

# **Autoevaluación del Sistema de Control Internos 2024**

## **Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno**

*Elaborado por:* Oscar Moreira Miranda, Profesional Control Interno

*Revisado por:* Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI)

*Avalado por:* Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones

Diciembre 2024

Firmas de los profesionales participantes

| DETALLE                    | FUNCIONARIO  | FIRMA |
|----------------------------|--|-------|
| <b>Elaborado por:</b>      | Oscar Moreira Miranda,<br>Profesional de Control Interno                       |       |
| <b>Revisado por PPCI:</b>  | Lianette Medina Zamora<br>Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno |       |
| <b>Autorizado por DGO:</b> | Alan Cambronero Arce<br>Director General de Operaciones                        |       |

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>Presentación</b> .....   | 5  |
| <b>Capítulo I Marco Introductorio</b>                                       |    |
| 1.1 Fundamentos y Antecedentes.....   | 6  |
| 1.2 Objetivo y Alcance.....   | 6  |
| 1.2.1 Objetivo.....   | 6  |
| 1.2.2 Alcance.....  | 6  |
| 1.3. Charla de Control Interno.....   | 7  |
| 1.4 Aspectos Metodológicos.....   | 8  |
| 1.4.1. Definición de la muestra y participantes.....                        | 9  |
| 1.4.2. Estructura del cuestionario del ASCI 2024.....                       | 9  |
| 1.4.3. Enlaces del proceso del ASCI 2024 y aplicación del instrumento.....  | 10 |
| <b>Capítulo II Determinación y análisis de las calificaciones obtenidas</b> |    |
| 2.1 Definición de parámetros.....   | 11 |
| 2.2 Tabulación de los Resultados.....                                       | 11 |
| 2.3 Análisis de las Calificaciones.....                                     | 13 |
| 2.4 Resultados comparativos ASCI-2022 versus ASCI -2023.....                | 15 |
| 2.5 Indicadores del ASCI.....   | 19 |
| <b>Capítulo III Análisis del ASCI 2023</b>                                  |    |
| 3.1 Análisis Integrado por Componentes .....                                | 21 |
| 3.1.1 Resultados por Categoría.....   | 21 |
| 3.1.2. Consolidado componente Ambiente de Control: .....                    | 21 |
| 3.1.3 Consolidado componente Valoración del Riesgo: .....                   | 23 |
| 3.1.4 Consolidado componente Actividades de Control: .....                  | 24 |
| 3.1.5 Consolidado componente Sistemas de Información: .....                 | 25 |
| 3.1.6 Consolidado componente Seguimiento del SCI: .....                     | 26 |
| <b>Capítulo IV Análisis por Fuente de Financiamiento</b>                    |    |
| 4.1 Fuente de Financiamiento de Regulación .....                            | 27 |
| 4.2 Fuente Contribución especial Parafiscal (Fonatel) .....                 | 30 |
| 4.3 Fuente de Espectro Radioeléctrico .....                                 | 31 |
| 4.4 Plan de Acciones de Mejora (PAM).....                                   | 31 |

## Capítulo V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones .....    | 33 |
| 5.2 Recomendaciones ..... | 35 |

## APENDICES

|   |    |
|---|----|
| A. Detalle de funcionarios por dependencias según muestra del 2024.....       | 37 |
| B. Cuestionario de Autoevaluación ASCI -2024 herramienta e-encuesta.com ..... | 38 |
| C. Formato del Plan de Acción de Mejora PAM-2024 .....                        | 46 |
| D. Planes de Acción de Mejora (PAM) ASCI-2024.....                            | 47 |

## Presentación

El proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno responde al seguimiento que realiza la administración activa para detectar algún desvió que aleje a la institución del cumplimiento de objetivos.

Este ejercicio se realiza en acatamiento al artículo 17 de la Ley General de Control Interno 8292 que señala como deberes del Jerarca y los titulares subordinados, que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones, que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable.

En este sentido, la autoevaluación del control interno para el periodo 2024, representa un elemento de control, basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación que determinan el cumplimiento y efectividad de los controles existentes, que operan en los procesos y unidades de la Sutel, permitiendo emprender las acciones de mejora del control requerido.

El presente informe, permite identificar el estado en que se encuentran cada uno de sus componentes: características, formalidad, aplicación y seguimiento; los cuales interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos institucionales. El informe contiene los apartados que se mencionan:

- Capítulo I: Marco introductorio
- Capítulo II: Determinación y análisis de las calificaciones obtenidas
- Capítulo III: Análisis del ASCI 2024
- Capítulo IV: Análisis por Fuente de Financiamiento
- Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

## CAPITULO I MARCO INTRODUCTORIO

### 1.1 Fundamentos y Antecedentes

La Autoevaluación Anual del Sistema de Control Interno (SCI) se realiza por obligación legal, en cumplimiento del artículo 17 de la Ley General de Control Interno (LGCI) 8292, de setiembre de 2002, que establece:

*“En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes: ...c) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos”.*

La autoevaluación está instaurada mediante el acatamiento del artículo 10 de la Ley General de Control Interno (LGCI). 8292 de setiembre de 2002, que establece:

*“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”*

Además, para la ejecución de la Autoevaluación de control Interno son aplicables las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) del 26 de enero de 2009 y sus reformas.

En Sutel se han realizado varios ejercicios de autoevaluación del sistema de control interno, basados en cuestionarios de autoevaluación, que se han ido mejorando para facilitar su aplicación y la mejora continua.

### 1.2 Objetivo y Alcance

#### 1.2.1 Objetivo

El objetivo de la autoevaluación es “*Conocer la percepción de los participantes en el Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), sobre la aplicación de los componentes del: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Seguimiento del Sistema de Control Interno, conforme a la Autoevaluación realizada en el 2024*”.

#### 1.2.2 Alcance

En este período se valoran todos los componentes del Sistema de control Interno (SCI): Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Seguimiento del Sistema de Control Interno.

El resultado de la Autoevaluación se convierte en un diagnóstico de la situación precisa en esta materia, en un tiempo determinado, conforme a la experiencia y el discernimiento del encuestado, por medio de las respuestas brindadas a un cuestionario general.

En el caso del componente de la Valoración del Riesgo para este componente se tiene la particularidad que los funcionarios encuestados de las dependencias realizan la encuesta siempre y cuando tengan relación con este componente por lo que la cantidad total de encuestados en este componente puede variar con respecto a la inicial.

### 1.3 Charla de Control Interno

El Consejo tomó la decisión de mantener el teletrabajo, mediante el acuerdo 033-023-2023 tomado en la sesión celebrada el 30 de marzo de 2023; el cual fue comunicado mediante el oficio 02871-SUTEL-SCS-2023. Mediante este acuerdo se aprobó el procedimiento P-RH-003 para la aplicación del Teletrabajo en Sutel y la modalidad ordinaria de trabajo por parte del Jerarca.

Se aplicó una encuesta de conocimiento que consiste en un cuestionario de preguntas cortas, para determinar el nivel de conocimiento de los encuestados y según la calificación obtenida no se les brindaría la charla de Control Interno a los participantes seleccionados.

En los casos que obtienen una calificación igual o superior a 70, no recibirían la capacitación y se realizaría la Evaluación de Control Interno del 2024. Los resultados se muestran a continuación:

| Tabla 1<br>Resumen de Calificaciones por dependencias<br>encuesta de conocimiento ASCI 2024 |                       |
|---|-----------------------|
| Dependencia   | Calificación Obtenida |
| Dirección General de Competencia  | 100                   |
| Dirección General de Fonatel  | 100                   |
| Consejo y Unidades Adscritas  | 100                   |
| Dirección General de Mercados   | 99                    |
| Dirección General de Operaciones  | 99                    |
| Dirección General de Calidad<br>(Calidad de Redes)  | 96                    |
| Unidad Espectro Radioeléctrico  | 98                    |
| <b>Calificación institucional Promedio</b>  | <b>99</b>             |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

Las calificaciones obtenidas en la encuesta de conocimiento muestran calificaciones promedio de un 99%, todos los funcionarios que participaron superaron la nota mínima; por lo cual no fue necesario brindar la charla de Control interno y se comunicó el cuestionario de Autoevaluación 2024. La lista de participación se incluye en el Apéndice A.

## 1.4 Aspectos Metodológicos

### 1.4.1 Definición de la muestra y participantes

Acorde a los parámetros establecidos y al criterio del profesional en control interno de la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) se estableció una muestra representativa de acuerdo con la cantidad del personal en la Sutel, que corresponde a ciento treinta y cinco (135) funcionarios contratados en la institución<sup>1</sup>. El resultado indica que el cuestionario debe ser aplicado a 47 funcionarios de la Sutel

Tabla 2

#### Información para el cálculo de la muestra

| Parámetros                                    |             |
|---|-------------|
| <b>Nivel de confianza</b>                     | <b>95%</b>  |
| <b>Margen de Error</b>                        | <b>5%</b>   |
| <b>Proporción</b>                             | <b>95%</b>  |
| <b>Valor de z</b>                             | <b>1,96</b> |
| <b>Tamaño Muestra inicial</b>                 | <b>73</b>   |
| <b>Población</b>                              | <b>135</b>  |
| <b>Tamaño Muestra Ajustada por Finiquitad</b> | <b>47</b>   |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

Donde:

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Valor en Z:</b>                | Es una transformación del nivel de confianza para poderlo usar en la fórmula.  |
| <b>Proporción:</b>                | Nos indica el porcentaje de personas que conocen sobre el manejo de la información de control interno, cuando no se conoce el posible porcentaje se utiliza 50%, que nos da el escenario con mayor variabilidad. |
| <b>Nivel de Confianza:</b>        | Indica la probabilidad que el verdadero parámetro de la población este dentro de la muestra.   |
| <b>Margen de Error:</b>           | Nos indica que tanto se puede alejar las estimaciones del parámetro de la población.   |
| <b>Tamaño de Muestra Ajustada</b> | Tamaño de la muestra con la aplicación de la corrección por finiquitad debido a que se tiene un tamaño de la población finita  |

Se preparó la muestra y se le solicitó la colaboración al Sr. Mauricio Amador, funcionario de la Dirección General de Mercados, profesional 5, quién colaboró en la revisión de los aspectos metodológicos de la definición e interpretación de la muestra y la verificación del resultado<sup>2</sup>.

La muestra indicó que la valoración debe ser aplicada a 47 funcionarios para su participación en la evaluación de control interno. Se realiza una distribución porcentualmente en las diferentes unidades de trabajo, en proporción a la cantidad de personal de cada dependencia. Información que se muestra en la siguiente tabla.

<sup>1</sup> Información enviada por la unidad de RRHH mediante correo electrónico del 25 de marzo de 2024.

<sup>2</sup> Validación del funcionario Mauricio Amador Prof. 5 DGM sobre la aplicación de la muestra para el proceso del ASCI mediante correo electrónico.

Tabla 3

**Cantidad de funcionarios por dependencia ASCI 2024**

| Dependencia                                     | Q Personal | Porcentaje % | Q Participantes en el ASCI |
|---|------------|--------------|----------------------------|
| Dirección General de Mercados                   | 22         | 16%          | 8                          |
| Direccion General de Fonatel                    | 9          | 7%           | 3                          |
| Dirección General de Competencia                | 11         | 8%           | 4                          |
| Dirección General de Calidad (Calidad de Redes) | 25         | 19%          | 9                          |
| Dirección General de Operaciones                | 31         | 23%          | 10                         |
| Unidades Adscritas al Consejo                   | 22         | 16%          | 8                          |
| Espectro Radioeléctrico                         | 15         | 11%          | 5                          |
| <b>Total de Funcionarios:</b>                   | <b>135</b> | <b>100%</b>  | <b>47</b>                  |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

La cantidad de funcionarios que realizaron la Autoevaluación incluyen a miembros del Consejo, Jerarcas, titulares subordinados, algunos enlaces de las dependencias, entre otros. Se trató de seleccionar a funcionarios que no hubieran participado el período anterior, en la medida de lo posible, dado que en algunas de estas dependencias no cuentan con más de dos funcionarios (RNT y Comunicación).

**1.4.2 Estructura del cuestionario del ASCI 2024**

Las preguntas fueron elaboradas mediante la consulta y análisis de la normativa aplicable, procurando la comprensión sobre cada uno de los componentes para el 2024, así como de las actividades que corresponden con los procesos de la Superintendencia. Este instrumento se observa en el Apéndice B.

El cumplimiento de los componentes de Control Interno fue valorado mediante cuatro opciones de respuesta: Sí se Cumple, Se Cumple Parcialmente, Casi No se Cumple, No se Cumple, según el siguiente detalle:

 Tabla 4  
**Opciones de respuesta del cuestionario de Autoevaluación**

| Opción de respuesta            | Concepto   |
|--------------------------------|--|
| <b>SÍ SE CUMPLE:</b>           | <i>Se refiere a la aplicación del control que actualmente está funcionando en la unidad, jefatura, dirección, se puede observar y comprobar fácilmente los resultados del control si son eficientes y eficaces, como la verificación de la evidencia del cumplimiento al 100%.</i>               |
| <b>SE CUMPLE PARCIALMENTE:</b> | <i>Se refiere a la aplicación del control cuando es escasa, incompleta o de reciente aplicación y aún no es posible verificar los efectos o resultados obtenidos, el cumplimiento está en el rango del 51% al 99%.</i>   |
| <b>CASI NO SE CUMPLE:</b>      | <i>Se refiere a la aplicación del control que casi no se realiza en la administración, se hace en lapsos intermitentes, no permite que se pueda verificar la efectividad en los efectos o resultados obtenidos, el cumplimiento está entre el rango de 1% al 50%.</i>                            |
| <b>NO SE CUMPLE:</b>           | <i>Pese a la exigencia de la normativa de contar con la aplicación del control, este no ha sido implementado, se desconoce de su aplicación o no se ha generado ninguna acción sobre mitigación con el control en un proceso, actividad, procedimiento de la operación, cumplimiento del 0%.</i> |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

Los aspectos valorados con una calificación “**Sí se Cumple**” y “**Se Cumple Parcialmente**” no serán considerados para establecer un Plan de Acción de Mejora.

En las respuestas que fueron calificadas como “**Casi No se Cumple**” o “**No Se Cumple**” se elaborará una matriz para preparar un Plan de Acciones de Mejora, que será solicitada a los Directores Generales, quienes deberán presentarla al Consejo para su conocimiento y aprobación, para proceder a su aplicación.

#### **1.4.3 Enlaces del proceso del ASCI 2024 y aplicación del instrumento**

Cada dependencia ha nombrado un enlace de Control Interno, a los cuales se les envío la información con el detalle de los encuestados para que valoraran con el titular subordinado si era necesario sustituir a alguien de la lista inicial.

El proceso de ASCI-2024 fue realizado la semana del 16 al 22 de abril del 2024<sup>3</sup>. El cuestionario utilizado se aplicó utilizando la herramienta denominada [www.e-encuesta.com](http://www.e-encuesta.com).

El profesional de Control interno mediante una comunicación por el correo institucional realizó la convocatoria a los participantes para que brindaran respuestas al cuestionario de ASCI.

---

<sup>3</sup> Comunicación realizada con los oficios 02744-SUTEL-DGO-2024, 02745-SUTEL-DGO-2024, 02746-SUTEL-DGO-2024 de 16 de abril de 2024.

## CAPITULO II DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS CALIFICACIONES OBTENIDAS

### 2.1 Definición de parámetros

El proceso de autoevaluación se realizó empleando un cuestionario de 75 preguntas aplicadas al personal de las diferentes unidades de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), con opciones de respuestas de: Sí se Cumple, Se Cumple Parcialmente, Casi no se Cumple, No se Cumple.

La respuesta de los participantes en la Autoevaluación fue tabulada por componentes y por factores, donde el componente indica el valor obtenido en la sumatoria de cada una de los factores y el factor refleja los puntos obtenidos según la sumatoria de cada uno de los elementos consultados.

Se definen como parámetros de evaluación los siguientes:

- Se establece una calificación para cada respuesta del cuestionario: Sí se Cumple (10), Se Cumple Parcialmente (7), Casi No se Cumple (4), No se Cumple (0).
- Cada pregunta de los componentes tiene un valor máximo de 10 puntos.
- Cada componente tiene un valor máximo de puntos de acuerdo con la cantidad de preguntas asignadas para cada tema.

#### 2.1.1 Forma para determinar los resultados

Para realizar el cálculo se suman los resultados de cada pregunta y se dividen entre el puntaje máximo de la sumatoria de los elementos evaluados. Ejemplo:

**1- Ambiente de Control:** Componente de C.I.

Factor del Componente.

Sumatoria de los resultados de cada una de las preguntas, dividido por el número de preguntas de cada factor por diez ( $\Sigma$  resultados preguntas/ # preguntas) \*10 = 100: *Nota Promedio del Factor.*

### 2.2 Tabulación de los Resultados

Al aplicar los parámetros establecidos se ha generado una calificación global de la Sutel, según la percepción de los participantes sobre el cumplimiento de los componentes del sistema de Control interno para el ASCI -2024.

Para establecer el valor promedio del Sistema de Control Interno, se realiza una sumatoria de los componentes que se realizó la valoración, el cual fue el resultado de la autoevaluación, como se observa a continuación:

Tabla 5  
Calificación Institucional obtenida por componente

| Evaluacion de Componentes del Sistema de Control interno |             |
|--|-------------|
| I. Ambiente de Control                                   | 8,8         |
| II. Valoración del Riesgo                                | 9,2         |
| III. Actividades de Control                              | 8,6         |
| IV. Sistemas de Información                              | 9,1         |
| V. Seguimiento del SCI                                   | 8,8         |
| <b>Total General</b>                                     | <b>44,5</b> |
| <b>Valor del Sistema de Control Interno</b>              |             |
| $( 44,5 / 50 ) * 100 = 89$                               |             |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

Conforme a la evaluación Control Interno del 2024, se estableció una escala de valores para poder definir los resultados, tanto a nivel institucional como por Dirección, la cual se indica a continuación.

