



Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones

-2024-

Elaborado por:
Revisado por:
Avalado por:

Sharon Jiménez Delgado, *Profesional en Planificación.*
Lianette Medina Z., *jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno.*
Alan Cambronero Arce, *director general de Operaciones*

Noviembre, 2025

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

Elaborado por:

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

Revisado por:

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

Aprobado por:

Alan Cambronero Arce
Director General
Dirección de Operaciones

Contenido

Contenido	3
Resumen ejecutivo.....	4
Introducción.....	5
1. Aspectos generales.....	6
2. Marco normativo y estratégico de Sutel.....	10
3. La rendición de cuentas en el sector público	15
4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación	21
4.1 Gestión de la planificación institucional.....	21
4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período.....	52
4.3 Gestión presupuestaria	73
4.4 Gestión financiera	111
4.5. Gestión del Control interno.....	117
4.6 Administración del Riego.....	122
4.7 Gestión del recurso humano	136
4.8 Seguimiento de las recomendaciones y advertencias de la Auditoría Interna	142
5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación	144
5.1 Indicadores del sector de telecomunicaciones.....	144
5.2 Auditoría sobre el sistema de costeo para el Canon de Regulación.....	151
5.3 Retos y desafíos en la regulación	152
6. Conclusiones y acciones de mejora.....	156
6.1 Conclusiones.....	156
6.2 Acciones de mejora.....	157

Resumen ejecutivo

El informe de rendición de cuentas es el resultado de la aplicación de la normativa Constitucional y la Ley General de Telecomunicaciones 8642, específicamente para el Canon de Regulación de Telecomunicaciones. Cada año, es deber de la Sutel emitir un informe en que se detallen el uso y aplicación de los recursos aprobados para regulación de las telecomunicaciones como una forma de brindar con transparencia información sobre esa fuente de financiamiento.

La fuente de los datos, son otros informes que la Superintendencia elabora a lo largo del año como el informe de labores, los estados financieros y presupuestarios y la ejecución del Plan Operativo Institucional; entre otros. Estos documentos son el punto de partida para la construcción de un hilo conductor que pueda dotar al lector de todos los elementos necesarios para su conocimiento sobre la labor de la regulación en 2024.

A través de diferentes fuentes de información que se consolidan en un solo informe se busca que, de forma detallada se revele el estado de situación del uso de los recursos del Canon de Regulación de Telecomunicaciones.

Además, se abordan diversas recomendaciones de la auditoría tanto interna como externa a la que se somete anualmente el informe para cumplir con el mecanismo de rendición de cuentas expresado en la ley.

Por último, este documento se publica de forma anual para cumplir con la transparencia que debe regir las rendiciones de cuentas y la posibilidad de que todo habitante interesado en el tema pueda acceder a la información de forma oportuna.

Introducción

La Sutel es la encargada de regular, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones de manera independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, como lo establece la Ley de la Aresep 7593 en su artículo 59.

La gestión institucional financiada con el Canon de Regulación de las telecomunicaciones es efectuada por las dependencias sustantivas que la llevan a cabo a través de las direcciones generales de Mercados, Competencia, Calidad y Fonatel y el apoyo en materia administrativa es competencia de la Dirección General de Operaciones (DGO).

La rendición de cuentas, en su sentido más amplio, responde a un principio de jerarquía constitucional y de responsabilidad administrativa, conforme lo establece el artículo 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública 6227.

Cumpliendo con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) 8642, en su artículo 62 y las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República, se presenta el informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación del 2024; el cual incluye las acciones y resultados de la regulación de las telecomunicaciones de Costa Rica, para avanzar en el logro de la misión y visión, los objetivos y estrategias para el período.

Este informe se presenta en cumplimiento del acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024, atendiendo los “*Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación*” el cual contempla los siguientes elementos:

- i. Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con dicho canon, con base en la evaluación del Plan Operativo Institucional (POI).
- ii. Resultados de la gestión alcanzados durante el período, con base en el informe de rendición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y del Consejo.
- iii. Cualquier otra información que, producto de la liquidación presupuestaria y los estados financieros, amerite su aparición en el informe.

También se fundamenta en las recomendaciones de la Auditoría Interna en los informes:

- 02-ICI-2021 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017” y 03-ICI-2022 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2019”: incluidas de forma permanente en el informe como mecanismo de mejora en la rendición de cuentas.
- 01-ICI-2025 “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2021”: incluidas en este informe de forma específica para atender lo recomendado; en futuros documentos serán parte integral del informe como mecanismo de mejora.

1. Aspectos generales

1.1 Objetivo del informe

Rendir cuentas sobre uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones como cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados en el 2024.

1.2 Metodología

Este informe se basa en la compilación de una serie de documentos que involucran el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones y en la construcción de apartados específicos que buscan dar una visión de la ejecución de las metas, los objetivos y el presupuesto de esa fuente de financiamiento durante el año.

Para efectos de obtener los resultados previstos en el objetivo de este informe, se basa en:

- Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI)
- Liquidación Presupuestaria
- Informe de resultados de gestión
- Estados financieros
- Autoevaluación de Control Interno
- Evaluación de Riesgos (SEVRI)
- Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna
- Otra información relevante, construida para el informe de rendición de cuentas y que busca evaluar la actividad de la regulación por la Sutel¹.

1.3 Alcance y limitaciones

El presente estudio se limita al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, y en ningún momento considera las fuentes de financiamiento del Canon para la Reserva del Espectro y de la Contribución Especial Parafiscal.

Las direcciones de la Sutel que se financian directamente con el Canon de Regulación son: Mercados, Competencia y la Unidad de Calidad de Redes. De forma proporcional y de acuerdo con un parámetro de distribución de costos, la Dirección de Operaciones y el Consejo y unidades adscritas, reciben recursos de este canon.

¹ Recomendación 4.5 del Informe 01-ICI-2025: “Evaluar la metodología empleada indicada en los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el Canon de Regulación”, con el fin de que se establezcan y se apliquen técnicas adicionales a la compilación de una serie de documentos, que contribuyan al cumplimiento efectivo del proceso de rendición de cuentas que se pretenden con el IRCCRT, así como que se considere en la elaboración y contenidos, las personas usuarias y la seguridad de que las explicaciones cumplan con los estándares de veracidad, oportunidad, responsabilidad y completitud. Esto con el fin de que el informe citado permita a las personas usuarias evaluar la actividad (uso de los recursos) de la regulación.” (Resaltado intencional)

Así las cosas, en el caso de la Dirección General de Operaciones y del Consejo y unidades adscritas, los proyectos que se desarrollan, el costo del recurso humano y de los materiales y suministros es pagado proporcionalmente entre las tres fuentes de financiamiento, en estricto apego del principio del servicio al costo estipulado en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones e indicaciones de la Contraloría General de la República en el Reglamento de aprobación de los proyectos de cánones de regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por parte de la Contraloría General de la República (R-2-2012-DC-DFOE).

Como establece el artículo 5 de este reglamento:

“Será obligación de los sujetos que sometan el proyecto de cánones para aprobación de la Contraloría General, contar con un sistema de costeo que permita determinar el costo de cada una de las actividades ordinarias y especiales que constituyen los programas y proyectos propios de la gestión del ente regulador identificados por cada área de regulación, tal como lo indica el artículo 82 de la Ley N° 7593. La ausencia de dicho sistema de costeo será causal de improbación, en cuyo caso el monto de ingreso aprobado se regirá según lo establecido en el artículo 12 de este Reglamento.”

Además, en el informe DFOE-IFR-0492² de la Contraloría General de la República se hace una revisión del uso de los recursos del canon de regulación y se determinó la necesidad de un sistema de costeo que permita la determinación de los porcentajes de asignación a cargo de cada fuente de financiamiento. Este sistema de costeo está en revisión por parte de la Dirección General de Operaciones:

“4.2 Diseñar e implementar un sistema de costeo de conformidad con lo señalado en el artículo 3 inciso b) y el artículo 82 de la Ley 7593, así como el artículo 62 de la Ley 8642. (...)"

1.4 Archivo y gestión de calidad del informe

En el sistema documental de la Sutel se encuentra la carpeta: FOR-SUTEL-DGO-PLA-INF-001631-2025 que incluye todas las versiones del documento, información de origen del informe, oficios de remisión y cualquier otra información de importancia relacionada con el informe.

² DFOE-IFR-IF-07-2015. Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones. (2015)

1.5 Seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna

1.5.1 Recomendaciones del informe “Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2021”

Se atiende lo recomendado en el informe 01-ICI-2025 de la Auditoría Interna sobre:

4.4.3 El establecer que el informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones deba contener la siguiente información:

- a) *Retos, desafíos y problemas que enfrentará la Sutel en lo referente al canon de regulación de las telecomunicaciones y cómo los afrontará y solucionará.*

Ver apartado 5.2 “Retos y desafíos”

- b) *La cantidad total de las personas funcionarias que laboran en las funciones de la Sutel sobre el canon de regulación de las telecomunicaciones.*

Ver apartado 4.7 “Gestión del recurso humano”

- c) *Para los proyectos de regulación de las telecomunicaciones iniciados en períodos anteriores al que corresponde el IRCCRT, incluir la comparación de los resultados estimados acumulados de las metas físicas con los resultados obtenidos.*

Ver apartado 4.1 “Avance de los proyectos de Regulación”

- d) *Comparación de las metas establecidas y los resultados obtenidos en lo referente al apartado de Resultados de la gestión alcanzados durante el período de las principales actividades y la gestión de las Direcciones y áreas que componen la Sutel, en materia del canon de regulación de las telecomunicaciones*

Ver apartado 4.2 “Resultados de la gestión alcanzados en el 2024”

- e) *Información sobre los planes de mejora para atender los resultados no satisfactorios obtenidos en la aplicación de del Cuestionario de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) y su estado, ya sea mediante un anexo al informe de rendición de cuentas o indicando el nombre y ubicación de otro documento donde las personas usuarias puedan consultar a esa información.*
- f) *Información sobre los planes de acción para la administración de los riesgos según Sevri y su seguimiento, ya sea mediante un anexo al informe de rendición de cuentas o indicando el nombre y ubicación de otro documento donde las personas usuarias puedan consultar a esa información.*

Ver apartado 4.5 “Gestión del Control interno”

4.5. Evaluar la metodología empleada indicada en los “Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el Canon de Regulación”, con el fin de que se establezcan y se apliquen técnicas adicionales a la compilación de una serie de documentos, que contribuyan al cumplimiento efectivo del proceso de rendición de cuentas que se pretenden con el IRCCRT, así como que se considere en la elaboración y contenidos, las personas usuarias y la seguridad de que las explicaciones cumplan con los estándares de veracidad, oportunidad, responsabilidad y completitud. Esto con el fin de que el informe citado permita a las personas usuarias evaluar la actividad (uso de los recursos) de la regulación.

Atendida en las solicitudes de información³ y en la construcción de este informe de rendición de cuentas 2024.

³ 10385-SUTEL-DGO-2025, 10386-SUTEL-DGO-2025, 10387-SUTEL-DGO-2025, 10388-SUTEL-DGO-2025 y 10389-SUTEL-DGO-2025 todos del 3 de noviembre de 2025.

2. Marco normativo y estratégico de Sutel

2.1 Antecedentes

La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) fue creada mediante la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones 8660, publicada en La Gaceta 158, del 13 de agosto del 2008.

Paralelamente, mediante la Ley General de Telecomunicaciones 8642, se emite normativa relacionada que le brinda potestades a la Sutel para garantizar el derecho universal al servicio de telecomunicaciones, y promover los derechos de los usuarios y la competencia efectiva. Entre otras funciones se destacan la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, autorizar la operación de la explotación de redes públicas de telecomunicaciones, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones para financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, establecer las tarifas de telecomunicaciones y sancionar las infracciones administrativas.

La Sutel como autoridad sectorial de competencia

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

Se cumplió con el debido proceso para implementar la modificación a la estructura organizativa de la Sutel, gestión aprobada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) con el acuerdo 07-71-2020 del 20 de agosto de 2020, el principal cambio es la creación de la Dirección General de Competencia y un ajuste en la distribución de la fuente de financiamiento de Regulación de las Telecomunicaciones.

Funciones

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

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

Competencias

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

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



Figura 1. Interrelación de competencias de la Sutel

Fuente: Elaboración propia, Unidad de PPCI (2020)

2.2 Plan estratégico institucional 2023-2027

El PEI 2023-2027 de la Sutel fue aprobado por el Consejo con el acuerdo 004-057-2022 del 12 de agosto del 2022 y las estrategias del Órgano fueron aprobadas por la Junta Directiva de la Aresep con el acuerdo 11-66-2022 del 13 de setiembre de 2022.

En este contexto, se definieron tres objetivos estratégicos y 14 estrategias que se refieren al plan de acción para el logro de los objetivos y de la visión de la organización. Además, se definieron las metas de los objetivos estratégicos para su cumplimiento.

El PEI 2023-2027 tiene los siguientes elementos esenciales:

Misión

“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”.

