

Informe de seguimiento del Plan de Administración del Riesgo (PAR) 2019 – 2022 07844-SUTEL-DGO-2024

Integración de la información y Aportes: Oscar Moreira Miranda, Profesional de Control Interno

Revisión: Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, presupuesto y control

Aprobado por: Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones

Octubre 2024



Contenido

1. Aspectos Generales	7
1.1 Informes de SEVRI.....	7
1.2 Alcance.....	7
1.3 Objetivo General.....	7
1.4 Objetivos Específicos.....	7
1.5 Limitaciones.....	7
2. Metodología Utilizada	11
2.1 Reunión de Seguimiento.....	11
2.2 Matriz de Seguimiento del PAR.....	11
2.3 Integración de la Información.....	12
3. Resultados de la Ejecución del PAR.....	13
3.1 Acciones de Administración del Riesgo Asignadas.....	13
3.2 Ejecución de las Acciones de Administración del Riesgo	14
3.2.1 Dirección General de Operaciones.....	15
3.2.2 Unidad Secretaría de Actas (Adscrita al Consejo).....	21
3.2.3 Dirección General de Fonatel.....	24
4. Conclusiones y Recomendaciones	26
4.1 Conclusiones.....	26
4.2 Recomendaciones.....	27
Apéndices.....	28

<p>Integración y aportes:</p> <hr/> <p>Oscar Moreira Miranda Profesional de Control Interno Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno</p>	<p>Aportes y Revisión:</p> <hr/> <p>Lianette Medina Zamora Jefa, Unidad de Planificación, presupuesto y Control Interno</p>
<p>Aprobado por:</p> <hr/> <p>Alan Cambronero Arce Director General Dirección General de Operaciones</p>	

Introducción

Este informe de Seguimiento del Plan de Administración del Riesgo (PAR), consolida la información del período 2019 al 2022, con el objetivo de conocer el avance en la ejecución de las Acciones definidas y determinar cuáles se encuentran cumplidas, en proceso o no reportan avance.

Se solicitó a las dependencias que las Acciones de administración del riesgo sin avance se les establezca una nueva fecha de ejecución y serán integradas al informe de seguimiento del PAR del 2023.

El informe contiene varios apartados que brindan la información que se detalla:

Capítulo	Contenido
1.- Aspectos Generales	1.1 Informes del SEVRI 1.2 Alcance 1.3 Objetivo General 1.4 Objetivos Específicos 1.5 Limitaciones
2.- Metodología utilizada	2.1 Reunión de seguimiento 2.2 Matriz de seguimiento del PAR de Control Interno 2.3 Integración de la información
3.- Resultados de la ejecución del PAR	3.1 Acciones de administración de Riesgo asignadas 3.2 Ejecución de las Acciones de Administración del Riesgo 3.2.1 Dirección General de Operaciones 3.2.2 Unidad Secretaría de Actas (Adscrita al Consejo) 3.2.3 Dirección General de Fonatel
4.- Conclusiones y Recomendaciones	4.1 Conclusiones 4.2 Recomendaciones
Apéndices	Apéndice A. Lista de participantes, reunión de seguimiento Apéndice B. Justificaciones y Consecuencias. Acciones en Proceso Apéndice C. Justificaciones y Consecuencias. Acciones sin avance

1. Aspectos Generales

1.1 Informes de SEVRI¹

Los informes del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) de cada período son comunicados al Jerarca y éste toma el acuerdo con su aprobación, el cual es comunicado a los titulares subordinados para su conocimiento y la ejecución del Plan de Administración del riesgo (PAR).

Los titulares subordinados son responsables por la ejecución y por el seguimiento del PAR, para la toma de medidas que permitan el cumplimiento de las Acciones incorporadas en éste.

1.2 Alcance

Se estableció un horizonte de tiempo que abarca los Planes de Administración del Riesgo del 2019 al 2022, con el objeto de actualizar la información sobre el avance e integrar los resultados en los futuros informes de seguimiento del PAR.

1.3 Objetivo General

“Identificar el avance de los Planes de Administración del Riesgo (PAR) producto de la evaluación mediante el SEVRI del período comprendido del 2019 al 2022, para determinar cuáles acciones están cumplidas, en proceso o pendientes de ejecución”.

1.4 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de avance de los Planes de Administración del Riesgo del 2019 al 2022 y reprogramar las fechas de las acciones que se encuentran en proceso y sin reportar avance.
2. Brindar información al jerarca sobre las acciones realizadas por las dependencias para la gestión del riesgo.

1.5 Limitaciones

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) realiza tres procesos, todos transversales y existen fecha para la presentación de informes ante la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones (MICITT), auditorías internas y externas, entre otras.

¹ SEVRI: Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional

- **Estudio de cargas de trabajo**

La unidad de PPCI cuenta con tres profesionales, cada uno ejecuta un proceso completo y la jefatura, el volumen de actividades para cumplir las funciones asignadas impide avanzar en el *desarrollo de todas las tareas*. La situación de las limitaciones de recurso humano fue identificada en el “*Estudio de cargas de trabajo*” realizado en el 2017.

El informe fue presentado por la empresa Aldi Zeledón & asociados en octubre del 2017, como resultado de la contratación No. 2016CD-000078-SUTEL- “Contratación de Servicios Profesionales para realizar un estudio de cargas de trabajo en la Superintendencia de Telecomunicaciones “, mediante el cual se identificó desde ese año, la necesidad de recurso humano en las distintas unidades de la Dirección General de Operaciones.

- **Estudio de clima institucional**

En el Estudio de Clima Organizacional realizado en el 2022, aprobado por el consejo de la Sutel mediante acuerdo 006-033-2023 del 01 de junio de 2023, se determinó como principal debilidad en la DGO, lo siguiente:

Anatomía: que mide grado en las personas funcionarias consideran que el diseño organizacional actual favorece a la efectiva ejecución de los procesos institucionales. Esquema que indica cómo se agrupan las personas y los puestos de trabajo en la institución.

Específicamente en el indicador “Considero que la cantidad de personal de mi unidad es la idónea para el desarrollo de todas las responsabilidades asignadas”, obtuvo una calificación de 19,32%, lo cual es un resultado de demanda acción.

Este informe permite observar que continúa la debilidad en la gestión de la Dirección General de Operaciones, producto de la limitación de recurso humano.

- **Oficio sobre necesidad de recurso humano adicional**

La situación ha sido crítica para la unidad de PPCI, ya que la cantidad de actividades se ha incrementado desmedidamente, producto de la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas 9635 y el cumplimiento de la Regla Fiscal, aplicable hasta el 2023.

Este tema ha sido expuesto frecuentemente en reuniones, en otros informes generados y se refuerza con el envío del oficio 06027-SUTEL-DGO-2023 del 19 julio de 2023, dirigido al Director General de Operaciones, en el cual se describe la situación actual por las limitaciones de recurso humano en la unidad de PPCI y los riesgos que existen, en el cual se indica:

“En la siguiente tabla se presenta la evaluación de riesgos residual en caso de no contratar las plazas que se están solicitando, mostrando los siguientes resultados:

- *Se identificaron 15 eventos: 6 con un nivel de riesgo residual ALTO (40%), 8 eventos con un nivel de riesgo residual SERIO (53%) y un evento con un nivel de riesgo MODERADO (7%).*

Según la metodología del SEVRI, estos resultados deberían ser atendidos para que no se materialicen los riesgos. No obstante, la contratación de nuevos profesionales es un aspecto que no puede ser resuelto por esta unidad, por lo cual se expone la situación para buscar una pronta solución al recurso humano insuficiente en la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno.”

El Director General de Operaciones envía al Consejo el *“Informe sobre la necesidad de creación de plazas por cargos fijos para la Dirección General de Operaciones y riesgos asociados”*, mediante el oficio 10666-SUTEL-DGO-2024 del 14 de diciembre de 2023, en el que se indica:

“...se recomienda valorar opciones para dotar a la Dirección General de Operaciones, al menos parcialmente o, incluso, de forma temporal, de plazas que puedan permitir resolver la problemática actual y reducir los riesgos planteados”

Es así como la Dirección General de Operaciones ha comunicado y planteado alternativas al Jerarca, para mitigar los riesgos relacionados con la necesidad de recurso humano en la dirección, que permita atender las actividades encomendadas y cumplir con los plazos establecidos para la presentación de Informes. Al respecto, el Consejo emitió el acuerdo 046-075-2023 del 21 de diciembre del 2023.