Las direcciones que están integradas por más de una unidad funcional para su cálculo final se realiza un promedio de las calificaciones de cada unidad.

| Definición de Valores de Control Interno |                       |                       |                       |              |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Excelente                                | Muy Bueno             | Bueno                 | Regular               | Malo         |
| De 90% a 100%                            | De 80% a menos de 90% | De 70% a menos de 80% | De 60% a menos de 70% | Menos de 60% |
| Más de 9                                 | De 8 a menos de 9     | De 7 a menos de 8     | De 6 a menos de 7     | Menos de 6   |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

- **Excelente:** resultados con una calificación mayores a 9, esta calificación implicaría que no se deben de realizar acciones adicionales, solamente mantener el seguimiento de los controles y de actualizarlos periódicamente.
- **Muy Bueno:** una calificación de 8<9, motiva a que se mantengan las condiciones actuales, pero que se refuerzen los controles con el objetivo de superar las debilidades detectadas y ascender a la siguiente categoría.
- **Bueno:** una calificación de 7<8, implica que se deben de realizar acciones adicionales a las actuales, en el corto plazo, procurando una mejora en los aspectos que se detectaron debilidades.
- **Regular:** una calificación de 6<7, esta calificación implica que se deben de realizar acciones adicionales a las actuales, aplicar nuevos controles, ajustar procedimientos o normativa, entre otros, procurando una mejora en los aspectos que se detectaron debilidades.

- **Malo:** una calificación inferior a 6, esta calificación implicaría que se deben realizar acciones inmediatas para que se refuerzen los controles y los componentes de control interno.

En la autoevaluación del ASCI 2024 se muestra una clasificación obtenida como “Muy Bueno”, lo que expresa un compromiso con el control interno en la gestión diaria.

Esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de este; es decir, los funcionarios de la institución tienen claridad sobre su importancia, para la consecución de los objetivos institucionales<sup>4</sup>.

## 2.3 Análisis de las calificaciones

El Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno denominado “ASCI-2024”, incluye el análisis de resultados por cada uno de los componentes evaluados conforme a lo establecido en la Ley General de Control Interno 8292.

El análisis comparativo utiliza las calificaciones del informe de Autodevaluación del Sistema de Control Interno denominado ASCI-2023, donde se valoraron todos los componentes, para observar su evolución.

### 2.3.1 Resultados por categoría

En la siguiente tabla se muestran las calificaciones por componente, incorporando la información de todas las direcciones y unidades. Se observa que los componentes con mayor calificación es valoración de riesgos, con una calificación de 9,2, seguido de sistemas de información con una calificación de 9,1 y la menor calificación corresponde al componente de actividades de Control con una calificación de 8,6.

Tabla 7

| Calificación por Componentes ASCI 2024                      |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| Calificación por Componentes de Control interno             | Calificación por Componente | Definición de Valores de Control interno |
| I. Ambiente de Control                                      | 8,8                         | <b>Muy bueno</b>                         |
| II. Valoración del Riesgo                                   | 9,2                         | <b>Excelente</b>                         |
| III. Actividades de Control                                 | 8,6                         | <b>Muy bueno</b>                         |
| IV. Sistemas de Información                                 | 9,1                         | <b>Excelente</b>                         |
| V. Seguimiento del SCI                                      | 8,8                         | <b>Muy bueno</b>                         |
| <b>Total General</b>  | <b>44,5</b>                 |  |
| <b>Factor</b>   | <b>5</b>                    |  |
| <b>Calificación</b>   | <b>89,0</b>                 |  |
| <b>Definición de Valores del Sistema de Control interno</b> | <b>Muy Bueno</b>            |  |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

<sup>4</sup> Contraloría General de la República, Curso Virtual “Control Interno” – Introducción: Conceptos Básicos

Los resultados obtenidos institucionalmente demuestran que dos de los cinco componentes se ubican en la categoría más alta denominada como “Excelente” y que tres componentes se encuentran en la categoría “Muy Bueno”. Considerando todos los componentes los resultados ponderados corresponden a una definición de valores de Control interno como “Muy Bueno”.

### 2.3.2 Calificación por Dirección

El resultado de la Autoevaluación 2024 obtenido por cada una de las Direcciones, el Consejo, las unidades adscritas y la unidad de Espectro Radioeléctrico es el siguiente:

Tabla 8  
Calificación Dependencias por Componentes ASCI 2024

| Componentes del Sistema de Control interno           | DGCOM       | DGF         | DGM         | DGC<br>(Calidad de Redes) | DGO         | Unidades Adscritas | Espectro Radioeléctrico |
|--|-------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|--------------------|-------------------------|
| I. Ambiente de Control                               | 9,4         | 8,7         | 8,8         | 8,8                       | 8,6         | 8,9                | 8,3                     |
| II. Valoración del Riesgo                            | 0,0         | 9,3         | 9,2         | 10,0                      | 8,9         | 9,7                | 0,0                     |
| III. Actividades de Control                          | 9,7         | 8,7         | 8,0         | 8,6                       | 8,4         | 9,0                | 8,0                     |
| IV. Sistemas de Información                          | 9,8         | 8,8         | 9,1         | 9,0                       | 8,8         | 9,7                | 8,4                     |
| V. Seguimiento del SCI                               | 9,9         | 9,1         | 9,2         | 8,6                       | 8,9         | 9,6                | 7,9                     |
| <b>Total General</b>                                 | <b>38,7</b> | <b>44,6</b> | <b>44,3</b> | <b>45,0</b>               | <b>43,4</b> | <b>46,8</b>        | <b>32,6</b>             |
| <b>Factor</b>  | <b>4</b>    | <b>5</b>    | <b>5</b>    | <b>5</b>                  | <b>5</b>    | <b>5</b>           | <b>4</b>                |
| <b>Calificación</b>                                  | <b>97</b>   | <b>89</b>   | <b>89</b>   | <b>90</b>                 | <b>87</b>   | <b>94</b>          | <b>82</b>               |
| Definición de Valores del Sistema de Control interno | Excelente   | Muy Bueno   | Muy Bueno   | Muy Bueno                 | Muy Bueno   | Excelente          | Muy Bueno               |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

- **Dirección General de Competencia:** obtiene una calificación de 97, según los valores definidos corresponde a una evaluación con un resultado “Excelente”; obteniendo la mayor puntuación de la institución en el período de 2024.
- **Consejo y unidades adscritas:** obtiene una calificación de 94, según los valores definidos corresponde a una evaluación con un resultado “Excelente”; obteniendo la segunda puntuación de la institución en el período de 2024.
- **Dirección General de Calidad (Calidad de Redes):** obtiene una calificación de 90, según los valores definidos corresponde a una evaluación con un resultado “Muy Bueno”; obteniendo la tercera puntuación de la institución en el período de 2024.
- **Dirección General de Mercados y la Dirección General de Fonatel:** obtienen ambos una calificación de 89, según los valores definidos corresponde a una evaluación con un resultado “Muy Bueno”.

- **Dirección General del Operaciones:** obtiene una calificación de 87, según los valores definidos corresponde a una evaluación con un resultado “Muy Bueno”.
- **La unidad de Espectro Radioeléctrico:** obtiene una calificación de 82, según los valores definidos corresponde a una evaluación con un resultado “Muy Bueno”, obteniendo la menor calificación en el período de 2024.

Es necesario hacer una diferenciación sobre los resultados del Componente II. Valoración del Riesgo, las respuestas de este componente son brindadas únicamente por los funcionarios que han participado en el proceso de evaluación de riesgos.

Debido a lo anterior, los participantes en la autoevaluación que son funcionarios de la unidad de Espectro y de la Dirección General de Competencia, no brindaron respuesta en este componente, ya que no han participado en el proceso de valoración de riesgos en sus dependencias.

Esta situación produce una alerta para los titulares subordinados, porque la valoración del riesgo debe ser participativa y contar al menos con funcionarios asignados a los procesos que se valoran.

## 2.4 Resultados Comparativos ASCI-2023 versus ASCI-2024

### • **Resultados comparativos por componente**

Se realiza un comparativo de los resultados con los obtenidos en los períodos anteriores; por lo cual, se cotejan los resultados de la Autoevaluación del 2023 versus los resultados del 2024, años en que fueron evaluados todos los componentes de Control Interno.

Tabla 9  
Comparativo por componente ASCI 2023 – ASCI 2024

| ASCI-2023   |                             |  | ASCI-2024                   |  |
|---|-----------------------------|--|-----------------------------|--|
| Componentes del Sistema de Control interno                  | Calificación por Componente | Definición de Valores de Control interno | Calificación por Componente | Definición de Valores de Control interno |
| I. Ambiente de Control                                      | 8,5                         | Muy Bueno                                | 8,8                         | Muy Bueno                                |
| II. Valoración del Riesgo                                   | 8,4                         | Muy Bueno                                | 9,2                         | Excelente                                |
| III. Actividades de Control                                 | 9,2                         | Excelente                                | 8,6                         | Muy Bueno                                |
| IV. Sistemas de Información                                 | 9,2                         | Excelente                                | 9,1                         | Excelente                                |
| V. Seguimiento del SCI                                      | 9,1                         | Excelente                                | 8,8                         | Muy Bueno                                |
| <b>Total General</b>  | <b>44,4</b>                 |  | <b>44,5</b>                 |  |
| <b>Calificación</b>   | <b>88,8</b>                 |  | <b>89,0</b>                 |  |
| <b>Definición de Valores del Sistema de Control interno</b> | <b>Muy Bueno</b>            |  | <b>Muy Bueno</b>            |  |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

Los resultados más significativos que se observaron en el comparativo son los siguientes:

1. **Calificación Institucional del ASCI-2023 versus el ASCI 2024:** se aprecia que en términos generales la Definición de los Valores del Sistema de Control Interno se mantiene como “Muy Bueno”, siendo la calificación institucional prácticamente la misma ya que en el ASCI 2023 se obtuvo un valor de 88,8, mientras que en el ASCI 2024 se obtiene un valor de 89,0, con una variación 0,2.

Las instituciones deben procurar que exista un Sistema de Control Interno (SCI) eficiente que les permita enfrentarse a los cambios del entorno. Es responsabilidad de la administración activa (jerarca y titulares subordinados) desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la institución y que éste se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

Se observa que el resultado general muestra un leve avance, por lo cual no se espera un resultado que impacte a la organización, y algunos de sus componentes han disminuido la categoría en que fueron calificado años anteriores.

2. **Componente de Ambiente de Control:** los resultados comparativos de este componente demuestran que se obtuvo una mejor calificación institucional en el 2023 que fue de un 8,5 y pasó a una calificación de 8,8 en el 2024, manteniéndose en la misma categoría como “Muy Bueno”.

Este aspecto implica una oportunidad de mejora, mediante una participación más dinámica por parte del Jerarca, los directores y las Jefaturas, a quienes les corresponde como titulares subordinados, ser la primera línea de defensa de acuerdo con las buenas prácticas indicadas en el COSO III:

*“Como primera línea de defensa, los directores operativos son responsables de identificar y evaluar los riesgos y administrarlos. También son responsables de la implementación de acciones correctivas responsables para hacer frente a las deficiencias detectadas en los procesos y los controles internos”<sup>5</sup>.*

En este caso se motiva al jerarca y titulares subordinados para que continúen reforzando las acciones para fortalecer la cultura del Sistema de Control Interno y que ésta sea consecuente en sus actividades diarias conforme a los lineamientos, políticas y comunicados para fortalecer la gestión diaria y el aporte al Ambiente de Control de su unidad.

3. **Componente Valoración del Riesgo:** la autoevaluación ASCI-2023 obtuvo una calificación institucional de 8,4, siendo está catalogada como “Muy Bueno”, mientras que en la autoevaluación ASCI-2024 se observa una mejora significativa por la percepción de los encuestados donde se incrementa esta calificación institucional al 92, pasando esta calificación a la siguiente categoría definida como “Excelente”.
4. **Componente Actividades de Control:** para el ASCI-2023 obtuvo una calificación institucional de 9,2, siendo está catalogada como “Excelente”, pero en el ASCI-2024 la calificación obtenida institucional es de 8,6, siendo está catalogada como “Muy Bueno”.

Esta calificación desmejoró pasando a la categoría inferior siguiente, por lo que muestra un decrecimiento de 0,6 puntos, que corresponde a un -7%; esto muestra que las actividades de control que se encuentran actualmente pueden estar en una etapa de ajustes por las dependencias dado al constante cambio que se ve inmerso la institución debido al entorno

No se puede determinar un solo aspecto que sea el generador de esta disminución; no obstante, las actividades de control se ven afectadas por las limitaciones de personal en la Dirección General de Operaciones y la Secretaría de actas; lo cual podría estar afectando la gestión.

<sup>5</sup> IIA Declaración de Posición: Las Tres Líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control, enero 2013

Por ende, fortalecer las actividades de control o diseñar e implementar nuevos controles es una tarea que debe ser una mejora constante, siendo necesario que los titulares subordinados (Consejo, directores y jefes) deberán velar por la efectividad y renovación de los controles, que afectan los procesos. Concretamente, uno de los mecanismos que pueden ser utilizados es la elaboración y aplicación de procedimientos, siendo un instrumento apropiado para establecer y reforzar puntos de control.

Además, deben considerar que el establecimiento del control no sea tan complejo o costoso que limite la gestión de los procesos, por lo que se debe valorar el costo-beneficio de la aplicación de nuevos controles.

5. **Componente de Sistemas de Información:** en el ASCI-2023 obtuvo una calificación institucional de 9,2, siendo está catalogada como “Excelente” y en el ASCI-2024 la calificación institucional obtenida es de 9,1, manteniendo su categoría. Se observa una leve disminución de 0,1 punto, que significa un decrecimiento del 1% con respecto al periodo anterior.

Los resultados de este componente tienen una leve disminución en la calificación; no obstante, es importante continuar el seguimiento de las acciones para que el resultado se mantenga en el tiempo.

6. **Componente Seguimiento del SCI:** para el ASCI-2023 obtuvo una calificación institucional de 9,1, siendo está catalogada como “excelente” pero en el ASCI-2024 la calificación institucional obtenida es de 8,8, bajando a la categoría de “Muy Bueno”; disminuyendo la calificación institucional en el rango inferior; con una disminución de 0,3 puntos, que significan un 3% con respecto al periodo anterior.

La percepción de los funcionarios participantes en el instrumento del Autoevaluación del Sistema de Control Interno es que la Supervisión y el Seguimiento del SCI, pueden tener una oportunidad de mejora respecto a la efectividad de las acciones en la Sutel.

Los tiempos de espera para recopilar la información y brindar el seguimiento afecta la fecha de entrega para cumplir con el seguimiento de Control Interno, SEVRI, recomendaciones de Auditoría Interna, en el tiempo asignado. Además, en algunos casos el contenido de las evidencias se remite de forma incompleta o parcial, lo cual limita a la unidad de PPCI para efectuar un análisis más exhaustivo y en menor tiempo.

Se considera necesario que cada dependencia esté organizada para que los resultados de la evaluación de cada período sean comunicados y durante la ejecución se identifiquen las deficiencias de Control Interno de forma oportuna, con el objetivo de aplicar las medidas correctivas en conjunto con los titulares subordinados y el Jerarca según sus atribuciones.

A continuación, se realiza un comparativo de las dependencias con respecto a los resultados con los obtenidos en los períodos anteriores; por lo cual, se cotejan los resultados de la Autoevaluación del 2023 versus los resultados del 2024, años en que fueron evaluados todos los componentes de Control Interno.

- **Resultados comparativos por dependencia**

Tabla 10  
Calificaciones por dependencia ASCI 2023 – ASCI 2024

| Dependencia                        | ASCI 2023 | Categoría | ASCI 2024 | Categoría | Cambio |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Consejo y unidades Adscritas       | 86        | Muy bueno | 93        | Excelente |        |
| Dirección General del Fonatel      | 84        | Muy bueno | 89        | Muy Bueno |        |
| Dirección General de Competencia   | 97        | Excelente | 97        | Excelente |        |
| Dirección General de Operaciones   | 86        | Muy bueno | 86        | Muy Bueno |        |
| Dirección General de Calidad       | 92        | Excelente | 90        | Muy Bueno |        |
| Dirección General de Mercados      | 91        | Excelente | 89        | Muy Bueno |        |
| Unidad del Espectro Radioeléctrico | 84        | Muy Bueno | 82        | Muy Bueno |        |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

La información comparativa de ambos períodos permite observar el resultado por dependencia destacándose lo siguiente.

1. **Consejo y unidades adscritas:** Se incrementa la calificación pasando de un 86 a un 93, lo que significa una variación de 7 puntos, que corresponde a un 8%, mejora la categoría obtenida pasando de “Muy Bueno” a “Excelente”.
2. **Dirección General del Fonatel:** Se incrementa la calificación pasando de un 84 a un 89, lo que significa una variación de 5 puntos, que corresponde a un 6%, su categoría se mantiene en “Muy Bueno”.
3. **Dirección General de Competencia:** su calificación se mantiene en 97, al igual que la categoría de Excelente.
4. **Dirección General de Operaciones:** su calificación se mantiene en 86, al igual que la categoría de Muy Bueno.
5. **Dirección General de Calidad:** su calificación muestra una disminución, pasado de un 92 a un 90, disminuyendo dos puntos que significa una reducción de un 2%; por lo cual varía la categoría de Excelente a Muy Bueno.
6. **Dirección General de Mercados:** su calificación muestra una disminución, pasado de un 91 a un 89, disminuyendo dos puntos que significa una reducción de un 2%; por lo cual varía la categoría de Excelente a Muy Bueno.
7. **Unidad de Espectro Radioeléctrico:** su calificación muestra una disminución, pasado de un 84 a un 82, disminuyendo dos puntos que significa una reducción de un 2%; manteniéndose en la categoría de Muy Bueno.

Las dependencias que disminuyen su calificación y varían en categoría deben prestar atención a los resultados de control Interno para que apliquen medidas que permitan mantenerse o mejorar su condición actual.

## 2.5 Indicadores del proceso de ASCI

Se presenta en este apartado los indicadores básicos aplicados al proceso de Autoevaluación ASCI 2023.