Visión

“Ser un regulador de telecomunicaciones y autoridad sectorial de competencia, que procure un ambiente regulatorio innovador, práctico y simple, que impulse al mercado de las telecomunicaciones como pilar del desarrollo nacional”.

Valores

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

1. Excelencia
2. Transparencia
3. Trabajo en equipo
4. Innovación
5. Objetividad
6. Compromiso

Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2023-2027 define tres objetivos estratégicos a llevar a cabo para apoyar la consecución de las acciones e iniciativas que conformarán la estrategia de la Sutel, los cuales son:

Objetivo Estratégico 01 Usuarios: OE-01 Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios.

• **Objetivo Estratégico 02 Competencia:** OE-02 Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado.

• **Objetivo Estratégico 03 Calidad Regulatoria:** OE-03 Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recurso humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.

2.3 Generalidades del Canon de Regulación

La Ley General de Telecomunicaciones 8642 establece tres fuentes de financiamiento que generan los recursos de la Sutel: Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico y Contribución Especial Parafiscal.

Se detallan a continuación los principales aspectos del Canon de Regulación:

- El proyecto deberá ser sometido para la aprobación de la Contraloría General de la República.
- Presentación a la Contraloría General de la República a más tardar el 15 de abril de cada año y su aprobación es a más tardar el último día del mes de julio.
- Financia enteramente el Programa 2 “Regulación”: Calidad, Mercados y Competencia.
- Financia proporcionalmente el Programa 1 “Administración”: Consejo (incluye las unidades adscritas) y Dirección de Operaciones.

2.4 Estructura programática

La estructura programática es la misma en el proceso de cánones y el presupuestario. A continuación, se incluye una breve descripción de las dependencias definidas como responsables de la ejecución del plan y el presupuesto.

Programa 1 – Administración Superior

La administración superior emite las directrices, promueve la normativa, incentiva la competencia y protege los derechos de los usuarios. Este programa es transversal a la institución e involucra todas las fuentes de financiamiento.

Subprograma 1.1 – Consejo de la SUTEL

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

Además, lo componen otras unidades adscritas como la Secretaría del Consejo, los asesores, el Registro Nacional de Telecomunicaciones, Comunicación y la Unidad Jurídica.

Subprograma 1.2 – Dirección General de Operaciones

Este subprograma vela por el cumplimiento de las metas operativas, el control contable y administrativo, la gestión relacionada con el desarrollo del recurso humano, Proveeduría Institucional, Tecnologías de la Información y el Proceso de Planificación, Presupuesto y Control Interno.

Programa 2 – Regulación

La regulación garantiza el desarrollo de las reglas para un mercado en competencia, y registra la incorporación de nuevos operadores y proveedores, con estándares de calidad, y accesos adecuados, procurando el desarrollo de una competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones basado en la inversión en nuevas infraestructuras e introducción de nuevas tecnologías.

Subprograma 2.1 – Calidad

Ejerce la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y coordina lo pertinente con Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores a través de análisis técnicos de campo programados, así como aquellos que la resolución de quejas requiera.

Subprograma 2.2 – Mercados

Da seguimiento al actuar de los operadores y define los mercados relevantes (por servicios, por posición en la cadena de servicio, por regiones), establece las metodologías de costos para definir tarifas en cuanto sea necesario y condiciones de interconexión entre operadores.

Dirime conflictos de interconexión, evalúa fusiones y cesiones para determinar el grado de concentración en el mercado. Monitorea constante del mercado para determinar cuándo el mercado alcanza niveles de competencia efectiva o deja de estarlo.

Subprograma 2.3 – Competencia

Autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre (Artículo 2, Ley 9736).

2.5 Estructura organizacional vigente

Con la aprobación de la reforma parcial del RIOF⁴ de la Sutel por la incorporación de la Dirección de Competencia y el acuerdo de la Junta Directiva de la Aresep 08-66-2020 del 4 de agosto de 2020, se establece un cambio en la estructura organizacional de la Sutel, al incorporar la dirección mencionada en cumplimiento a la Ley 9736; los cambios se muestran en la figura 2.

Las direcciones están organizadas por equipos de trabajo de acuerdo con los procesos y las necesidades propias de su ámbito de competencia.

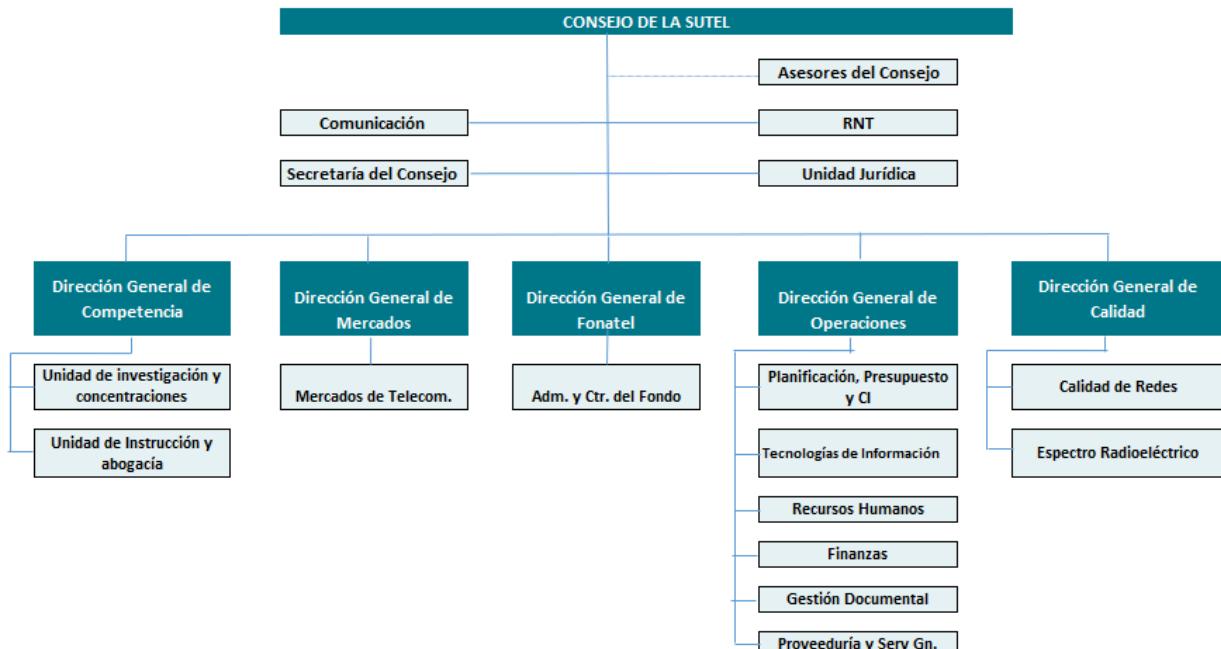


Figura 2. Estructura organizativa de Sutel

Fuente: Elaboración propia, Unidad de PPCI (2020)

⁴ Resolución RE-0170-JD-2020, del 7 de julio de 2020 y publicada en el Alcance 179 de La Gaceta 173

3. La rendición de cuentas en el sector público

La rendición de cuentas consiste en la obligación a cargo de todo titular de competencias públicas de actuar apegado al ordenamiento jurídico, de ejercer en forma ética, económica, eficaz y eficiente sus competencias y de generar y proporcionar la información necesaria y suficiente para que su actividad sea evaluada.

Este concepto implica paralelamente la obligación, a cargo de terceros, de evaluar los resultados de dicha gestión, tomando en cuenta tanto el respeto de las disposiciones normativas aplicables como el cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos y su responsabilidad en caso de incumplimiento.

La rendición de cuentas está basada en la evaluación de resultados. Si bien se busca el respeto del sistema jurídico y el cumplimiento de las funciones, el sistema de rendición de cuentas tiene como objetivo principal la satisfacción del interés general mediante eficiencia institucional. Es decir, mide metas y objetivos logrados en el tiempo con el objetivo de determinar su costo, su alcance y la razonabilidad de lo alcanzado.

El mandato de la rendición nace desde la Constitución Política donde el artículo 11 señala:

“La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”

Al respecto, la Constitución deja claro que aquellas funciones que se han encomendado a las autoridades tienen implícita la obligación de cumplirlas a cabalidad, pero con el menor costo posible. Además, es exigible a todos los funcionarios, nombrados en la Administración Pública.

La normativa sobre la rendición de cuentas está en toda la Administración Pública y nace del principio de legalidad, porque es el que delimita el actuar de cada organización. El artículo 11 de la Ley General de Administración Pública indica:

“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes”

Es el principio de Legalidad que rige a la administración el que indica el límite de sus competencias y establece el máximo de sus atribuciones, toda vez que debe cumplir cabalmente con lo expuesto en el ordenamiento jurídico. Además, delimita sobre esas acciones, la necesidad de rendir cuentas sobre su gestión, ya que la rendición de cuentas nace del contraste entre lo encomendado por ley y lo ejecutado en el ejercicio de sus competencias.

En lo que se refiere a la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos 8131, la Sutel está supeditada a dos de sus títulos: el Segundo, que habla de los principios que deben regir la Administración y el Décimo, sobre el régimen de responsabilidad.

El título segundo de la Ley 8131, delimita el actuar de la administración mediante la sujeción de ésta al Plan Nacional de Desarrollo, a principios presupuestarios y al uso del Presupuesto como una herramienta de control. Esta ley permite que el presupuesto sea una herramienta que integra la planificación y las bases para la evaluación de resultados de acuerdo con criterios de economía, eficacia y eficiencia; principios que deben regir la elaboración y el control del gasto en la Administración Pública.

En el caso de la Sutel, los presupuestos y sus respectivas liquidaciones son aprobados por la Contraloría General de la República (CGR); tanto el ingreso como el gasto evidencian las funciones atribuidas por la ley y los medios con los cuales se cumplen. La revisión de la Contraloría determina si esa rendición de cuentas (en términos monetarios y del Plan Operativo Institucional) es satisfactoria con la misión de la institución y emite disposiciones, en caso de considerarlo necesario.

3.1 El informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación

La Ley General de Telecomunicaciones 8642 en su artículo 62 establece a la Sutel la obligación de realizar el informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación:

“Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará porque no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado” (el subrayado no pertenece al original)

Según indicación de la Contraloría General de la República, la rendición de cuentas a la que hace referencia el artículo 62 debe ser entendida como la revelación de la ejecución de forma eficiente de los recursos asignados a esa fuente de financiamiento.

La Contraloría General de la República, en su informe sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación⁵ ha señalado:

“(...) el concepto de rendición de cuentas implica reciprocidad, es decir, la existencia de alguien quien recibirá las explicaciones y sin el cual no podría configurarse esta obligación. Además, prevalece el deber de asegurarse de que las explicaciones cumplen con los estándares de veracidad, oportunidad, responsabilidad y completitud (...)”

Es decir, la rendición de cuentas no solo implica el informe por sí solo, sino también una evaluación, a cargo de terceros de los resultados de dicha gestión, para verificar que se cumplen los objetivos y metas trazados inicialmente de acuerdo con principios éticos, económicos, eficaces y eficientes.

⁵ DFOE-IFR-IF-07-2015. Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones.

La rendición de cuentas del canon de regulación debe estar enmarcada en el principio de servicio al costo, elemento fundamental en la prestación de un servicio público y establecido en la Ley 7593. El informe debe evidenciar, mediante una evaluación posterior, el cumplimiento de lo ordenado por las diferentes leyes que dictan el actuar de la Sutel en contraposición a lo ejecutado tanto en términos monetarios, de objetivos y metas.

En el informe de la Contraloría General de la República sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación⁶, se dispone al Consejo de la Sutel que dicte los lineamientos acerca de dicho informe. La disposición 4.4 de ese ente de fiscalización indica:

“4.4 Dictar los lineamientos que orienten la elaboración de los informes de rendición de cuentas que debe presentar la Superintendencia sobre el uso de los recursos del canon de regulación que al menos considere el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon, así como los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el período, fecha de publicación del informe y que dicho informe sea publicado por los medios que corresponde. (...)”

En un inicio, el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 009-006-2016, del 4 de febrero de 2016, estableció los “Lineamientos para la elaboración del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación”, que establecen el contenido mínimo del informe y su periodicidad.

Posteriormente, con las recomendaciones de la Auditoría Interna, se han realizado modificaciones a los lineamientos originales y la última versión disponible contiene un procedimiento para estandarizar la elaboración del informe. El Consejo de la Sutel aprobó estos documentos y ordenó su aplicación mediante el acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024:

- P-PL-08. Elaboración del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación y
- Actualización de los Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación.

La auditoría del Informe de Rendición de cuentas

El informe de la Contraloría General⁷, establece la recomendación 5.1 sobre la ejecución de la Auditoría del uso de los recursos del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones:

“5.1 Incoar el diálogo con la Junta Directiva y la Auditoría Interna de la Aresep con el propósito de que se valore de forma conjunta y considerando la planificación anual del órgano auditor, la posibilidad de que el informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación al que hace referencia el artículo 62 de la LGT sea realizado por la Auditoría interna de la Aresep.”

