un 98%; que es 1% superior al 2023. En el caso de la ejecución presupuestaria, es un 9% más alta que la del mismo periodo del año anterior y se puede notar que es la más alta en el último quinquenio conforme se observa en el Cuadro 11.

Se encuentran en ejecución seis proyectos, es importante recordar que 4 de éstos son proyectos que ya estaban en ejecución desde el año anterior, por lo cual ya se encuentran en las etapas finales de implementación. Los proyectos QP022020 sobre la gestión de reclamaciones y CP012023 relacionado con el RNT finalizan su desarrollo en 2024.

**Cuadro 11. Ejecución de proyectos al 31 de diciembre**

Año	Cantidad de proyectos	% ejecutado	
		Anual	
		METAS FÍSICAS	Monto pagado
2024	6	98%	95%
2023	5	97%	86%
2022	5	95%	92%
2021	10	97%	93%
2020	12	86%	82%

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

El ajuste realizado con la primera modificación al POI permitió mejorar los avances en las metas físicas y en el cumplimiento de los indicadores programados para los proyectos.

Es recomendable mantener el monitoreo constante de la ejecución de los proyectos para que los compromisos presupuestarios sean efectivamente cancelados y los recursos se ejecuten de forma oportuna. Además, del seguimiento de los cronogramas de proyectos para determinar demoras que afecten el cumplimiento de las metas trazadas.

Las afectaciones por las diferencias entre el tipo de cambio planeado y pagado son la principal razón de la subejecución presupuestaria, principalmente en el caso del proyecto EP022020, que representa un 48% del presupuesto y que generó una diferencia por tipo de cambio de ¢30.947.622,00; equivalente a un 5% del POI modificado.

De la evaluación de los indicadores planeados para los proyectos 2024, se determina que las actividades finalizaron de acuerdo con lo programado, pero el monitoreo de las siguientes fases en 2025 es vital para que las implementaciones se den de forma oportuna.

En el 2024, finalizaron los proyectos:

- QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones

- CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.

El proyecto “EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro” inicia la fase de operación en 2024; no obstante, por petición de la JD de la Aresep se mantiene en el POI reportando los pagos trimestrales recurrentes.

En este escenario, es necesario que para el canon de regulación 2026, se formulen nuevos proyectos que permitan atender otras necesidades institucionales determinadas en el PEI.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de la valoración de los indicadores de los proyectos POI en ejecución, lo que permite evidenciar los casos en que existen desviaciones:

**Cuadro 14. Resumen del avance sobre los indicadores  
De proyectos POI 2024**

COD.	NOMBRE PROYECTO	Metas	indicador programado	resultado indicador		
				% programado	% II S	diferencia
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	Publicación WEB de la información para la gestión de reclamaciones	Porcentaje de avance de la publicación en web de Reclamaciones período 2024	100%	100%	0%
CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	Realizar en el 2024, las comprobaciones de la calidad de los datos migrados al sistema	Porcentaje de comprobaciones realizadas en el sistema	100%	60%	0%
FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	1.1 Terminar el proceso de resolución contractual	Porcentaje de avance de ejecución de resolución de contrato	100%	90%	-10%
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	Elaborar pliego de condiciones para la contratación de los servicios de implementación	% de avance trimestral, para la implementación de la contabilidad regulatoria por la DGM	100%	100%	0%
MP02 2020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	Elaborar términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense	% de avance en la elaboración de los términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense.	100%	100%	0%
		Implementación de una base de datos sobre los mercados	% de avance trimestral, para la implementación de la base de datos sobre los mercados, gestionado por la DGCO.	50%	50%	0%

COD.	NOMBRE PROYECTO	Metas	indicador programado	resultado indicador		
				% programado	% II S	diferencia
EP02 2020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)	Implementar el SNGME de acuerdo con cronograma de proyecto	Número de pagos realizados de la operación del SNGME	100%	100%	0%

FUENTE: Unidad de PPCI, Sutel (2025)

## 5.2 Conclusiones sobre los proyectos

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

La DGC finalizó con todas las actividades de su cronograma de trabajo y el proyecto fue finalizado de forma exitosa.

- *CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel*

El proyecto fue incorporado en el 2023, donde se realizaron todos los instrumentos relacionados con la planificación. El desarrollo, durante el 2024, finalizó de acuerdo con lo programado.

- *FP022018. Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL*

El proyecto ha tenido una serie de obstáculos que no son posibles de anticipar por parte de la DGF, ha requerido esfuerzos adicionales de índole legal y técnica para la cancelación del contrato y posterior a ello, requerirá el dimensionamiento del nuevo pliego de condiciones que tome en cuenta los entregables ya recibidos.

Hasta tanto, no pueden asignarse recursos presupuestarios, ya que debe actualizarse el estudio de mercado para la emisión del concurso.

- *MP012024. Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria*

La ampliación del plazo en la solicitud de información al ICE ocasionó un desplazamiento en el cronograma del proyecto y de los pagos asociados a las actividades. Para ello, la DGM presentó una gestión de cambio y en paralelo, trabajó sobre la meta de la adjudicación, lo que permitió concluir en 2024 con esa actividad programada.

- *MP022020. Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE*

La DGCOM finalizó con la implementación del software de inspecciones y solicitó una gestión de cambio para ampliar el desarrollo de las actividades del proyecto a 2025. Esa modificación permitió financiar actividades de apoyo y proveer de más herramientas a la autoridad de competencia.