- **Componentes evaluados**

Las normas técnicas definen los componentes para la evaluación, se evaluaron los 5 componentes funcionales, lo que corresponde a un 100%.

Tabla 11  
**Componentes evaluados**

| <b>1. Componentes evaluados</b> |                    |                  |                    |
|---------------------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| <b>Detalle</b>                  | <b>Programados</b> | <b>Evaluados</b> | <b>Resultado %</b> |
| Ambiente de Control             | 1                  | 1                |                    |
| Valoración del riesgo           | 1                  | 1                |                    |
| Actividades de Control          | 1                  | 1                |                    |
| Sistemas de información         | 1                  | 1                |                    |
| Seguimiento del SCI             | 1                  | 1                |                    |
| <b>Total de componentes</b>     | <b>5</b>           | <b>5</b>         | <b>100%</b>        |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- **Dependencias participantes ASCI**

La participación en la Autoevaluación es obligatoria, deberán participar representantes de todas las dependencias. En la Sutel existen 15 dependencias, contabilizando por unidades más los asesores del Consejo.

Tabla 12  
**Aplicación del Sistema SEVRI**

| <b>2. Dependencias participantes</b> |                   |                      |                    |
|--------------------------------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| <b>Detalle</b>                       | <b>Convocadas</b> | <b>Participantes</b> | <b>Resultado %</b> |
| Cantidad de dependencias             | 15                | 15                   | 100%               |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se contó con la participación de representantes de todas las dependencias, el resultado de este indicador es del 100%.

- **Encuesta de conocimiento sobre Control Interno**

Este indicador se incluye para definir cuáles funcionarios requieren o no actualizarse en este tema y según la calificación obtenida se les brindaría capacitación. Se identificaron 47 participantes para realizar la Evaluación de control Interno, la encuesta de conocimiento fue aplicada a la totalidad logrando un 100% de participación.

Tabla 13  
Conocimiento sobre Control Interno

| 3. Encuestas de conocimiento |                |                          |             |
|------------------------------|----------------|--------------------------|-------------|
| Detalle                      | # de Evaluados | Complealaron la encuesta | Resultado % |
| Cantidad de funcionarios     | 47             | 47                       | 100%        |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- ***Calificaciones obtenidas***

Los participantes en la encuesta de conocimiento deberían lograr una calificación mínima del 70%, del total. El total de los funcionarios que participaron en la encuesta lograron la calificación superior a esta nota (100%).

Tabla 14  
Calificaciones Obtenidas

| 4. Calificaciones de la encuesta de conocimiento |       |                               |                       |
|--|-------|-------------------------------|-----------------------|
| Detalle  | Notas | Funcionarios por calificación | Participación S/Total |
| Cantidad de funcionarios                         | 47    | 47                            | 100%                  |
| Resultado 100%                                   |       | 39                            | 83%                   |
| Resultado 95%                                    |       | 5                             | 11%                   |
| Resultado 90%                                    |       | 2                             | 4%                    |
| Resultado 80%                                    |       | 1                             | 2%                    |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Valorando los resultados, la calificación promedio institucional fue de 90%, siendo la mayor calificación obtenida de un 100% y la menor de un 73%.

- ***Participantes en la ASCI***

El total de los funcionarios de la muestra participaron y brindaron respuestas al cuestionario de Autoevaluación lo que corresponde al cien por ciento (100%).

Tabla 15  
Participantes en el Cuestionario de Autoevaluación 2024

| 5. Respuestas al cuestionario de ASCI |                |                              |             |
|---------------------------------------|----------------|------------------------------|-------------|
| Detalle                               | # de Evaluados | Complealaron el cuestionario | Resultado % |
| Cantidad de funcionarios              | 47             | 47                           | 100%        |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

## CAPITULO III

### ANALISIS ASCI 2024

#### 3.1. Análisis Integrado por Componentes

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control interno en adelante (PPCI), procede a integrar la información de la evaluación de cada participante de la Autoevaluación ASCI 2024, se genera una percepción global conforme a las preguntas desarrolladas en la herramienta (cuestionario ASCI-2024), que fueron contestadas conforme al criterio personal, experiencia y al conocimiento de usuario en cada unidad de trabajo o dependencia.

##### 3.1.1. Resultados por categoría

En la siguiente tabla se observa que según la Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) del 2024 que el 80% de las respuestas indican que se aplican los controles “Sí se Cumple”, mientras que el 11% indica que “Se Cumple Parcialmente, indican que el 5% hay aspectos de los componentes que “Casi no se Cumple” y soló el 4% que hay aspectos que “Casi No se Cumplen”, para esta autoevaluación por los encuestados

Tabla 16  
Resultados autoevaluación por categoría

| Superintendencia de Telecomunicaciones ASCI 2024 |              |                        |                   |              |              |
|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|--------------|
| Componente                                       | Si se cumple | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total        |
| Ambiente de Control                              | 337          | 49                     | 26                | 20           | 432          |
| Evaluación del riesgo                            | 174          | 21                     | 10                | 3            | 208          |
| Actividades de Control                           | 135          | 22                     | 11                | 8            | 176          |
| Sistemas de Información                          | 132          | 18                     | 6                 | 4            | 160          |
| Seguimiento del SCI                              | 148          | 15                     | 4                 | 7            | 174          |
| <b>Total por categoría</b>                       | <b>926</b>   | <b>125</b>             | <b>57</b>         | <b>42</b>    | <b>1.150</b> |
| <b>Participación porcentual %</b>                | <b>80%</b>   | <b>11%</b>             | <b>5%</b>         | <b>4%</b>    | <b>100%</b>  |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

Es evidente que el tema de control interno está incorporado en la gestión de la Superintendencia, únicamente el 9% de los elementos evaluados implican la elaboración de un Plan de Acciones de Mejora.

##### 3.1.2. Consolidado componente Ambiente de Control

Se incluye una descripción general del contenido a evaluar para el componente de Control Interno, el cual se aprecia a continuación:

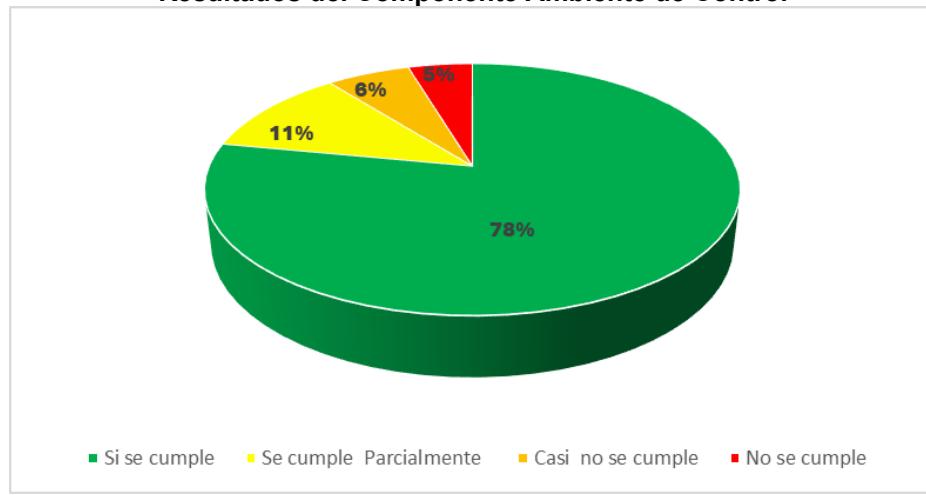
| COMPONENTE                 | DETALLE  |
|----------------------------|--|
| <b>Ambiente de Control</b> | "Conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración estricta." |

En el cuestionario se incluyeron 27 preguntas que están relacionadas con varios aspectos:

- **Ambiente de Control:** establecer el tono del jerarca de la institución de cómo se va a realizar las acciones conforme a su criterio y valoración de las medidas con base a los resultados.
- **Compromiso Superior:** se conoce con el compromiso formal por los miembros del Consejo, directores y jefaturas de acuerdo con sus competencias.
- **Fortalecimiento de la ética:** se conocen las medidas formales que aplica Sutel para fortalecer la ética.
- **Idoneidad del personal:** comunicación formal de las funciones y rendición de cuentas.
- **Estructura organizativa:** revisión y aprobación de los procesos que se ejecutan.

Los resultados de la evaluación de este componente se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 1  
**Resultados del Componente Ambiente de Control**



Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

Los resultados de la evaluación de este componente indican que un 78% de los controles “Sí se cumplen”, mientras que el 11% indica que los controles “Se cumplen parcialmente”.

Para el 6% indican que los controles “Casi no se Cumplen” y que el 5% indican que los controles “No se Cumplen”, de acuerdo con la metodología del SEVRI, es necesario plantear un Plan de Acciones de Mejora (PAM).

Es importante mencionar que 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 grado exteriorizado en el 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.

### 3.1.3. Consolidado componente Valoración del Riesgo

Se incluye una descripción general del contenido a evaluar para el componente de Control Interno, el cual se aprecia a continuación:

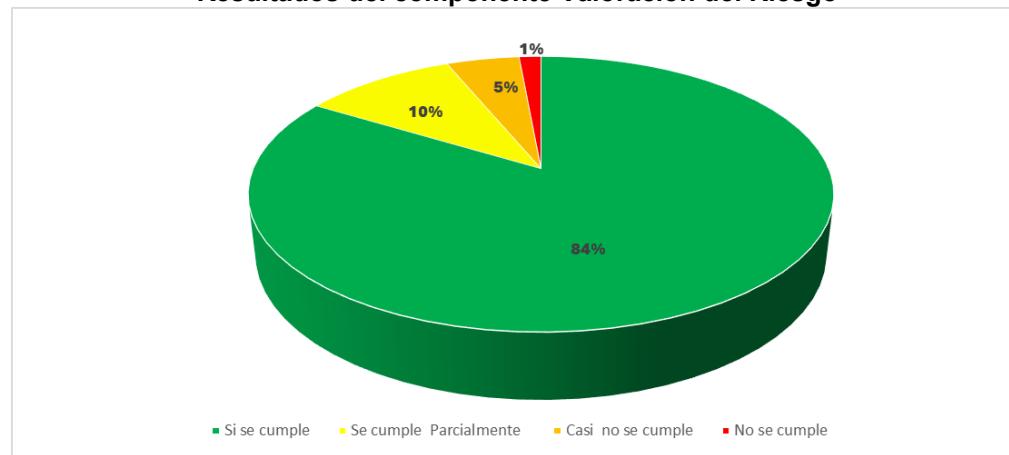
| COMPONENTE                   | DETALLE   |
|------------------------------|---|
| <b>Valoración del Riesgo</b> | <i>"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI."</i> |

Las preguntas que se incluyeron en el cuestionario están relacionadas con varios aspectos:

- **Valoración de Riesgos:** se establece la participación de los funcionarios, jefaturas y directores en el proceso de identificación, análisis, de los riesgos relevantes, así como de la participación de estos de forma conjunta en el Plan de Administración de Riesgos.
- **Sistema Específico de Valoración del Riesgo:** se revisan los resultados con el titular subordinado, se ha definido un responsable para el seguimiento del Plan de administración del riesgo.

En este apartado la unidad de PPCI consideró importante para el proceso del ASCI 2024 establecer una pregunta inicial donde se le consulta a los funcionarios sobre su participación o no en el proceso de Valoración de Riesgos, con el propósito de que se brinden respuestas con conocimiento técnico en la aplicación de la metodología del SEVRI. Dando como resultado los siguientes datos:

Gráfico 2  
**Resultados del componente Valoración del Riesgo**



Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

Los resultados de la evaluación de este componente indican que un 84% de los controles “Sí se cumplen”, mientras que el 10% indica que los controles “Se cumplen parcialmente”.

Para el 5% indican que los controles “Casi no se Cumplen” y que el 1% indican que los controles “No se Cumplen”, de acuerdo con la metodología del SEVRI, es necesario plantear un Plan de Acciones de Mejora (PAM).

### 3.1.4. Consolidado componente Actividades de Control

Se incluye una descripción general del contenido a evaluar para el componente de Actividades de Control, el cual se aprecia a continuación:

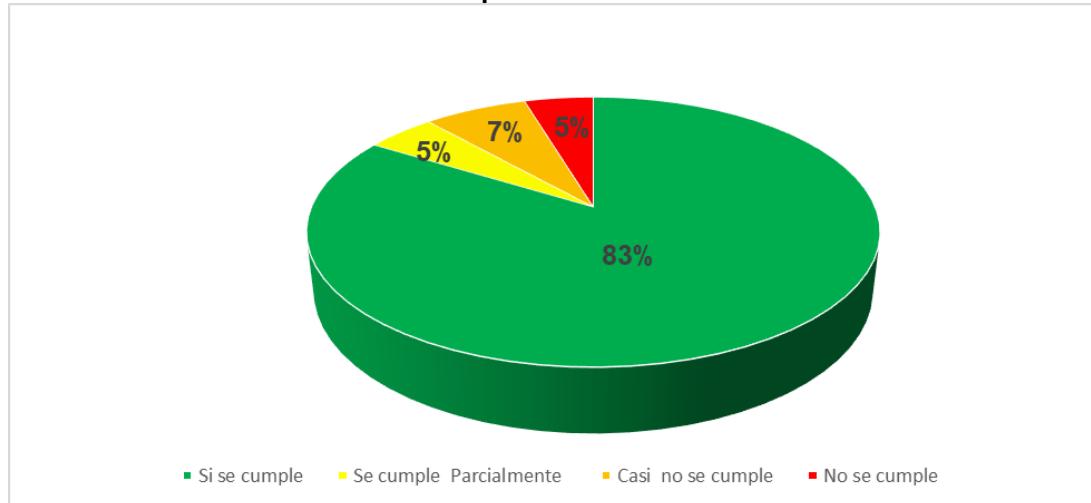
| COMPONENTE             | DETALLE   |
|------------------------|---|
| Actividades de Control | <i>"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad".</i> |

Las preguntas que se incluyeron en el cuestionario están relacionadas con varios aspectos:

- Actividades de Control
- Requisitos de las Actividades de Control
- Regulaciones y dispositivos de seguridad
- Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información
- Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

Dando como resultado los siguientes datos:

Gráfico 3  
**Resultados del componente Actividades de Control**



Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

Los resultados de la evaluación de este componente indican que un 83% de los controles “Sí se cumplen” y el 5% indica que los controles “Se cumplen parcialmente”.

Para el 7% indican que los controles “Casi no se Cumplen” y que el 5% indican que los controles “No se Cumplen”, de acuerdo con la metodología del SEVRI, es necesario plantear un Plan de Acciones de Mejora (PAM).

### **3.1.5. Consolidado componente Sistemas de Información**

Se incluye una descripción general del contenido a evaluar para el componente de Control Interno, el cual se aprecia a continuación:

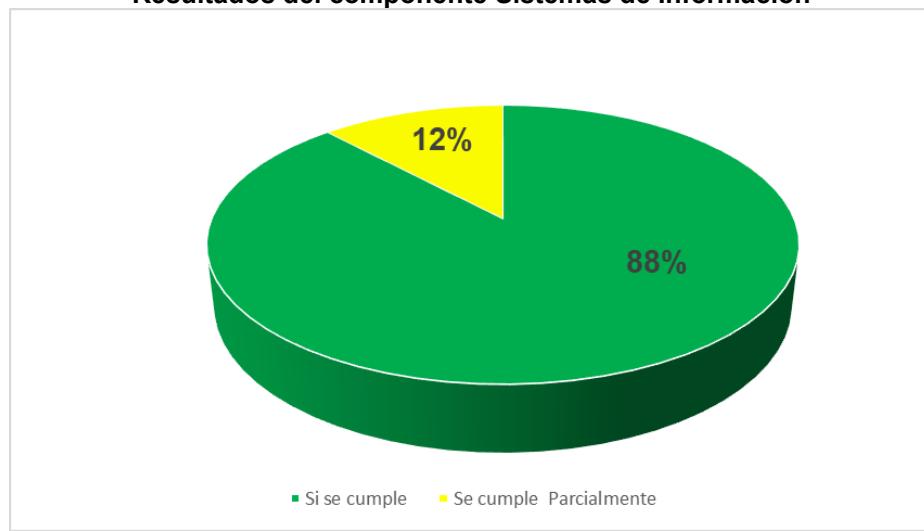
| COMPONENTE                     | DETALLE   |
|--------------------------------|---|
| <b>Sistemas de información</b> | <i>“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos necesarios para que, de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar en forma eficaz, eficiente y económica y con apego al bloque de legalidad, la información de gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales”.</i> |

Las preguntas que se incluyeron en el cuestionario están relacionadas con varios aspectos:

- Sistemas de Información
- Flexibilidad en los Sistemas de Información
- Calidad de la información
- Calidad de la Comunicación

Dando como resultado los siguientes datos:

Gráfico 4  
**Resultados del componente Sistemas de Información**



Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

Los resultados de la evaluación de este componente indican que un 88% de los controles “Sí se cumplen”, mientras que el 12% indica que los controles “Se cumplen parcialmente”.

No se tienen registrados valoraciones que correspondan a “Casi no se Cumple” y de “No se Cumple”.