⁶ DFOE-IFR-IF-07-2015. Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones. (2015)

⁷ DFOE-IFR-IF-07-2015. Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones. (2015)

Se realizaron una serie de gestiones entre la Junta Directiva de la Aresep, el Consejo de la Sutel y la Auditoría Interna⁸; además se enviaron consultas a la Contraloría General de la República y la Dirección General de la Asesoría Jurídica de la Aresep para determinar si la responsabilidad de efectuar la Auditoría del Informe Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación debe ser realizado por la Auditoría Interna o podría ser ejecutado por una Auditoría Externa.

La Auditoría Interna realizó una consulta al ente contralor mediante el oficio 046-AI-2017 del 6 de febrero de 2017. La Contraloría resolvió mediante oficio DFOE-IFR-0110, que fue enviado a la Sutel por la Auditoría Interna con el oficio 268-AI-2017 del 1 de junio, en dicho dictamen, la Contraloría resuelve:

“Al ser una recomendación, las valoraciones que efectúen ambas partes han de considerar no solo que la labor que realice la Auditoría Interna se ajuste a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y técnico, sino además ha de considerar otros elementos de conveniencia y oportunidad sustentables, que les permitan finalmente determinar si lo más viable es que quien audite dicho informe sea la Auditoría Interna o bien, si lo idóneo es la utilización de otros mecanismos de control, que puedan asegurar que dicho informe satisface razonablemente lo estipulado por la norma que lo existe, como puede ser las auditorías externas; incluso la combinación de alternativas de control”.

Todo lo anterior, fue ratificado por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 008-058-2017 del 3 de agosto de 2017 y enviado a la Contraloría General con el oficio 06369-SUTEL-DGO-2017 del 4 de agosto de 2017, indicando que “*la Superintendencia se encuentra a la espera de la respuesta de la Junta Directiva de la Aresep sobre la propuesta planteada y correspondería a la Auditoría Interna definir la programación y desarrollo de la Auditoría de referencia*”.

Con el acuerdo 06-67-2017 del 19 de diciembre de 2017, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora señaló: “*Se coincide con la Contraloría General de la República en cuanto a que lo procedente es que sea la propia Auditoría Interna quien exponga a la Junta Directiva su posición en función de su propia planificación*”.

Finalmente, la Contraloría dio por cumplida la recomendación con el oficio DFOE-SD-0708 del 22 de marzo de 2018, advirtiendo a la Sutel:

“(….) se le recuerda la responsabilidad que compete a ese Consejo de gestionar las acciones necesarias, para asegurarse de la ejecución del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación al que hace referencia el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como de adoptar las acciones adicionales que se requieran en un futuro para que no se repitan las situaciones que motivaron la recomendación objeto de cierre”.

3.2 Resultados de las Auditoría realizadas

- Auditoría del Informe de RCCRT 2017**

La Auditoría Interna presentó el informe AFI-PR-EES-02-2018 el 18 de marzo de 2021, en el que remite el estudio “*Revisión del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2017*”; las recomendaciones relacionadas con este informe están cumplidas⁹.

- Auditoría del Informe de RCCRT 2018**

Durante el 2019 se realizó la auditoria contratación directa número No. 2019CD-000042-0014900001, para el “*Atestiguamiento de la verificación de cumplimiento del contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2018*”, mediante la contratación de una empresa especializada en Contaduría Pública se realizó la revisión del informe anterior.

El criterio de los auditores¹⁰ fue:

“En nuestra opinión, el contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación para el periodo terminado al 31 de diciembre del 2018, de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), cumple con los lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas del canon de regulación establecidos mediante el acuerdo 009-006-2016 del Consejo Directivo, en observancia de las disposiciones del Informe DFOE-IFR-IF-07-2015 y el mismo se encuentra de conformidad con la información presupuestaria, de planificación y financiera y del sistema de la entidad a esa fecha. No determinamos situaciones, hechos o evidencia que nos haga pensar que la información presentada en el Informe de Rendición de cuentas del Canon de Regulación del periodo 2018 contenga errores materiales que deban ser informados.”

Este informe se refiere solamente a la verificación del cumplimiento del contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2018 de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y no se extiende ningún estado financiero, informe ni fuente de la información utilizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en la elaboración del informe objeto de análisis, ni tampoco debe entenderse como una opinión sobre la razonabilidad de la información presentada en dichos informes.”

- Auditoría del Informe de RCCRT 2019**

El Consejo de la Sutel conoció el informe de la Auditoría 03-ICI-2022 sobre la “*Revisión del Informe de Rendición de Cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones de la Sutel –2019*” (AFI-NP-EES-03-2021 y tomó el acuerdo 013-064-2022 del 15 de setiembre de 2023. Las recomendaciones relacionadas con este informe están cumplidas¹¹.

⁹ Auditoría Interna, “Reporte Sutel 20-12-2023”, enviado por MBA. Víctor Soto Azofeifa.

¹⁰ Informe sobre el trabajo para atestiguar con seguridad limitada sobre la verificación del cumplimiento del contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación 2018. Carvajal y Asociados.

¹¹ Auditoría Interna, “Reporte Sutel 20-12-2023”, enviado por MBA. Víctor Soto Azofeifa.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2020**

En cuanto al informe del 2020, se realizó la contratación 2021CD-000013-0014900001; para verificar el contenido del informe de rendición de cuentas del canon de regulación. Al respecto, esta contratación tuvo múltiples contratiempos que se evidencian en el expediente electrónico del SICOP.

Se estableció como plazo final de recepción el 7 de marzo, debido a retrasos de la empresa contratada y a las solicitudes de ajustes por parte de la Sutel, fue hasta el 9 de mayo que el despacho contratado presentó la versión final. En el dictamen del ente de fiscalización se indica:

“En nuestra opinión, el contenido del Informe de Rendición de Cuentas del Canon de Regulación para el período terminado al 31 de diciembre del 2020, de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), cumple con los lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas del canon de regulación establecidos mediante el acuerdo 009-006-2016 del Consejo Directivo, en observancia de las disposiciones del Informe DFOE-IFR-IF-07-2015 y el mismo se encuentra de conformidad con la información presupuestaria, de planificación y financiera y del sistema de la entidad a esa fecha. No determinamos situaciones, hechos o evidencia que nos haga pensar que la información presentada en el Informe de Rendición de cuentas del Canon de Regulación del período 2020 contenga errores materiales que deban ser informados.”

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2021**

El informe de rendición del 2021 fue auditado por la Auditoría Interna con el estudio número 01-ICI-2025 “Revisión del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones 2021”¹²; las recomendaciones sobre ese estudio se abordan en este informe.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2022 y 2024**

En cuanto al informe del 2022, la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) está realizando las gestiones para la contratación de una auditoría externa que revise el informe, cumpliendo con los lineamientos y condiciones aprobadas para este efecto.

- **Auditoría del Informe de RCCRT 2023**

La revisión de este informe le corresponde a la Auditoría Interna.

¹² Comunicado con el oficio OF-0507-AI-2023 del 1 de setiembre de 2023

4. Resultados del uso de recursos del Canon de Regulación

4.1 Gestión de la planificación institucional¹³

El POI 2024 para Presupuesto Ordinario fue aprobado por el Consejo la Sutel con el acuerdo 002-056-2023 del 19 de setiembre de 2023 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 03-88-2023 del 30 de octubre y ratificada el 7 de noviembre del 2023.

El POI de regulación de las telecomunicaciones se compone de 4 proyectos, que inicialmente tenían un monto de ₡229.300.000,00.

La primera modificación al POI 2024 varió los elementos esenciales de dos proyectos de Regulación, para un nuevo total de ₡86.798.915,00; este cambio fue aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 031-040-2024 del 5 de setiembre de 2024 y por la Junta Directiva de la Aresep con acuerdo 05-84-2024 del 2 de octubre de 2024.

Tabla 1: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2024
Todas las fuentes de financiamiento

Original planeado					I modificación del POI		
Financiamiento	Presupuesto total 2024	POI aprobado	% del total	# proyectos	POI después de cambios	Diferencia ajustado- cambios	% del total
Regulación	7 199 859 616	229 949 500	3%	4	86 798 915,00	-143 150 585,00	1%
Espectro	1 764 910 567	574 551 222	33%	1	574 551 222,00	-	8%
FONATEL	808 917 525	31 224 721	4%	1	-	- 31 224 721,00	0%
Comunes	-	-	0%	0	-	-	0%
Total	9 773 687 708	835 725 443	9%	6	661 350 137,00	-174 375 306	9%

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

Esta información se incluye en el Presupuesto Ordinario 2024, el cual fue aprobado por la Contraloría General de la República con el oficio DFOE-CIU-0594 del 22 de diciembre de 2023; de conformidad con las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE/) emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización, que indican:

“2.1.4 Vinculación con la planificación institucional. El Subsistema de Presupuesto debe sustentarse en la planificación institucional para que responda adecuadamente al cumplimiento de sus objetivos y contribuya a la gestión de la institución de frente a las demandas sociales en su campo de acción.

13 Basado en el Informe de ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional 2024, elaborado por Sharon Jiménez Delgado, profesional de PPCI.

Los programas que conforman el presupuesto institucional deben reflejar fielmente las metas, objetivos e indicadores contemplados en la planificación anual y estar debidamente vinculada con la planificación de mediano y largo plazo, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y con los planes sectoriales y regionales en los que participa la institución; es decir el presupuesto es la expresión financiera del plan.

El Subsistema de Presupuesto debe brindar los insumos necesarios para retroalimentar la planificación institucional, aportando los elementos que requieran el jerarca y los titulares subordinados, según su ámbito de competencia, para revisar, evaluar y ajustar periódicamente las premisas que sustentan los planes institucionales y su vinculación con el presupuesto”.

4.1.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon

Con base en la Evaluación del POI a diciembre de 2024, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 016-023-2025 del 16 de enero de 2025 y por la Junta Directiva de la Aresep, con el acuerdo 04-10-2025 del 6 de febrero y ratificada el 13 de febrero de 2025 (Anexo 1). A continuación, un resumen de los proyectos que están financiados con el Canon de Regulación:

Avance general

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

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

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

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

Los proyectos con costo directo de Regulación de las Telecomunicaciones son:

- 1) Hoja de ruta estratégica para el fortalecimiento de las autoridades de competencia, de la Dirección General de Competencia
- 2) Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria.
- 3) Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones, de la Dirección General de Calidad
- 4) Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.

Tabla 2: Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2024
Todas las fuentes de financiamiento

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

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

En total, se logró cumplir en el 100% las metas físicas del POI 2024 de Regulación de Telecomunicaciones, después de modificaciones.

En cuanto a los recursos asignados a los proyectos POI, el 99% de los recursos (después de las modificaciones al POI 2024) se ejecutaron. Si se compara con lo original planeado, un 78% de los recursos de regulación se cancelaron.

Es importante recordar que el monto original del POI 2024 era de ₡229.949.500,00 para Regulación de Telecomunicaciones; después de las modificaciones al POI el monto es de ₡86.798.915,00 es decir, ₡143.150.585,00 menos; que obedecen al cambio explicado más adelante, sobre los proyectos MP012024 y MP022020.

Al mismo período del año anterior, la ejecución física se mantiene en un promedio de avance de más del +95%; de la misma forma que la ejecución presupuestaria de las metas.

Tabla 3
Metas y presupuesto asignado a proyectos
por Objetivo Estratégico, Regulación de Telecomunicaciones

# OE	OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	Planeado en el POI			Ejecutado 2024				
		Cantidad de metas	Monto inicial planeado	Monto aprobado en la modif al POI	% Meta I Semestre	% Meta II Semestre	Presupuesto pagado (del modificado)	% presupuesto ejecutado (del modificado)	% presupuesto ejecutado (del Planeado)
1	OE-01 Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios	2	31 224 721,00	-	65%	100%		0%	0%
2	OE-02- Aplicar una regulación efectiva y eficiente para asegurar el uso eficiente del espectro, incentivar la inversión, la innovación, mejorar la calidad, asequibilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, fomentando y salvaguardando la competencia y libre concurrencia del mercado	2	804 500 722,00	86 798 915,00	49%	100%	85 575 142,00	99%	11%
3	OE-03 Garantizar la regulación efectiva y la universalidad de los servicios con base en el recursos humano necesario, competente y comprometido, apoyados por el uso de las mejores tecnologías, la gestión por resultados y la calidad regulatoria, para procurar la transformación y eficiencia de la organización.	0	0	-	0%	0%			
Total :		4	835 725 443,00	86 798 915,00	57%	100%	85 575 142,00	99%	78%

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

De acuerdo con la escala de valoración utilizada por la Contraloría General de la República, existen tres niveles de avance: el indicador en verde representa las metas realizadas, es decir 80% de avance o más. El indicador amarillo son las parcialmente realizadas entre un 51-79% y, por último, las no realizadas se representan en rojo con un avance entre 0-50%.