- *EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro*

El proyecto está en fase operativa y no presenta problemas. Se han pagado las cuatro cuotas correspondientes a los trimestres vencidos como indica el contrato.

### 5.3 Acciones de mejora

Es importante, tomar en cuenta las siguientes acciones que permitirán una mejor ejecución y evaluación:

Acción recomendada	Responsable	Plazo
1. Solicitar a las Direcciones la gestión de cambios de los proyectos POI 2025, la cual debe ser presentada a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno.	UPPCI	A partir del acuerdo de aprobación del Consejo
2. Presentar las gestiones de cambios de los proyectos POI a la unidad de PPCI, para la preparación del informe respectivo.	Todas las direcciones	14/02/2025
3. Elaborar el Informe de gestión de cambios del POI 2025 y comunicar al Consejo las medidas determinadas por cada dirección para el cumplimiento de lo planeado.	UPPCI	7/03/2025
4. Solicitar a las direcciones generales la presentación de nuevas iniciativas para el POI de cánones 2026, que permitan el cumplimiento del PEI y la visión institucional.	UPPCI	A partir del acuerdo de aprobación del Consejo
5. Presentar a la unidad de PPCI, las iniciativas de proyectos, cumpliendo con la metodología de formulación, seguimiento y evaluación de proyectos, aprobada por el Consejo mediante acuerdo 011-059-2020 del 27 de agosto de 2020.	Todas las direcciones	28/02/2025
6. Divulgar los resultados de la evaluación de proyectos del POI 2024 a todas las dependencias de la institución y en la página web institucional	UPCI y unidad de Comunicación	31/01/2025

# Apéndices

- A. Seguimiento de las recomendaciones de la DGGC**
- B. Matriz de avance de los proyectos del POI 2024**
- C. Análisis histórico de proyectos POI 2024**
- D. Indicadores de gestión por proyectos**
- E. Guía de verificación del protocolo de atención en materia de planificación de la Aresep y Sutel**

**Apéndice A. Estado de las recomendaciones a Sutel en el área de planificación  
Comentarios de la DGGC y seguimiento de Sutel**