### 3.1.6. Consolidado componente Seguimiento del Sistema de Control Interno (SCI)

Se incluye una descripción general del contenido a evaluar para el componente de seguimiento del Sistema Control Interno, el cual se aprecia a continuación:

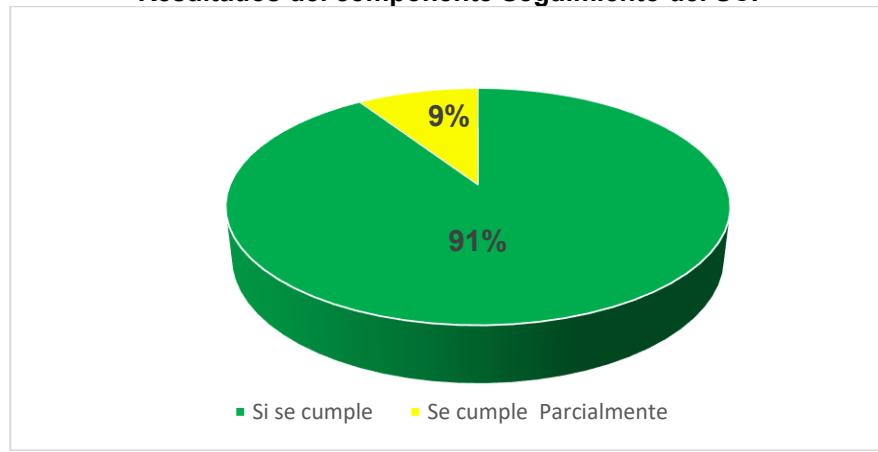
| COMPONENTE                                       | DETALLE  |
|--|--|
| Seguimiento del Sistema de Control Interno (SCI) | <i>“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como para del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud”.</i> |

Las preguntas que se incluyeron en el cuestionario están relacionadas con varios aspectos:

- Orientaciones para el seguimiento del Sistema de Control Interno.
- Actividades de Seguimiento.
- Seguimiento continuo del Sistema de Control Interno.
- Autoevaluación periódica del Sistema de Control Interno.
- Acciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Dando como resultado los siguientes datos:

Gráfico 5  
Resultados del componente Seguimiento del SCI



Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

Los resultados de la evaluación de este componente indican que un 91% de los controles “Sí se cumplen”, mientras que el 9% indica que los controles “Se cumplen parcialmente”.

No se tienen registrados valoraciones que correspondan a “Casi no se Cumple” y de “No se Cumple”.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

La unidad de PPCI como parte de una mejora continua en el estudio de las percepciones de los funcionarios encuestados en este subprocesso ha considerado importante presentar la información por fuente de financiamiento.

En relación con la fuente de financiamiento del Canon de Regulación contó con la participación de treinta y nueve funcionarios quienes les correspondió responder el cuestionario de la Autoevaluación de Control Interno.

#### **4.1. Fuente de Financiamiento de Regulación**

La fuente de financiamiento es utilizada para la gestión de las siguientes dependencias: Dirección General de Mercados, Dirección General de Calidad, Dirección General de Competencia, Dirección General de Operaciones y el Consejo y sus unidades adscritas.

La Dirección de Operaciones, está conformada por las Unidades de: Finanzas, Recursos Humanos, Proveeduría y Servicios Generales, Planificación, Presupuesto y Control Interno, Tecnologías de la Información y Gestión Documental.

El Consejo y las unidades adscritas incluye: a los miembros del Consejo, la Secretaría de Actas, la unidad Jurídica, el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y los Asesores.

Para la Dirección General de Calidad se consideran los datos obtenidos de la unidad de Calidad de Redes como parte de la segmentación de la fuente de financiamiento.

Se brindará información sobre las respuestas por componente y por Direcciones; identificando las respuestas por categoría, defiendo como oportunidades de mejora las respuestas “Casi no se cumple” y “No se cumple”.

- **Resultados por componente**

El cuestionario del ASCI-2024 consta de 75 preguntas distribuidas entre los componentes, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Tabla 17**  
**Resultados por componente**

| Componente               | Fuente Regulación |                        |                   |              |              | Total |
|--------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|--------------|--------------|-------|
|                          | Si se cumple      | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple |              |       |
| Ambiente de Control      | 337               | 49                     | 26                | 20           | 432          |       |
| Evaluación del riesgo    | 174               | 21                     | 10                | 3            | 208          |       |
| Actividades de Control   | 135               | 22                     | 11                | 8            | 176          |       |
| Sistemas de Información  | 132               | 18                     | 6                 | 4            | 160          |       |
| Seguimiento del SCI      | 148               | 15                     | 4                 | 7            | 174          |       |
| <b>Total Regulacion</b>  | <b>926</b>        | <b>125</b>             | <b>57</b>         | <b>42</b>    | <b>1.150</b> |       |
| Participación porcentual | 81%               | 11%                    | 5%                | 4%           | 100%         |       |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

- Componente Ambiente de Control

Se puede observar que en el componente de Ambiente de Control la cantidad de respuestas es “Si se cumple” con un 78%, seguido de “Se cumple parcialmente” con un 11%.

Además, se muestra el “Casi No se cumple” con el 6% y con “No se Cumple” con el 5%, estos resultados son obtenidos de acuerdo con la percepción de las encuestados del ASCI 2024.

Tabla 18

## Fuente Regulación: Respuestas del componente Ambiente de Control

| Composición fuente de financiamiento de Regulación | Componente Ambiente de Control |                        |                   |              |            |
|--|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|------------|
|  | Si se cumple                   | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total      |
| Dirección General de Mercados                      | 26                             | 1                      | -                 | -            | 27         |
| Dirección General de Calidad                       | 25                             | 2                      | -                 | -            | 27         |
| Dirección General de Competencia                   | 27                             | -                      | -                 | -            | 27         |
| <b>Dirección General de Operaciones</b>            | <b>133</b>                     | <b>25</b>              | <b>20</b>         | <b>11</b>    | <b>189</b> |
| <b>Consejo y Unidades adscritas</b>                | <b>126</b>                     | <b>21</b>              | <b>6</b>          | <b>9</b>     | <b>162</b> |
| <b>Total Regulación</b>                            | <b>337</b>                     | <b>49</b>              | <b>26</b>         | <b>20</b>    | <b>432</b> |
| Participación porcentual                           | 78%                            | 11%                    | 6%                | 5%           | 100%       |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

- Componente Valoración del Riesgo

Se puede observar que en el componente de Valoración del Riesgo hubo 174 respuestas de “Si se cumple” que corresponde a un 84%, seguido de “Se cumple parcialmente” con un 10%. Además, se muestra que las respuestas de “Casi No se cumple” fueron 10 respuestas que significan el 5% y en el caso de “No se Cumple” fueron 3 respuestas que corresponden al 1%.

Tabla 19

## Fuente Regulación: Respuestas del componente Valoración del Riesgo

| Composición fuente de financiamiento de Regulación | Componente Valoración del Riesgo |                        |                   |              |            |
|--|----------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|------------|
|  | Si se cumple                     | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total      |
| Dirección General de Mercados                      | 16                               | -                      | -                 | -            | 16         |
| Dirección General de Calidad                       | 16                               | -                      | -                 | -            | 16         |
| Dirección General de Competencia                   | -                                | -                      | -                 | -            | -          |
| <b>Dirección General de Operaciones</b>            | <b>67</b>                        | <b>18</b>              | <b>9</b>          | <b>2</b>     | <b>96</b>  |
| <b>Consejo y Unidades adscritas</b>                | <b>75</b>                        | <b>3</b>               | <b>1</b>          | <b>1</b>     | <b>80</b>  |
| <b>Total Regulación</b>                            | <b>174</b>                       | <b>21</b>              | <b>10</b>         | <b>3</b>     | <b>208</b> |
| Participación porcentual                           | 84%                              | 10%                    | 5%                | 1%           | 100%       |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

- Componente Actividades de Control

Se puede observar que en el componente de Actividades de Control la cantidad de respuestas fue de 135 para la categoría “Si se cumple” con un 76%, seguido de 22 indicadas que “Se cumple parcialmente” con un 13%. Además, se muestra el “Casi No se cumple” con el 6% y “No se Cumple” con el 5%.

Tabla 20  
**Fuente Regulación: Respuestas del componente Actividades de Control**

| Composición fuente de financiamiento de Regulación | Componente Actividades de Control |                        |                   |              |            | Total |
|--|-----------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|------------|-------|
|  | Si se cumple                      | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple |            |       |
| Dirección General de Mercados                      | 11                                | -                      | -                 | -            | -          | 11    |
| Dirección General de Calidad                       | 11                                | -                      | -                 | -            | -          | 11    |
| Dirección General de Competencia                   | 11                                | -                      | -                 | -            | -          | 11    |
| <b>Dirección General de Operaciones</b>            | <b>48</b>                         | <b>17</b>              | <b>9</b>          | <b>3</b>     | <b>77</b>  |       |
| <b>Consejo y Unidades adscritas</b>                | <b>54</b>                         | <b>5</b>               | <b>2</b>          | <b>5</b>     | <b>66</b>  |       |
| <b>Total Regulación</b>                            | <b>135</b>                        | <b>22</b>              | <b>11</b>         | <b>8</b>     | <b>176</b> |       |
| Participación porcentual                           | 76%                               | 13%                    | 6%                | 5%           | 100%       |       |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2024

- Componente Sistemas de Información**

Se puede observar que en el componente de Sistemas de Información la cantidad de respuestas es “Si se cumple” es de 132 que implica un 82%, seguido de “Se cumple parcialmente” con un 11%. Además, se muestra el “Casi No se cumple” con el 4% y con “No se Cumple” con el 3%.

Tabla 21  
**Fuente Regulación: Respuestas del componente Sistemas de Información**  
 2

| Composición fuente de financiamiento de Regulación | Componente Sistemas de Información |                        |                   |              |            | Total |
|--|------------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|------------|-------|
|  | Si se cumple                       | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple |            |       |
| Dirección General de Mercados                      | 10                                 | -                      | -                 | -            | -          | 10    |
| Dirección General de Calidad                       | 10                                 | -                      | -                 | -            | -          | 10    |
| Dirección General de Competencia                   | 10                                 | -                      | -                 | -            | -          | 10    |
| <b>Dirección General de Operaciones</b>            | <b>46</b>                          | <b>14</b>              | <b>6</b>          | <b>4</b>     | <b>70</b>  |       |
| <b>Consejo y Unidades adscritas</b>                | <b>56</b>                          | <b>4</b>               | <b>-</b>          | <b>-</b>     | <b>60</b>  |       |
| <b>Total Regulación</b>                            | <b>132</b>                         | <b>18</b>              | <b>6</b>          | <b>4</b>     | <b>160</b> |       |
| Participación porcentual                           | 82%                                | 11%                    | 4%                | 3%           | 100%       |       |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2023

- Componente Seguimiento del SCI**

Se puede observar que en el componente de Seguimiento del SCI la cantidad de respuestas es “Si se cumple” es de 148 que significa un 85%, seguido de “Se cumple parcialmente” con un 9%. Además, se muestra el “Casi No se cumple” con el 2% y con “No se Cumple” con el 4%.

**Tabla 22**  
**Fuente Regulación: Respuestas del componente Seguimiento del SCI**

| Componente Seguimiento SCI                         |              |                        |                   |              |            |
|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|------------|
| Composición fuente de financiamiento de Regulación | Si se cumple | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total      |
| Dirección General de Mercados                      | 11           | -                      | -                 | -            | 11         |
| Dirección General de Calidad                       | 11           | -                      | -                 | -            | 11         |
| Dirección General de Competencia                   | 11           | -                      | -                 | -            | 11         |
| <b>Dirección General de Operaciones</b>            | <b>55</b>    | <b>11</b>              | <b>4</b>          | <b>7</b>     | <b>77</b>  |
| <b>Consejo y Unidades adscritas</b>                | <b>60</b>    | <b>4</b>               | <b>-</b>          | <b>-</b>     | <b>64</b>  |
| <b>Total Regulación</b>                            | <b>148</b>   | <b>15</b>              | <b>4</b>          | <b>7</b>     | <b>174</b> |
| Participación porcentual                           | 85%          | 9%                     | 2%                | 4%           | 100%       |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI, 2023

## 4.2. Fuente Contribución especial parafiscal (Fonatel)

El cuestionario del ASCI-2024 consta de 75 preguntas distribuidas en cada componente, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran a continuación:

**Tabla 23**  
**Fuente Fonatel: Respuestas por componente**

| Fuente Contribución Especial Parafiscal (Fonatel) |              |                        |                   |              |           |
|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------|-----------|
| Componente  | Si se cumple | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total     |
| <b>Ambiente de Control</b>                        | 20           | 7                      | -                 | -            | 27        |
| <b>Evaluación del riesgo</b>                      | 15           | 1                      | -                 | -            | 16        |
| <b>Actividades de Control</b>                     | 9            | 2                      | -                 | -            | 11        |
| <b>Sistemas de Información</b>                    | 9            | 1                      | -                 | -            | 10        |
| <b>Seguimiento del SCI</b>                        | 11           | -                      | -                 | -            | 11        |
| <b>Total Fonatel</b>                              | <b>64</b>    | <b>11</b>              | <b>-</b>          | <b>-</b>     | <b>75</b> |
| Participación porcentual                          | 85%          | 15%                    | 0%                | 0%           | 100%      |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

El resultado de la evaluación realizada por la Dirección General de Fonatel refleja que 64 preguntas que corresponden al 85% que fueron valoradas como “Sí se Cumple”, mientras que 11 preguntas que implican el 15% fueron valoradas como “Se Cumple Parcialmente”.

No se tienen registrados valoraciones que correspondan a “Casi no se Cumple” y de “No se Cumple”.

### 4.3. Fuente Espectro Radioeléctrico

El cuestionario del ASCI-2024 consta de 75 preguntas distribuidas en cada componente, asociadas a lo que establece la normativa. Los resultados integrados se muestran a continuación:

Tabla 24  
Fuente Espectro: Respuestas por componente

| Fuente Espectro Radioeléctrico |              |                        |                   |              |           |
|--------------------------------|--------------|------------------------|-------------------|--------------|-----------|
| Componente                     | Si se cumple | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total     |
| <b>Ambiente de Control</b>     | 24           | 3                      | -                 | -            | 27        |
| <b>Evaluación del riesgo</b>   | -            | -                      | -                 | -            | -         |
| <b>Actividades de Control</b>  | 10           | 1                      | -                 | -            | 11        |
| <b>Sistemas de Información</b> | 10           | -                      | -                 | -            | 10        |
| <b>Seguimiento del SCI</b>     | 7            | 2                      | -                 | -            | 9         |
| <b>Total Espectro</b>          | <b>51</b>    | <b>6</b>               | -                 | -            | <b>57</b> |
| Participación porcentual       | 89%          | 11%                    | 0%                | 0%           | 100%      |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

La unidad de Espectro Radioeléctrico realiza las actividades necesarias para la administración de este bien demanial, el resultado de la evaluación del ASCI 2024 realizada en este caso para 57 preguntas.

Al observar las respuestas del cuestionario se identificó que no hubo participación de los encuestados en el componente de Valoración del Riesgo, que tenía asignada 16 preguntas y del Componente de Seguimiento del SCI omitieron brindar respuestas a 2 preguntas relacionadas con el Seguimiento de Recomendaciones de la Contraloría y la Auditoría Interna por no tener asignadas Disposiciones y Recomendaciones.

Los resultados reflejan que 51 respuestas (89%) fueron valoradas como “Sí se Cumple” y 6 respuestas que significan el 11% fueron valoradas como “Se Cumple parcialmente”.

No se tienen registrados valoraciones que correspondan a “Casi no se Cumple” y “No se Cumple”.

### 4.4. Plan de Acciones de Mejora (PAM)

Los planes de mejora son la respuesta que ofrece cada dependencia al diagnóstico aplicado, traducido en mejoras. Las acciones planteadas deben solventar la oportunidad de mejora detectada, así como, establecer en qué plazo se efectuarán y quién será el funcionario responsable por cada acción.

Las dependencias de acuerdo con los resultados obtenidos prepararon un Plan de Acción de Mejora (PAM) del Sistema de Control Interno, resultado del ASCI-2024, para los resultados que corresponden a las categorías “Casi No se Cumple” y “No se Cumple”. Este documento deberá ser comunicado al Consejo para su aprobación y posterior implementación.

En el Apéndice “C” se incluye el formato para la presentación de la información y en el Apéndice “D” se incluye el detalle de los Planes de Mejora de las dependencias, el cual fue aprobado por los titulares subordinados.

A continuación, se detallan las dependencias que detectaron oportunidades de mejora y la cantidad correspondiente.

**Tabla 25**  
**Resultados por unidad y categoría de respuesta**

| Dependencias                                       | Casi no se Cumple | No se Cumple | Total de Medidas de Mejora | %           |
|--|-------------------|--------------|----------------------------|-------------|
| <b>Direccion General de Operaciones</b>            | <b>46</b>         | <b>25</b>    | <b>71</b>                  | <b>73%</b>  |
| Unidad de Recursos Humanos                         | 9                 | 11           | 20                         | 21%         |
| Unidad de Planificación, Presupuesto y C.I.        | 11                | 7            | 18                         | 18%         |
| Unidad de Proveeduría                              | 4                 | 1            | 5                          | 5%          |
| Unidad de Tecnologías de la Información            | 0                 | 1            | 1                          | 1%          |
| DGO/Profesional Especialista Planificación/Abogado | 22                | 5            | 27                         | 27%         |
| <b>Consejo y Unidades Adscritas</b>                | <b>11</b>         | <b>17</b>    | <b>28</b>                  | <b>27%</b>  |
| Unidad de Comunicación                             | 4                 | 15           | 19                         | 19%         |
| Unidad RNT   | 4                 | 2            | 6                          | 6%          |
| Unidad de Secretaría de Actas                      | 3                 | 0            | 3                          | 3%          |
| <b>Total</b>                                       | <b>57</b>         | <b>42</b>    | <b>99</b>                  | <b>100%</b> |
|  | 58%               | 42%          | 100%                       |             |

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de PPCI

Las unidades que integran la Dirección General de Operaciones identificaron 71 medidas de mejora, que corresponden a un 73% y las unidades adscritas al Consejo identificaron 28 medidas de mejora que significan un 27%.

La dependencia que identificó la mayor cantidad de acciones de mejora es el profesional Especialista Planificación con un total de 27 acciones que implica un 27% del total de las acciones de mejora, seguido de la unidad de Recursos Humanos, con un total de 20 acciones, que implican un 21% del total, la unidad de comunicación 19 acciones de mejora que significa un 19% del total, la unidad de PPCI 18 acciones de mejora, que corresponden a un 18% y así sucesivamente.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se exponen conclusiones y recomendaciones sobre los resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno ASCI-2024, indicando puntualmente los aspectos destacados.