Mediante oficio 07269-SUTEL-DGO-2024 del 22 de agosto del 2024, la Unidad de Recursos Humanos y la Dirección General de Operaciones, presentó al Consejo un informe de seguimiento respecto a las gestiones relacionadas con las plazas requeridas en las Unidades de la DGO. Este informe fue conocido mediante acuerdo 029-040-2024 del 05 de setiembre del 2024.

- **Afectación en procesos de la unidad de PPCI**

Al existir procesos que son ejecutados de forma unipersonal en caso de enfermedad, incapacidad, vacaciones y períodos de alta carga de trabajo, el profesional de Control Interno apoya el proceso de Presupuesto en la elaboración de las modificaciones y traslados presupuestarios solicitadas por las dependencias, que son continuas durante todo el año.

Debido a aspectos de control, en ausencia de la profesional especialista en Planificación la revisión y autorización de las modificaciones y traslados presupuestarios es realizado por la jefatura de la unidad de PPCI.

Esta situación afecta el desarrollo de las otras tareas asignadas, por lo que no se puede considerar como un riesgo o un aspecto de mejora, ya que la situación está materializada, se presenta continuamente afectando el desarrollo de otros procesos.

- **Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) 2023**

En el informe del ASCI-2023 en el componente de Ambiente de Control se menciona lo siguiente:

“Sobre Capital Humano: En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.

La cantidad de recurso humano es insuficiente para atender todas las tareas, cumplir con los tiempos asignados, cumplimiento de normativa, elaboración de informes, entre otros.

La distribución de cargas de trabajo es desigual, hay funcionarios con mayor cantidad de asignaciones.

Consultas sobre rotación de labores: De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares.

En la DGO se menciona que por la carencia de personal no es posible aplicar rotación de labores.

Existe un riesgo por tener funciones centralizadas en un solo funcionario.

La carencia de personal viene afectando la gestión normal en algunas unidades, lo que tiene un efecto a nivel institucional, lo cual podría afectar la motivación institucional y existe un alto riesgo de error por la sobrecarga de trabajo de los funcionarios, lo que podría tener impacto en el cumplimiento de objetivos, aprobaciones externas y otros temas de relevancia”

2. Metodología Utilizada

2.1 Reunión de Seguimiento

Se realizó una reunión de seguimiento con los enlaces de Control Interno, en la cual se explicó la metodología a utilizar para el seguimiento y se preparó una minuta. La reunión fue efectuada el 17 enero de 2024 y el detalle de los participantes se incluye en el Apéndice A.

2.2 Matriz de Seguimiento del PAR

Se solicitó a las dependencias brindar la información sobre el seguimiento de los Planes de Administración de Riesgos, mediante los oficios 00455-SUTEL-DGO-2024, 00456-SUTEL-DGO-2024, 00457-SUTEL-DGO-2024.

La matriz utilizada para el seguimiento del PAR está estructurada en varias partes, las columnas iniciales muestran la información de los Planes de Administración del Riesgo aprobados, se observan a continuación:

Imagen 1
Detalle del Plan de Administración de riesgo aprobado

Detalle	Acciones de Mejora	Indicador	Fecha		Responsable de realizar la Acción	Responsable del acatamiento de la Acción
			Inicio	Final		

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Seguidamente se brinda información sobre el detalle de la ejecución del PAR, según el porcentaje de avance, como se nota en la siguiente imagen.

Imagen 2
Determinación del avance de las Acciones para la gestión del Riesgo

DETALLE DEL AVANCE					DETALLE DEL AVANCE	
Actividades					Actividades	
Cumplida	En Proceso			Sin Avance	Actividades	
100%	95% ^{50%}	50% ^{26%}	25% ^{1%}	0%	Ejecutada	Pendiente

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

La parte final de la matriz brinda información sobre las evidencias del cumplimiento del PAR, la justificación en caso de existir acciones sin avance o en proceso, los responsables de cada Acción en caso de que se presentaran cambios y la nueva fecha de cumplimiento.

Imagen 3
Evidencias y efectos del cumplimiento del PAR

EVIDENCIA (cumplidas y las que están en proceso)	JUSTIFICACIÓN (parcial-sin avance)	¿Cuál es la CONSECUENCIA por no haber ejecutado la acción a la fecha?	Responsable de la realización de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta	Propuesta de nueva fecha de cumplimiento por la unidad de trabajo
--	------------------------------------	---	--	--	---

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

2.3 Integración de la Información

Se recibió la información solicitada y fue integrada para determinar el nivel de avance en la ejecución del Plan de Administración del riesgo de cada año, los resultados se muestran en el siguiente apartado.

Las tablas resumen fueron construidas por unidad, Dirección e Institucional para disponer de la información del cumplimiento del PAR de toda la organización.

3. Resultados de la ejecución del PAR

3.1 Acciones de Administración del Riesgo Asignadas

Las acciones incluidas en el Plan de Gestión del Riesgo surgen de la aplicación del SEVRI de cada año. Se detectan los riesgos en cada evaluación del SEVRI y se asignan las acciones que son ejecutadas por las diferentes dependencias de la Sutel. En el cuadro siguiente se puede observar la cantidad de Acciones de gestión del riesgo asignadas por Dirección.

Cuadro 1

Superintendencia de Telecomunicaciones				
Avance Institucional- Plan de Administración de Riesgos, 2019-2022				
Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Calidad	12	0	0	12
Dirección General de Mercados	7	0	0	7
Dirección General de Competencia	0	0	0	0
Dirección General de Fonatel	22	7	0	29
Dirección General de Operaciones	124	28	14	166
Dirección General de Consejo y Adscritas	30	10	2	42
Total	195	45	16	256

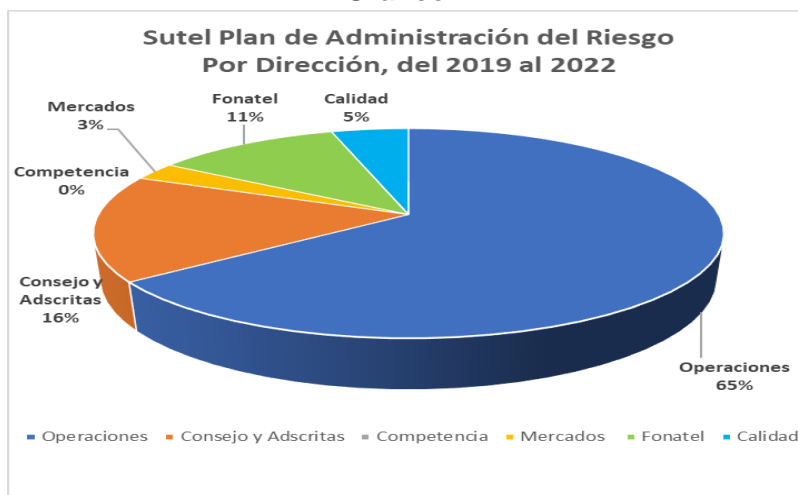
Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se detalla la cantidad de Acciones de gestión del riesgo por Dirección, en orden de participación respecto al total (256):

- La Dirección General de Operaciones (DGO): 166 Acciones de administración del riesgo y significan un 65% del total.
- Consejo y sus unidades adscritas: 42 Acciones de administración del riesgo e implica un 16% del total.
- Dirección General del Fonatel: 29 Acciones de administración del riesgo e implica un 11% del total.
- Dirección General de Calidad: 12 Acciones de administración del riesgo e implica un 5% del total.
- Dirección General de Mercados: 7 Acciones de administración del riesgo e implica un 3% del total.
- Dirección General de Competencia: no tiene Acciones de administración del riesgo reportadas.

Esta información se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 1



Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

En el análisis siguiente se hará énfasis en la ejecución del Plan de Administración del Riesgo (PAR) de la Dirección General de Operaciones, las unidades adscritas al Consejo y la Dirección General del Fonatel, ya que son las dependencias que tienen asignada la mayoría de las medidas de gestión del riesgo.