Tema	Recomendaciones anteriores	Revisión DGGC (IN-0039-DGEE-2024, revisión al 24/9/2024)	Posición Sutel - mecanismo de atención
<b>1. Estado de la actividad "Ejecucion de proyectos de Fonatel"</b>	Solicitar a la Sutel que incluya en el informe de evaluación del PEI 2023 un estado sobre la actividad estratégica "Ejecución de proyectos de Fonatel:73% para 2022" para hacer de conocimiento de la Junta Directiva si esta actividad incluida en el PEI 2016-2022 finalmente se abordó mediante medidas correctivas o bien si fue modificada o incluida en el PEI 2023-2027, en virtud de que mediante el informe 03442-SUTEL-DGO-2022 se reporta su estado en proceso.	Recomendación incluida en informe IN-0025-DGEE-2023 Criterio sobre el informe final de cumplimiento del PEI Sutel 2016-2022. Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel.	Esta recomendación no está asociada al SIMEF como indica la DGEE, sino al desarrollo de los proyectos contenidos en el PNDT, por lo que se solicita el cierre de la recomendación ya que la DGF presentó las justificaciones suficientes y las medidas correctivas asociadas. El PNDT está sujeto a verificación por parte del MICITT. Esta recomendación no está relacionada con el POI de Fonatel, sino con el plan de programas y proyectos. Se informará en la evaluación del PEI 2024.
<b>2. Seguimiento del POI 2024</b>	Dar por conocido el Criterio de la Dirección General de Estrategia y Evaluación según IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. Este criterio fue conocido y abordado en la remisión del POI 2025, para presupuesto ordinario; como lo menciona el mismo informe de la DGEE: " <i>el oficio 08082-SUTEL-DGO-2024 de remisión del POI 2025 para el presupuesto ordinario, incluye un apéndice con las recomendaciones realizadas por la DGEE que fueron actualizadas e incluidas en el contenido del informe IN-0024-DGEE-2024 (...)</i> "
<b>3. Desviación y cancelación de proyectos</b>	Dados los resultados presentados para el primer semestre del 2024, solicitar al Consejo de Sutel que realice a la Junta Directiva una presentación intermedia y detallada de los avances, desviaciones en la programación y cancelación de proyectos de previo a la formulación del POI para presupuesto 2025, con el propósito de vincular los resultados del 2024 con la planificación del 2025.	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. Esta presentación se realizó cuando se informó de los ajustes en los proyectos y la modificación al POI 2024, aprobada por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.
<b>4. Proyectos en atención OE 3</b>	Solicitar a la Sutel la inclusión de nuevos proyectos para la atención del objetivo estratégico 3 en la formulación Presupuesto POI 2025.	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Como se explicó en el POI de presupuesto ordinario, las actividades nuevas serán incluidas siguiendo los criterios metodológicos de administración de proyectos y después de determinar si existen riesgos para la administración del Fonatel.
<b>5. Monitoreo permanente de proyectos</b>	Solicitar a la Sutel el monitoreo permanente de los proyectos consignados en el POI 2024 con la finalidad de corregir cualquier desviación oportunamente, considerando que de los seis proyectos del POI, uno fue cancelado, y dos tienen riesgo de retraso en su cumplimiento.	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. Las modificaciones al POI 2024 fueron presentadas y aprobadas por la JD como resultado del monitoreo permanente de proyectos. Aprobado por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Tema	Recomendaciones anteriores	Revisión DGGC (IN-0039-DGEE-2024, revisión al 24/9/2024)	Posición Sutel - mecanismo de atención
<b>6. Gestion de cambio Proyecto FP022018.SIMEF</b>	Solicitar al Consejo de la Sutel, que una vez aprobada la gestión de cambio 05293-SUTEL-DGM-2024 del 24 de junio de 2024 presentada por la DGM y relacionada con la cancelación del proyecto FP022018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL (SIMEF), en la que se modifica el cronograma, se desplazan lostiempos de ejecución en cada etapa y se traslada el presupuesto planificado para el 2024 a pagarse en el 2025, sea presentada a la Junta Directiva de Aresep.	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. Las modificaciones al POI 2024 fueron presentadas y aprobadas por la JD; en el informe se incluye la gestión de cambio del SIMEF y todos los mecanismos de prevision para su ejecución. Aprobado por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.
<b>7. Medidas de mitigación del SIMEF</b>	Solicitar al Consejo de Sutel que presente a la Junta Directiva, el informe solicitado a la DGF sobre las medidas de mitigación correspondientes producto de la cancelación del proyecto FP022018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL (SIMEF).	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. El informe solicitado a la DGF forma parte de la justificacion de la modificacion al POI 2024; aprobado por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.
<b>8. Replanteamiento del proyecto SIMEF</b>	Solicitar a la Sutel que una vez avanzado el proceso de replanteamiento del proyecto FP022018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL (SIMEF), así como se haya avanzado en la nueva contratación de proveedor, se elabore documento que informe al Consejo de la Sutel y Dirección General de Estrategia y Evaluación, los resultados de la ejecución de las garantías por incumplimiento del proveedor, la evaluación de impacto producto de la cancelación del proyecto, variaciones si las hay, al alcance del proyecto, ajustes al cronograma, costo del proyecto, lecciones aprendidas, así como las medidas de mitigación para reducir el impacto en el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos de la institución.	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. La informacion requerida forma parte de la justificacion de la DGF que se encuentra incluida en el informe de la modificacion al POI 2024; aprobado por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Tema	Recomendaciones anteriores	Revisión DGGC (IN-0039-DGEE-2024, revisión al 24/9/2024)	Posición Sutel - mecanismo de atención
<b>9. Garantías de cumplimiento en el proyecto SIMEF</b>	Solicitar al Consejo de la Sutel que informe a la Junta Directiva de Aresep, el resultado de la ejecución de garantías por incumplimiento del proveedor en el FP022018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL (SIMEF), y el balance final de lo recuperado tomando en consideración que se realizaron pagos por ¢51.886.394.	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. La información requerida forma parte de la justificación de la DGF que se encuentra incluida en el informe de la modificación al POI 2024; donde además se presenta el origen y aplicación de los recursos y se explica el uso que se le dará a los productos ya recibidos. Aprobado por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.
<b>10. Aprobación del informe</b>	Aprobar el oficio 06213-SUTEL-DGO-2024 del 18 de julio de 2024, mediante el cual la Dirección General de Operaciones remite: el Informe sobre el avance de los proyectos del Plan Operativo Institucional, primer semestre de 2024 con la consideración de las recomendaciones emitidas por la DGEE mediante el Informe IN-0027-DGEE-2024	Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel. Se crea mediante informe IN-0027-DGEE-2024 remitido mediante oficio OF-0316-DGEE-2024	Cumplida. Informe aprobado mediante el acuerdo 06-65-2024 del 14 de agosto de 2024
<b>11. Medidas correctivas</b>	Solicitar a la SUTEL la inclusión de medidas correctivas para los proyectos TP012018 "Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales" y OP022018 "Revisión y elaboración de propuesta de ajuste al RIOF, de cara a la evolución del mercado" en el informe de cierre del PEI 2016-2022 debido a que independientemente del cierre o no de estos proyectos, ambos requieren medidas correctivas que coadyuven a mitigar los efectos de la no ejecución de estos.	Están pendientes las medidas correctivas asociadas a estos proyectos. Sutel informa en Informe 08181-SUTEL-DGO-2022, que estos proyectos se incluirán en el PEI cuando existan las condiciones financieras y de recurso humano que permitan su desarrollo. Como corresponde según la metodología de proyectos aprobada por Sutel, cuando se identifique la viabilidad del proyecto se iniciarán todos los pasos correspondientes para incluirlo en el POI y gestionar las aprobaciones por parte de la Aresep y el Consejo de la Sutel. Esta recomendación continúa en estado de pendiente de atención por parte de Sutel.	Cumplida. Se han enviado las medidas correctivas como se solicitó y se incluyó la justificación correspondiente en el informe de evaluación del PEI 2023.