#### **5.1 Conclusiones**

##### **5.1.1 Resultados comparativos por Dirección 2023 - 2024**

Los resultados institucionales indican que la calificación se mantiene en un 89 en el 2023; sin embargo, a pesar de se mantiene en la categoría de “Muy Bueno”. A continuación, se observan los resultados por Dirección:

| Dependencia                        | ASCI 2023 | Categoría | ASCI 2024 | Categoría | Cambio  |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| Consejo y unidades Adscritas       | 86        | Muy bueno | 93        | Excelente |    |
| Dirección General del Fonatel      | 84        | Muy bueno | 89        | Muy Bueno |    |
| Dirección General de Competencia   | 97        | Excelente | 97        | Excelente |  |
| Dirección General de Operaciones   | 86        | Muy bueno | 86        | Muy Bueno |  |
| Dirección General de Calidad       | 92        | Excelente | 90        | Muy Bueno |  |
| Dirección General de Mercados      | 91        | Excelente | 89        | Muy Bueno |  |
| Unidad del Espectro Radioeléctrico | 84        | Muy Bueno | 82        | Muy Bueno |  |

Conforme a los resultados comparativos entre el ASCI-2023 y el ASCI-2024, se destacan aspectos de interés:

- El Consejo y las unidades adscritas y la Dirección General del Fonatel presentan un aumento en su calificación con respecto a la Autoevaluación del 2023.
- La Dirección General de Competencia y la Dirección General de Operaciones mantienen su calificación respecto al resultado obtenido en el ASCI 2023.
- La Dirección General de Calidad, la unidad de Espectro y la Dirección General de Mercados reflejan una reducción en la calificación respecto a su calificación anterior.
- Los resultados reflejan que la Dirección General de Competencia y el Consejo y sus unidades adscritas, se encuentran en la categoría más alta, con un resultado “Excelente”.

### 5.1.2 Resultados comparativos por componente 2023 - 2024

Los resultados generales por componente, que se obtuvieron al comparar las calificaciones del 2023 y el 2024, permiten concluir lo siguiente:

| Componente /Año         | ASCI 2023 | Categoría | ASCI 2024 | Categoría | Cambio |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Ambiente de Control     | 8,5       | Muy Bueno | 8,8       | Muy Bueno | ↑      |
| Valoración del Riesgo   | 8,4       | Muy Bueno | 9,2       | Excelente | ↑      |
| Actividades de Control  | 9,2       | Excelente | 8,6       | Muy Bueno | ↓      |
| Sistemas de Información | 9,1       | Excelente | 9,1       | Excelente | ≡      |
| Seguimiento SCI         | 9,1       | Excelente | 8,8       | Muy Bueno | ↓      |

Las calificaciones por componente se incrementaron en dos de estos, a saber, Ambiente de Control y Valoración del Riesgo.

Mientras el componente del Sistema de Información mantiene con un resultado la categoría de Excelente.

El componente de Seguimiento del SCI presenta una leve disminución en sus resultados bajando a la clasificación de “Muy Bueno”

Dados estos resultados es importante mencionar que existen oportunidades de mejora para todos los componentes, pero principalmente en el Seguimiento del SCI y en el componente Sistema de Información.

### 5.1.3 Resultados de la Autoevaluación ASCI 2024

- Sutel Resultados por Componente**

En la siguiente tabla se observa que un 80% de las respuestas indican que se aplican los controles (Sí se cumple), además que el 11% indica que se cumplen parcialmente.

| Superintendencia de Telecomunicaciones ASCI 2024 |              |                     |                   |              |              |
|--|--------------|---------------------|-------------------|--------------|--------------|
| Componente                                       | Si se cumple | Se cumple Parcialme | Casi no se cumple | No se cumple | Total        |
| Ambiente de Control                              | 337          | 49                  | 26                | 20           | 432          |
| Evaluación del riesgo                            | 174          | 21                  | 10                | 3            | 208          |
| Actividades de Control                           | 135          | 22                  | 11                | 8            | 176          |
| Sistemas de Información                          | 132          | 18                  | 6                 | 4            | 160          |
| Seguimiento del SCI                              | 148          | 15                  | 4                 | 7            | 174          |
| <b>Total por categoría</b>                       | <b>926</b>   | <b>125</b>          | <b>57</b>         | <b>42</b>    | <b>1.150</b> |
| <b>Participación porcentual %</b>                | <b>80%</b>   | <b>11%</b>          | <b>5%</b>         | <b>4%</b>    | <b>100%</b>  |

El 5% de las respuestas indican que se “Casi No se Cumple” en la aplican controles y que el 4% indican que “No se Cumple” con la aplicación de controles, esto de acuerdo con la percepción de las encuestados del ASCI 2024.

- **Resultados por Fuente de Financiamiento**

La siguiente tabla muestra la calificación obtenida por fuente de Financiamiento.

| Resultados por fuente de Financiamiento |              |                        |                   |              |       |
|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------|-------|
| Fuente de Financiamiento                | Si se cumple | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total |
| Regulación de las Telecomunicaciones    | 80%          | 11%                    | 5%                | 4%           | 100%  |
| Contribución Especial Parafiscal        | 85%          | 15%                    | 0%                | 0%           | 100%  |
| Espectro Radioeléctrico                 | 89%          | 11%                    | 0%                | 0%           | 100%  |
| Institucional                           | 85%          | 12%                    | 2%                | 1%           | 100%  |

Los resultados asociados a la fuente de financiamiento de Regulación de las Telecomunicaciones permiten determinar que se requiere la preparación de un Plan de Acciones de Mejora de algunas de las dependencias, dado que el 80% de estos se valoran en “si se cumple”, el 11% de las respuestas indican que “Se Cumple Parcialmente”, el 5% fueron valoradas como “Casi no Se Cumple” y el 4% de las respuestas fueron “No se Cumple”.

- **Resultados por Dirección – Regulación de las Telecomunicaciones**

En relación con la calificación obtenida analizando las respuestas por Dirección y fuente de Financiamiento.

| Fuente de Regulación de las Telecomunicaciones por Dirección |              |                        |                   |              |       |
|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|-------|
| Composición fuente de financiamiento de Regulación           | Si se cumple | Se cumple Parcialmente | Casi no se cumple | No se cumple | Total |
| Dirección General de Mercados                                | 74           | 1                      | -                 | -            | 75    |
| Dirección General de Calidad                                 | 73           | 2                      | -                 | -            | 75    |
| Dirección General de Competencia                             | 59           | -                      | -                 | -            | 59    |
| Dirección General de Operaciones                             | 349          | 85                     | 48                | 27           | 509   |
| Consejo y Unidades adscritas                                 | 363          | 37                     | 9                 | 15           | 424   |

La Dirección General de Mercados, Dirección de Competencia y la Dirección de Calidad, no presenta respuestas con una calificación de “Casi No se Cumple”, como de “No se Cumple” según la percepción de los encuestados.

Es necesario hacer una diferenciación sobre los resultados del Componente II. Valoración del Riesgo, ya que los participantes en la autoevaluación que son funcionarios de la unidad de Espectro, y de la Dirección General de Competencia, no brindaron respuesta en este componente, ya que no han participado en el proceso de valoración de riesgos en sus dependencias.

La Dirección General de Operaciones presenta cuarenta y ocho respuestas con una calificación de “Casi no se cumple” esta categoría tiene un peso del 9% y veinte y siete respuestas con una calificación de “No se cumple”, esta categoría tiene un peso del 5%. En ambos casos corresponde plantear un Plan de Acciones de mejora.

El Consejo y sus unidades adscritas presenta nueve respuestas con una calificación de “Casi no se cumple” esta categoría tiene un peso del 2% y quince respuestas con una calificación de “No se cumple”, esta categoría tiene un peso del 4%. En ambos casos corresponde plantear un Plan de Acciones de mejora.

En los casos de las direcciones Generales de Competencia, Mercados, Fonatel y Calidad no es requerido la elaboración de Plan de Acción de Mejora (PAM), de acuerdo con las respuestas brindadas en el cuestionario de ASCI 2024.

## **5.2 Recomendaciones**

En la siguiente tabla se incluyen las recomendaciones que se recomiendan a la Administración, con el propósito de fortalecer la mejora continua del sistema de control interno en cumplimiento de la LGCI.

| <b>Acción</b>   | <b>Responsable</b>                | <b>Plazo</b>        | <b>Observación</b>   |
|---|-----------------------------------|---------------------|--|
| 1. Solicitar a los titulares subordinados que realicen la revisión periódica de sus acciones de mejora, según la programación prevista. | Consejo                           | 2025                | Se debe incluir como parte del acuerdo.                        |
| 2. Efectuar el seguimiento del estado de la ejecución del Plan de Acciones de Mejora en sus dependencias.                               | Titulares subordinados            | Por periodo vencido | Conforme se establezca en los lineamientos de Control Interno. |
| 3. Indicar a los titulares subordinados que documenten las acciones que realicen para fortalecer el SCI.                                | Consejo<br>Titulares subordinados | 2025                | Se debe incluir como parte del acuerdo.                        |

## Apéndices

**APÉNDICE A****Detalle de funcionarios por Dependencia  
ASCI 2024**

| Detalle de Funcionario por dependencia ASCI 2024 |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>Dirección General de Operaciones</b>          | <b>Dirección General de Mercados</b> |
| 1 RODRIGUEZ BADILLA EMMANUEL JOSUE               | 1 ARROYO VEGA KARLA MELISSA          |
| 2 PEREIRA ARROYO GONZALO                         | 2 RAMIREZ RETANA ORLANDO             |
| 3 HERNANDEZ RIVERA RICARDO                       | 3 SALAZAR VARGAS JEFFREY             |
| 4 ULLOA VALERIN MARÍA JOSÉ                       | 4 MONGE MARÍN MARTHA                 |
| 5 MORALES SANCHEZ YASMIN SUSANA                  | 5 GUZMÁN FERNÁNDEZ JUAN PABLO        |
| 6 CALDERON MARCHENA PRISCILLA                    | 6 CORTÉS MARTÍNEZ ILEANA             |
| 7 JIMENEZ DELGADO SHARON                         | 7 PORRAS ALVARADO LUISIANA           |
| 8 MONGE QUESADA SILVIA                           | 8 QUESADA UMAÑA LEONARDO             |
| 9 FUNG WU STEPHANNIE                             |                                      |
| 10 MONTOYA ARAYA STEVEN                          |                                      |
| <b>Dirección General de Fonatel</b>              | <b>Unidad Jurídica</b>               |
| 1 SOLIS ALVARADO JUAN PABLO                      | 1 ALLEN CHAVES MARÍA MARTA           |
| 2 VILLALOBOS CASCANTE JORGE                      | 2 MOLINA HERNÁNDEZ SHARON            |
| 3 GUTIERREZ QUIROS YESSENIA                      |                                      |
| <b>Espectro Radioeléctrico</b>                   | <b>Asesores</b>                      |
| 1 LEDEZMA FALLAS EMILIO                          | 1 MORALES CHAVES IVANNIA             |
| 2 MARIN LEDEZMA MINERVA                          | 2 SOTO RODRIGUEZ JESSICA             |
| 3 CASTRO GONZALEZ DANIEL                         |                                      |
| 4 LEIVA JIMENEZ KAREN IVONNE                     |                                      |
| 5 SOLORZANO GONZALEZ JUAN CARLOS                 |                                      |
| <b>Dirección General de Competencia</b>          | <b>Unidad Comunicación</b>           |
| 1 CORRALES SANCHEZ MICHELLE                      | 1 CASTELLON RUIZ EDUARDO             |
| 2 VILLALOBOS CAMPOS LIAINY                       |                                      |
| 3 CRUZ VILLALOBOS MARLON JOSE                    |                                      |
| 4 LOPEZ CARRILLO LAURA YULIANA                   |                                      |
| <b>RNT</b>                                       | <b>Dirección General de Calidad</b>  |
| 1 KNORR BRICEÑO JOLENE                           | 1 RIVAS MORA LUCIA                   |
| <b>Consejo</b>                                   | 2 JARA UDATE ANDRES                  |
| 1 ARIAS LEITON CINTHYA                           | 3 ESCOBAR VALERIO MICHAEL            |
|  | 4 ZUÑIGA GARITA PAULA IRENE          |
|  | 5 STELLER SOLORZANO LEONARDO         |
|  | 6 RODRIGUEZ HERRERA LORENZO          |
|  | 7 PICÓN JIRIK JONATHAN               |
|  | 8 SANCHEZ FALLAS NICOLE              |
|  | 9 QUESADA CUBERO LISETH              |
|  | <b>Secretaría de Actas</b>           |
|  | 1 ZAMORA VEGA GUISELLE               |

## APÉNDICE B

### Cuestionario Aplicado sobre los componentes de Control Interno ASCI-2024 con formato de excel en la herramienta e-encuesta.com

| Componente | Evaluación del componente Ambiente de Control  | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|------------|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección    | <p><b>I. Ambiente de Control :</b></p> <p>Es el entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente <u>es la base de la administración de riesgos</u>, pues proporciona disciplina y estructura, además, impacta en todos los componentes de la gestión de riesgo.</p>  | Sí se Cumple | Se Cumple Parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 1          | ¿Usted como funcionario tiene una actitud positiva y de apoyo para el Control Interno?   |              |                        |                   |              |
| 2          | ¿Los titulares subordinados (Directores, Jefes ) permiten un adecuado desarrollo para el sistema de Control Interno, para una administración estricta y metódica?  |              |                        |                   |              |
| 3          | ¿Su superior inmediato (Jefe, Director) demuestra en su gestión diaria, su compromiso con el Control Interno, esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento del Sistema de Control Interno (SCI), por ejemplo: hace revisiones en las diferentes etapas, se establecen las responsabilidades de los funcionarios, participa activamente durante el proceso? |              |                        |                   |              |
| 4          | ¿Conoce la importancia del Control Interno en el desarrollo de sus gestiones ordinarias, para contribuir al logro de los objetivos de su unidad?   |              |                        |                   |              |
| 5          | ¿En la Sutel se ha dado a conocer el código de ética u otros similares <u>como factores formales</u> ; para promover y fortalecer la ética institucional ? Ejemplo de factores formales: cadena de mando, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglamentos, estructura de la organización, autoridad formal, comunicación oficial.   |              |                        |                   |              |
| 6          | ¿En la Sutel en algún momento ya sea en la inducción o posterior a su ingreso, se le ha entregado el Código de Ética en formato impreso o digital para su conocimiento?  |              |                        |                   |              |
| 7          | ¿En la Sutel se les informa a los funcionarios la importancia y las responsabilidades que les corresponden según el Código de Ética?   |              |                        |                   |              |
| 8          | ¿Usted como funcionario en su dependencia realiza sus funciones y actuaciones ajustados a los valores incluidos en el código de ética?   |              |                        |                   |              |
| 9          | ¿Conoce usted que existe un mecanismo formal en Sutel para denunciar comportamientos contrarios a la ética?  |              |                        |                   |              |
| 10         | ¿Conoce usted sobre la existencia de normativa en la Sutel que promueva una pronta solución a situaciones que atentan contra la ética?   |              |                        |                   |              |

| Componente | Evaluación del componente Ambiente de Control   | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|------------|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección    | <p><b>I. Ambiente de Control :</b></p> <p>Es el entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente <u>es la base de la administración de riesgos</u>, pues proporciona disciplina y estructura, además, impacta en todos los componentes de la gestión de riesgo.</p>                                 | Sí se Cumple | Se Cumple Parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 11         | <p>¿Usted como funcionario considera que se cumple con la Misión de la Sutel?</p> <p><i>"Somos el regulador de telecomunicaciones y la autoridad sectorial de competencia, gestores del espectro radioeléctrico y administradores del fondo de acceso y servicio universal, en procura de un mercado eficiente y en beneficio de todos los habitantes".</i></p> |              |                        |                   |              |
| 12         | ¿Conoce usted de actividades de sensibilización, interiorización y capacitación relacionadas con la ética organizacional, donde se de a conocer la Misión, Visión y los Valores institucionales de la Sutel?  |              |                        |                   |              |
| 13         | ¿En su dependencia, el superior inmediato (jefe o director) en sus actuaciones procura "Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal".   |              |                        |                   |              |
| 14         | ¿En su dependencia, el superior inmediato (jefe o director) realiza acciones para "Exigir confiabilidad y oportunidad de la información".   |              |                        |                   |              |
| 15         | ¿En su dependencia, el superior inmediato (jefe o director) realiza acciones para "Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones".   |              |                        |                   |              |
| 16         | ¿En su dependencia, el superior inmediato (jefe o director) realiza acciones para "Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico".   |              |                        |                   |              |
| 17         | ¿Usted realiza sus funciones ordinarias en su dependencia, considerando los componentes del Sistema de Control Interno?   |              |                        |                   |              |
| 18         | ¿Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"   |              |                        |                   |              |
| 19         | ¿En su dependencia se le ha dado a conocer el procedimiento para la atención de denuncias éticas en la institución, con base al oficio 09960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021?  |              |                        |                   |              |
| 20         | ¿Se le ha aplicado la evaluación de desempeño mediante el instrumento institucional para tal efecto?  |              |                        |                   |              |

| Componente | Evaluación del componente Ambiente de Control  | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|------------|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección    | I. Ambiente de Control :<br><br>Es el entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente <u>es la base de la administración de riesgos</u> , pues proporciona disciplina y estructura, además, impacta en todos los componentes de la gestión de riesgo. | Sí se Cumple | Se Cumple Parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 21         | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo?   |              |                        |                   |              |
| 22         | ¿Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos?   |              |                        |                   |              |
| 23         | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) procura que las funciones, procesos o actividades sean equilibradas y se distribuyan entre los diferentes puestos?  |              |                        |                   |              |
| 24         | ¿Usted considera que la estructura orgánica (organigrama) de la Sutel actualmente es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad?   |              |                        |                   |              |
| 25         | ¿Esta de acuerdo con el esquema de la jerarquización y la división de las funciones de su dependencia?   |              |                        |                   |              |
| 26         | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?  |              |                        |                   |              |
| 27         | En su dependencia se fomenta la formación académica de los funcionarios que le permita aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable en los documentos, informes , entre otros en las fechas establecidas.  |              |                        |                   |              |