Además, las Direcciones Generales de Calidad y Mercados han ejecutado la totalidad de las acciones asignadas. Caso por destacar es la Dirección General de Competencia, la cual según la información brindada respecto a los niveles de riesgo residual no fue necesario preparar un Plan de administración del riesgo.

3.2 Ejecución de las Acciones de Administración del Riesgo

Los resultados sobre el avance en la ejecución del Plan de Administración del Riesgo (PAR) del 2019 al 2022 se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 2

Superintendencia de Telecomunicaciones						
Avance Institucional- Ejecución del Plan de Administración de Riesgos (PAR)						
Año	Cumplida	En Proceso			Sin Avance	Total
	100%	95%>50%	26-50%	1-25%	0%	
2019	130	11	7	3	8	159
2020	25	2	3	3	4	37
2021	19	6	2	0	0	27
2022	21	6	0	2	4	33
Total	195	25	12	8	16	256
Porcentual	76%	10%	5%	3%	6%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se establecieron 256 Acciones para la gestión del riesgo producto de la evaluación anual del SEVRI, de las cuales se han cumplido 195 que significa un 76%, en proceso se encuentran 45 acciones que representan un 18% con diferente nivel de avance y sin ejecutar se identificaron 16 acciones correspondiente a un 6%.

3.2.1 Dirección General de Operaciones

Esta Dirección está integrada por las unidades de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Finanzas, Gestión Documental, Proveeduría y Servicios Generales, Tecnologías de la Información y Recursos Humanos. Las acciones para la Administración del Riesgo de cada unidad se indican en el cuadro siguiente.

Cuadro 3

Superintendencia de Telecomunicaciones				
Avance DGO- Plan de Administración de Riesgos, 2019-2022				
Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Operaciones	124	28	14	166
DGO	0	1	4	5
PPCI	58	10	5	73
TI	20	7	3	30
Finanzas	10	2	1	13
Proveeduría	3	0	0	3
RRHH	20	6	0	26
Gestión Documental	13	2	1	16
Porcentaje de Participación	75%	17%	8%	100%

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

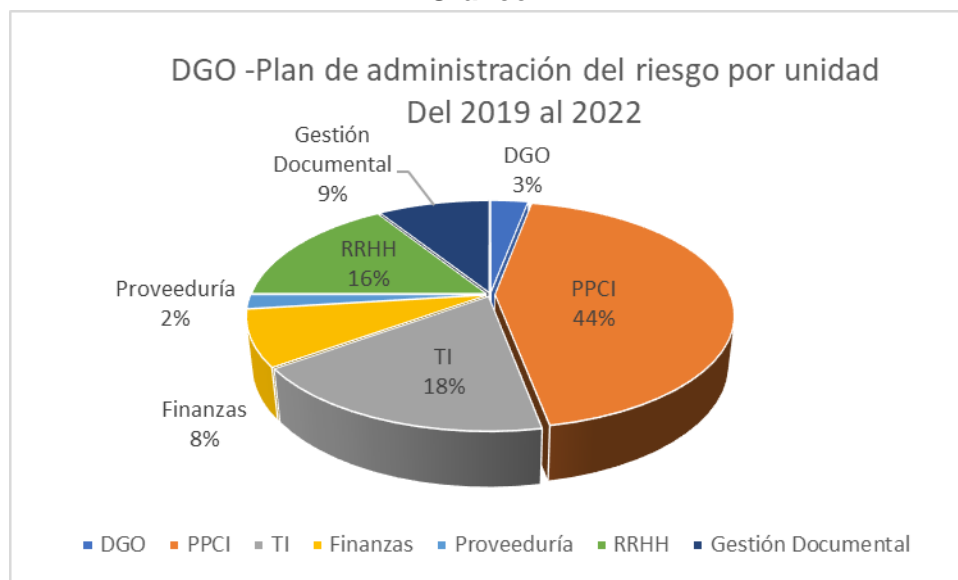
Esta Dirección tiene asignadas 166 medidas de Administración del Riesgo: ejecutadas 124 (75%), en proceso 28 (17%) y sin avance 14 (8%). Se detalla la cantidad de acciones de administración del riesgo de cada unidad de la Dirección General de Operaciones, en orden de participación respecto al total:

- Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI): 73 Acciones de Administración del Riesgo que implican un 44% del total de la DGO.
- Unidad de Tecnologías de la Información (TI): 30 Acciones de administración del riesgo que significan un 18% del total de la DGO.
- Unidad de Recursos Humanos (RRHH): 26 Acciones de administración del riesgo que implican un 16% del total de la DGO.

- Unidad de Gestión Documental: 16 Acciones de administración del riesgo que implican un 9% del total de la DGO.
- Unidad de Finanzas: 13 Acciones de administración del riesgo que implican un 8% del total de la DGO.
- DGO: 5 Acciones de administración del riesgo que implican un 3% del total de la Dirección.
- Unidad de Proveduría: 3 Acciones de administración del riesgo que implican un 2% del total de la DGO.

Esta información se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

- **Plan de Administración del Riesgo en Proceso por dependencia de la DGO**

En la siguiente tabla se detallan las medidas de administración del riesgo que se encuentran en proceso, indicando la unidad funcional ejecutora y la nueva fecha asignada para el cumplimiento.

Cuadro 4
Acciones de Administración del Riesgo en Proceso DGO
Acumulado al 2022

SE ENCUENTRAN EN PROCESO			
	Medidas para mitigar el riesgo residual	Dependencia	Nueva fecha
Dirección General de Operaciones			
1	M.P. 61 Retomar el tema de confidencialidad institucional con el Jerarca, para ejecutar el proyecto propuesto por la unidad de Gestión Documental	Gestión Documental	2025 / Comisión de Confidencialidad
2	M.P. 62 Revisar por la unidad de Gestión Documental tanto los controles como la actualización de los procedimientos.	Gestión Documental	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad
3	M.P.12 Automatizar el proceso de SEVRI conforme a los recursos asignados (Herramienta Ofimática)	PPCI	2025
4	M.P.1 Revisar y actualizar el marco orientador.	PPCI	2024
5	24- Establecer las responsabilidades sobre el incumplimiento de entrega por las áreas de trabajo (Gestión de proyectos POI).	PPCI	I semestre 2025
6	25- Elaborar y comunicar el programa de trabajo anual (Gestión de proyectos POI)	PPCI	I semestre 2025
7	23. Aplicar el Plan de capacitación a los funcionarios que requieran tener una mejor formación en este tema (Planificación Operativa).	PPCI	II semestre 2025
8	25. Disponer de forma parcial de un funcionario que permita reforzar el personal de la unidad de PPCI para poder atender las urgencias, imprevistos, o alto volumen de trabajo.	PPCI	Depende de la asignación del Recurso Humano para la unidad
9	17. Gestiones para automatización del proceso de Planificación, vinculado con control interno y Presupuesto.	PPCI	Según la operalización del PEI
10	25. Ajustes al procedimiento, incorporando plazo de envío de la información (SEVRI).	PPCI	Según fecha de recomendación A.i.
11	16b- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual (SEVRI).	PPCI	I Semestre 2025
12	24a. Elaborar un informe anual de la unidad de PPCI que incorpore un apartado sobre las situaciones que han afectado la ejecución de los procesos de la unidad.	PPCI	II Semestre 2024
13	M.P.91 Establecer una herramienta para notificar a las personas que participan en un concurso.	RRHH	31/12/2025
14	M.P.92 Establecer la metodología para el registro de elegibles.	RRHH	
15	M.P.93 Establecer el procedimiento para los casos de inopia	RRHH	
16	M.P.95 Realizar una revisión para evaluar las condiciones físicas de las instalaciones de SUTEL y de equipos para el cumplimiento de la Ley 7600	RRHH	Pendiente hasta que se apruebe la plaza que se encargue del proceso de Salud Ocupacional y por ende de todos los temas relacionados con Discapacidad.
17	M.P.96 Coordinar una capacitación sobre la nueva reforma laboral que exige a las instituciones de contar con el 5% del personal con condición especial. (Jorge Olazo, magistrado suplente sala II)	RRHH	
18	M.P.97 Establecer los lineamientos con la nueva reforma laboral en el tema de la inclusión	RRHH	