Tema	Recomendaciones anteriores	Revisión DGGC (IN-0039-DGEE-2024, revisión al 24/9/2024)	Posición Sutel - mecanismo de atención
<b>IN-0038-DGEE-2024 del 24/9/2024</b>			
<b>2. Evaluación y análisis de impacto del SIMEF</b>	Incorporar en el informe de evaluación del PEI 2024, una evaluación y análisis de impacto detallado sobre las condiciones presentadas en el proyecto "FP022018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas con cargo a FONATEL" y sus efectos en el cumplimiento de planes institucionales y sectoriales, así como sus repercusiones en cuanto a la eficiencia y productividad de la Sutel por los recursos humanos dedicados a controlar la condición actual del proyecto.	No indica.	Esta información será incluida en la evaluación del PEI 2024, como parte de las consideraciones sobre el cumplimiento de la estrategia institucional.
<b>3. Pliego de condiciones SIMEF</b>	Realizar las gestiones necesarias para que el pliego de condiciones de la nueva contratación relacionada con el proyecto "FP022018 Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas con cargo a FONATEL" sea lo suficientemente específico y detallado de manera que se eviten ambigüedades y facilite la selección del contratista con la capacidad técnica requerida	No indica.	Actualmente la DGF trabaja en determinar las condiciones para el nuevo pliego de condiciones y conseguir que, con ese documento, se eviten más demoras.
<b>4. Administración de riesgos del SIMEF</b>	Valorar incluir dentro del plan de gestión y mitigación de riesgos, los evaluados y considerados con riesgo residual moderado relacionados con la falta de disponibilidad del recurso humano para la ejecución del proyecto, que el proyecto se declare infructuoso o desierto, riesgo que no se generen los insumos en el tiempo acordado para alimentar el sistema informático, así como considerar adicionalmente el riesgo operativo de continuar con la operación manual (no automatizada) del SIMEF.	No indica.	Esta recomendación no es aplicable, ya que el Marco Orientador de la Sutel aprobado por el Consejo establece la elaboración de los Planes de administración del Riesgo para los niveles de riesgo residual serio y alto. Esta es la normativa aplicable y que se debe cumplir conforme lo ha autorizado el jerarca, en obediencia del principio de legalidad. No obstante, se le comunicará a la Dirección del Fonatel para que realice el seguimiento de los riesgos de este proyecto, conforme el Marco Orientador vigente.
<b>5. Aprobación del informe</b>	Aprobar el oficio 07683-SUTEL-DGO-2024 del 29 de agosto de 2024, mediante el cual la Dirección General de Operaciones remite: "Informe de propuesta de modificación al POI 2024" con la consideración de las recomendaciones emitidas por la DGEE mediante el Informe IN-0038-DGEE-2024.	No indica.	Cumplida. Informe aprobado mediante el acuerdo 06-65-2024 del 14 de agosto de 2024

**APÉNDICE B:**  
**MATRIZ DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DEL POI 2024**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2024			Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
					Planeado	IS	II S	Monto ajustado por la CGR (TC\$)	Modificado I modif al POI	pagado	
REGULACION	OE-01 Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios	1.2 Empoderar a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones a través del empleo de técnicas y herramientas innovadoras, que permitan tomar decisiones fundamentadas en las condiciones del mercado	QP022020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	-Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -Publicación en WEB de la información para la gestión de reclamaciones	90%	100%	-	-	-	DGC
			CP012023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	ejecucion de la migracion del sistema y puesta en marcha	60%	100%	-	-	-	RNT
FONATEL		1.1 Informar sobre los resultados de la evaluación de la calidad del servicio (calidad percibida mediante encuestas, calidad experimentada mediante aplicaciones colaborativas y calidad objetiva mediante sistemas de medición)	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.	1) resolucion del contrato actual	45%	90%	31 224 721,00	-	-	DGF
REGULACION	OE-02- Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado	2.1 Implementar acciones de seguimiento y monitoreo de los mercados de telecomunicaciones, mediante estudios especializados (estudios de mercado y monitoreo de mercado)	MP012024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	Adjudicación del contratista que ejecutará el proyecto en 2025	27%	100%	81 949 500,00	-	-	DGM
			MP022020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	70%	100%	148 000 000,00	86 798 915,00	85 575 142,00	DGCOM
ESPECTRO		2.2 Fomentar la asignación y el uso eficiente del espectro para telecomunicaciones	EP022020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)	Operación del SNGME	50%	100%	574 551 222,00	574 551 222,00	543 603 600,00	ESPECTRO

**APÉNDICE C  
ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**

**MP012024. Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2024	POI cánones y POI presupuesto	El proyecto tiene un alcance hacia los operadores declarados como importantes (ICE, CLARO y LIBERTY) en los mercados que no presentan condiciones de competencia efectiva; se debe revisar la implementación y los resultados de la contabilidad regulatoria de los operadores obligados y de esta forma lograr, ejecutar el proceso de manera eficiente, validando con fundamento que todos los requisitos técnicos - contables, son los adecuados, asegurando la calidad de la información, para dar el aval a nivel institucional hacia el operador. Actualmente, se cuenta con parte de la información de la contabilidad regulatoria de los operadores, no obstante, junto con la falta de información por parte de los operadores y la carencia de conocimiento en la revisión de este tema por parte del equipo de trabajo, ha generado que no se pueda llegar a finalizar el proceso de aprobación de la implementación inicial de la contabilidad de costos separada (contabilidad regulatoria) por parte de los operadores (artículo 75 de la Ley N° 7593).	2 años inicio: 2024 fin: 2025	2024: 90,300,000	150,500,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la estructura y documentación del sistema para determinar actualizaciones, durante el</li> <li>Realizar el informe inicial de análisis de los resultados del sistema</li> </ul>		
2024	Modificacion al POI	Se mantiene	Se mantiene	2024: 0	132 232 500,00	adjudicacion del contratista que ejecutará en 2025	100%	0%
2025	POI PRESUPUESTO	Se mantiene	Se mantiene	2025: \$250,000	132 232 500,00	Ejecucion del proyecto		