|         | <b>Evaluación del componente Valoración del Riesgo</b>  | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|---------|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección | <b>II. Valoración del Riesgo:</b><br>Es la identificación y análisis de los riesgos que enfrenta una institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos.                          | Si se Cumple | Se cumple parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 1       | ¿En su dependencia usted como encargado del proceso para la valoración del riesgo conduce la identificación y el análisis de los riesgos internos y externos que pueda enfrentar la institución?                                    |              |                        |                   |              |
| 2       | ¿En su dependencia son considerados los riesgos relevantes para la consecución o no de los objetivos a nivel de la dependencia o institucionalmente?  |              |                        |                   |              |
| 3       | ¿En su dependencia se conocen los objetivos y metas a cargo y los toman en cuenta en la valoración de riesgos de los procesos de su unidad?   |              |                        |                   |              |
| 4       | ¿En los últimos tres años usted ha participado en una encuesta del SEVRI, cuestionario de conocimiento o capacitación sobre el SEVRI?   |              |                        |                   |              |
| 5       | ¿Se realiza la evaluación de riesgos de los principales procesos o proyectos en su dependencia?   |              |                        |                   |              |
| 6       | ¿Al aplicar el SEVRI en los procesos de su dependencia, se identifican los riesgos, que pueden obstaculizar, o impedir el cumplimiento parcial o completamente, para el logro de los objetivos programados a corto y mediano plazo? |              |                        |                   |              |
| 7       | ¿En su dependencia se analizan la Probabilidad de su ocurrencia e Impacto de los eventos para determinar si deben ser administrados o no?   |              |                        |                   |              |
| 8       | ¿En la evaluación del SEVRI los procesos y/o proyectos, se han evaluado eventos relacionados con ética y valores, posibilidades de omisiones y fraudes en los procesos?   |              |                        |                   |              |
| 9       | ¿En la evaluación del Riesgo del SEVRI en su proceso y/o proyectos se han considerado posibles eventos que puedan afectar la continuidad del negocio?   |              |                        |                   |              |
| 10      | ¿En su dependencia al realizar la evaluación de riesgos, valora la efectividad y eficacia de los controles actuales, para determinar el nivel de riesgo residual?   |              |                        |                   |              |

|         | <b>Evaluación del componente Valoración del Riesgo</b>  | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|---------|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección | <b>II. Valoración del Riesgo:</b><br>Es la identificación y análisis de los riesgos que enfrenta una institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos.                | Sí se Cumple | Se cumple parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 11      | ¿En su dependencia los procesos y/o proyectos, con eventos de riesgos asignados como "Alto" y "Serio" se les prepara un plan de administración del Riesgo para aplicar medidas que mitiguen (reducen) el nivel de riesgo? |              |                        |                   |              |
| 12      | ¿En su dependencia el titular subordinado realizan periódicamente el seguimiento o cumplimiento de las medidas de mitigación para minimizar los riesgos?  |              |                        |                   |              |
| 13      | ¿En su dependencia el titular subordinado brinda los recursos necesarios para los riesgos con nivel de riesgo residual Alto y Serio   |              |                        |                   |              |
| 14      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) coordina el seguimiento de los riesgos con un nivel de riesgo residual de Alto y Serio obtenidos en la Valoración de Riesgos?  |              |                        |                   |              |
| 15      | ¿Se valora por el titular subordinado el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad?  |              |                        |                   |              |
| 16      | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Administración de Riesgos, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución?          |              |                        |                   |              |

|         | <b>Evaluación del componente Actividades de Control</b>  | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|---------|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección | <b>III. Actividades de Control :</b><br>Son las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos. | Sí se Cumple | Se Cumple Parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 1       | ¿En su dependencia las Actividades de Control dadas en la LGCI, se comunican a los funcionarios que deben aplicarlos en el desempeño de sus cargos? 45 pregunta  |              |                        |                   |              |
| 2       | ¿En su dependencia usted conoce si los procedimientos cuando se requieren son revisados, ajustados, actualizados y comunicados a los ejecutores?   |              |                        |                   |              |
| 3       | ¿En su dependencia los funcionarios responsables de realizar las medidas de administración de riesgos cuando se requieren, comunican al superior inmediato cuando hay desviaciones de cumplimiento?                        |              |                        |                   |              |
| 4       | ¿En su dependencia los funcionarios responsables de ejecutar las actividades de control, comunican al superior inmediato cuando es necesario reforzar los controles, descontinuar alguno o implementar nuevos?             |              |                        |                   |              |
| 5       | ¿Las actividades de control que se realizan en su dependencia brindan mayores beneficios que costos?   |              |                        |                   |              |
| 6       | ¿En su dependencia los controles implementados en el proceso y/o proyectos que se ejecutan se encuentran documentados?   |              |                        |                   |              |
| 7       | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) comunica a los funcionarios los riesgos o eventos identificados como Alto y Serios o bien los más relevantes?   |              |                        |                   |              |
| 8       | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) ha dado instrucciones para que durante la ejecución sus funciones se registren y documenten en lapso de tiempo adecuado y conveniente?  |              |                        |                   |              |
| 9       | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) mantiene una supervisión constante sobre los procesos de su dependencia, que le permite tomar las acciones necesarias en caso de desviaciones, en el momento oportuno?            |              |                        |                   |              |
| 10      | ¿En su dependencia las acciones de mejora son revisadas y actualizadas por el titular subordinada cuando se generan, para establecer posibles desviaciones en el cumplimiento con respecto a las fechas de ejecución?      |              |                        |                   |              |
| 11      | ¿En su dependencia el Plan de Acciones de Mejora (PAM) cuando se genera es comunicado por su superior inmediato (jefe o director)?   |              |                        |                   |              |

|                | <b>Evaluación del componente Sistemas de Información</b>   | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|----------------|--|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| <b>Sección</b> | <b>IV. Sistemas de Información:</b><br><br><b>Los sistemas de información son los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna ejecutan las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos)</b> | Sí se Cumple | Se Cumple Parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 1              | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas?   |              |                        |                   |              |
| 2              | ¿La información que se recopila, procesa y genera en su dependencia cumple con los requisitos de confiabilidad, oportunidad y utilidad?  |              |                        |                   |              |
| 3              | ¿Se cuenta con algún control para que la información que se genera en su dependencia, se comunique oportunamente a las dependencias internas y externas?   |              |                        |                   |              |
| 4              | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, que usted utiliza incluyen controles desde su diseño hasta su operación?   |              |                        |                   |              |
| 5              | ¿Utiliza en su dependencia mecanismos de control apropiados para generar información confiable, oportuna y útil?   |              |                        |                   |              |
| 6              | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, que utilizan en sus procesos, le facilitan la toma de decisiones?  |              |                        |                   |              |
| 7              | ¿Los mecanismos de comunicación promovidos por su dependencia, permiten la atención de solicitudes de usuarios internos y externos de manera oportuna y segura?  |              |                        |                   |              |
| 8              | ¿En el proceso que ejecuta se implementa algún mecanismo de comunicación para recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas, objetivos, entre otros?   |              |                        |                   |              |
| 9              | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, son utilizados en su proceso que aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad de la información?  |              |                        |                   |              |
| 10             | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, son utilizados en los procesos que dan actualmente la seguridad que éstos se encuentran bien resguardados para la protección de la información?  |              |                        |                   |              |

|         | <b>Evaluación del componente Seguimiento del SCI</b>  | 100%         | Del 51% al 99%         | De 1% al 50%      | 0%           |
|---------|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Sección | V. Seguimiento del SCI:<br><b>Es el proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a mediano y largo del plazo de acuerdo a sus acciones de mejora definidas en el tiempo.</b>   | Sí se Cumple | Se Cumple Parcialmente | Casi no se Cumple | No se Cumple |
| 1       | ¿En su dependencia se tiene o se ha implementado algún mecanismo de control para la el seguimiento del cumplimiento de recomendaciones de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Auditoría Externa?  |              |                        |                   |              |
| 2       | ¿En su dependencia se realiza la Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) anualmente?   |              |                        |                   |              |
| 3       | ¿En su dependencia se aplican mecanismos de seguimiento de las tareas que le son asignadas?   |              |                        |                   |              |
| 4       | ¿En su dependencia el Plan de Acciones de Mejora (PAM), es utilizado para atender las debilidades de control interno identificadas?   |              |                        |                   |              |
| 5       | ¿En su dependencia existen controles que le permitan vigilar que las políticas, procedimientos y mecanismos establecidos aplicados por los funcionarios durante la gestión diaria?  |              |                        |                   |              |
| 6       | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución?  |              |                        |                   |              |
| 7       | ¿En su dependencia los controles aplicados en su proceso, se valoran periódicamente para determinar si son eficaces, oportunos, veraces y objetivos para que faciliten la toma de decisiones?   |              |                        |                   |              |
| 8       | ¿En su dependencia los encargados de los procesos realizan la comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente.                             |              |                        |                   |              |
| 9       | En su dependencia se realiza el seguimiento de las autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI.   |              |                        |                   |              |
| 10      | En su dependencia cuando el encargado del proceso <u>detecta alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno</u> , emprende oportunamente las <u>acciones preventivas o correctivas</u> pertinentes para fortalecer el SCI,                                   |              |                        |                   |              |
| 11      | ¿En su dependencia cuando se asignan recomendaciones de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Auditoría Externa, estas son asignadas por el titular subordinado a los encargados de los procesos para ser atendidas oportunamente en los plazos establecidos? |              |                        |                   |              |

## APÉNDICE C

### Formato del Plan de Acción de Mejora

| <b>Superintendencia de Telecomunicaciones</b><br><b>Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024</b>   |                          |                   |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|--|--------------------------|-------------------|----------------|---------------------------|------------------|-----------------------------|--------------|--|---|----------------------|
| <br>Dependencia: _____<br>Fecha de elaboración: <u>Julio-2024</u> |                          |                   |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>Componente</b>  | <b>Pregunta evaluada</b> | <b>Nivel</b>      | <b>Detalle</b> | <b>Acciones de Mejora</b> | <b>Indicador</b> | <b>Fecha</b>                |              | <b>Responsable de realizar la Acción</b> | <b>Responsable del acatamiento de la Acción</b> | <b>Observaciones</b> |
|  |                          |                   |                |                           |                  | <b>Inicio</b>               | <b>Final</b> |  |   |                      |
| <b>Ambiente de Control</b>   |                          | Casi No se Cumple |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|  |                          | No se Cumple      |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>Valoración del Riesgo</b>   |                          | Casi No se Cumple |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|  |                          | No se Cumple      |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>Actividades de Control</b>  |                          | Casi No se Cumple |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|  |                          | No se Cumple      |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>Sistemas de Información</b>   |                          | Casi No se Cumple |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|  |                          | No se Cumple      |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>Seguimiento del SCI</b>   |                          | Casi No se Cumple |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|  |                          | No se Cumple      |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b>  |                          |                   |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
| <b>Equipo gestor y enlace</b>  |                          |                   |                |                           |                  | <b>Titular Subordinado</b>  |              |  |   |                      |
| <b>Nombres:</b> _____  |                          |                   |                |                           |                  | <b>Nombre y firma</b> _____ |              |  |   |                      |
|  |                          |                   |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |
|  |                          |                   |                |                           |                  |                             |              |  |   |                      |

## **APÉNDICE D**

### **Planes de Acción de Mejora PAM-2024**

#### Unidad: Secretaría de Actas

Superintendencia de Telecomunicaciones  
*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024*



Unidades Adscritas al Consejo  
Unidad de Secretaría de Actas:

Validación por el Titular Subordinado :

Fecha de elaboración: Julio-2024  
Luis Cascante Alvarado

| Componente                    | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora   | Indicador                                     | Fecha      |            | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-------------------------------|-------------------|---|--|---|------------|------------|-----------------------------------|--|
|                               |                   |   |  |   | Inicio     | Final      |                                   |  |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>    | Casi No se Cumple | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?   | PASA-1. Solicitar el nombramiento del personal necesario para poder distribuir todas las actividades de los procesos de Secretaría y poder cumplir en tiempo y forma con todas las responsabilidades y plazos concernientes a esta Unidad.   | Comunicación de situación del RRHH            | 01/01/2025 | 30/03/2025 | Luis Cascante A.                  | Jefatura de Secretaría Luis Cascante A.  |
|                               | Casi No se Cumple | En su dependencia se fomenta la formación académica de los funcionarios que le permita aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable en los documentos, informes , entre otros en las fechas establecidas. | PASA-2. olicitar la capacitación en el DNC relacionado con las herramientas que permitan generar la espertiz necesaria para realizar controles y mecanismos, esto para cumplir en tiempo y forma con las responsabilidades de la Secretaría. | Formulario DNC                                | 30/01/2024 | 17/07/2025 | Luis Cascante A.                  | Jefatura de Secretaría Luis Cascante A.  |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b> | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) comunica a los funcionarios los riesgos o eventos identificados como Alto y Serios o bien los más relevantes?  | PASA-3. Comunicar por medio de reuniones y correos electrónicos a los funcionarios los riesgos o eventos identificados como Alto y Serios o bien los más relevantes.   | Comunicado sobre eventos con NRR Serio y Alto | 01/01/2025 | 30/12/2025 | Luis Cascante A.                  | Jefatura de Secretaría Luis Cascante A.  |

#### PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

##### Equipo gestor

##### Titular Subordinado

|                      |       |                        |       |
|----------------------|-------|------------------------|-------|
| Nombres:             | Firma | Nombres:               | Firma |
| Guiselle Vega Zamora |       | Luis Cascante Alvarado |       |

## Unidad: Unidad de Comunicación

Superintendencia de Telecommunicaciones

Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024



Unidades Adscritas al Consejo  
Unidad de Comunicación

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por Responsable del Proceso: Eduardo Castellón Ruiz

| Componente            | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora  | Indicador                            | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-----------------------|-------------------|---|---|--------------------------------------|--------|--------|-----------------------------------|--|
|                       |                   |   |   |                                      | Inicio | Final  |                                   |  |
| AMBIENTE DE CONTROL   | No se Cumple      | ¿Conoce usted que exista un mecanismo formal en Sutel para denunciar comportamientos contrarios a la ética?   | PAC-01. Elaborar oficio a los funcionarios de la Unidad de Comunicación señalando el mecanismo formal en Sutel para denunciar comportamientos contrarios a la ética | Comunicado sobre los mecanismos      | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Conoce usted sobre la existencia de normativa en la Sutel que promueva una pronta solución a situaciones que atentan contra la ética?  | PAC-02 Elaborar oficio a los funcionarios de la Unidad de Comunicación informando la existencia en Sutel para denunciar comportamientos contrarios a la ética       | Comunicado sobre la normativa        | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"   | PAC-03 Enviar formato de comunicación sobre las actividades realizadas al Jerarca   | Formato DNA enviado                  | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia se le ha dado a conocer el procedimiento para la atención de denuncias éticas en la institución, con base al oficio 09960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021?  | PAC-04 Elaborar oficio a los funcionarios de la Unidad de Comunicación informando el mecanismo formal en Sutel para denunciar comportamientos contrarios a la ética | Comunicado sobre mecanismo           | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo?  | PAC-05 Enviar el formulario Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje (DNA) a Recursos Humanos  | Formato DNA enviado                  | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos?  | PAC-06 Elaborar de un oficio señalando la existencia de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos  | Comunicado sobre Mauales             | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) procura que las funciones procesos o actividades sean equilibradas y se distribuyan entre los diferentes puestos?  | PAC-07 Elaborar formato de comunicación sobre las actividades realizadas al Jerarca   | Formato enviado                      | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Usted considera que la estructura orgánica (organigrama) de la Sutel actualmente es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad?  | PAC-08 Comunicar al Consejo que no se cuente con el Recurso Humano suficiente en la dependencia y proponer una gestión aceptable con los recursos actuales          | Comunicado limitación de personal    | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿Esta de acuerdo con el esquema de la jerarquización y la división de las funciones de su dependencia?  | PAC-09 Comunicar al Consejo que no se cuente con el Recurso Humano suficiente en la dependencia y proponer una gestión aceptable con los recursos actuales          | Comunicado limitación de personal    | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | En su dependencia se fomenta la formación académica de los funcionarios que le permita aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable en los documentos, informes , entre otros en las fechas establecidas. | PAC-10 Enviar el formulario Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje (DNA) a Recursos Humanos  | Formato DNA enviado                  | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
| VALORACION DEL RIESGO | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) coordina el seguimiento de los riesgos con un nivel de riesgo residual de Alto y Serio obtenidos en la Valoración de Riesgos?  | PAC-11 Comunicar al Jerarca sobre el seguimiento de riesgos de la dependencia   | Comunicado realizado del seguimiento | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                       | No se Cumple      | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Administración de Riesgos, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución?                                | PAC-12 Comunicar al Jerarca sobre las acciones realizadas por la dependencia  | Comunicado realizado del PAR         | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |

Superintendencia de Telecomunicaciones

Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024

Unidades Adscritas al Consejo  
Unidad de Comunicación

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por Responsable del Proceso: Eduardo Castellón Ruiz

| Componente             | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora  | Indicador                                     | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|------------------------|-------------------|---|---|---|--------|--------|-----------------------------------|--|
|                        |                   |   |   |   | Inicio | Final  |                                   |  |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | No se Cumple      | ¿En su dependencia los funcionarios responsables de ejecutar las actividades de control, comunican al superior inmediato cuando es necesario reforzar los controles, descontinuar alguno o implementar nuevos?        | PAC-13 Hacer una revisión en los procesos de la dependencia que se ejecutan y aplicar puntos de control necesarios para informar al Jefe                              | Proceso revisado                              | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                        | No se Cumple      | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) comunica a los funcionarios los riesgos o eventos identificados como Alto y Serios o bien los más relevantes?  | PAC-14 Comunicar por medio de reuniones y/o correos electrónicos a los funcionarios los riesgos o eventos identificados como Alto y Serios o bien los más relevantes. | Comunicado sobre eventos con NRR Serio y Alto | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                        | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) ha dado instrucciones para que durante la ejecución de sus funciones se registren y documenten en lapso de tiempo adecuado y conveniente?                                    | PAC-15 Mantener un registro de instrucciones y plazos de las asignación de tareas identificadas cuando sean atendidas y remitirlo al Consejo.                         | Registro de tareas realizadas                 | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                        | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) mantiene una supervisión constante sobre los procesos de su dependencia, que le permite tomar las acciones necesarias en caso de desviaciones, en el momento oportuno?       | PAC-16 Elaborar un informe anual con el detalle del resultado de la Unidad de Comunicación  | Informe anual de resultados                   | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                        | No se Cumple      | ¿En su dependencia las acciones de mejora son revisadas y actualizadas por el titular subordinada cuando se generan, para establecer posibles desviaciones en el cumplimiento con respecto a las fechas de ejecución? | PAC-17 Elaborar un oficio recordando el mecanismo para revisar acciones e identificar posibles desviaciones   | Mecanismo para identificar desviaciones       | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
|                        | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el Plan de Acciones de Mejora (PAM) cuando se genera es comunicado por su superior inmediato (jefe o director)?  | PAC-18 Elaborar un oficio comunicando el PAM  | Comunicación del PAM                          | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |
| SEGUIMIENTO DEL SCI    | Casi No se Cumple | En su dependencia se realiza el seguimiento de las autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI.   | PAC-19 Comunicar un oficio o correo a los funcionarios de la dependencia el seguimiento del PAM según corresponda.  | Seguimiento del PAM                           | ene-25 | dic-25 | Eduardo Castellón                 | Eduardo Castellón                        |

PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

| Equipo gestor                      | Firma | Nombres:               | Firma | Responsable del Proceso |
|------------------------------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|
| Nombres:<br>Eduardo Castellón Ruiz |       | Eduardo Castellón Ruiz |       |                         |

## Unidad: Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)

Superintendencia de Telecomunicaciones  
*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024*



Unidades Adscritas al Consejo

Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por el Titular Subordinado : Jolene Konorr Briceño

| Componente                          | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora   | Indicador  | Fecha   |         | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-------------------------------------|-------------------|---|--|--|---------|---------|-----------------------------------|--|
|                                     |                   |   |  |  | Inicio  | Final   |                                   |  |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>          | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo?  | PRNT-01<br>a.Envíar el Diagnóstico de capacitación de la dependencia .<br>b.Gestionar la capacitación para el funcionario del RNT en contratación administrativa.  | 1. Formulario del DNC<br>2. Gestiones de capacitación realizadas                 | ene.-25 | dic.-25 | Jolene Knorr                      | RH                                       |
|                                     | Casi No se Cumple | ¿Usted considera que la estructura orgánica (organigrama) de la Sutel actualmente es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad?  | PRNT-02 Revisar la funcionalidad de los procesos que se ejecutan en la unidad y proponer una propuesta al superior jerárquico.   | Comunicado de gestión estudio de cargas  | ene.-25 | dic.-25 | Jolene Knorr                      | RH/Jolene Knorr                          |
|                                     | Casi No se Cumple | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?   | PRNT-03 Hacer una revisión de las cargas actuales asignadas a cada funcionario por volumen y valorar las necesidades actuales.   | Comunicado de gestión estudio de cargas  | ene.-25 | dic.-25 | RH/Jolene Knorr                   | Jolene Knorr                             |
|                                     | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia se le ha dado a conocer el procedimiento para la atención de denuncias éticas en la institución, con base al oficio 09960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021?  | PRNT-04<br>a-Remitir al funcionario de RNT el procedimiento aprobado mediante acuerdo 011-044-2023, divulgado por la CIEVAS y la Unidad de Comunicación a todo Sutel.<br><br>b-Remitir correo para instar al funcionario del RNT a participar en la capacitación del procedimiento al funcionario,<br><br>c-Remitir el procedimiento al funcionario vía correo en el 2024. | Comunicación de procedimiento de denuncias éticas.<br><br>Capacitación realizada | ene.-25 | dic.-25 | Cievas/Jolene Knorr               | Jolene Knorr                             |
| <b>SEGUIMIENTO DEL SCI</b>          | No se Cumple      | ¿En su dependencia se tiene o se ha implementado algún mecanismo de control para la el seguimiento del cumplimiento de recomendaciones de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Auditoría Externa?  | PRNT-05 Cumplir con el lineamiento aprobado mediante 09560-SUTEL-SCS-2024 (003-055-2024). <b>No tiene disposiciones, ni recomendaciones de Auditoría Asignadas, no es aplicable.</b>   | Lineamiento atención de recomendaciones aplicado                                 | ene.-25 | dic.-25 | Consejo/Jolene Knorr              | Jolene Knorr                             |
|                                     | No se Cumple      | ¿En su dependencia cuando se asignan recomendaciones de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Auditoría Externa, estas son asignadas por el titular subordinado a los encargados de los procesos para ser atendidas oportunamente en los plazos establecidos? | PRNT-06 Comunicar al funcionario RNT en caso de aplicar (por circunstancias del perfil actual) los lineamientos de seguimiento de recomendaciones y disposiciones para su conocimiento y futura aplicación cuando se requiera*. <b>No tiene disposiciones, ni recomendaciones de Auditoría Asignadas, no es aplicable.</b>   | Comunicación de lineamiento atención recomendaciones                             | ene.-25 | dic.-25 | Consejo/Jolene Knorr              | Jolene Knorr                             |
| <b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b> |                   |   |  |  |         |         |                                   |  |
| <b>Equipo gestor</b>                |                   |   |  | <b>Titular Subordinado</b>   |         |         |                                   |  |
| Nombres:                            |                   | Firma   |  | Nombres:   |         | Firma   |                                   |  |
| Jolene Knorr Briceño                |                   |   |  | Jolene Knorr Briceño   |         |         |                                   |  |

## Unidad: Proveeduría y Servicios Generales

Superintendencia de Telecomunicaciones

*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024*

Unidades DGO

Unidad de Proveeduría:

Fecha de elaboración: Julio-2024Validación por el Titular Subordinado : Juan Carlos Sáenz Chaves

| Componente          | Nivel             | Detalle  | Acciones de Mejora   | Indicador                                     | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|---------------------|-------------------|--|--|---|--------|--------|-----------------------------------|--|
|                     |                   |  |  |   | Inicio | Final  |                                   |  |
| AMBIENTE DE CONTROL | Casi No se Cumple | ¿Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos?   | PAP-01 Comunicar a los funcionarios periodicamente sobre sus funciones co n base a sus puestos, al menos una vez al semestre   | Oficio y/o correo enviado sobre las funciones | ene-25 | dic-25 | Juan Carlos Saenz Ch.             | Juan Carlos Saenz Ch.                    |
|                     | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) procura que las funciones, procesos o actividades sean equilibradas y se distribuyan entre los diferentes puestos?  | PAP-02 Revisar la funcionalidad de los procesos que se ejecutan en la unidad con base al volumen actual de cada funcionario y presentar una propuesta al DGO.  | Propuesta presentada                          | ene-25 | dic-25 | Juan Carlos Saenz Ch.             | Juan Carlos Saenz Ch.                    |
|                     | Casi No se Cumple | ¿Usted considera que la estructura orgánica (organigrama) de la Sutel actualmente es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad?   | PAP-03 Realizar una revisión de las tareas asignadas y de los procesos actuales que se ejecutan en la dependencia según la estructura actual y los recursos actuales.  | Propuesta presentada                          | ene-25 | dic-25 | Juan Carlos Saenz Ch.             | Juan Carlos Saenz Ch.                    |
|                     | No se Cumple      | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?  | PAP-04 Gestionar ante el DGO el estado actual de las funciones de los colaboradores como de sus puestos con base a las cargas de trabajo en el cual se demuestre la carencia del Recurso Humano suficiente en la dependencia | Propuesta presentada                          | ene-25 | dic-25 | Juan Carlos Saenz Ch.             | Juan Carlos Saenz Ch.                    |
|                     | Casi No se Cumple | En su dependencia se fomenta la formación académica de los funcionarios que le permita aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable en los documentos, informes, entre otros en las fechas establecidas. | PAP-05 Elaborar el formulario del DNC<br>Realizar las capacitaciones mediante el plan de necesidades de capacitaciones   | Formulario DNC<br>Capacitaciones realizadas   | ene-25 | dic-25 | Juan Carlos Saenz Ch.             | Juan Carlos Saenz Ch.                    |

### PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

| Equipo gestor            | Titular Subordinado |                          |       |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|-------|
| Nombres:                 | Firma               | Nombres:                 | Firma |
| PEREIRA ARROYO GONZALO   |                     | Juan Carlos Sáenz Chaves |       |
| HERNANDEZ RIVERA RICARDO |                     |                          |       |

## Unidad: Tecnologías de la Información (UTI)

Superintendencia de Telecomunicaciones  
Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024

Unidades DGO

Unidad de Tecnologías de la Información



Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por el Titular Subordinado : Alexander Herrera Céspedes

| Componente                          | Nivel        | Detalle   | Acciones de Mejora   | Indicador                            | Fecha                      |            | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-------------------------------------|--------------|---|--|--------------------------------------|----------------------------|------------|-----------------------------------|--|
|                                     |              |   |  |                                      | Inicio                     | Final      |                                   |  |
| AMBIENTE DE CONTROL                 | No se Cumple | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual? | PAUTI-01. Remitir correo electrónico por la jefatura de la UTI informando a los funcionarios de la UTI respecto a la gestión realizada en el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023 denominado Remisión de informe sobre la necesidad de creación de plazas y riesgos asociados en la Dirección General de Operaciones. | Solicitud de necesidades de personal | 22/12/2024                 | 28/03/2025 | Steven Montoya Araya              | Alexander Herrera Céspedes               |
| <b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b> |              |   |  |                                      |                            |            |                                   |  |
| <i>Equipo gestor</i>                |              |   | Firma  |                                      | Nombres:                   |            | Titular Subordinado               |  |
| Nombres:                            |              |   |  |                                      | Nombres:                   |            | Firma                             |  |
| Steven Montoya Céspedes             |              |   |  |                                      | Alexander Herrera Cespedes |            |                                   |  |

## Unidad: Planificación Presupuesto y Control Interno (PPCI)

Superintendencia de Telecomunicaciones

*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024*



Unidades DGO

Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno:

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por el Titular Subordinado : Lianette Medina Zamora

| Componente            | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora  | Indicador   | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción                | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-----------------------|-------------------|---|---|---|--------|--------|--|--|
|                       |                   |   |   |   | Inicio | Final  |  |  |
| AMBIENTE DE CONTROL.  | Casi No se Cumple | ¿Conoce usted de actividades de sensibilización, interiorización y capacitación relacionadas con la ética organizacional, donde se da a conocer la Misión, Visión y los Valores institucionales de la Sutel?                                    | PAPL-01 a) Solicitar a la Unidad de RRHH y Comunicación apoyo para brindar información sobre el Marco Orientador del PEI.<br>b) Ejecutar las acciones que correspondan para brindar la información. | Solicitud para divulgar el MO del PEI.                  | dic-24 | ene-25 | Sharon Jiménez D., Especialista de Planificación | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |
|                       | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia se le ha dado a conocer el procedimiento para la atención de denuncias éticas en la institución, con base al oficio 09960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021?  | PAPL-02 Comunicar a los funcionarios de PPCI la información sobre las denuncias éticas (9960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021).   | Comunicado sobre procedimiento DE                       | dic-24 | ene-25 | Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Se le ha aplicado la evaluación de desempeño mediante el instrumento institucional para tal efecto?  | PAPL-03 Comunicar a los funcionarios el instrumento institucional sobre evaluación de desempeño.  | Comunicado sobre instrumento de Evaluación de desempeño | dic-24 | ene-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.                | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo?  | PAPL-04 Implementación de un programa de formación para la unidad de PPCI. Solicitar a RRHH se pronuncie sobre el Diagnóstico de necesidades de capacitación que le fue enviado.                    | Comunicado sobre DNC                                    | ene-25 | mar-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.                | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) procura que las funciones, procesos o actividades sean equilibradas y se distribuyan entre los diferentes puestos?   | PAPL-05 Reiterar al DGO la situación de la necesidad de profesionales adicionales en la unidad de PPCI.   | Comunicado sobre las necesidades de Personal            | ene-25 | mar-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.                | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Usted considera que la estructura orgánica (organigrama) de la Sutel actualmente es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad?  | PAPL-06 Enviar un oficio al DGO resaltando la necesidad de efectuar estudios de mejora en el organigrama, valorando la gestión por procesos y administración por resultados.                        | Comunicado sobre estructura organizativa.               | ene-25 | mar-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.                | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?   | PAPL-07 Reiterar al DGO la situación de la necesidad de profesionales adicionales en el unidad de PPCI.   | Comunicado sobre las necesidades de Personal            | ene-25 | mar-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.                | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
| VALORACION DEL RIESGO | Casi No se Cumple | En su dependencia se fomenta la formación académica de los funcionarios que le permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable en los documentos, informes , entre otros en las fechas establecidas. | PAPL-08 Solicitar a la Unidad de RRHH y Comunicación apoyo para brindar información sobre la importancia de control interno, el diseño y aplicación de controles.                                   | Solicitud para comunicar la importancia del CI.         | ene-25 | mar-25 | Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Se valora por el titular subordinado el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad?  | PAPL-09 Divulgar los informes de avances del PAR, al personal de PPCI.  | Divulgación del PAR de PPCI                             | oct-24 | dic-24 | Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |
|                       | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Administración de Riesgos, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución?                                | PAPL-10 Integrar las recomendaciones de Control Interno: PAM y PAR, crear una base de datos y enviar reportes semestrales al personal de PPCI.  | Base de datos construida                                | ene-25 | mar-25 | Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |

Superintendencia de Telecomunicaciones  
Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024



Unidades DGO

Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno:

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por el Titular Subordinado : Lianette Medina Zamora

| Componente                          | Nivel             | Detalle  | Acciones de Mejora  | Indicador   | Fecha                      |        | Responsable de realizar la Acción  | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-------------------------------------|-------------------|--|---|---|----------------------------|--------|--|--|
|                                     |                   |  |   |   | Inicio                     | Final  |  |  |
| ACTIVIDADES DE CONTROL              | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el Plan de Acciones de Mejora (PAM) cuando se genera es comunicado por su superior inmediato (jefe o director)?   | PAPL-11 Divulgar los informes de avances del PAM al personal de PPCI.   | Divulgación del PAM de PPCI   | oct-24                     | dic-24 | Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno                                       | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN             | No se Cumple      | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas?   | PAPL-12 Solicitar a la unidad de TI la valoración de los procesos de PPCI, para posible automatización.   | Comunicado sobre las necesidades de automatización de procesos      | abr-25                     | jun-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.  | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                                     | Casi No se Cumple | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, son utilizados en su proceso que aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad de la información?              | PAPL-13 Revisar los procesos seleccionados en el SEVRI, para reforzar los controles que se aplican.   | Revisión de los controles por proceso prioritario                   | II Semestre 2025           |        | Sharon Jimenez Delgado<br>Ana Calvo Calvo<br>Oscar Moreira M.<br>Profesionales de PPCI | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                                     | Casi No se Cumple | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, son utilizados en los procesos que dan actualmente la seguridad que éstos se encuentran bien resguardados para la protección de la información?                      | PAPL-14 Solicitar a los profesionales de PPCI, la identificación de eventos presentados en el uso de los sistemas que puedan causar afectación en la seguridad y resguardo de la información.                       | Identificación de eventos   | II Semestre 2025           |        | Sharon Jimenez Delgado<br>Ana Calvo Calvo<br>Oscar Moreira M.<br>Profesionales de PPCI | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
| SEGUIMIENTO DEL SCI                 | No se Cumple      | ¿En su dependencia se tiene o se ha implementado algún mecanismo de control para la el seguimiento del cumplimiento de recomendaciones de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Auditoría Externa?           | PAPL-15 Realizar Lineamientos para seguimiento de disposiciones y recomendaciones de órganos de fiscalización.  | Lineamientos de disposiciones y recomendaciones                     | oct-24                     | dic-24 | Oscar Moreira M., Profesional de Control Interno                                       | Lianette Medina Z., jefa PPCI.           |
|                                     | No se Cumple      | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución?                   | PAPL-16 Asignar las acciones del PAM para su ejecución y comunicarlas al equipo de trabajo de PPCI.   | Asignación de tareas PPCI   | dic-24                     | mar-25 | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.  | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                                     | No se Cumple      | ¿En su dependencia los controles aplicados en su proceso, se valoran periódicamente para determinar si son eficaces, oportunos, veraces y objetivos para que faciliten la toma de decisiones?                                      | PAPL-17 Revisar los procesos seleccionados en el SEVRI, para reforzar los controles que se aplican.   | Revisión de los controles por proceso prioritario                   | II Semestre 2025           |        | Sharon Jimenez Delgado<br>Ana Calvo Calvo<br>Oscar Moreira M.<br>Profesionales de PPCI | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
|                                     | No se Cumple      | En su dependencia cuando el encargado del proceso detecta alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno, emprende oportunamente las acciones preventivas o correctivas pertinentes para fortalecer el SCI, | PAPL-18 Solicitar a los profesionales de PPCI, la identificación de desviaciones o deficiencia que se han presentado en la ejecución de los procesos. Identificando las causas y posibles medidas para la atención. | Revisión de las desviaciones o deficiencias por proceso prioritario | II Semestre 2025           |        | Sharon Jimenez Delgado<br>Ana Calvo Calvo<br>Oscar Moreira M.<br>Profesionales de PPCI | Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.        |
| <b>PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN</b> |                   |  |   |   |                            |        |  |  |
| <b>Equipo gestor</b>                |                   | <b>Firma</b>   |   |   | <b>Titular Subordinado</b> |        | <b>Firma</b>   |  |
| Nombres:                            |                   | Firma  |   |   | Nombres:                   |        | Firma  |  |
| Sharon Jiménez Delgado              |                   | Lianette Medina  |   |   |                            |        |  |  |

## Dependencias de la DGO

### Unidad: Recursos Humanos (RH)

Superintendencia de Telecomunicaciones  
*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024*