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

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

Tabla 4
Evaluación del avance de las metas
de Regulación de telecomunicaciones,
al 31 de diciembre de 2024

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

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

Resultados de ejecución por Objetivos Estratégicos

En cumplimiento al acuerdo 017-030-2024 del 24 de julio de 2024, donde se aprueban los *Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del canon de regulación*" en el apartado 2.1 sobre el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con canon de regulación; a continuación, se detalla por cada uno de los proyectos incluidos en los objetivos estratégicos relacionados con Regulación de Telecomunicaciones un resumen sobre:

- Cartera total de los proyectos financiados, con la duración que tendrá cada proyecto, porcentaje de avance esperado y la estimación de recursos financieros para cada año.
- Detalle sobre el avance, estado, metas, tiempo, costo y demás aspectos relevantes y necesarios de los proyectos del periodo anterior.
- Cambios en las metas del proyecto, con referencia a los documentos de modificación (formulario de modificación del proyecto, acuerdos del Consejo y de Junta Directiva, aprobando la modificación del POI).
- Origen y destino de los recursos financieros de los proyectos que fueron modificados.

- En los casos en que existan proyectos con una ejecución superior a la planificada, incluir un detalle de las fuentes e importes que se utilizaron para lograr el financiamiento total del proyecto.
- Los criterios explicativos sobre el avance de los proyectos partiendo de sus elementos de la planificación, ejecución, monitoreo y cierre conforme lo indica la metodología de gestión de proyectos del PMBOK.
- Análisis del nivel de ejecución financiera de los proyectos en los últimos 3 años dentro del informe.

Además, para cumplir con las recomendaciones solicitadas por la Auditoría Interna en el informe de la 01-ICI-2025, sobre el “Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de telecomunicaciones 2021”, que indica:

“4.4.3 c) Para los proyectos de regulación de las telecomunicaciones iniciados en períodos anteriores al que corresponde el IRCCRT, incluir la comparación de los resultados estimados acumulados de las metas físicas con los resultados obtenidos.”

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

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

Al 31 de diciembre de 2024, se ejecutaron el 100% de las metas formuladas para este objetivo; ambos proyectos finalizaron con éxito.

Programación ajustada por modificaciones

- *QP022020. Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones:* El proyecto se planeó desde el inicio del año con capital humano y no tuvo modificaciones durante el 2024.
- *CP012023. Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel:* Este proyecto no tiene costo programado dentro del 2024 para contrataciones.

Tabla 5
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 1

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2024			Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	IS	II S	Monto ajustado por la CGR (TC\$)	Modificado I modif al POI	pagado	
REGULACION	QP022 020	Sistema de gestión y seguimiento de reclamaciones	-Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -Publicación en WEB de la información para la gestión de reclamaciones	90%	100%	-	-	-	DGC
	CP01 2023	Implementación del acceso a los documentos de soporte del RNT del expediente Sutel.	ejecución de la migración del sistema y puesta en marcha	60%	100%	-	-	-	RNT
Total:			75%	100%	-	-	-	-	

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

Detalle de situación de los proyectos 2024

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

Alcance	Tiempo
Implementación de un sistema unificado del RNT que permita la consulta de los documentos de soporte de los actos inscribibles del expediente de SUTEL a los usuarios de telecomunicaciones y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Duración: 2 años • Inicio: 2023 • Fin: 2024

Metas
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer del respaldo de los actos inscritos en el RNT mediante la generación de un sistema de consulta en el gestor documental que permita la información en un solo repositorio. • Contar con un única sistema herramienta del RNT a fin de sustituir y eliminar el sitio Google actual y que las copias de los documentos de los actos inscribibles puedan ser visualizados en el actual sistema del RNT con los enlaces de acceso al expediente único de Sutel mediante que resguarda el Gestor Documental. • Realizar la migración o sustitución de los actuales enlaces del repositorio del RNT de actos inscribibles que son accesibles mediante el sistema de consultas del RNT y dejar visibles únicamente los enlaces que corresponden a los actos inscribibles que se resguardan mediante el Gestor Documental.

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 1, Administración

Entregables / Costo		
Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado por Hito/Etapa/Entregable
1. Antecedentes y Formulación	136 días (19 semanas)	NA
1.3. Desarrollo de plantillas del proyecto (identificación, acta constitutiva)		
1.4. Desarrollo de Cronograma de actividades del Proyecto		
2. Ejecución	367días (52 semanas)	NA
2.1. Revisión y Análisis de tabla de links de base de datos y links de expediente SUTEL en Laserfiche		
2.2. Carga de documentos de concesiones anteriores a la Ley en Carpeta de Laserfiche		
2.4. Revisión de las concesiones anteriores a la ley faltantes de ingreso o sin link en Laserfiche		
2.6. Asientos existentes (migración) Ingresar links según prioridad de cada tipo de acto inscribible, se iniciará con operadores importante, se incluyen ingresos automáticos y manualmente		
2.7. Carga en herramienta RNT de histórico de concesiones anteriores a la ley (Links del Laserfiche)		
Total	503 días (71 semanas)	NA

Cambios del proyecto en 2024

Durante el 2024, el proyecto no tuvo cambios en sus elementos esenciales.

Justificación del avance del proyecto en 2024

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

“El RNT se encuentra habilitado el sitio web <https://consultarntplus.sutel.go.cr>. Es importante destacar que este proyecto se logró con recursos propios en coordinación con las áreas de Gestión Documental y TI de SUTEL. A continuación, se muestran capturas de pantalla que evidencia el cumplimiento de los objetivos específicos y metas mediante la consulta del sitio WEB del RNT, el cual se encuentra en funcionamiento y accesible públicamente:

Figura 3. Página principal y bienvenida del RNT



Figura 4. Página de consulta de asientos con los actos inscribibles del RNT

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

consultarntplus.sutel.go.cr/asientos

sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Búsqueda y Consulta de Asientos del RNT

Digite su consulta aquí BUSCAR

Tipos de inscripción Todas las redes Todos los años

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

Descargar en formato: Excel PDF

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

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

Figura 5. Ejemplo de asiento con el “Enlace de documento en Expediente”

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

sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Inicio Ayuda Consultar Asientos Consultar Operadores

Consultar Título Habilitante - Autorizaciones

La Autorización

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

El Asiento

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

Enlace de documento en Expediente

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

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

Figura 6. Ejemplo de visualización de documento de soporte del acto inscribible del expediente custodiado por Gestión Documental para el público en general



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

Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

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

Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

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

Efecto de lo ejecutado durante el período

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

a) Avance según el plazo del proyecto

El proyecto se ejecutó de acuerdo con el cronograma.

b) Ejecución de los recursos financieros

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

Histórico del avance de las metas del proyecto

Año	Meta	Avance planeado	Avance alcanzado
2023	Elementos de planificación para el desarrollo del proyecto.	50%	50%
2024	Ejecución del proyecto e implementación	50%	50%
Total (ponderado) de la ejecución del proyecto		100%	100%

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

Alcance	Tiempo
<p>El proyecto contempla contar por medio de la prestación de un servicio de software de gestión en la nube que permita a la Dirección General de Calidad una tramitación ágil y expedita del procedimiento de atención de reclamaciones que son interpuestas ante la SUTEL, que brinde la posibilidad de realizar un seguimiento de asignaciones, cargas y tiempos de atención a partir de lo cual se reducirían los tiempos por parte del recurso humano de la DGC en la generación de los documentos pertinentes a las reclamaciones como oficios, informes, resoluciones y cualquier otro documento relacionado a las reclamaciones, así como la revisión, aprobación y validación de dichos documentos por parte de la Jefatura, además de contar con un servicio por medio de una interfaz WEB que le permita a los usuarios finales tramitar y gestionar sus reclamaciones en línea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración: 4 años • Inicio: 2021 • Fin: 2024

Metas
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión para el Área de Reclamaciones accesible a todos los funcionarios relacionados con la gestión y atención de reclamaciones. • Sistema de gestión para el Área de Reclamaciones con la finalidad de poder llevar un control de los flujos de trabajo relacionado al área de reclamaciones de la DGC. • Sistema de gestión para el Área de Reclamaciones con la finalidad de que la coordinación y Jefatura puedan llevar un mejor control del estado de las reclamaciones y las cargas de trabajo de los funcionarios del área de reclamaciones de la DGC. • Interfaz WEB de gestión y consulta para el Área de Reclamaciones con la finalidad de que los usuarios finales de telecomunicaciones cuenten con un medio para la gestión, tramitación y consulta de las reclamaciones interpuestas ante la Sutel.

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Calidad de Redes

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

Entregables / Costo

Hito/Etapa/Entregable	Duración estimada en semanas	Costo estimado
AÑO 2023		
Primer semestre: Consolidación de los flujos de reclamaciones mediante Microsoft Planner, Power Bi y Power Automate.	18	-
Segundo semestre: Elaboración de documentación de los flujos de reclamaciones desarrollado en el sistema de Microsoft Planner y Power Automate. Ajustes preventivos o correctivos en los flujos de reclamaciones.	3	-
AÑO 2024		
Primer y segundo semestre: Verificación de opciones de publicación en la WEB de los estados de los expedientes de reclamaciones mediante consulta de los usuarios finales. Se espera contar con un informe interno con las posibles soluciones y alternativas para dicha publicación". Las etapas serían las siguientes: -Informe interno de opciones de publicación realizado -Pruebas previas a la publicación realizadas -Publicación en WEB de la información para la gestión de reclamaciones	43	-
Fase operativa: durante los siguientes años se estará en la utilización de Microsoft Planner y Power Automate para la correcta tramitación y atención de reclamaciones.		-
Total	64	-

Cambios en el proyecto en 2024

Durante el 2024, el proyecto no tuvo cambios en sus elementos esenciales.

Justificación del avance del proyecto en 2024

De acuerdo con el reporte de la Dirección General de Calidad¹⁴, este proyecto se encuentra finalizado y mediante el oficio 06637-SUTEL-DGC-2024 del 31 de julio de 2024, se comunicó a PPCI y a la DGO el acta de cierre y se reportó la finalización del proyecto.

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

¹⁴ Correo electrónico de Cesar Valverde del 11/10/2024

Con el oficio 10072-SUTEL-DGC-2024 del 13 de noviembre de 2024, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel un informe sobre los aspectos técnicos que la Unidad de Tecnologías de Información había determinado como aspectos de mejora¹⁵; en el informe, la DGC se refiere a cada aspecto y explica las mejoras realizadas en el sitio:

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

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

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

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

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

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

¹⁵ Oficio 05793-SUTEL-DGO-2024, informe de TI sobre el entregable final del sistema de reclamaciones

Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

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

Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

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

Efecto de lo ejecutado durante el período

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

a) Avance según el plazo del proyecto

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

Imagen 1. Cronograma de proyecto de QP022020

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

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

b) Ejecución de los recursos financieros

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

Histórico del avance de las metas del proyecto

Año	Meta	Avance planeado	Avance alcanzado
2020	1) Ejecución de la contratación 2) Implementación, pruebas y aceptación 3) Capacitación en el sistema	100% (suspendido por la improbación del CRT)	0% Se suspende el proyecto
2021	1) Ejecución de la contratación 2) Inicio de la implementación	50%	45%
2022	1) implementación del Sistema SAR e interfaz WEB y pruebas de aceptación	50%	38,5%
Total inicial:		100%	83,5%
<i>Con la gestión de cambio, el proyecto varía la forma de desarrollo, y las metas asociadas; realizando una nueva medición del avance de las metas:</i>			
2023	1) Gestión de cambio 2) borrador, opciones de publicación web	50%	50%
2024	1) Informe de opciones de publicación aprobado 2) Pruebas previas a la publicación 3) Publicación WEB de la información para la gestión de reclamaciones	50%	50%
Total (ponderado) de la ejecución del proyecto		100%	100%

Como se estableció en el Informe de Rendición de Cuentas para el período 2023, en la segunda modificación del POI 2023 se aprobó el cambio de los elementos esenciales del proyecto QP022020 y se autorizó una nueva forma de desarrollo del proyecto, variando las metas y el alcance del proyecto.

El Consejo de la Sutel aprobó el informe de modificaciones al POI 2023, con el acuerdo el 016-055-2023 del 14 de setiembre de 2023 y posteriormente la Junta Directiva de la Aresep autorizó la aplicación de los cambios al POI 2023 mediante el acuerdo 02-88-2023 del 20 de octubre de 2023 y ratificada el 7 de noviembre de 2023.

Al aplicar los cambios solicitados, la forma del desarrollo del aplicativo también cambia.

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

Este objetivo está compuesto de 2 metas; las cuales están a cargo de la Dirección General de Competencia y de la Dirección General de Mercados.

El presupuesto original del objetivo 2 era de ₡229.949.500,00 después de la modificación al POI, es de ₡86.798.915,00; de los cuales se pagaron ₡85.575.142,00 (99%). El restante 1% corresponde a las diferencias por tipo de cambio que se liberan de la orden de compra una vez que se realizan los pagos.

Al 31 de diciembre de 2024, estaban ejecutadas en promedio el 100% de las metas formuladas para este objetivo.

Se pagaron recursos por ₡85.575.142,00, que corresponden al proyecto MP022020 de Competencia.

Programación ajustada por modificaciones:

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

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

En el caso del proyecto MP012024, el ajuste correspondió al traslado de los recursos financieros al presupuesto ordinario de 2025.