APÉNDICE C

ANÁLISIS DE CAMBIOS EN 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

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	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.	Duración: 2 años Inicio: 2020 Fin: 2021	238 204 000,00	364.312.000,00	1) Reglamentación 2) Guías y manuales 3) Formación de capacidades 4) Estrategia de difusión de las autoridades		
	Modificación I	Se mantiene	Aumenta el plazo Inicio: 2020 fin: 2022	243 204 000,00	861 843 690,00	Se mantienen, únicamente ajusta costo.		
	Modificación III	Se mantiene	El tiempo total del proyecto se mantiene, se desplazan actividades que se ejecutarán en simultáneo en 2021	62 628 052,00	804 846 949,00	1) manuales y guías para multas e información confidencial 2) reestructuración de la autoridad de competencia	55%	0%
2021	POI Presupuesto	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.	3 años • Inicio: 2020 • Fin: 2022	296 885 077,00	804 846 949,00	1) Guías y manuales 2) Adquisición de hardware y software (TdR) 3) Formación de capacidades 4) Bases de datos sobre mercados 5) Infraestructura 6) Estrategia de difusión		

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2021	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	140 742 369,00	729 120 908,00	1) Proceso de Contratación de: Guías para realizar estudios de mercado Guía para la evaluación de la regulación Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia Plan de comunicación estratégica para los temas de competencia 2) Adquisición hardware y software para el análisis forense (Estudio de Mercado). 3) Construcción de una base de datos sobre los mercados.	90%	84%
2022*	POI Cánones	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.	Duración: 3 años •Inicio: 2020 •Fin: 2022	445 333 820,00	804 846 949,00	1) adquisición de sistemas 2) Especializaciones en competencia 3) Estudios de mercado		
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2023	218 338 590,00	729 120 908,00	1) TdR para el Hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Analisis de posteria para redes 5g	48%	5%
	Modificación 1	Se mantiene	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2024	123 384 750,00	561 769 059,00	1) Estudio de mercado para el hardware de inspecciones 2) Formacion de capacidades 3) Guías para posteria, Sistemas de alerta de comportamiento de mercado	100%	84%

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion fisica	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	POI PRESUPUESTO	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.	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2024	149 641 940,00	561 769 059,00	1) Terminos de referencia software inspecciones 2) Guías BID 3) Base de datos sobre los mercados	73%	54%
2024	POI PRESUPUESTO	Se mantiene	Duración: 4 años Inicio: 2020 Fin: 2024	148 000 000,00	561 769 059,00	Adquisicion de software y hardware forense		
<b>2024</b>	Modificacion al POI	Se mantiene	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2025	86 798 916,00	561 769 059,00	Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	100%	99%
<b>2025</b>	POI PRESUPUESTO	Se mantiene	Duración: 5 años Inicio: 2020 Fin: 2025	61 201 084,00	561 769 059,00	Construccion de base de datos de mercados Formación de capacidades		

**APENDICE C. ANALISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 7 años Inicio: 2020 Fin: 2026	10 585 953,00	¢74.101.671,00	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema		
	Modificacion II	Se mantiene	7 años Inicio:2021 Fin:2026	-	¢74.101.671,00	Se suspende el proyecto.	0%	0%
2021	POI Presupuesto	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	7 años Inicio:2021 Fin:2026	10 401 646,00	72 866 803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema		

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	-	72 866 803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	90%	0%
2022	POI Cánones	<i>Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon</i>						
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	10 401 646,00	72 866 803,35	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2021 Fin: 2028 Un año en implementación y 7 años en operativo.	-	72 866 803,35	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	77%	0%

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	POI PRESUPUESTO	El proyecto contempla adquirir un software de gestión en la nube que permita durante siete (7) años a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura.	Duración: 9 años Inicio: 2021 Fin: 2029 Un año en implementación y 7 años en operativo.	10 401 646,00	72 866 803,35	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación	25%	
	II Modificación	El proyecto contempla contar por medio de la prestación de un servicio de software de gestión en la nube que permita a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura, además de contar con un servicio por medio de una interfaz WEB que le permita a los usuarios finales tramitar y gestionar sus reclamaciones en línea.	Duración: 4 años Inicio: 2021 fin: 2024	0	0	1) Gestión de cambio 2) borrador, opciones de publicacion web	100%	

**APENDICE C. ANALISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion física	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2023	<i>II modificacion</i>	Implementación de un sistema unificado del RNT que permita la consulta de los documentos de soporte de los actos inscribibles del expediente de SUTEL a los usuarios de telecomunicaciones y público en general.	2 Años Inicio: 2023 fin: 2025	Recurso interno	0	Elementos de planificación para el desarrollo del proyecto.	100%	

**APÉNDICE C**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**  
**EP022020. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro 2021 (SNGME-2021)**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion fisica	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2020	POI Presupuesto	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 9 años Inicio: 2020 Fin: 2028	0	¢7.817.351.158	1) Definición de términos de referencia 2) Adjudicación	96%	0%
	Modificacion I	No se realizaron modificaciones.						
2021	POI Presupuesto	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	9 años •Inicio: 2020 •Fin: 2028	274 572 753,00	¢7.817.351.158	Implementación del SNGME-2021		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	-	7 812 732 798,09	1) Atención de los recursos de apelación 2) y Proceso de adjudicación e inicio de la implementación del Sistema	94%	0%
2022	POI Cánones	Este proyecto iniciaba fase operativa y no se incluía en el canon						
	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	283 867 225,00	7 812 732 798,09	Implementación del SNGME-2021		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 11 años Inicio: 2020 Fin: 2030 Implementacion e inicio de pagos: 2023	-	7 812 732 798,09	1) Proceso de contratación del SNGME	34%	0%