Unidades DGO

Unidad de RRHH:

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por el Titular Subordinado : Priscilla Calderón Marchena

| Componente            | Nivel             | Detalle  | Acciones de Mejora   | Indicador                                     | Fecha      |            | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-----------------------|-------------------|--|--|---|------------|------------|-----------------------------------|--|
|                       |                   |  |  |   | Inicio     | Final      |                                   |  |
| AMBIENTE DE CONTROL   | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo? | PARH-01 Realizar el DNA tomando en cuenta la evaluación de desempeño   | Formulario DNA                                | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Karen Murillo                     | Priscilla Calderón                       |
|                       | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) procura que las funciones, procesos o actividades sean equilibradas y se distribuyan entre los diferentes puestos?              | PARH-02 Comunicar la distribución de funciones según la priorización y el recurso disponible   | Instrucciones sobre distribución de funciones | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Priscilla Calderón                | Priscilla Calderón                       |
|                       | No se Cumple      | ¿Usted considera que la estructura orgánica (organigrama) de la Sutel actualmente es apropiada, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad?                 | PARH-03 Comunicar al Consejo que no se cuenta con el Recurso Humano suficiente en la Unidad de Recursos Humanos                      | Comunicado limitación de personal             | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Priscilla Calderón                | Alan Cambronero                          |
|                       | No se Cumple      | ¿Esta de acuerdo con el esquema de la jerarquización y la división de las funciones de su dependencia?   | PARH-04 Reorganizar los recursos actuales de la Unidad para enfocarse en tareas prioritarias   | Comunicado Priorización de funciones          | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Priscilla Calderón                | Priscilla Calderón                       |
|                       | No se Cumple      | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?  | PARH-05 Priorizar que se realicen los concursos de Recursos Humanos para contar con más personal                                     | concurso realizado                            | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Melissa Mora                      | Priscilla Calderón                       |
| VALORACION DEL RIESGO | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el titular subordinado realizan periódicamente el seguimiento o cumplimiento de las medidas de mitigación para minimizar los riesgos?                 | PARH-06 Revisar el avance de las medidas establecidas en el PAR  | PAR   | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Melissa Mora                      | Priscilla Calderón                       |
|                       | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el titular subordinado brinda los recursos necesarios para los riesgos con nivel de riesgo residual Alto y Serio                                      | PARH-07 Coordinar los recursos necesarios de la Unidad para trabajar los riesgos altos y serios, cuando existan (actualmente no hay) | N/A   | N/A        | N/A        | N/A                               | N/A                                      |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) coordina el seguimiento de los riesgos con un nivel de riesgo residual de Alto y Serio obtenidos en la Valoración de Riesgos?   | PARH-08 Coordinar los recursos necesarios de la Unidad para trabajar los riesgos altos y serios, cuando existan (actualmente no hay) | N/A   | N/A        | N/A        | N/A                               | N/A                                      |
|                       | Casi No se Cumple | ¿Se valora por el titular subordinado el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad?   | PARH-09 Dar seguimiento al PAR de la Unidad de RH. (No aplica porque RRHH no tiene PAR)  | N/A   | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Melissa Mora                      | Priscilla Calderón                       |

## Autoevaluación del Sistema de Control Interno ASCI- 2024



### Superintendencia de Telecomunicaciones Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024



Unidades DGO

Unidad de RRHH:

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación por el Titular Subordinado : Priscilla Calderón Marchena

| Componente              | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora  | Indicador                                      | Fecha      |            | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-------------------------|-------------------|---|---|--|------------|------------|-----------------------------------|--|
|                         |                   |   |   |  | Inicio     | Final      |                                   |  |
| ACTIVIDADES DE CONTROL  | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia las Actividades de Control dadas en la LGCI, se comunican a los funcionarios que deben aplicarlos en el desempeño de sus cargos?   | PARH-10 Comunicar a las funcionarias de RH las actividades de control dispuesta en la Ley General de Control Interno  | Comunicación sobre actividades de control      | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Priscilla Calderón                | Priscilla Calderón                       |
|                         | No se Cumple      | ¿En su dependencia usted conoce si los procedimientos cuando se requieren son revisados, ajustados, actualizados y comunicados a los ejecutores?  | PARH-11 Actualizar y comunicar los procedimientos que lo requieren según los cambios establecidos en la Ley Marco de Empleo Público                           | Actualización de procedimientos                | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Melissa Mora                      | Priscilla Calderón                       |
|                         | No se Cumple      | ¿Las actividades de control que se realizan en su dependencia brindan mayores beneficios que costos?  | PARH-12 Realizar la valoración de costos beneficios cuando se tengan actividades con riesgo residual alto y serio (actualmente la unidad de RRHH no hay PAR ) | N/A  | N/A        | N/A        | N/A                               | N/A                                      |
|                         | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) ha dado instrucciones para que durante la ejecución sus funciones se registren y documenten en lapso de tiempo adecuado y conveniente?               | PARH-13 Remitir una vez notificada una solicitud en un plazo de 3 días máximo las instrucciones cuando se requiere  | Comunicado de instrucción y plazo de ejecución | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Priscilla Calderón                | Priscilla Calderón                       |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | No se Cumple      | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, generan la información requerida para el cumplimiento de las funciones encomendadas?  | PARH-14 Analizar con el profesional a cargo posibles mejoras en en ERP tomando en cuenta los recursos disponibles   | Borrador de análisis de mejoras del ERP        | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Karen Murillo                     | Priscilla Calderón                       |
|                         | Casi No se Cumple | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, que usted utiliza incluyen controles desde su diseño hasta su operación?  | PARH-15 Analizar con el profesional a cargo la eficiencia en los controles del ERP tomando en cuenta los recursos disponibles                                 | Borrador de análisis de mejoras del ERP        | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Karen Murillo                     | Priscilla Calderón                       |
|                         | Casi No se Cumple | ¿Utiliza en su dependencia mecanismos de control apropiados para generar información confiable, oportuna y útil?  | PARH-16 Analizar con el profesional a cargo posibles mejoras en en ERP tomando en cuenta los recursos disponibles   | Borrador de análisis de mejoras del ERP        | 01/01/2025 | 31/12/2025 | Karen Murillo                     | Priscilla Calderón                       |
|                         | No se Cumple      | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, que utilizan en sus procesos, le facilitan la toma de decisiones?   | PARH-17 Revisar si los sistemas de información actuales facilitan la toma de decisiones   | Diagnóstico                                    | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Karen Murillo                     | Priscilla Calderón                       |
| SEGUIMIENTO DEL SCI     | No se Cumple      | ¿En su dependencia el Plan de Acciones de Mejora (PAM), es utilizado para atender las debilidades de control interno identificadas?   | PARH-18 Revisar e implementar las acciones del plan de mejora para atender las debilidades  | Ejecución del PAM                              | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Melissa Mora                      | Priscilla Calderón                       |
|                         | No se Cumple      | ¿En su dependencia existen controles que le permitan vigilar que las políticas, procedimientos y mecanismos establecidos aplicados por los funcionarios durante la gestión diaria?            | PARH-19 Revisar la matriz de cargas de trabajo y proponer mejoras   | Matriz de cargas de trabajo                    | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Priscilla Calderón                | Priscilla Calderón                       |
|                         | No se Cumple      | ¿En su dependencia los controles aplicados en su proceso, se valoran periódicamente para determinar si son eficaces, oportunos, veraces y objetivos para que faciliten la toma de decisiones? | PARH-20 Revisar la matriz de cargas de trabajo y proponer mejoras   | Matriz de cargas de trabajo                    | 01/01/2025 | 31/03/2025 | Priscilla Calderón                | Priscilla Calderón                       |

### PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

#### Equipo gestor

#### Titular Subordinado

| Nombres:                    | Firma | Nombres:                    | Firma |
|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| Priscilla Calderón Marchena |       | Priscilla Calderón Marchena |       |
|                             |       |                             |       |

## Dependencias de la DGO

### DGO/Profesional Especialista Planificación/Abogado

Superintendencia de Telecomunicaciones  
*Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024*



Unidades DGO  
DGO/Profesional Especialista Planificación/Abogado

Fecha de elaboración: Diciembre-2024

Validación por el Titular Subordinado : Alan Cambronero

| Componente          | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora  | Indicador  | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|---------------------|-------------------|---|---|--|--------|--------|-----------------------------------|--|
|                     |                   |   |   |  | Inicio | Final  |                                   |  |
| AMBIENTE DE CONTROL | Casi No se Cumple | ¿Conoce usted que exista un mecanismo formal en Sutel para denunciar comportamientos contrarios a la ética?   | PADGO-1 Transmitir la necesidad a la comisión de valores y la unidad de comunicación para que evaluen si es una percepción institucional que requiera de una campaña de comunicación y/o sensibilización. | Comunicado a la Comisión de valores                        | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | No se Cumple      | ¿Conoce usted sobre la existencia de normativa en la Sutel que promueva una pronta solución a situaciones que atentan contra la ética?  | PADGO-2 Transmitir la necesidad a la Unidad Jurídica para que evaluen si es una percepción institucional que requiera de una campaña de comunicación y/o sensibilización.                                 | Comunicado a la unidad jurídica                            | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | Casi No se Cumple | ¿Conoce usted de actividades de sensibilización, interiorización y capacitación relacionadas con la ética organizacional, donde se de a conocer la Misión, Visión y los Valores Institucionales de la Sutel?                                    | PADGO-3 Solicitar a la Unidad de Recursos Humanos el cronograma de trabajo anual, y planificar de forma que la totalidad de funcionarios de la DGO puedan participar en las actividades                   | Sensibilización marco orientador del PEI                   | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | Casi No se Cumple | ¿Usted realiza sus funciones ordinarias en su dependencia, considerando los componentes del Sistema de Control Interno?   | PADGO-4 Solicitar a la U. PPCI una descripción de los componentes del SCI, posteriormente documentar su debida asociación a los procesos ordinarios que se ejecutan                                       | Solicitud detalle de los componentes para la aplicación    | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | Casi No se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"   | PADGO-5 Propiciar espacios de comunicación, reuniones periódicas con el equipo primario del DGO para conocer los estatus de procesos, y mejorar el trabajo colaborativo entre equipos                     | Planeación de reuniones periódicas                         | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia se le ha dado a conocer el procedimiento para la atención de denuncias éticas en la institución, con base al oficio 09960-SUTEL-SCS-2021, acuerdo del consejo 007-072-2021?  | PADGO-6 Buscar el acuerdo correspondiente, compartírselo a los miembros de la DGO, validar si existen dudas o consultas al respecto para ver si es necesario canalizarlas con la unidad responsable       | Consultas sobre la aplicación de denuncias éticas          | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) promueve el mejoramiento de sus competencias por medio de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo?  | PADGO-7 Definir un plan de capacitación y desarrollo para los miembros de la DGO y transmitírselo a la URH.   | Formulario enviado   | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | Casi No se Cumple | ¿Le han sido informadas las funciones que debe desempeñar de acuerdo con los Manuales de Cargos y Manuales de Puestos?  | PADGO-8 Solicitar a la URH para que incorpore dentro de su plan de trabajo, la actualización de los perfiles de cargo.  | Borradores de perfiles de cargo con funciones actualizadas | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | No se Cumple      | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) procura que las funciones, procesos o actividades sean equilibradas y se distribuyan entre los diferentes puestos?   | PADGO-9 Realizar un plan de trabajo a partir de los recursos actuales con las necesidades de la DGO para la gestión de sus funciones  | Instrucción enviada  | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | No se Cumple      | ¿Las cargas de trabajo de su dependencia en la actualidad están acordes con la cantidad de personal actual?   | PADGO-10 Reiterar al Consejo que no se cuenta con el Recurso Humano suficiente en la DGO  | Comunicado limitación de personal                          | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                     | No se Cumple      | En su dependencia se fomenta la formación académica de los funcionarios que le permita aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable en los documentos, informes , entre otros en las fechas establecidas. | PADGO-11 Realizar el DNA tomando en cuenta la formación de los funcionarios del DGO   | Formulario DNA   | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |

Superintendencia de Telecomunicaciones  
Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024



Unidades DGO  
DGO/Profesional Especialista Planificación/Abogado

Fecha de elaboración: Diciembre-2024

Validación por el Titular Subordinado : Alan Cambronero

| Componente             | Nivel             | Detalle  | Acciones de Mejora   | Indicador                                      | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|------------------------|-------------------|--|--|--|--------|--------|-----------------------------------|--|
|                        |                   |  |  |  | Inicio | Final  |                                   |  |
| VALORACION DEL RIESGO  | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia el titular subordinado brinda los recursos necesarios para los riesgos con nivel de riesgo residual Alto y Serio  | PADGO-12 Solicitar a la PPCI los riesgos de la DGO que estan registrados como Alto y Serio y posteriormente evaluar los recursos necesarios para su atención | Recursos necesarios para ejecutar el PAR       | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) coordina el seguimiento de los riesgos con un nivel de riesgo residual de Alto y Serio obtenidos en la Valoración de Riesgos?   | PADGO-13 Coordinar los recursos actuales con las necesidades de la DGO para el seguimiento   | Seguimiento del PAR                            | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿Se valora por el titular subordinado el avance del cumplimiento del Plan de Administración de Riesgo asignadas a su unidad?   | PADGO-14 Coordinar los recursos actuales con las necesidades de la DGO para el cumplimiento del PAR  | Seguimiento del PAR                            | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Administración de Riesgos, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución? | PADGO-15 Establecer roles y participación en los procesos de PAR para claridad del alcance de cada integrante  | Instrucción sobre el seguimiento del PAR       | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia las Actividades de Control dadas en la normativa de la LGCI, se comunican a los funcionarios que deben aplicarlos en el desempeño de sus cargos?  | PADGO-16 Determinar y documentar cuales son las actividades de control que se ejecutan desde la DGO  | Actividades de Control                         | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia los funcionarios responsables de realizar las medidas de administración de riesgos cuando se requieren, comunican al superior inmediato cuando hay desviaciones de cumplimiento?              | PADGO-17 Establecer funcionario responsable y el mecanismo para evaluar posibles desviaciones de cumplimiento  | Comunicado sobre las medidas de administración | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia los funcionarios responsables de ejecutar las actividades de control, comunican al superior inmediato cuando es necesario reforzar los controles, descontinuar alguno o implementar nuevos?   | PADGO-18 Establecer funcionario responsable y el mecanismo para evaluar necesidades de actualización de los controles  | Responsable de la actualización de controles   | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) comunica a los funcionarios los riesgos o eventos identificados como Alto y Serios o bien los más relevantes?   | PADGO-19 Solicitar a la Unidad de PPCI, lo documentación que exista sobre riesgos alto y serio del a DGO y transmitirlo a los integrantes de la DGO.         | Comunicación del Informe de SEVRI              | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿Su superior inmediato (Jefe o Director) ha dado instrucciones para que durante la ejecución sus funciones se registren y documenten en lapso de tiempo adecuado y conveniente?                                  | PADGO-20 Establecer un mecanismo de comunicación para que el DGO active la asignación  | Mecanismo de asignación de tareas              | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                        | Casi No Se Cumple | ¿En su dependencia el Plan de Acciones de Mejora (PAM) cuando se genera es comunicado por su superior inmediato (jefe o director)?   | PADGO-21 Comunicar a los funcionarios del DGO el PAM   | Comunicado del PAM                             | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |

Superintendencia de Telecomunicaciones  
Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024

Unidades DGO  
DGO/Profesional Especialista Planificación/Abogado



Fecha de elaboración: Diciembre-2024

Validación por el Titular Subordinado : Alan Cambronero

| Componente              | Nivel             | Detalle   | Acciones de Mejora   | Indicador                                  | Fecha  |        | Responsable de realizar la Acción | Responsable del acatamiento de la Acción |
|-------------------------|-------------------|---|--|--|--------|--------|-----------------------------------|--|
|                         |                   |   |  |  | Inicio | Final  |                                   |  |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Casi No se Cumple | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, que usted utiliza incluyen controles desde su diseño hasta su operación?  | PADGO-22 Dar seguimiento al proyecto para la actualización del ERP   | Documento                                  | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                         | Casi No se Cumple | ¿Los sistemas de información administrados en su dependencia, son utilizados en su proceso que aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad de la información?                             | PADGO-23 Dar seguimiento al proyecto para la actualización del ERP   | Documento                                  | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
| SEGUIMIENTO DEL SCI     | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia el superior inmediato (Jefe o Director) les comunica alguna instrucción para el cumplimiento del Plan de Mejora de Control Interno, en el plazo definido, a los responsables de su ejecución?                                  | PADGO-24 Girar una instrucción para incorporar dentro del plan de trabajo el cumplimiento al plan de mejora de control interno.                        | Comunicación del PAM                       | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                         | Casi No se Cumple | ¿En su dependencia los controles aplicados en su proceso, se valoran periódicamente para determinar si son eficaces, oportunos, veraces y objetivos para que faciliten la toma de decisiones?   | PADGO-25 Dar seguimiento a la actualización de los procedimientos ya que estos son el mecanismo idóneo para establecer los controles correspondientes. | Revisión y evaluación de controles         | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                         | Casi No se Cumple | En su dependencia se realiza el seguimiento de las autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI.   | PADGO-26 Revisar los resultados de la Autoevaluación y elaboración del PAM.  | Divulgación del informe de Autoevaluación. | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |
|                         | Casi No se Cumple | En su dependencia cuando el encargado del proceso <u>detecta alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno</u> , emprende oportunamente las <u>acciones preventivas o correctivas</u> pertinentes para fortalecer el SCI. | PADGO-27 Informar a los funcionarios sobre el proceso en la gestión cuando se detecten desviaciones en el SCI  | información sobre desviaciones             | ene-25 | dic-25 | Emmanuel Rodríguez                | Alan Cambronero                          |

PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

Equipo gestor

Titular Subordinado

|                    |       |                 |       |
|--------------------|-------|-----------------|-------|
| Nombres:           | Firma | Nombres:        | Firma |
| Emmanuel Rodriguez |       | Alan Cambronero |       |