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

SE ENCUENTRAN EN PROCESO			
	Medidas para mitigar el riesgo residual	Dependencia	Nueva fecha
Dirección General de Operaciones			
19	M.P. 124,125,126 Comunicar y preparar un oficio explicando sobre la situación de activos de TI en bodega y el traslado de estas acciones al DGO	TI	III Trimestre 2025
20	M.P.118 Crear una Comisión de Continuidad de Negocio institucional (equipo de proyecto)	DGO	I semestre 2025
21	M.P. 127 Plantear al Consejo una propuesta de los controles y accesos que requieran protección a la información institucional.	TI	17/12/2025
22	M.P. 128 Realizar de propuestas por la unidad de TI para la elaboración de Reglamentos, Políticas, entre otras para el tema de ciberseguridad.	TI	
23	M.P. 129 Definir claramente por la unidad de TI los Responsables al acceso de la infraestructura y a la información.	TI	
24	M.P. 130 Implementar de acuerdo a los recursos dados a la unidad de TI un DLP (es una estrategia para asegurarse de que los usuarios finales no envíen información sensible o crítica fuera de la red corporativa) a nivel institucional	TI	
25	36a. Solicitar un enlace del sistema aplicativo del personal experto en las unidades de trabajo, para contar un conocimiento más amplio y brindar una solución más oportuna al caso.	TI	17/12/2025
26	36b. Presentar un informe de incidentes por unidad de trabajo, con base al usuario experto de cada aplicativo a nivel funcional.	TI	17/12/2025
27	M.P. 46. Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026	Finanzas	31/12/2025
28	19. Dar seguimiento a la actualizaciones del sistema ERP en el menor tiempo posible.	Finanzas	2026

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

A continuación, se indica la cantidad de acciones en proceso asignadas por dependencias y el porcentaje que representan respecto al total (28):

- Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI): tiene en ejecución 10 medidas de administración del riesgo que implican un 36% del total de la DGO.
- Unidad de Tecnologías de la Información (TI): tiene en ejecución 7 medidas de administración del riesgo que implican un 25% del total de la DGO.
- Unidad de Recursos Humanos (RRHH): tiene en ejecución 6 medidas de administración del riesgo que implican un 21% del total de la DGO.
- Unidad de Gestión Documental: tiene en ejecución 2 medidas de administración del riesgo que implican un 7% del total de la DGO.
- Unidad de Finanzas: tiene en ejecución 2 medidas de administración del riesgo que implican un 7% del total de la DGO.

- DGO: tiene en ejecución 1 medidas de administración del riesgo que implican un 4% del total de la DGO.

- **Acciones de administración del riesgo sin avance por dependencia de la DGO**

En la siguiente tabla se detallan las medidas de Administración del riesgo de las unidades de la DGO que no reportaron avance en la ejecución, indicando la unidad funcional ejecutora y la nueva fecha asignada para el cumplimiento.

Cuadro 5
Acciones de administración del riesgo sin avance DGO
Acumulado al 2022

NO REPORTAN AVANCE			
Medidas para mitigar el riesgo residual		Dependencia	Fecha
Dirección General de Operaciones			
1	M.P. 67 Revisar e implementar el procedimiento de notificación actualizado	Gestión Documental	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad
2	M.P.4 Plantear un programa de sensibilización para los miembros del Consejo sobre la relevancia del SEVRI en la toma de decisiones.	PPCI	2025
3	M.P.19 Capacitar a los involucrados en el proceso presupuestario sobre la aplicación del Instructivo para la formulación de cánones.	PPCI	I semestre 2025
4	M.P.44 Determinar las situaciones recurrentes que afecten la preparación de informes de evaluación del POI	PPCI	2025
5	24b. Informar a las dependencias las condiciones que debe tener la información que se envía a PPCI y el impacto por que generan a los procesos de la unidad al recibir información extemporánea e incompleta.	PPCI	2025
6	28. Plantear observaciones al DGO para que se realice una revisión conjunta con la Auditoría Interna en caso de existir diferencias de criterio respecto al cumplimiento de las recomendaciones.	PPCI	I semestre 2025
7	M.P.107 Promover la valoración para la adquisición de un sistema automatizado del SEVRI aplicado a la unidad de TI (Gobernanza de TI).	TI	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad
8	M.P.119 Definir lo que indica la Normativa Archivística en cuanto al histórico de la información (Base de datos y aplicativos).	TI	I trimestre 2025
9	M.P.120 Establecer normativa de Contabilidad y otros procesos de aplicativo (Métodos Técnicos de Redundancia, Comunicación y Almacenamiento de Datos)	TI	
10	Infraestructura- Arquitectura de la Información (Continuidad de negocios) 33a-Identificar las posibles amenazas en materia de tecnologías de la información en la empresa. 33b- Analizar el impacto para definir cuales son las más críticas para la continuidad de los servicios de la Sutel. 33c- Crear un Plan de respuesta y recuperación. 33d- Prueba del Plan y ajustes	DGO	2026
11	34. Crear un Plan de continuidad del negocio de la unidad de TI, para su aprobación del Consejo y posible extensión de este a nivel institucional.	DGO	2026
12	35. Establecer dentro del mismo plan de continuidad del negocio un apartado de seguimiento para la efectividad de las pruebas o posibles mejoras	DGO	2026
13	31.Realizar un Análisis de Impacto al Negocio que priorice los servicios más importantes de la SUTEL	DGO	2026
14	M.P.47 Realizar talleres de capacitación, en la forma correcta de clasificar los gastos ordinarios, proyectos y activos; dirigidos a los administradores de lo presupuestado de cada una de las Direcciones.	Finanzas	31/12/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Se brinda un detalle de la cantidad de acciones “Sin ejecutar” asignadas a las unidades de la DGO y el porcentaje que representan respecto al total (14):

- DGO: se identificaron sin ejecutar 4 medidas de administración del riesgo que implican un 29% del total sin ejecutar de la DGO.

Cabe mencionar que las medidas se refieren a la elaboración del Plan de Continuidad del negocio.

- Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI): se reportan sin avance 5 medidas de administración del riesgo que implican un 36% del total de la DGO. Programadas para el primer semestre del 2025 y el periodo del 2025.
- Las unidades de Tecnologías de la Información (TI), se reportan sin avance 3 medidas de administración del riesgo que implican un 21% del total de la DGO.
- Y las unidades de Finanzas y Gestión Documental reportan 1 (7%) medidas de administración del riesgo sin avance en cada dependencia.

• Justificaciones y Consecuencias

Las justificaciones respecto a la ejecución de las medidas de Administración del riesgo que se encuentran en Proceso se detallan en el Apéndice B y las Acciones que se reportan sin avance se incluyen en el Apéndice C. Se destacan varias situaciones que no pueden ser resueltas por la Dirección General de Operaciones:

- Limitaciones de recurso humano,
- Altas cargas de Trabajo,
- Avances requeridos respecto a nuevas plazas,
- Dudas respecto a la aplicación de la Ley Marco de empleo público.
- Nueva comisión de discapacidad fue creada en el 2023, para atender aspectos relacionados.
- Recurso financiero limitado por temas de regla fiscal.

Las principales consecuencias por no ejecutar las Acciones de administración del riesgo se mencionan seguidamente:

- Aumento de posibilidad de error, procesos más lentos o sin posibilidad de dar el seguimiento oportuno.
- Recomendaciones de la Auditoría Interna no aplicadas en la gestión.
- Imposibilidad de realizar otros procesos, por insuficiencia de personal.
- No se dispone de estadísticas certeras sobre la cantidad de incidentes presentados en las aplicaciones de Sutel.

3.2.2 Unidad Secretaría de Actas (Adscrita al Consejo)

Las unidades adscritas al Consejo de la Sutel son: Secretaría de Actas, unidad Jurídica, Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), y unidad de Comunicación. Las Acciones de administración del riesgo asignadas a cada unidad se indican en el cuadro siguiente.