Tabla 6
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 2

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2024			Cumplimiento sobre los recursos asignados			ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	IS	II S	Monto ajustado por la CCP (m\$)	Modificado I modif al POI	pagado	
REGULACION	MP01 2024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	Adjudicación del contratista que ejecutará el proyecto en 2025	27%	100%	81 949 500,00	-	-	DGM
	MP022 020	Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el marco del proceso de ingreso a la OCDE	Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	70%	100%	148 000 000,00	86 798 915,00	85 575 142,00	DGCOM
Total:			49%	100%	229 949 500,00	86 798 915,00	85 575 142,00		

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

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

Alcance	Tiempo
<p>El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia. Dichos instrumentos y capacidades técnicas se desarrollarán de manera conjunta SUTEL - COPROCOM, con la finalidad de aprovechar capacidades técnicas, de infraestructura y otras aplicables que favorecen el desarrollo de economías de escala. Su impacto entonces se da a todos los operadores del mercado, en lo relacionado a la aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración: 6 años • Inicio: 2020 • Fin: 2025

Metas 2024
<ul style="list-style-type: none"> • Licitación e implementación del software de inspecciones • Inicio de operación del software

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Competencia

Entregables / Costo			
Hito	Costo inicial	Costo final ¹⁶	Costo pagado
Etapa 2020	238.204.000	0	0
Reglamentación			
Guías y manuales			
Etapa 2021	296.885.077	140.742.369	118.888.622
Reglamentación			
Guías y manuales			
Formación de capacidades			
Estrategia de difusión			
Etapa 2022	218.338.589	123.384.750	103.507.280
Software de análisis forense			
Formación de capacidades			
Base de datos de mercados			
Estudio de infraestructura			
Etapa 2023	149.641.940	149.641.940	136.672.125,00
Adquisición de software para análisis forense			
Formación de capacidades			
Base de datos de mercados			
Guías y manuales			
Etapa 2024	148.000.000,00	86.798.916,00	85.575.142,00
Adquisición de software para análisis forense			
Etapa 2025	61.201.084,00	38.022.351,00	NA
Manuales de la BD de los mercados			
Estudio de mercado sobre barreras de salida a los usuarios			
Etapa 2026	23.178.733,00	NA	NA
Automatización de la BD de los mercados			
Formación de capacidades			
Total:	561.769.059,00	561.769.059,00	444.643.169,00

¹⁶ Costo modificado en los años ejecutados, en el año en ejecución y en el año planeado (2024) el costo final es igual al inicial planeado.

Cambios en el proyecto en 2024

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

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

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

Los elementos esenciales del proyecto son:

	ALCANCE	TIEMPO	Metas 2024	COSTO 2024	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
ELEMENTOS ORIGINALES DEL PROYECTO	El proyecto consiste en dotar a las autoridades de competencia de instrumentos normativos y capacidades técnicas y operativas que les permitan cumplir con su función de protección y promoción de la competencia.	• Duración: 5 años • Inicio: 2020 • Fin: 2024	Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	148 000 000,00	561.769.059,00
MODIFICACION SOLICITADA	Se mantiene	• Duración: 6 años • Inicio: 2020 • Fin: 2025	Se mantienen, se amplían actividades para el 2025	86 798 916,00	561.769.059,00
TOTAL DE CAMBIOS EN LOS RECURSOS SOLICITADOS:				-61 201 084,00	-
MONTO TOTAL DEL PROYECTO:				561.769.059,00	

Justificación del avance 2024

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

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

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

Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

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

Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

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

Efecto de lo ejecutado durante el período

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

a) Avance según el plazo del proyecto

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

b) Ejecución de los recursos financieros

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

Histórico del avance de las metas del proyecto

Año	Meta	Avance planeado	Avance alcanzado
2020	1) manuales y guías para multas e información confidencial 2) reestructuración de la autoridad de competencia	14%	7,7%
2021	1) Proceso de Contratación de: Guías para realizar estudios de mercado Guía para la evaluación de la regulación Elaboración Infraestructura Ductería e impacto en Competencia Plan de comunicación estratégica para los temas de competencia 2) Adquisición hardware y software para el análisis forense (Estudio de Mercado). 3) Construcción de una base de datos sobre los mercados.	14,5%	13,05%
2022	1) Estudio de mercado para el hardware de inspecciones 2) Formación de capacidades 3) Guías para postería, Sistemas de alerta de comportamiento de mercado	14,5%	14,5%
2023	1) Términos de referencia software inspecciones	14,5%	13,5%

Año	Meta	Avance planeado	Avance alcanzado
	2) Guías BID 3) Base de datos sobre los mercados		
2024	1) Licitación e implementación del software de inspecciones inicio de operación	14,5%	14,5%
2025	1) Manuales base de datos de mercados 2) Estudio de barreras de salida para los usuarios	14%	NA
2026	1) Automatización de la BD de los mercados 2) Formación de capacidades	14%	NA
Total (ponderado) de la ejecución del proyecto		100%	63,25%

MP012024. Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria

Alcance	Tiempo
<p>El proyecto tiene un alcance hacia los operadores declarados como importantes (ICE, CLARO y LIBERTY) en los mercados que no presentan condiciones de competencia efectiva; se debe revisar la implementación y los resultados de la contabilidad regulatoria de los operadores obligados y de esta forma lograr, ejecutar el proceso de manera eficiente, validando con fundamento que todos los requisitos técnicos - contables, son los adecuados, asegurando la calidad de la información, para dar el aval a nivel institucional hacia el operador.</p> <p>Actualmente, se cuenta con parte de la información de la contabilidad regulatoria de los operadores, no obstante, junto con la falta de información por parte de los operadores y la carencia de conocimiento en la revisión de este tema por parte del equipo de trabajo, ha generado que no se pueda llegar a finalizar el proceso de aprobación de la implementación inicial de la contabilidad de costos separada (contabilidad regulatoria) por parte de los operadores (artículo 75 de la Ley N° 7593).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración: 2 años • Inicio: 2024 • Fin: 2025

Metas 2024-2025

- Revisar la estructura y documentación del sistema para determinar actualizaciones
- Proceso de contratación administrativa
- Realizar el informe inicial de análisis de los resultados del sistema
- Realizar el informe final y la revisión de la implementación de los comentarios sobre la contabilidad regulatoria durante el 2025

Fuente de Financiamiento	Estructura programática
Superávit de Regulación de las telecomunicaciones	Programa 2, Mercados

Entregables / Costo		
Hitos/Entregables FASE 1 2024	Duración estimada en semanas	Costo estimado por Hito/Entregable
1. Proceso de contratación administrativa	25 semanas	
Hitos/Entregables FASE II 2025		
Entregables del proyecto		
1. Revisión de la estructura y documentación del sistema	14 semanas	\$150.000
2. Informe inicial con el análisis de los resultados del sistema y los requisitos a implementar por los operadores	12 semanas	
3. Revisión de la ejecución e implementación de los resultados por parte de los operadores	8 semanas	
4. Informe Final	14 semanas	\$100.000
Total:	73 semanas	\$250.000

Cambios en el proyecto en 2024

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

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

Los elementos esenciales del proyecto son:

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

Justificación del avance 2024

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

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

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

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

Evaluación del avance con respecto a lo original planeado

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

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

Identificación de las desviaciones y las medidas correctivas

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

Efecto de lo ejecutado durante el período

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

a) Avance según el plazo del proyecto

El proyecto MP012024, tuvo un retraso en las actividades del cronograma debido a la solicitud del ICE para la ampliación del plazo de envío de la información que daba inicio al proyecto; la DGM presentó una solicitud de cambio¹⁷ que desplazó los recursos para el 2025.

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

b) Ejecución de los recursos financieros

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

Histórico del avance de las metas del proyecto

Año	Meta	Avance planeado	Avance alcanzado
2024	1) Proceso de contratación administrativa	50%	50%
2025	2) Ejecución del proyecto y puesta en marcha (Informe final y capacitación)	50%	NA
Total (ponderado) de la ejecución del proyecto		100%	50%

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

Para el objetivo estratégico 3, no se formularon proyectos POI 2024.

¹⁷ 05293-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 26 de junio, 2024

4.1.3 Uso y aplicación de los recursos de proyectos de Regulación de telecomunicaciones

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

**Tabla 7. Recursos proyectos POI 2024
Regulación de Telecomunicaciones**

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

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional 2024, Sutel (2025).

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

Imagen 2. Composición del superávit de Sutel Para el presupuesto ordinario 2025

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

Fuente: Presupuesto Ordinario, Sutel (2025)

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

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

4.1.2 Gestión operativa

La gestión de la Sutel contempla en su planificación los proyectos del POI (estratégicos) y las actividades ordinarias (rutina), ambos necesarios para cumplir los objetivos de la Superintendencia; los cuales están acorde al bloque de legalidad. Se mencionan aspectos de interés para establecer las características específicas.

Diferencia entre el POI y actividades ordinarias

EL proceso de Planificación muestra un encadenamiento entre la estrategia, los proyectos POI y las actividades ordinarias, para ampliar este vínculo se mencionan a continuación normativas y conceptos relevantes.

- Sujección al Plan Nacional de Desarrollo: La Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos 8131, en su artículo 4 establece la sujeción al Plan Nacional de Desarrollo e indica: “*Todo presupuesto público deberá responder a los planes operativos institucionales anuales, de mediano y largo plazo, adoptados por los jerarcas respectivos, así como a los principios presupuestarios generalmente aceptados (...)*”.
- Diferencia entre el POI y la gestión operativa según el MIDEPLAN: El Decreto Ejecutivo 37735-PLAN “*Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación*”, publicado en La Gaceta 122 del miércoles 26 de junio de 2013, hace la diferenciación entre el POI y la Planificación Operativa (definido como proyectos y actividades ordinarios).
- Plan Operativo Institucional (POI): En el mismo Reglamento, se definen los proyectos del POI como: “*los Planes Operativos Institucionales establecidos en el artículo 4º de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos*”.

Un proyecto POI puede definirse como: “*un conjunto de actividades integradas para lograr objetivos específicos con un presupuesto establecido y en tiempo definido, a mediano y largo plazo*”. Es decir, los proyectos que señala el artículo 73, de la Ley 7593 en su inciso q) son los contenidos en los planes operativos de la institución.

El Informe de “*Seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 de la Sutel, para el periodo 2023*” fue presentado al Consejo de la Sutel y aprobado con el acuerdo 009-014-2024 tomado en sesión celebrada el 4 de junio de 2024. En este documento se hace referencia a la operacionalización y el avance programado para el 2024, el cual converge en el cumplimiento de metas de las estrategias incluidas en el PEI.

- Las actividades ordinarias: en el artículo 2, inciso 33 del Decreto 37735-PLAN se indica, “33) Planificación operativa: “*proceso de formulación de los planes anuales que definan las tareas de las diferentes partes de la organización conforme los recursos disponibles, acordes con los instrumentos de planificación de niveles superiores.*”

Se desprende de la definición que estas son tareas repetitivas o no, de corto plazo, que tienen un objetivo y recursos tanto económicos como humanos asignados. No obstante; no forman parte de los planes operativos de la institución, porque son el complemento de los niveles superiores de planificación.

Son acciones de corto plazo que permiten cumplir con objetivos establecidos en el ordenamiento jurídico y que se pueden considerar de significativa importancia para el funcionamiento de la Sutel.

Las actividades de rutina determinadas como relevantes para el 2024, de la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones totalizan en ₡7.199.859.616,00; de las cuales se ejecutaron ₡5.980.150.404,00 para un 83,1%

Avances en las actividades de ordinarias¹⁸

De acuerdo con el principio de vinculación y a la indicación de la Contraloría General de la República el 100% de presupuesto debe responder a la planificación institucional. En el presupuesto ordinario 2024, Sutel vinculó el presupuesto de acuerdo con los programas y la naturaleza de los costos.

Así, en el Sistema de Información de Planes y Presupuestos (SIPP) se incluyó toda la información de acuerdo con lo requerido por la Norma Técnica. Como corresponde al cierre del 2024, se actualizó la información demostrando el avance en la ejecución presupuestaria.

Según el reporte del Sistema de Administración Financiera (ERP) de la Sutel, al 31 de diciembre de 2024 se ejecutó el 83,1% de los gastos correspondientes a Regulación de Telecomunicaciones, información que se detalla en la tabla 8.

Tabla 8. Ejecución presupuestaria del gasto corriente de Regulación de telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2024

PROGRAMA	GASTO	PLANEADO	EJECUTADO	%
Programa 1: Administración Superior	Ejecución de los costos comunes del programa 1	982 714 773,00	849 287 984,00	86%
	Ejecución de costos directos del programa 1	5 780 070,00	1 118 393,00	19%
	Nómina completa que permita al Consejo y sus unidades adscritas el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	923 749 461,00	886 510 075,00	96%
	Nómina completa que permita a la DGO el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	842 991 308,00	770 474 985,00	91%
total, Programa 1		2 755 235 612,00	2 507 391 437,00	91%
Programa 2: Regulación	Ejecución de los costos comunes correspondientes al programa 2	235 271 940,00	195 720 171,00	83%
	ejecución presupuestaria de las actividades con costo directo del programa 2	1 965 229 524,00	1 286 660 881,00	65%

¹⁸ **Informe 03-ICI-2022, Recomendación 4.10:** “Analizar, reconsiderar y presentar a esta Auditoría Interna los “criterios revisados de evaluación” contenidos en el Informe de rendición de cuentas 2019. (IRCCRT- 2019) por los cuales se clasificaron los proyectos en actividades de rutina e incorporar las correcciones correspondientes en el Informe de rendición de cuentas 2019. Considerar el concepto de proyecto, actividades y gestión de las operaciones conforme lo indica la Guía del PMBOK implementada por la Sutel y de esa forma garantizar sustento metodológico”.