	Modificacion II	Se mantiene	Duración: 11 años Inicio: 2020 Fin: 2030 Implementacion e inicio de pagos: 2023	-	7 812 732 798,09	1) Proceso de contratación del SNGME Hace ajuste para POI 2023 version presupuesto ordinario	100%	0%
2023	POI PRESUPUESTO	El alcance del proyecto es contar con un nuevo sistema de monitoreo del espectro que satisfaga las necesidades de medición de manera representativa del uso del espectro en el país y las mejoras tecnológicas aplicables.	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	322 821 855,00	7 812 732 798,09	Finaliza la implementacion y puesta en marcha		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 10 años Inicio: 2020 Fin: 2029 Inicia operación en 2023.	168 264 960,00	4 711 418 880,00	Finaliza la implementacion y puesta en marcha	45%	
2024	POI presupuesto	Se mantiene	2023-2030	633 096 912,00		Operación 2023-2030	100%	95%

**APÉNDICE C**  
**ANÁLISIS DE CAMBIOS EN EL PROYECTO**

**FP022018. Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL**

Año	Informes	Alcance	Tiempo	Costo anual	Costo total	Metas del año	Seguimiento anual POI	
							Ejecucion fisica	Ejecucion financiera
							% avance	% ejecución
2018	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	2 años •Inicio: 2017 •Fin: 2018	53 000 000,00	75 000 000,00	Desarrollo del componente Fonatel en BI		
	Modificacion I	Se mantiene	3 años •Inicio: 2017 •Fin: 2019	53 000 000,00	75 000 000,00	Actualización de los indicadores relativos a los programas 1 y 2 de Fonatel	100%	100%
2019	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	3 años •Inicio: 2017 •Fin: 2019	22 000 000,00	75 000 000,00	Desarrollo de la herramienta de Monitoreo y evaluación		
	Modificacion I	SIN CAMBIOS	4 años Inicio: 2017 Fin: 2020	-	125 450 000,00	Adjudicación del desarrollo	24%	0%
2020	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Duración: 4 años Inicio: 2017 Fin: 2020	72 450 000,00	124.824.600,00	Desarrollo de la herramienta e implementación		
	Modificacion II	Se mantiene	5 años Inicio: 2017 Fin: 2021	-	124 824 600,00	Desarrollo de la base de datos de indicadores	86%	0%
2021	POI Presupuesto	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	5 años •Inicio: 2017 •Fin: 2021	72 450 000,00	124 824 600,00	Desarrollo de la herramienta e implementación		
	Modificacion I	Se mantiene	Aumenta 1 año Inicio: 2017 Fin: 2022	57 627 589,00	167 629 778,00	Desarrollo de la herramienta		
	Modificación II	Se mantiene	Se mantiene	23 051 078,00	167 629 778,00	Desarrollo de la herramienta y pago del 20% de entregables.	96%	0%
	POI Cánones	Los proyectos de Fonatel no se incluyen en cánones						

2022	POI PRESUPUESTO ORDINARIO 2022	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Inicio: 2017 Fin: 2022	92 995 115,00	168 420 793,00	Finalizacion de la implementación		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 7 años Inicio: 2017 Fin: 2023	53 564 854,00	173 312 438,00	1) Proceso de contratación y desarrollo de la herramienta		
	Modificacion II	Se mantiene	Duración: 7 años Inicio: 2017 Fin: 2023	25 308 425,00	184 697 674,00	1) Proceso de contratación y desarrollo de la herramienta	100%	90%
2023	POI PRESUPUESTO	Creación de Sistema de Evaluación e Impacto de los Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	Duración: 7 años Inicio: 2017 Fin: 2023	107 014 649,00	184 697 674,00	Finalización de la implementación del SIMEF		
	Modificacion I	Se mantiene	Duración: 8 años Inicio: 2017 Fin: 2024	64090880	185 453 954,00	implementacion del SIMEF	53%	
	Modificacion II	Se mantiene	Duración: 9 años inicio: 2017 fin: 2025	29 132 160,00	185453954	implementacion del SIMEF		