Cuadro 6

Superintendencia de telecomunicaciones				
Avance Consejo / adscritas- Plan de Administración del Riesgo, 2019 - 2022				
Dependencia	Cumplidas	En proceso	Sin avance	Total
Consejo y Adscritas	30	10	2	42
Secretaría Actas	11	10	2	23
Comunicación	0	0	0	0
RNT	0	0	0	0
Unidad Jurídica	19	0	0	19

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

Las Unidades adscritas al Consejo tienen asignadas 42 Acciones de Administración del Riesgo de las cuales se han cumplido 30 (71%), se encuentran en proceso 10 (24%) y 2 están sin avance (5%).

Se detalla la cantidad de Acciones de Administración del Riesgo de las unidades adscritas al Consejo, brindando el detalle por unidad, en orden de participación respecto al total:

- Unidad de Secretaría de actas: 23 Acciones de Administración del Riesgo e implica un 55% del total de las unidades adscritas al Consejo.
- Unidad Jurídica: 19 Acciones de Administración del Riesgo y significa un 45% del total.
- La unidad de Comunicación y el RNT no cuentan con un plan de Administración del riesgo.

Esta información se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 3



Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

- **Acciones de administración del riesgo en Proceso Secretaría de Actas**

En el siguiente cuadro se detallan las Acciones de Administración del riesgo que se encuentran en proceso, todas corresponde a la Secretaría de Actas. Para poder realizar el seguimiento se definió una nueva fecha de ejecución.

Cuadro 7

SE ENCUENTRAN EN PROCESO			
	Medidas para mitigar el riesgo residual	Dependencia	Nueva fecha
Secretaría de Actas			
1	M.P.136 Valor de acuerdo a los recursos asignados a la unidad la adquisición inmediata de un sistema de audio que brinde facilidades de transcripción, incluyendo la transcripción automática de audio a texto.	Secretaría Actas	30/06/2025
2	M.P.141 Gestionar la creación de los procedimientos para la digitalización de las Actas.	Secretaría Actas	30/06/2025
3	M.P.131-Solicitar las mejoras al sistema Felino, de modo tal que genere alertas del estado de los temas. (viabilidad por cartel)	Secretaría Actas	30/06/2025
4	M.P.132-Visualizar el estado de los temas por cada uno de los usuarios.	Secretaría Actas	30/06/2025
5	12. Realizar la actualización de los acuerdos de forma periódica, por los titulares subordinados en el sistema Felino, así como del aporte de los respaldos correspondientes	Secretaría Actas	30/06/2025
6	13a. Elaborar un Manual del usuario en el sistema Felino . 13b. Realizar una inducción a los encargos del sistema. 13c. Asignar un funcionario responsable para consultas	Secretaría Actas	30/06/2025
7	14.Coordinar con los titulares subordinados una revisión constante del cumplimiento de acuerdos y su evidencia respectiva.	Secretaría Actas	30/06/2025
8	10. Seguimiento mensual del recordatorio a los Directores	Secretaría Actas	30/06/2025
9	11. Coordinar con las Direcciones Generales, Asesores y la Unidad Jurídica, cualquier cambio que se requiera en la documentación que afecta la elaboración de las actas.	Secretaría Actas	30/06/2025
10	13. Comunicación estrecha con el Área de TI y la empresa desarrolladora del sistema con el fin de minimizar los riesgos	Secretaría Actas	30/06/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

- **Acciones de administración del riesgo sin avance Secretaría de Actas**

En el siguiente cuadro se observa que solo hay una Acción de Administración del riesgo que no reportaron avance en la ejecución, asignada a la unidad Secretaría de Actas.

Cuadro 8

NO REPORTAN AVANCE			
Medidas para mitigar el riesgo residual		Dependencia	Fecha
Secretaría de Actas			
1	11. Brindar el debido cumplimiento del acuerdo 008-019-2018 sobre la contratación de personal para la Secretaría de Actas	Secretaría Actas	30/06/2025
2	12. Plantear la necesidad de más personal en la Unidad de Secretaría del Consejo para poder dar un seguimiento adecuado de todos los temas tanto interno como externos que salen mediante una comunicación de un acuerdo del Consejo	Secretaría Actas	30/06/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

• **Justificaciones y efectos**

Las justificaciones respecto a la ejecución de las medidas de Administración del riesgo que se encuentran en Proceso se detallan en el Apéndice B y las Acciones que se reportan sin avance se incluyen en el Apéndice C. La Secretaría de Actas indica que la limitación de recurso humano y las altas cargas de Trabajo impiden cumplir con la ejecución de las acciones de forma oportuna.

Las principales consecuencias por no ejecutar las Acciones de administración del riesgo se mencionan seguidamente:

- Fuga de información no ratificada o confidencial,
- Riesgo de no conocerse temas pospuestos de sesiones anteriores,
- No poder usar correctamente el sistema Felino,
- Posibles omisiones y poco control de cumplimiento y avance de acuerdos,
- Posibles errores y retrocesos y
- No contar con la información para ser conocida en la sesión del Consejo.

3.2.3 Dirección General del Fonatel

La DGF tiene asignadas 29 Acciones de Administración del riesgo de las cuales se han cumplido 22 (76%) y se encuentran en proceso 7 (24%).

- **Acciones de Administración del Riesgo en Proceso Dirección General de Fonatel (DGF)**

En el siguiente cuadro se detallan las Acciones de Administración del riesgo que se encuentran en proceso. Para poder realizar el seguimiento se definió una nueva fecha de ejecución.

Cuadro 7

SE ENCUENTRAN EN PROCESO			
	Medidas para mitigar el riesgo residual	Dependencia	Nueva fecha
Fonatel			
1	1. Se identifica que el operador ICE es el de mayor subejecucion por falta de presentación de insumos con la calidad requerida por lo que la UG continúa con el apoyo y subsanaciones de los insumos	Fonatel	30/12/2025
2	3. La DGF solicita a la UG un informe sobre las alternativas de solución de los proyectos con obra pendiente e Inicio de proceso de análisis de multas.	Fonatel	30/12/2025
3	4. Se continua con los procesos de coordinación interinstitucional y con el fideicomiso de forma periodica para el avance del programa	Fonatel	30/12/2025
4	Se identifica que el operador ICE es el de mayor subejecucion por falta de presentación de insumos con la calidad requerida. Este es un factor que se encuentra fuera del control del Fideicomiso y Sutel por lo que se analizan las posibles sanciones y multas para cada caso.	Fonatel	30/12/2025
5	1. Se mantienen los controles actuales	Fonatel	30/12/2025
6	3. Pendiente la publicación del PNDT 2022-2027, mediante el cual se habilitaría la continuidad de la atención de los distritos pendientes de atención	Fonatel	30/12/2025
7	4. Definir lineamientos para el intercambio de información de los hogares que PASAN y NO PASAN a meta 43 de forma conjunta DGF-UG-IMAS	Fonatel	30/12/2025

Fuente: Unidad de PPCI, Proceso de Control Interno

- **Justificaciones y efectos**

Las justificaciones respecto a la ejecución de las medidas de Administración del riesgo que se encuentran en Proceso se detallan en el Apéndices B y las Acciones que se reportan sin avance se incluyen en el Apéndice C. Se destacan varias situaciones que no pueden ser resueltas por la DGF:

- Dependencia de acciones o información brindada por otras instituciones (ICE, MEP, IMAS).
- Se requería de la conformación del Consejo de la Sutel para avanzar en la licitación de 5G.

Las principales consecuencias por no ejecutar las Acciones de administración del riesgo indicadas por la DGF se mencionan seguidamente:

- Para ejecutar pagos se requiere aprobación de la información financiera por lo que la consecuencia es a la subejecución de los recursos del Fondo que depende de la calidad de los insumos del operador.
- Ante el incumplimiento del ICE hay distritos y CPSP pendientes de atención que afectan a la población que los requiere.
- Atrasos en la atención de los CE en cumplimiento con el PNDT.
- La meta se está cumpliendo, pero con la implementación del servicio satelital se puede ampliar el alcance territorial para la atención de los hogares.
- Atrasos en la atención de los distritos.
- Todos los hogares que cumplan 60 meses de beneficio durante febrero y marzo serán dados de baja el programa.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- La superintendencia ha avanzado en el cumplimiento del Plan de Administración del riesgo, de 256 acciones se han cumplido 195 que representa el 76%, hay 45 Acciones de administración del riesgo que se encuentran en proceso que es un 18% y 16 Acciones de administración del riesgo no reportaron avance, que corresponde a un 6%.