PROGRAMA	GASTO	PLANEADO	EJECUTADO	%
	Desarrollo del proceso de nómina y asignación de recursos financieros al personal de la DGC.	885 274 656,00	725 265 446,00	82%
	Nómina completa que permita a la DGM el cumplimiento de sus funciones asignadas por Ley	820 157 677,00	767 878 865,00	94%
	Nómina completa que permita a la DGCOM el cumplimiento de las funciones asignadas por Ley	451 891 292,00	411 658 462,00	91%
	POI	86 798 915,00	85 575 142,00	99%
TOTAL EN SIPP GASTOS		7 199 859 616,00	5 980 150 404,00	83,1%

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

Es necesario hacer una diferencia en los datos presentados en la tabla anterior, los costos asociados al programa 2 corresponden a costos directos asociados a la gestión de las dependencias que lo integran.

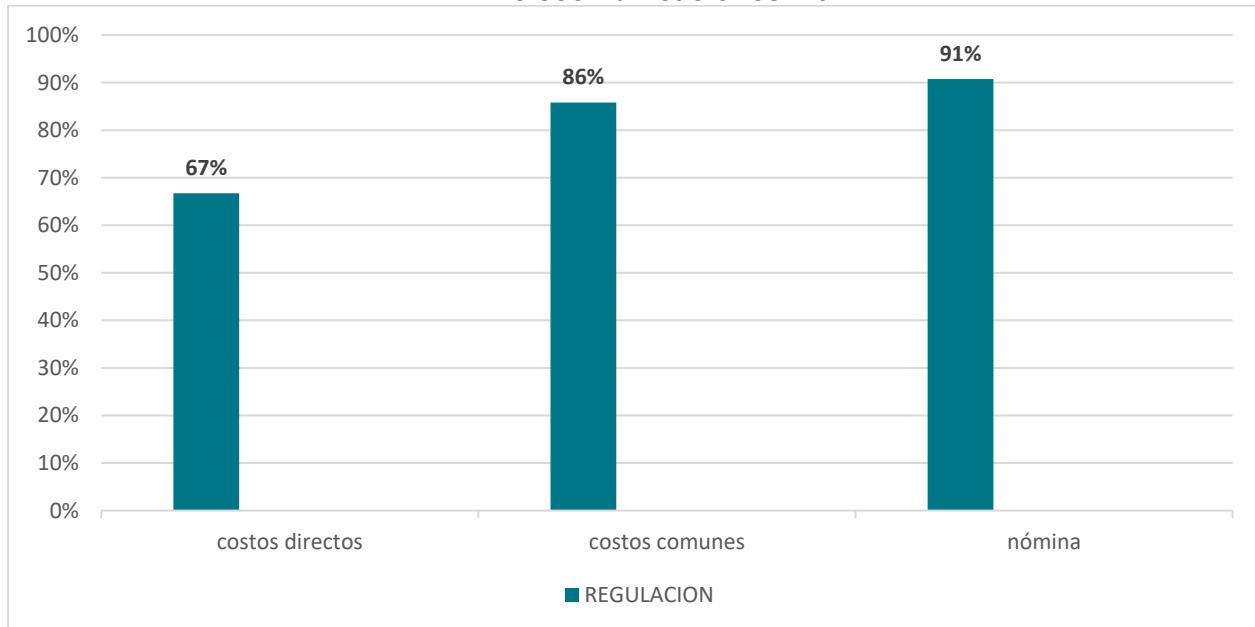
Respecto al programa 1, se debe tener presente que las dependencias que se incluyen en este programa tienen costos asignados para la operación pero que son financiados por las tres fuentes de financiamiento, por lo que solo una proporción corresponde a la fuente de regulación y son considerados costos comunes o indirectos.

Por tipo de gasto, la ejecución de Regulación de Telecomunicaciones es la siguiente:

- Costos directos lograron una ejecución de ¢1.373.354.416,00 que corresponde a un 67%,
- Costos comunes mostraron una ejecución de ¢1.045.008.155,00 que corresponde a un 86%
- Nómina obtuvo una ejecución de ¢3.561.787.833,00 que corresponde a un 91%.

En el gráfico 1, se muestran los porcentajes de ejecución para Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2024.

Gráfico 1. Ejecución por tipo de gasto, fuente de financiamiento Regulación de las Telecomunicaciones. 2024.



Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

- El Programa 1 Administración superior (Consejo y sus unidades adscritas y la Dirección General de Operaciones). Según los recursos asignados, el principal costo es nómina que significa un 64% del total de los recursos del programa, los costos comunes representan un 35,67% del total y los costos directos un 0,33%. Estos datos se muestran para poder valorar la relevancia de la ejecución en cada tipo de costo.
- El programa 1 Administración superior logró una ejecución del 91%; no obstante, quedaron sin ejecutar ¢247.844.175,00. La ejecución de los recursos de la nómina fue del 94%; sin embargo, quedaron sin utilizar ¢109.755.709,00, los costos directos obtuvieron una ejecución del 19% y generaron recursos sin usar por ¢4.661.677,00 y los costos comunes obtuvieron una ejecución del 86%, produciendo una subejecución de ¢133.426.789,00. La nómina tenía la mayor cantidad de recursos asignados, pero fueron los costos comunes los que mostraron la mayor diferencia en la ejecución.
- El programa 2 Regulación (Direcciones Generales de Calidad, Mercados y Competencia). Este programa tiene una asignación diferente al anterior, la mayor proporción de recursos son costos directos con 65% del total de los recursos del programa, los costos de nómina representan un 49% del total, los costos comunes un 0,05% y los costos asociados a proyectos POI con un 0,02%. Estos datos se muestran para poder valorar la relevancia de la ejecución en cada tipo de costo.

- El programa 2 Regulación logró una ejecución del 78%; no obstante, quedaron sin ejecutar ₡971.865.037,00. La ejecución de los costos directos fue del 65% y generaron recursos sin utilizar por ₡678.568.643,00, la ejecución de los recursos de la nómina fue del 88%; sin embargo, quedaron sin utilizar ₡252.520.852,00, los costos comunes obtuvieron una ejecución del 83%, produciendo una subejecución de ₡39.551.769,00 y la ejecución asociada a los proyectos POI fue del 99%, generando una subejecución de ₡1.223.773,00.
- La ejecución de los recursos de la nómina fue de un 88%, el cual se divide de la siguiente forma: Calidad un 82%, Mercados un 94% y Competencia un 91%.

Las variaciones en el tipo de cambio desde el proceso de formulación presupuestaria hasta finalizar el año implicaron la generación de un superávit en todas las fuentes de financiamiento por un factor imprevisible para la economía costarricense y no previsible para la Sutel.

En el entorno actual existen situaciones que afectan el desempeño de la Sutel o que representan un riesgo para la gestión; si bien los cambios en el entorno internacional afectan el mercado de telecomunicaciones, ha existido una afectación asociada a las limitaciones presupuestarias derivadas de la aplicación de la Regla Fiscal y, sobre todo a la disponibilidad del recurso humano que permita atender las estrategias definidas en atención a las obligaciones de ley.

4.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el período¹⁹

La Unidad de PPCI consultó a las direcciones generales de la Sutel sobre los logros alcanzados, mediante los oficios 10385-SUTEL-DGO-2025, 10386-SUTEL-DGO-2025, 10387-SUTEL-DGO-2025, 10388-SUTEL-DGO-2025 y 10389-SUTEL-DGO-2025, todos del 3 de noviembre de 2025:

“Incorporar los logros alcanzados, de tal forma que exista un hilo conductor sobre lo planificado y lo logrado; retos u oportunidades de mejora detectados²⁰ durante la fase de evaluación y cierre de la planificación institucional en materia del canon de regulación de las telecomunicaciones.”

Además, para cumplir con las recomendaciones solicitadas por la Auditoría Interna en el informe de la 01-ICI-2025, sobre el “Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de telecomunicaciones 2021”, que indica:

“4.4.3 d) Comparación de las metas establecidas y los resultados obtenidos en lo referente al apartado de Resultados de la gestión alcanzados durante el período de las principales actividades y la gestión de las Direcciones y áreas que componen la Sutel, en materia del canon de regulación de las telecomunicaciones”

Al respecto, se elaboró una tabla resumen donde se destacan los logros las direcciones sustantivas de la Sutel y algunas actividades de apoyo, se utiliza como base el plan de trabajo anual y su evaluación del periodo.

¹⁹ Puede consultar más detalles de la gestión de la Sutel 2024 en el informe de labores, disponible en la página: <https://sutel.go.cr/sites/default/files/informesanuales/Informe%20Labores%20SUTEL%202023.pdf>

²⁰ Puede consultar los retos y oportunidades de mejora en el apartado 5 de este informe.

4.2.1 Dirección General de Competencia

La directora de Competencia interina respondió a lo solicitado mediante oficio 10592-SUTEL-OTC-2025, del 6 de noviembre de 2025.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
Publicación de la Guía para el análisis ex post de las decisiones de la Autoridad.	Publicación de la Guía para el análisis ex post de las decisiones de la Autoridad, mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 023-011-2024.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Publicación de la Guía para programas de cumplimiento.	Publicación de la Guía para programas de cumplimiento, mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 018-011-2024.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Realizar la consulta pública de la Guía para la detección de licitaciones colusorias.	Realización del proceso de consulta pública de la Guía para la detección de licitaciones colusorias, mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 020-012-2024.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Aprobación por parte del Consejo de la SUTEL del manual interno de inspecciones no anunciadas.	Aprobación del Consejo de la SUTEL del manual interno de inspecciones no anunciadas mediante acuerdo 007-057-2024.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Licitación y adjudicación de hardware y software para la realización de análisis forense.	Adquisición de hardware y software para el análisis forense mediante contratación pública 2023LE-000003-0014900001.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Realizar al menos dos capacitaciones a nuevos funcionarios.	Capacitación a los funcionarios en materia de mejores prácticas y la implementación de los nuevos instrumentos que otorga la ley (clemencia, efectos económicos de las conductas unilaterales y efectos verticales, inspecciones, concentraciones, promoción) y Capacitaciones en competencia, Fase 2; el cual, se realizó mediante acuerdo del Consejo de la 007-057-2024 y contratación pública 2024PX-000003-0014900001.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Implementación del sistema asociado a seguimiento de mercados ²¹ .	Elaboración del sistema de alerta/monitoreo de comportamiento del mercado e indicadores.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-01473-2023.	Archivo del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01473-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente:	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01223-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.

²¹ Esta meta se ajustó según solicitud 07176-SUTEL-OTC-2024 y acuerdo de Junta Directiva de la ARESEP 05-84-2024.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
GCO-OTC-PM-01223-2023.		
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-01003-2023.	Desestimación del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01003-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-01000-2023.	Desestimación del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01000-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-00952-2023.	Desestimación del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-00952-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-00607-2023.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-00607-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-00341-2023.	Desestimación del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-00341-2023 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-02330-2022.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-02330-2022 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-02328-2022.	Desestimación del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-02328-2022 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-01346-2021.	Remitida a etapa de instrucción del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01346-2021 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-01538-2021.	Remitida a etapa instrucción y decisión del procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01538-2021 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica los oficios 01001-SUTEL-OTC-2024 y 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo planeado.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-01217-2024.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-01217-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-0843-2024.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-0843-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-00700-2024.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-00700-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-00580-2024.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-00580-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención del procedimiento especial tramitado bajo expediente: GCO-OTC-PM-00536-2024.	En curso procedimiento especial bajo expediente: GCO-OTC-PM-00536-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el oficio 00420-SUTEL-OTC-2025.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención de concentración económica tramitada bajo expediente: I0127-STT-MOT-CN-00177-2024.	Evaluación de concentración económica tramitada bajo expediente: I0127-STT-MOT-CN-00177-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica el acuerdo 097-004-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención de concentración económica tramitada bajo expediente: I0127-STT-MOT-CN-00794-2024 ²² .	Evaluación de concentración económica tramitada bajo expediente: I0127-STT-MOT-CN-00794-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica la resolución RCS-246-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención de concentración económica tramitada bajo expediente: R0249-STT-MOT-CN-00845-2024.	Evaluación de concentración económica tramitada bajo expediente: R0249-STT-MOT-CN-00845-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736; tal como indica la resolución RCS-170-2024. Se cumplió con el 100% de lo requerido.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención de concentración económica tramitada bajo expediente: L0159-STT-MOT-CN-01308-2024.	En curso evaluación en segunda fase de la concentración económica tramitada bajo expediente: L0159-STT-MOT-CN-01308-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736. Se cumplió con el 100% de lo requerido.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención de concentración económica tramitada bajo expediente: B0161-STT-MOT-CN-01546-2024.	En curso evaluación en segunda fase de la concentración económica tramitada bajo expediente: B0161-STT-MOT-CN-01546-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736. Se cumplió con el 100% de lo requerido.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Cumplimiento de tiempos dispuestos en la Ley 9736 para la atención de concentración económica tramitada bajo expediente: C0576-STT-MOT-CN-01577-2024.	En curso evaluación en segunda fase de la concentración económica tramitada bajo expediente: C0576-STT-MOT-CN-01577-2024 dentro de los plazos dispuestos en la Ley 9736. Se cumplió con el 100% de lo requerido.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Realizar un taller: Evento Cinco Años de la Ley 9736.	Realización del taller: Evento Cinco Años de la Ley 9736; tal como indica el oficio 00740-SUTEL-OTC-2025.	
Realizar un taller: Buenas Prácticas Compras Públicas de Servicios de Telecomunicaciones.	Realización del taller: Buenas Prácticas Compras Públicas de Servicios de Telecomunicaciones; tal como indica el oficio 00740-SUTEL-OTC-2025.	
Realizar capacitación a la Escuela Judicial: Retos de las telecomunicaciones en un entorno digital.	Realización de la capacitación: Retos de las telecomunicaciones en un entorno digital; tal como indica el oficio 00740-SUTEL-OTC-2025.	