Apéndice D. Matriz de metas e indicadores por proyecto

Código Proyecto	Nombre del Proyecto	Actividad	Metas	Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024				Avance reportado IV trimestre	justificacion	
					¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año			Avance programado IV Trimestre: % año
MP02 2020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	2.2.1 Adquisición de hardware y software para el análisis forense	Elaborar términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense	Porcentaje de avance en la elaboración de los términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense.	1- Proceso de contratación; 2- Ejecución de la contratación; 3- Pruebas; 4- Puesta en marcha	40%	40%	60%	100%	100%	La contratación 2023LE-000003-0014900001 ya se ejecutó, a la fecha está en proceso de devolución de garantías para firmar los finiquitos de los contratos.
		2.4.3 Construcción de una base de datos sobre los mercados	Implementación de una base de datos sobre los mercados	Porcentaje de avance trimestral, para la implementación de la base de datos sobre los mercados, gestionado por la DGCO.	1- Resultados: Etapa 1: Seguimiento emisión de normativa.; Etapa 2: Seguimiento de mercado; Etapa 3: Seguimiento de contrataciones públicas.	20%	30%	40%	50%	50%	Los tiempos de cumplimiento de estas metas fueron ajustados según o Oficio OF-0795-SJD-2024 mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 05-84-2024 aprobando la primera modificación al Plan Operativo Institucional (POI) de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) 2024.
		2.3 Estudio de mercado: Barreras de salida a los usuarios	Elaborar términos de referencia para un estudio de mercado sobre barreras de salida al usuario	Porcentaje de avance en la elaboración de los términos de referencia para la adquisición de hardware y software para el análisis forense.	1- Estudio de mercado; 2- Elaboración de pliego de condiciones; 3- Proceso de contratación; 4- Ejecución de la contratación.	0	0	0	0	0%	actividad programada para 2025
MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad	Contratación de los servicios de la implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	Elaborar pliego de condiciones para la contratación de los servicios de implementación	Porcentaje de avance trimestral, para la implementación de la contabilidad regulatoria por la DGM	1- Levantamiento de condiciones para la prestación del servicio; 2- Estudio de mercado; 3- Elaboración de pliego de condiciones; 4- Pliego de condiciones aprobados internamente	25%	50%	75%	100%	100%	El proyecto esta adjudicado por medio del numero de licitación 2024LE-000006-0014900001-Contratación de una persona jurídica para que brinde a la SUTEL servicios profesionales en asesoría especializada de contabilidad regulatoria
			Análisis de la metodología y arquitectura del sistema y revisión de los datos de entrada por parte del operador	Cantidad de	1- Acompañamiento con el oferente para el análisis a realizar; 2- Revisión independiente por los funcionarios de la información recibida.3 Elaboración de informes por cada operador sobre los reportes de contabilidad regulatoria						

Código Proyecto	Nombre del Proyecto	Actividad	Metas	Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024				Avance reportado IV trimestre	justificacion	
					¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año			Avance programado IV Trimestre: % año
	regulatoria	Informes de implementación y desarrollo del proceso de contabilidad regulatoria	Desarrollo de la revisión de la contabilidad regulatoria ajustada por cada operador	informes realizados durante la duración del proyecto de contabilidad regulatoria	Por cada informe: 1- Evaluar de forma detallada cada tratamiento por los operadores 2- Determinación del impacto cuantitativo 3- Análisis y revisión de los resultados de la contabilidad regulatoria , 4- Aprobación de los informes presentados.5, Empoderamiento de todo el equipo de trabajo para continuar realizando el proceso,	0%	0%	0%	0%	0%	La justificación para modificar las metas obedece a que con el estudio de mercados y situaciones presentadas para la asimetría de información se hace necesario ampliar el gant, de tal forma que se logre cumplir con éxito el proyecto planteado
QP02 2020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	Publicación WEB de la información para la gestión de reclamaciones	Al finalizar el 2024, se contará con Publicación en la WEB de los estados de los expedientes de reclamaciones.	Porcentaje de avance de la publicación en web de Reclamaciones período 2024	"-Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -Publicación en web implementada"	50%	50%	75%	100%	100%	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones (SAR) funcionando en el área de Reclamaciones, así como el sitio WEB de consulta para los usuarios finales publicado en: <a href="https://reclamos.sutel.go.cr/">https://reclamos.sutel.go.cr/</a>  Acta de cierre remitida a la DGO mediante oficio: N°06637-SUTEL-DGC-2024 el 31 de julio de 2024
CP012023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	Revisión de la calidad de los datos cargados en el sistema (migrados automáticamente y manualmente)	Realizar en el 2024, las comprobaciones de la calidad de los datos migrados al sistema	Porcentaje de comprobaciones realizadas en el sistema	1) revisión y análisis de links de base de datos 2) Carga documentos a LF 3) Revisión de las concesiones anteriores a la Ley 4) Migración de asientos existentes 5) Carga en herramienta	15%	25%	60%	100%	100%	El proyecto se realizó según el cronograma.
EP022020	Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME)	Implementar el SNGME de acuerdo con cronograma de proyecto	Contar con un Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro en operación que brinde mayor cobertura y capacidad de	Número de pagos realizados de la operación del SNGME	Evaluar que se haya presentado la factura y se tramite el respectivo pago en las siguientes fechas: - 1 de marzo - 1 de junio - 1 de setiembre - 1 de diciembre	25%	50%	75%	100%	100%	Se pagan las facturas conforme a lo planificado