Superintendencia de Telecomunicaciones				
Avance Institucional- Plan de Administración de Riesgos, 2019-2022				
Dependencia	Cumplidas	En Proceso	Sin Avance	Total
Dirección General de Calidad	12	0	0	12
Dirección General de Mercados	7	0	0	7
Dirección General de Competencia	0	0	0	0
Dirección General de Fonatel	22	7	0	29
Dirección General de Operaciones	124	28	14	166
Dirección General de Consejo y Adscritas	30	10	2	42
Total	195	45	16	256

- Las Direcciones de Calidad y Mercados han ejecutado la totalidad de las Acciones de Administración del riesgo que corresponden a 19 acciones; por lo cual, su aporte es de un 8% respecto al total.
- La Dirección General de Operaciones contaba con 166 medidas de administración del riesgo que corresponde a un 65% y las unidades adscritas al Consejo tenía asignadas 42 Acciones de administración del riesgo, que significan un 16% y la Dirección General del Fonatel tiene una asignación de 29 acciones que implican un 11%.
- Se identifican 44 acciones de administración del riesgo en proceso; las cuales, tienen diferente nivel de avance, según el siguiente detalle:
 - a) Avance superior al 50%: 25 acciones, representan el 10% respecto al total,
 - b) Avance del 25-50%: 12 acciones significan un 5% respecto al total y
 - c) Avance menor al 25%: 8 acciones, que representan un 3% respecto al total.
- Las dependencias mencionan que los principales motivos que han influido en el avance de las Acciones de administración del riesgo son insuficiente recurso humano, alto volumen de trabajo, dependencia de información o de acciones de otras instituciones y limitación del recurso financiero por la aplicación de la Regla Fiscal hasta el 2023.

4.2 Recomendaciones

Recomendación	Ejecutor	Plazo
1. Continuar con las gestiones necesarias para dotar de personal adicional a las unidades de la Dirección General de Operaciones y de la Secretaría de Actas.	Consejo/DGO	2024-2025 Ejecución acuerdo 046-075-2023 conforme normativa legal vigente y disponibilidad presupuestaria.
2. Integrar las Acciones de Administración del Riesgo que se encuentran en proceso y sin avance en el informe de seguimiento del PAR de este periodo.	Unidad de PPCI	II semestre 2024.

Apéndices

Apéndice A. Lista de participantes

Minuta de Reunión UPPCI-Seguimiento PAR y PAM 01-2024

Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) Dirección General de Operaciones

Fecha: 17-01-2024 Hora: 9:00 a.m.

REUNIÓN CONVOCADA POR	Oscar Moreira M y Lianette Medina Z., Unidad de PPCI
TIPO DE REUNIÓN	Reunión de trabajo, información y requerimientos para el Seguimiento del Plan de Acción de Mejora
ÁREAS INVOLUCRADAS	Enlaces asignados por las dependencias de Control Interno como de SEVRI, además la participación de algunos Jefes que solicitaron estar presentes en la sesión de trabajo, Asesor del Consejo, representante del DGO.
ASISTENTES	<p><u>Dirección General de Fonatel</u> Ivannia Barahona, Dirección General del FONATEL</p> <p><u>Dirección General de Calidad</u> Adrián Acuña, Unidad de Espectro Radioeléctrico Allan Corrales, Unidad de Calidad de Redes</p> <p><u>Dirección General de Competencia</u> María Fernanda Casafont, Dirección General de Competencia</p> <p><u>Consejo y unidades adscritas</u> Jorge Brealey, Asesor del Consejo Luis Cascante, Secretaría de actas Gabriela Miranda, Secretaría de actas María Martha Allen, Unidad Jurídica Eduardo Castellón, Unidad de Comunicación Jolene Knorr, Unidad del RNT</p> <p><u>Dirección General de Operaciones</u> Oscar Moreira, unidad de PPCI Lianette Medina, unidad de PPCI Richard Maldonado, unidad TI Melissa Mora, unidad de RRHH Priscilla Calderón, unidad de RRHH Karen Murillo, unidad de RRHH Juan Carlos Sáenz, unidad de Proveduría y Servicios Generales Edén Jiménez, unidad de Finanzas</p> <p><u>Director General de Operaciones</u> Emmanuel Rodríguez, representante asignado</p>
AUSENTES	<p><u>Dirección General de Mercados</u> Laura Calderón, Dirección General de Mercados</p>

Apéndice B. Justificaciones y Consecuencias

Acciones de Administración del Riesgo que se encuentran En Proceso

SE ENCUENTRAN EN PROCESO					
Medidas para mitigar el riesgo residual		Dependencia	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones					
1	M.P. 61 Retomar el tema de confidencialidad institucional con el Jerarca, para ejecutar el proyecto propuesto por la unidad de Gestión Documental	Gestión Documental	2025 / Comisión de Confidencialidad	MP-61 se creo la comisión de confidencialidad mediante oficio 01817-SUTEL-SCS-2022 (acuerdo 020-016-2022)	Esa es una tarea que esta para la Comisión de Confidencialidad, que al día de hoy esta en pausa, pero se cosnidera que esta tarea que ya no estaba para la dependencia.
2	M.P. 62 Revisar por la unidad de Gestión Documental tanto los controles como la actualización de los procedimientos.	Gestión Documental	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad	MP-62 La UGD no tiene programado una actualización de los procedimientos pendientes, ya que no hay recurso humano disponible por lo que se estaría a la espera de que la DGO haga una contratación para todos los procedimientos de la Dirección .	Se mantiene dado que depende de la asignación de nuevo funcionarios a de esta unidad según consideraciones del DGO
3	M.P.12 Automatizar el proceso de SEVRI conforme a los recursos asignados..	PPCI	2025	Insuficiente personal y alta carga de trabajo.	Aumenta la posibilidad de error, el proceso es más lento, no se puede dar seguimiento oportuno.
4	M.P.1 Revisar y actualizar el marco orientador.	PPCI	2024	Decisión del Consejo, no depende de PPCI. Las altas cargas de trabajo no han permitido actualizarlo nuevamente.	El proceso se está ejecutando, con ajustes por recomendaciones de Auditoría Interna o mejoras identificadas, que no se han incorporado en el marco normativo.
5	24- Establecer las responsabilidades sobre el incumplimiento de entrega por las áreas de trabajo (Gestión de proyectos POI).	PPCI	I semestre 2025	En proceso de ajustes para la ejecución	Posibles retrasos e incumplimientos a la dependencia.
6	25- Elaborar y comunicar el programa de trabajo anual (Gestión de proyectos POI)	PPCI	I semestre 2025		
7	23. Aplicar el Plan de capacitación a los funcionarios que requieran tener una mejor formación en este tema (Planificación Operativa).	PPCI	II semestre 2025	La limitación de personal y la atención de temas de regla fiscal retrasó esta actividad.	No se realizó la evaluación trimestral y semestral del 2023.
8	25. Disponer de forma parcial de un funcionario que permita reforzar el personal de la unidad de PPCI para poder atender las urgencias, imprevistos, o alto volumen de trabajo	PPCI	Depende de la asignación del Recurso Humano para la unidad	Limitación de personal y de recursos económicos, por regla fiscal. No se ha dotado de nuevos funcionarios.	Retraso en la elaboración de informes, materialización de errores en informes de control interno y planificación, entre otras.
9	17. Gestiones para automatización del proceso de Planificación, vinculado con control interno y Presupuesto.	PPCI	Según la operalización del PEI	Insuficiente personal para cumplir con todas las tareas.	Lentitud en los procesos, posibilidad de error, no ejecución oportuna del proceso de Planificación y seguimiento
10	25. Ajustes al procedimiento, incorporando plazo de envío de la información (SEVRI).	PPCI	Según fecha de recomendación A.i.	Insuficiente personal para cumplir con todas las tareas.	Eventual retraso en la ejecución del proceso, posibilidad de error, la información no sea oportuna