²² El silencio positivo ocurrió ante la desconformación del Consejo de la SUTEL, sin embargo, la DGCO preparó los insumos necesarios para que el tema hubiera sido conocido en tiempo.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
Realizar un taller al Sector Municipal: Eliminación de Barreras al Despliegue de Redes de Telecomunicaciones.	Realización del taller: Eliminación de Barreras al Despliegue de Redes de Telecomunicaciones; tal como indica el oficio 00740-SUTEL-OTC-2025.	
Realizar un taller: Promoviendo Mercados de Telecomunicaciones más Competitivos en Inmuebles con Infraestructura Compartida.	Realización del taller: Promoviendo Mercados de Telecomunicaciones más Competitivos en Inmuebles con Infraestructura Compartida; tal como indica el oficio 00740-SUTEL-OTC-2025.	
Lanzar el estudio de mercado sobre el ecosistema móvil.	Lanzamiento del estudio de mercado sobre el ecosistema móvil; tal como indica el acuerdo 014-030-2024.	
Lanzar el estudio de mercado sobre barreras de salida para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Lanzamiento del estudio de mercado sobre barreras de salida para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; tal como indica el acuerdo 009-049-2024.	
Publicar informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector telecomunicaciones.	Publicación del informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector telecomunicaciones; tal como indica el acuerdo 006-065- 2024.	
Publicar informe sobre competencia e informalidad.	Publicación del informe sobre competencia e informalidad; tal como indica el acuerdo 030-033-2024.	
Publicar informe sobre evaluación de la competencia a nivel regional.	Se cumplió con el 90% de lo planeado y se elaboró parte del informe sobre evaluación de la competencia a nivel regional; tal como indica oficio 00740-SUTEL-OTC-2024.	Debido a la alta carga laboral de los funcionarios de la DGCO asignados para la realización del informe no fue posible durante el año 2024 lograr de la meta definida, sin embargo, el informe fue desarrollado en un 90%.
Realizar Informe definición tope espectro radiodifusión.	Realización de Informe definición tope espectro radiodifusión; tal como indica el oficio 10911-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Participar en el proceso de licitación espectro 5G	Participación activa durante el 2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaborar procedimientos internos promoción y abogacía.	No se cumplió con la meta establecida; tal como indica oficio 02591-SUTEL-OTC-2025.	Debido a la alta carga laboral de los funcionarios de la DGCO asignados para la realización de los

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
		procedimientos no fue posible durante el año 2024 lograr de la meta definida.
Presentar un informe avance compromisos post-adhesión a la OCDE.	Presentación de informes a la OCDE; tal y como lo indica el oficio 01664-SUTEL-OTC-2024 y el acuerdo del Consejo de la Sutel 021-011-2024 y publicación COMP/2024.120 (OCDE).	
Presentar una contribución en un foro de la OCDE.	Realización de contribuciones; tal y como lo indican los acuerdos 006-057-2024 y 013-030-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Medidas complementarias para el bloqueo de terminales móviles por incumplimiento de pago del subsidio o pago en tráctos mediante oficio 06327-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: mediante oficio.	
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de “Ley para el Cierre de la Brecha Digital e Impulso al Desarrollo Económico y Social en Costa Rica” mediante oficio 08359-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Ley 24.605, referente a "Ley para la Inclusión Tecnológica y Digital de las Personas Adultas Mayores" mediante oficio 09897-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Ley Tramitado Bajo el Expediente 23.794 “Ley para Promover el Principio de Neutralidad Competitiva en las Compras Públicas”. mediante oficio 02075-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Ley 23.771 “Ley de Regulación de la Inteligencia Artificial en Costa Rica” mediante oficio 04413-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Ley 24.456, referente a "Interpretación auténtica del artículo 3, inciso h), de la ley n.º 8642, de 30 de junio de 2008, Ley General de Telecomunicaciones". mediante oficio 08611-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Ley 23.771 “Ley de Regulación de la Inteligencia Artificial en Costa Rica” mediante oficio 03907-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de “Reformas a los artículos 6, 26, 36, 55, 96, 151, 166, 168, 170, 239, 276 y 325 del Decreto Ejecutivo no. 43808 del 22 de noviembre de 2022 publicado en el Alcance	Se cumplió con el 100% de lo requerido.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
	no. 258 de la Gaceta no. 229 del 30 de noviembre del 2022 denominado Reglamento a la Ley General de Contratación Pública." mediante oficio 04855-SUTEL-OTC-2024.	
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de "Reglamento para el reajuste precios en los contratos de obra pública y la revisión de precios en los contratos de bienes y servicios" del ministerio de hacienda mediante oficio 00703-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de reforma parcial al decreto ejecutivo N° 34765-MINAET, "Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones", de fecha 22 de setiembre de 2008 y sus reformas del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, mediante oficio 01585-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Reforma Parcial al Decreto Ejecutivo N° 34765-Minaet, "Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones" mediante oficio 03139-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Servicios de transporte de datos del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados mediante oficio 06215-SUTEL-OTC-2024 y acuerdo 015-030-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Contratación 2023PX-000054-0007100001 mediante oficio 00314-SUTEL-OTC-2024 y acuerdo 022-011-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Propuesta De Estrategia Nacional De Inteligencia Artificial 2024-2027 mediante oficio 02649-SUTEL-OTC-2024y acuerdo 024-011-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Elaboración de opinión en materia de competencia que sean requeridas.	Realización de opinión: Proyecto de Ley 24.032 "Reforma de los Artículos 7 Inciso G) y 19 Inciso C), y Adición de un Artículo 19 Bis, todos de la Ley Orgánica del Sistema de Radio y Televisión Cultural, Ley N° 8346 del 12 de febrero de 2003, Para Brindar Herramientas de Actualización Tecnológica y Sostenibilidad Financiera" mediante oficio 08497-SUTEL-OTC-2024 y acuerdo 004-047-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Acuerdo de Asociación de Economía Digital.	Realización de acuerdo de Asociación de Economía Digital.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP).	Colaboración en el Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP).	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Tratado de Libre Comercio	Colaboración en el Tratado de Libre Comercio con	Se cumplió con el

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
con Israel.	Israel.	100% de lo requerido.
Contraloría General de la República relativo a 5G.	Colaboración en respuesta a lo solicitado por Contraloría General de la República relativo a 5G; tal y como se muestra en oficio 1029-SUTEL-OTC-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.
Procuraduría General de la República (Notaría del Estado).	Colaboración en respuesta a lo solicitado por Procuraduría General de la República (Notaría del Estado); tal y como se muestra en oficio 02417-SUTEL-CS-2024.	Se cumplió con el 100% de lo requerido.

Fuente: Dirección General de Competencia, Sutel (2025)

4.2.2 Dirección General de Mercados

La directora de Mercados respondió a lo solicitado mediante oficio 10562-SUTEL-DGM-2025, del 6 de noviembre de 2025.

AREA	Planeado	Meta alcanzada
Acceso al Mercado	Seguimiento a la atención de procesos de autorización y ampliación para la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.	<p>Solicitud de autorización: Se atendieron un total de 22 de las cuales 10 fueron autorizadas, 5 fueron cerradas por falta de interés, y 7 permanecen en trámite.</p> <p>Proceso de ampliación de servicios: se atendieron un total de 18 solicitudes, de las cuales: 9 fueron aprobadas por parte del Consejo, 2 fueron cerradas por falta de interés, y 7 permanecen en trámite.</p> <p>Solicitudes de prórrogas y renuncias de autorización: Se recibieron un total de 34 solicitudes, de las cuales: 3 correspondían a renuncias de títulos habilitantes y 31 correspondieron a prórrogas.</p> <p>En total se resolvieron 26 de estas solicitudes y 8 se encuentran en trámite.</p> <p>Solicitud de numeración: se tramitaron 51 solicitudes en el 2024</p>
Acceso al Mercado	Implementar mediante la plataforma Microsoft Power BI, un panel de control (dashboard) que permite la visualización e identificación interna, de los indicadores relacionados con estos procesos de una forma ordenada, resumida y clara.	<p>Se implementa el panel de control ofrece una representación visual del proceso y está disponible en la siguiente dirección electrónica:</p> <p>https://app.powerbi.com/onedrive/open?pbisource=ODSPViewer&driveld=b!9OU0mZSwOU2QaLCwU0KpF3zN6kMjVOFDj9W4jbq3tNYTMK0DBMesRKnOkk89luFa&itemId=01CKXCPFPGB2EAO3DMSFEIUOVVXC2BBKHG</p>

AREA	Planeado	Meta alcanzada
Análisis económico	Evento Presentación de Indicadores SUTEL 2023: La realización de un evento presencial para la divulgación y publicación del seguimiento anual del mercado de las telecomunicaciones mediante los indicadores institucionales del sector recopilados por las Direcciones Generales de Mercados, Calidad y Fonatel, así como, los parámetros de comparabilidad internacional.	La publicación y presentación de las Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2023 se realizó el 5 de junio del 2024 en el Hotel Barceló San Jose Palacio. La publicación se puede descargar en la página de la SUTEL https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/Estadisticas%20del%20Sector%20Telecom%202023.pdf
Análisis económico	Informe Cantonal sobre servicios fijos 2023: Elaborar el informe cantonal sobre servicios fijos 2023, el cual busca recopilar y divulgar indicadores relevantes asociados a los servicios fijos con una desagregación geográfica a nivel cantonal.	Se elaboró y publicó el Informe Cantonal de Servicios Fijos 2023 el 18 de noviembre del 2024. El documento se puede descargar en la página web de la SUTEL https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/Reporte%20Cantonal%20Sutel%202023.pdf
Regulación Económica	Actualización del CPPC 2023: La actualización del CPPC es un insumo necesario para la estimación de los cargos mayoristas y las intervenciones que se presenten, de ahí deriva la necesidad de mantenerlo actualizado de manera anual. También es una variable que se utiliza en la contabilidad regulatoria. Durante el 2023 se pretende calcular el CPPC para el año 2023.	Mediante la resolución RCS-201-2024, el Consejo de la SUTEL aprobó la actualización del Costo Promedio Ponderado de Capital 2023.
Análisis económico	Taller Anual de Indicadores del sector, dirigido a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: Realizar el taller anual de Indicadores del sector, dirigido a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el fin capacitar a los encargados de gestionar la remisión de información asociada al mercado.	El 20 de febrero del 2025, se realizó el Taller Anual de Indicadores del Sector. El taller se llevó a cabo de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams.
Regulación Económica	Actualización Metodología de Mercados Relevantes (RCS-082-2015): Con la última revisión de Mercados Relevantes, se evidenció la necesidad de actualización de la metodología establecida para tales efectos, la cual está establecida en la resolución RCS-082-2015.	Mediante la resolución RCS-025-2025, el Consejo de la SUTEL aprobó la actualización de la metodología para la revisión de los mercados de telecomunicaciones. Este proceso tuvo un ligero retraso debido al proceso de consulta pública y atención de observaciones que requirió más tiempo del previsto.