Código Proyecto	Nombre del Proyecto	Actividad	Metas	Nombre del indicador	PROGRAMACION ANUAL 2024					Avance reportado IV trimestre	justificacion
					¿Qué se va a hacer?	Avance programado I trimestre	Avance programado II Trimestre: % año	Avance programado III Trimestre: % año	Avance programado IV Trimestre: % año		
FP022018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	1. Realizar el proceso de resolución de contrato de la licitación 2022LA-000001-0014900001	1.1. Terminar el proceso de resolución contractual	Porcentaje de avance de ejecución de resolución de contrato	1. Gestión de rechazo de los productos 2. Gestión de ejecución de la garantía de cumplimiento 3. Gestión de resolución de contrato	NA	NA	NA	100%	100%	El 6 de diciembre la Administración le remite al contratista la solicitud de información número 1842024000000007 con los documentos "Resolución de contrato 2022LA-000001-0014900001 vf", "Anexo 4 - Cálculo de daños vf", "Anexo 5 - P-PR-13.0.2 Notificación de ejecución de garantía SIMEF vf" y demás anexos, por medio del cual se le informa el inicio del nuevo proceso de resolución contractual y ejecución de garantía de cumplimiento, dándole al contratista audiencia por 10 días hábiles, según lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley General de Contratación Pública. El contratista debe contestar el 20 de diciembre de 2024.
		2. Confeccionar el pliego de condiciones para el nuevo concurso	2.1. Entregar el nuevo pliego de condiciones	Porcentaje de avance en la confección del pliego de condiciones	1. Resideño del sistema informático 2. Requerimientos funcionales 3. Requerimientos técnicos 4. Rquerimientos de admisibilidad	NA	NA	NA	25%	0%	"Debido al rechazo de los productos y a la resolución del contrato, no habrá nuevos avances. Se procederá a ajustar el diseño del sistema informático, generar nuevos requerimientos técnicos y realizar un nuevo concurso para terminar el proyecto"
		3. Ejecutar el nuevo proceso de contratación pública	3.1. Adjudicar el nuevo concurso de contratación pública	Porcentaje de avance en la ejecución del concurso	1. Realizar estudio de mercado 2. Aprobar solicitud de contratación 3. Efectuar audiencia previa 4. Confeccionar cartel en SICOP 5. Publicar concurso 6. Realizar apertura de ofertas 7. Publicar acto de adjudicación	NA	NA	NA	NA	0%	"Debido al rechazo de los productos y a la resolución del contrato, no habrá nuevos avances. Se procederá a ajustar el diseño del sistema informático, generar nuevos requerimientos técnicos y realizar un nuevo concurso para terminar el proyecto"
		4. Implementar un sistema informático que permita automatizar el proceso de recolección y procesamiento de datos para el cálculo de los indicadores operativos del FONATEL	4.1. Ejecutar todas las fases de desarrollo del sistema informático hasta su puesta en producción	Porcentaje de avance de ejecución de desarrollo y puesta en producción	1. Cronograma 2. Diseño de la solución 3. Desarrollo de productos 4. Pruebas de funcionalidad 5. Carga de datos históricos 6. Transferencia de conocimientos 7. Documentación 8. Puesta en producción	NA	NA	NA	NA	0%	"Debido al rechazo de los productos y a la resolución del contrato, no habrá nuevos avances. Se procederá a ajustar el diseño del sistema informático, generar nuevos requerimientos técnicos y realizar un nuevo concurso para terminar el proyecto"

**Apéndice E: Guía de verificación**  
**Protocolo Aresep-Sutel en materia de Planificación**  
**EVALUACION ANUAL 2024**

	Información solicitada	Verificación	Referencia
	<b>Requisitos de admisibilidad</b>		
1	Solicitud remitida por el Consejo	✓	Acuerdo de aprobación del POI
2	Aplicación de los criterios de seguimiento y evaluación previamente definidos.	✓	Metodología empleada, apartado 1,5
3	Cumplir el contenido mínimo establecido para el documento.	✓	
4	Guía de verificación firmada	✓	
	<b>Contenido mínimo del informe</b>		
5	Análisis de cambios en el entorno relevantes para la ejecución de proyectos	✓	Apartado 1,1 Análisis del entorno
6	Metodología utilizada para el seguimiento del POI	✓	Apartado 1,5 Metodología
7	Detalle de todos los cambios en alcance, tiempo y costo llevados a cabo durante el período de análisis con las justificaciones correspondientes, así como el análisis de los efectos en la consecución de los objetivos estratégicos, el cumplimiento de los planes nacionales y sectoriales y las implicaciones presupuestarias	✓	Capítulo 2, modificaciones al POI
8	Identificación de cierre de proyectos con las justificaciones y análisis de los efectos en la consecución de los objetivos estratégicos y cumplimiento de los planes nacionales y sectoriales.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
9	Portafolio final de proyectos incorporando los cambios propuestos.	✓	Capítulo 2, modificaciones al POI
10	Resultado del seguimiento del período (físico y presupuestario) con la identificación de las desviaciones y las medidas correctivas que correspondan.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
11	Origen y aplicación de los recursos derivados de las modificaciones de proyectos.	✓	Apartado 3,3 Origen y aplicación de los recursos
12	Cronogramas de proyectos (en MS Project).	✓	Anexo 2, Cronogramas
13	Recomendaciones y acciones para fortalecer la ejecución con metas y plazos.	✓	Capítulo 4, Conclusiones y recomendaciones
14	Histórico de cambios en los proyectos.	✓	Apartado 3,4 Análisis histórico y apéndice D
15	Evaluación de los riesgos del proyecto y planes de administración de riesgos para los proyectos	✓	Apartado 3,5 Evaluación de riesgos y anexos 3 y 4
	<b>Criterios de revision (DGEE)</b>		
16	Avance en la ejecución (física y financiera) de los proyectos del POI.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
17	Aplicación de medidas correctivas en casos de desviaciones.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
18	Implicaciones del avance en: A) El cumplimiento de los planes nacionales y sectoriales. B) El cumplimiento de los objetivos estratégicos.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
19	Efectos de lo ejecutado durante el período.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
20	Ajustes por tipo de cambio en la planificación institucional.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024
21	Tratamiento de riesgos conforme metodología de Sutel.	✓	Capítulo 3, Resultados de la evaluación del POI 2024

**Elaborado por: Sharon Jiménez Delgado**  
**10 DE ENERO DE 2024**