SE ENCUENTRAN EN PROCESO					
Medidas para mitigar el riesgo residual		Dependencia	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones					
11	16b- Elaborar y comunicar cronograma de trabajo anual (SEVRI).	PPCI	I Semestre 2025	Insuficiente personal para cumplir con todas las tareas.	No hay consecuencia, porque se comunicaron las fechas
12	24a. Elaborar un informe anual de la unidad de PPCI que incorpore un apartado sobre las situaciones que han afectado la ejecución de los procesos de la unidad.	PPCI	II Semestre 2024	Insuficiente personal para cumplir con todas las tareas.	No hay consecuencia, porque se comunicaron las fechas
13	M.P.91 Establecer una herramienta para notificar a las personas que participan en un concurso.	RRHH	31/12/2025	Se debe esperar a que se definan los alcances de la Ley Marco de empleo público en ARESEP y SUTEL	No hay consecuencias, cuando ha existido un caso de Inopia se trabaja con la Unidad Jurídica para atenderlo
14	M.P.92 Establecer la metodología para el registro de elegibles.	RRHH	31/12/2025		
15	M.P.93 Establecer el procedimiento para los casos de inopia	RRHH	31/12/2025		
16	M.P.95 Realizar una revisión para evaluar las condiciones físicas de las instalaciones de SUTEL y de equipos para el cumplimiento de la Ley 7600	RRHH	Pendiente hasta que se apruebe la plaza que se encargue del proceso de Salud Ocupacional y por ende de todos los temas relacionados con Discapacidad.	La nueva Comisión de Discapacidad fue creada en el 2023 mediante acuerdo 016-027-2023	Se mantiene el riesgo durante la realización de actividades por la administración
17	M.P.96 Coordinar una capacitación sobre la nueva reforma laboral que exige a las instituciones de contar con el 5% del personal con condición especial. (Jorge Olazo, magistrado suplente sala II)	RRHH			
18	M.P.97 Establecer los lineamientos con la nueva reforma laboral en el tema de la inclusión	RRHH			
19	M.P. 124,125,126 Comunicar y preparar un oficio explicando sobre la situación de activos de TI en bodega y el traslado de estas acciones al DGO	TI	III Trimestre 2025	Se ha realizado actividades y explicado por la unidad de TI sobre la situación de los activos , como del traslado de estos para desechos o donación.	Se mantiene el riesgo dado que los activos se encuentran en una bodega sin que se cuente con una protección robusta.
20	M.P.118 Crear una Comisión de Continuidad de Negocio institucional.	DGO (ER)	I semestre 2025	Se está realizando las actividades mediante la constitución de la Comisión de Continuidad de Negocio liderada por el señor Emmanuel Rodríguez	Se mantiene el riesgo durante la realización de actividades por la administración
21	M.P. 127 Plantear al Consejo una propuesta de los controles y accesos que requieran protección a la información institucional.	TI	17/12/2025	Hasta finales del 2021 ingresó el profesional especialista en ciberseguridad para poder elaborar la política de seguridad institucional	No se cuenta con una política de Seguridad de la Información Institucional
22	M.P. 128 Realizar de propuestas por la unidad de TI para la elaboración de Reglamentos, Políticas, entre otras para el tema de ciberseguridad.	TI			
23	M.P. 129 Definir claramente por la unidad de TI los Responsables al acceso de la infraestructura y a la información.	TI			
24	M.P. 130 Implementar de acuerdo a los recursos dados a la unidad de TI un DLP (es una estrategia para asegurarse de que los usuarios finales no envíen información sensible o crítica fuera de la red corporativa) a nivel institucional	TI			
25	36a. Solicitar un enlace del sistema aplicativo del personal experto en las unidades de trabajo, para contar un conocimiento más amplio y brindar una solución más oportuna al caso.	TI	17/12/2025	Una de las acciones no corresponde a las labores de la Unidad de TI, la segunda acción no había podido ser realizada por falta de personal en la Unidad de TI	No se cuenta con una estadística certera de la cantidad de incidentes presentados en las aplicaciones de SUTEL
26	36b. Presentar un informe de incidentes por unidad de trabajo, con base al usuario experto de cada aplicativo a nivel funcional.	TI	17/12/2025		
27	M.P. 46 Iniciar la coordinación con el DGO y Planificación, para incluir la automatización del proceso de costos en la programación presupuestaria 2026	Finanzas	30/09/2025	Limitaciones de RH de Finanzas y TI y Presupuesto	Se mantiene el riesgo de error en digitación
28	19. Dar seguimiento a la actualizaciones del sistema ERP en el menor tiempo posible.	Finanzas	2026	Limitaciones de RH de Finanzas y TI y Presupuesto	Se mantiene el riesgo de error en digitación

SE ENCUENTRAN EN PROCESO					
Medidas para mitigar el riesgo residual		Dependencia	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia
Fonatel					
1	1. Se identifica que el operador ICE es el de mayor subejecucion por falta de presentación de insumos con la calidad requerida por lo que la UG continua con el apoyo y subsanaciones de los insumos	Fonatel	30/12/2025	Los pagos al ICE del Programa 1 depende de las condiciones que dan origen la subvención por cual se requiere validar la información financiera del operador en el desarrollo de los proyectos para la recomendación de pago según el art 37 de la L.G.T	Para ejecutar pagos se requiere aprobación de la información financiera por lo que la consecuencia es al sub ejecución de los recursos del Fondo que depende de la calidad de los insumos del operador
2	3. La DGF solicita a la UG un informe sobre las alternativas de solución de los proyectos con obra pendiente e Inicio de proceso de análisis de multas.	Fonatel	30/12/2025	Es un procedimiento que tiene plazos por ley por lo que se cumple conforme al ordenamiento jurídico	Ante el incumplimiento del ICE hay distritos y CPSP pendientes de atención que afectan a la población que los requiere
3	4. Se continua con los procesos de coordinación interinstitucional y con el fideicomiso de forma periodica para el avance del programa	Fonatel	30/12/2025	El MEP no remite la información de sus necesidades para atender la meta del PNDT	Atrasos en la atención de los CE en cumplimiento con el PNDT
4	Se identifica que el operador ICE es el de mayor subejecucion por falta de presentación de insumos con la calidad requerida. Este es un factor que se encuentra fuera del control del Fideicomiso y Sutel por lo que se analizan las posibles sanciones y multas para cada caso.	Fonatel	30/12/2025	Los pagos al ICE del Programa 1 depende de las condiciones que dan origen la subvención por cual se requiere validar la información financiera del operador en el desarrollo de los proyectos para la recomendación de pago según el art 37 de la L.G.T	Para ejecutar pagos se requiere aprobación de la información financiera por lo que la consecuencia es al sub ejecución de los recursos del Fondo que depende de la calidad de los insumos del operador
5	1. Se mantienen los controles actuales	Fonatel	30/12/2025	En cuanto al analisis del servicio satelital se encuentra en desarrollo	La meta se esta cumpliendo pero con la implementación del servicio satelital se puede ampliar el alcance territorial para la atención de los hogares
6	3. Pendiente la publicación del PNDT 2022-2027, mediante el cual se habilitaría la continuidad de la atención de los distritos pendientes de atención	Fonatel	30/12/2025	Licitación del 5G Conformación del Consejo de la Sutel	Atrasos en la atención de los distritos
7	4. Definir lineamientos para el intercambio de información de los hogares que PASAN y NO PASAN a meta 43 de forma conjunta DGF-UG-IMAS	Fonatel	30/12/2025	La información depende del IMAS	Todos los hogares que cumplan 60 meses de beneficio durante febrero y marzo serán dados de baja el programa.

SE ENCUENTRAN EN PROCESO					
Medidas para mitigar el riesgo residual		Dependencia	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia
Secretaría de Actas					
1	M.P.136 Valor de acuerdo a los recursos asignados a la unidad la adquisición inmediata de un sistema de audio que brinde facilidades de transcripción, incluyendo la transcripción automática de audio a texto.	Secretaría de Actas	30/06/2025	Contar con una herramienta de transcripción que brinde un resultado con menos errores e información innecesaria.	No se ha solicitado una mejor herramienta.
2	M.P.141 Gestionar la creación de los procedimientos para la digitalización de las Actas.	Secretaría de Actas	30/06/2025	No se ha propuesto ningún control.	Fuga de información no ratificada o confidencial.
3	M.P.131-Solicitar las mejoras al sistema Felino, de modo tal que genere alertas del estado de los temas. (viabilidad por cartel)	Secretaría de Actas	30/06/2025	Pendiente inclusión en el procedimiento y comunicado oficial a Directores Generales y Jefaturas.	Riesgo de no conocerse temas pospuestos de sesiones anteriores.
4	M.P.132-Visualizar el estado de los temas por cada uno de los usuarios.		30/06/2025		
5	12. Realizar la actualización de los acuerdos de forma periódica, por los titulares subordinados en el sistema Felino, así como del aporte de los respaldos correspondientes	Secretaría de Actas	30/06/2025	Se tiene controles actuales que ha permitido realizar la actualización en la dependencia	Se mantiene el nivel de riesgo apesar del esfuerzo con el personal actual de la dependencia
6	13a. Elaborar un Manual del usuario en el sistema Felino . 13b. Realizar una inducción a los encargos del sistema. 13c. Asignar un funcionario responsable para consultas	Secretaría de Actas	30/06/2025	No se ha solicitado la creación de un manual para el usuario.	No poder usar correctamente el sistema Felino
7	14.Coordinar con los titulares subordinados una revisión constante del cumplimiento de acuerdos y su evidencia respectiva.	Secretaría de Actas	30/06/2025	La Secretaría no puede controlar este tema tal y como lo amerita, porque está siendo atendido por una funcionaria que tiene varios recargos de funciones, justamente por la falta de recurso humano dentro de esta Unidad.	Posibles omisiones y poco control de cumplimiento y avance de acuerdos.
8	10. Seguimiento mensual del recordatorio a los Directores	Secretaría de Actas	30/06/2025	Falta del personal necesario para cumplir con todos los procesos de la Secretaría en tiempo y forma.	Posibles errores y retrocesos.
9	11. Coordinar con las Direcciones Generales, Asesores y la Unidad Jurídica, cualquier cambio que se requiera en la documentación que afecta la elaboración de las actas.	Secretaría de Actas	30/06/2025	Modificar el proceso	Posibles errores y retrocesos
10	13. Comunicación estrecha con el Área de TI y la empresa desarrolladora del sistema con el fin de minimizar los riesgos	Secretaría de Actas	30/06/2025	Ampliar el proceso.	Que exista un impedimento de no contar con la información para ser conocida en la sesión del Consejo.

Apéndice C Justificaciones y Consecuencias

Acciones de Administración del Riesgo Sin Avance

NO REPORTAN AVANCE					
Medidas para mitigar el riesgo residual	Responsable	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia	
Dirección General de Operaciones					
1	M.P. 67 Revisar e implementar el procedimiento de notificación actualizado	Gestión Documental	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad	MP-67 La UGD no tiene programado una actualización de los procedimientos pendientes, ya que no hay recurso humano disponible por lo que se estaría a la espera de que la DGO haga una contratación para todos los procedimientos de la Dirección .	No presenta consecuencia de momento considerado por la dependencia.
2	M.P.4 Plantear un programa de sensibilización para los miembros del Consejo sobre la relevancia del SEVRI en la toma de decisiones.	PPCI	2025	Insuficiente personal y alta carga de trabajo.	Limita los conocimientos y apoyo del jerarca.
3	M.P.19 Capacitar a los involucrados en el proceso presupuestario sobre la aplicación del Instructivo para la formulación de cánones.	PPCI	I semestre 2025	Insuficiente personal y alta carga de trabajo.	Deficiencias en la programación de presupuesto y utilización de cuentas.
4	M.P.44 Determinar las situaciones recurrentes y realizar sesión de trabajo sobre las condiciones de la información.	PPCI	2025	Insuficiente personal y alta carga de trabajo.	Mayores tiempos para la preparación de información.
5	24b. Informar a las dependencias las situaciones que se presentan y el impacto para la unidad de PPCI..	PPCI	2025	Insuficiente personal y alta carga de trabajo.	Mayores tiempos para la preparación de información.
6	28. Plantear observaciones al DGO para que se coordine con la Auditoría Interna las recomendaciones que tienen esta particularidad	PPCI	I semestre 2025	Insuficiente personal para cumplir con todas las tareas.	Tiempo asignado a tareas que no son consideradas por la AI.
7	M.P.107 Promover la valoración para la adquisición de un sistema automatizado.	TI	Depende de la contratación del Recurso Humano para la unidad	Insuficiente personal para cumplir con todas las tareas.	No presenta consecuencia de momento considerado por la dependencia.

NO REPORTAN AVANCE					
Medidas para mitigar el riesgo residual		Responsable	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia
Dirección General de Operaciones					
8	M.P.119 Definir lo que indica la Normativa Archivística en cuanto histórico de la información.	TI	I trimestre 2025	Para estas acciones se estarán atendiendo por UTI el I trimestre del 2025. Por ahora se están organizando las acciones pertinentes.	Posibles incumplimientos
9	M.P.120 Establecer normativa de Contabilidad y otros procesos de aplicativo	TI	I trimestre 2025		
10	33a-Identificar las posibles amenazas en materia de tecnologías de la información en la empresa. 33b- Analizar el impacto para definir cuales son las más críticas para la continuidad de los servicios de la Sutel. 33c- Crear un Plan de respuesta y recuperación. 33d- Prueba del Plan y ajustes	DGO	2026	El plan de continuidad de Negocio Institucional no es una tarea que le corresponda a la Unidad de TI, mas bien debe ser un plan articulado desde la alta administración de la SUTEL	Posibles incumplimientos
11	34. Crear un Plan de continuidad del negocio de la unidad de TI, para su aprobación del Consejo y posible extensión de este a nivel institucional.	DGO	2026	El plan de continuidad de Negocio Institucional no es una tarea que le corresponda a la Unidad de TI, mas bien debe ser un plan articulado desde la alta administración de la SUTEL	Posibles incumplimientos
12	35. Establecer dentro del mismo plan de continuidad del negocio un apartado de seguimiento para la efectividad de las pruebas o posibles mejoras	DGO	2026	El plan de continuidad de Negocio Institucional no es una tarea que le corresponda a la Unidad de TI, mas bien debe ser un plan articulado desde la alta administración de la SUTEL	Posibles incumplimientos
13	31.Realizar un Análisis de Impacto al Negocio que priorice los servicios más importantes de la SUTEL	DGO	2026	El análisis de Impacto de Negocio es parte del plan de continuidad de Negocio Institucional, el cual no es una tarea que le corresponda a la Unidad de TI, mas bien debe ser un plan articulado desde la alta administración de la SUTEL	Posibles incumplimientos
14	M.P.47 Realizar talleres de capacitación, en la forma correcta de clasificar los gastos ordinarios, proyectos y activos; dirigidos a los administradores de lo presupuestado de cada una de las Direcciones.	Finanzas	31/12/2025	Insuficiente personal y alta carga de trabajo, considerando la serie de inconvenientes en cuanto a la disponibilidad de recursos humanos en la unidad financiera, incluyendo mi incapacidad por casi 8 meses, ha sido imposible cumplir con lo propuesto.	1. Deficiencias en la programación de presupuesto y utilización de cuentas. 2. Incremento en la cantidad de modificaciones.

NO REPORTAN AVANCE					
Medidas para mitigar el riesgo residual		Responsable	Nueva Fecha	Justificación	Consecuencia
Secretaría de Actas					
1	11. Brindar el debido cumplimiento del acuerdo 008-019-2018 sobre la contratación de personal para la Secretaría de Actas	Secretaría Actas	30/06/2025	La Secretaría no está cumpliendo en tiempo con lo que la Ley le exige	Errores y omisiones.
2	12. Plantear la necesidad de más personal en la Unidad de Secretaría del Consejo para poder dar un seguimiento adecuado de todos los temas tanto interno como externos que salen mediante una comunicación de un acuerdo del Consejo	Secretaría Actas	30/06/2025	La Secretaría está realizando las labores con personal insuficiente, los procesos se encuentran retrasados y hay varios que son atendidos sin la periodicidad necesaria, dando al traste con el riesgo de dejar sin atender en tiempo con varios temas.	Incumplimiento de plazos, riesgos diversos.