ÁREA	Planeado	Meta alcanzada
Regulación Económica	Revisión de la Metodología para el establecimiento de cargos de Postería: La SUTEL mediante la resolución RCS-292-2016, aprobó una metodología para el establecimiento de cargos de postería, la cual requiere una revisión y actualización. La revisión incorpora aspectos técnicos y económicos.	Mediante la resolución RCS-025-2025, el Consejo de la SUTEL aprobó la actualización de la metodología para la revisión de los mercados de telecomunicaciones. Este proceso tuvo un ligero retraso debido al proceso de consulta pública y atención de observaciones que requirió más tiempo del previsto.
Regulación Económica	Seguimiento de Mercados en Competencia Efectiva: Se requiere revisión de los principales mercados que se encuentran en competencia efectiva y que no han sido revisados actualmente. Asimismo, se debe dar seguimiento a la encuesta de Calidad para la valoración de la sustituibilidad de los servicios fijos y móviles.	Se dio acuerdo por parte del Consejo, el informe 11020-SUTEL -DGM-2024 en la que se detalla la determinación de parámetros para la revisión de mercados en Competencia,
Sancionatorio	Tramitación de los procedimientos administrativos sancionatorios, así como de las denuncias que son interpuestas ante la Sutel producto de la prestación ilegal de servicios, o bien, por el uso de frecuencias sin contar con la concesión para tales efectos.	Se tramitaron 61 procedimientos sancionatorios disciplinarios, y se da la tramitación de investigación previas en las que se recomendó el cierre de 4 expedientes

Fuente: Dirección General de Mercados, Sutel (2025)

4.2.3 Dirección General de Calidad

El director de Calidad respondió a lo solicitado mediante oficio 10529-SUTEL-DGC-2025, del 5 de noviembre de 2025.

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
QP022020 – “Sistema de Gestión y seguimiento de reclamaciones”	100%	El Sistema de Atención de Reclamaciones (SAR) se encuentra en funcionamiento y está disponible en https://reclamos.sutel.go.cr/ e igualmente referenciado en https://sutel.go.cr/pagina/guia-para-interponer-reclamos .
QT01 – “Resolver el 100% de reclamaciones 2023”	100%	Se resolvió la totalidad de los expedientes de reclamaciones pendientes del periodo 2023, que corresponden a un total de 97 reclamaciones.
QT02 – “Resolver el 80% de las reclamaciones presentadas en el periodo 2024”	100%	Del total de 737 reclamaciones ingresadas en el periodo 2024, se resolvieron 619 casos (84%), superando la meta planteada.
QP012020 – “Sistema Nacional de Gestión de Terminales Móviles y listas blancas”	100%	Se interpusieron 212 solicitudes a la ERTM, se incorporaron 4 nuevos reportes de Power BI, se atendieron todas las consultas de usuarios y se gestionó la recepción y pago de los 4 trimestres del año 2024. Se implementaron mejoras como la

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
		automatización de carga TAC de GSMA, cálculo de Luhn al SMS de advertencia, bloqueo por impago, procesamiento de códigos 0026 y 0027 de la GSMA, y automatización para el control y verificación de bloqueos. Se coordinaron 8 sesiones de trabajo con el CGTM.
QT04 – “Informe sobre reclamaciones atendidas en el periodo 2023”	100%	El informe se rindió mediante oficio número 00645-SUTEL-DGC-2024 y fue acogido por el Consejo. Se presentó y aprobó el dashboard en Power BI “Comparativo de reclamaciones abiertas respecto de gestiones atendidas”, publicado en https://sutel.go.cr/pagina/quia-para-interponer-reclamos .
QT05 – “Evaluación anual de la calidad de los servicios fijos (Datos 2023)”	100%	Se elaboró y publicó el informe correspondiente a los resultados de las evaluaciones de calidad efectuadas durante el año 2023 sobre el servicio de acceso a Internet fijo con el oficio número 06211-SUTEL-DGC-2024 del 18 de julio del 2024, incluyendo la versión con diseño gráfico y la infografía correspondiente, el cual fue aprobado por medio acuerdo del Consejo 019-030-2024 (06539-SUTEL-SCS-2024).
QT06 – “Evaluación anual de calidad del servicio móvil (incluye Internet móvil) (Datos 2023)”	100%	Se elaboró y publicó el informe sobre Calidad de Servicios Móviles (datos 2023), disponible en https://www.sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares . Se solicitaron Planes de Mejora a Claro CR Telecomunicaciones S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Liberty Telecommunicaciones de Costa Rica LY S.A. Los resultados de las mediciones de calidad de los servicios móviles están publicados en https://www.mapas.sutel.go.cr . Informe elaborado por medio de oficio número 09595-SUTEL-DGC-2023 del 30 de octubre del 2024, el cual fue aprobado por medio del acuerdo de Consejo número 016-060-2024 (09934-SUTEL-SCS-2024).
QT07 – “Informe sobre la comparación y el análisis de registros detallados de comunicaciones (CDRs)”	100%	Se presentó y aprobó el informe anual 10582-SUTEL-DGC-2024 del 24 de noviembre del 2024 de seguimiento al cumplimiento de la sincronización de los relojes de los operadores mediante acuerdo del Consejo número 024-069-2024 remitido mediante oficio 11084-SUTEL-SCS-2024 del 16 de diciembre del 2024.
QT08 – “Campaña educativa para informar a los usuarios finales sobre la obligatoriedad del Registro Prepago”	50%	Los insumos de la campaña educativa están finalizados y disponibles. La ejecución en medios de comunicación está pendiente de la adjudicación y del desarrollo de la nueva Plataforma de Registro Prepago de Sutel, con hitos y plazos que se extienden hasta 26 meses.
QT09 – “Cartel de Licitación y adjudicación de la Plataforma de Registro Prepago”	25%	Se han realizado 11 sesiones de trabajo (6 del Comité Técnico de Registro Prepago -CTRP- y 5 reuniones técnicas con operadores) sin finalizar el análisis del “Manual de Interfaces”. No se ha obtenido el visto bueno del estudio de mercado ni del pliego de condiciones. Se aprobó un cronograma de contratación.
QT10 – “Informe sobre el cumplimiento del indicador IC-6 del RPCS”	100%	Se elaboró el informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (RPCS), con oficio número 10262-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre del 2024, el cual fue aprobado por mediante acuerdo de Consejo número 018-066-2024 (10689-SUTEL-SCS-2024).

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
QT11 – “Revisión y análisis de información recibida vía SITEL y valoración de otras herramientas de análisis de datos tipo BI para el aporte de información por parte de los operadores”	100%	Se dio seguimiento a los aportes trimestrales de los operadores. SITEL presentó múltiples inconvenientes a lo largo del año, con varios incidentes reportados al área de Tecnologías de Información de la Sutel.
QT12 – “Verificación de los servicios de telecomunicaciones para pruebas de sincronización y tasación”	100%	La DGC ejecutó las pruebas de comparación de CDRs. El sistema está operando en https://comparadorcdr.sutel.go.cr/ . Se presentó y aprobó el informe anual 10582-SUTEL-DGC-2024 del 24 de noviembre del 2024 de seguimiento al cumplimiento de la sincronización de los relojes de los operadores mediante acuerdo del Consejo número 024-069-2024 remitido mediante oficio 11084-SUTEL-SCS-2024 del 16 de diciembre del 2024.
QT13 – “Verificación del proceso de comercialización de terminales móviles por parte de los operadores”	100%	Se realizaron 2 procesos inspecciones para la verificación del cumplimiento por parte de los operadores durante el 2024, con los respectivos informes. El primer informe mediante oficio 04747-SUTEL-DGC-2024 del 6 de junio de 2024 y aprobado mediante ACUERDO 028-017-2024. El segundo mediante oficio 11132-SUTEL-DGC-2024 del 17 de diciembre del 2024 y acuerdo 019-003-2025.
QT14 – “Efectuar mediciones de emisiones no ionizantes a solicitud del Ministerio de Salud”	100%	Se atendieron el 100% de solicitudes recibidas y se rindieron 3 informes al Ministerio de Salud.
QT15 – “Coordinación y seguimiento del proceso de portabilidad numérica y coordinación de su Comité Técnico (CTPN)”	100%	Se escalaron 34 incidencias a través de Mobydesk (100% atendidas). Se respondió la totalidad de consultas de usuarios. Se realizaron más de 250,000 portaciones exitosas. Se celebraron 7 sesiones del CTPN-M. Se aprobó el informe para permitir portaciones en días feriados de ley.
Q16 – “Estudio de Mercado, publicación y adjudicación de nueva licitación del Proyecto de Encuestas de Calidad de los Servicios”	100%	Se adjudicó la licitación menor 2024LE-000004-0014900001 a Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo S.A., con inicio de ejecución en enero de 2025.
2021LN-000002-0014900001 – “Grado de satisfacción y percepción sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones (encuestas)”	100%	Se recibieron a satisfacción los 6 entregables de la licitación. Se gestionó el finiquito del contrato y la devolución de garantía. Se publicó el informe “Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024”.
QT17 – “Informe sobre satisfacción y percepción sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones (encuestas)”	100%	Se generó el informe “Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones” mediante oficio número 10258-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre del 2024, el cual fue aprobado por el Consejo mediante acuerdo 007-065-2024 (10581-SUTEL-SCS-2024) y se publicaron tanto el informe como la infografía que lo acompaña, en el siguiente enlace de la página WEB institucional: https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios .
QT18 – “Proyecto de medición de la Calidad de los Servicios Móviles por medio de aplicaciones colaborativas para evaluar la calidad de experiencia (QoE)”	100%	Se recibieron los reportes junio 2024 y diciembre 2024 de Opensignal. Se coordinaron notas de prensa e infografías resumen, disponibles en https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/claro-gana-5-de-6-variables-evaluadas-en-la-calidad-en-telefonía . Las publicaciones de Opensignal están en

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
		https://www.opensignal.com/es/reports/2024/06/costarica/mobile-network-experience y https://www.opensignal.com/es/reports/2024/12/costarica/mobile-network-experience .
QO052018 – “Proyecto en ejecución del Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio”	100%	Se concluyó la etapa de licitación y se inició el contrato en abril de 2024. Se finalizó la Fase 1 (configuración e implementación del sistema) y se inició la Fase 2 (ejecución de los servicios contratados). Todos los entregables de 2024 fueron recibidos a satisfacción.

4.2.4 Dirección General de Operaciones

Las unidades de Finanzas, Proveeduría, Gestión Documental, PPCI y Recursos Humanos respondieron lo solicitado, según el siguiente detalle.

4.2.4.1 Unidad de Finanzas

El jefe de Finanzas brindó explicación sobre lo ejecutado, con el oficio 10505-SUTEL-DGO-2025 del 5 de noviembre:

“En cuanto a los logros alcanzados durante el período 2024, la gestión financiera del Canon de Regulación culminó con éxito, demostrando una sólida salud financiera y el cumplimiento estricto de los objetivos y funciones legales asignadas a la Unidad de Finanzas (Art. 52, RIOF). La Unidad de Finanzas garantizó la suficiencia financiera para todas las actividades regulatorias, ejecutando eficientemente la gestión contable, presupuestaria y de tesorería, así como la administración de activos institucionales, implicando un trabajo operativo diario y constante. Se operó bajo el principio de servicio al costo, garantizando la suficiencia financiera para todas las actividades regulatorias, asegurando la correcta asignación de recursos y la recaudación controlada del canon, evitando subsidios cruzados.

Por tal razón, el principal logro alcanzado por la unidad durante su existencia, ha sido el cumplir y mantener, en forma y tiempo, todas las actividades operativas financieras, contables y presupuestarias, de acuerdo a la normativa y legalidad exigida por los entes de fiscalización y control del gobierno de la República, como lo son la Dirección General de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República, lo cual se ha verificado adecuadamente mediante auditorías externas financieras realizadas por entes independientes, así como por auditorías y estudios especiales realizados por la Auditoría Interna y la Contraloría General, en los cuales se ha manifestado el cumplimiento de las obligaciones de la unidad de Finanzas y realizando recomendaciones de mejora.”

Además, detalla sobre las actividades más relevantes realizadas en 2024:

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
Llevar la contabilidad patrimonial y presupuestaria del Canon de Regulación conforme a la normativa, y brindar información oportuna y confiable sobre la situación financiera y el cobro del canon.	Cumplimiento de Obligaciones Contables y de Información (RIOF #2, #3, #4).	Se confeccionaron y presentaron en tiempo y forma los estados financieros mensuales y anuales, el balance presupuestario y patrimonial, y la liquidación presupuestaria. Se brindó información actualizada (RIOF #4) que demostró la correcta ejecución
Asegurar que los ingresos del Canon cubrieran la totalidad de los gastos asociados a las actividades de regulación y apoyo, controlando la recaudación (RIOF #11) y los egresos (RIOF #8).	Garantía de Suficiencia Financiera y Control de ingresos por ₡7,056.6M superaron los Ingresos/Egresos (RIOF #1, #8, #11). Los gastos operativos de ₡6,092.9M, generando un superávit que fortalece la posición patrimonial, cumpliendo con la política de gestión financiera (RIOF #1).	Se alcanzó una cobertura del 100%. Los ingresos por ₡7,056.6M superaron los gastos operativos de ₡6,092.9M, generando un superávit que fortalece la posición patrimonial, cumpliendo con la política de gestión financiera (RIOF #1).
Administrar eficientemente el resultado del ejercicio para fortalecer el patrimonio institucional y mantener actualizado el valor de los activos (RIOF #5).	Gestión Eficiente del Resultado y Patrimonio (RIOF #2, #5).	El Excedente del Ejercicio (₡963.7M) fue gestionado e integrado correctamente, contribuyendo a un crecimiento del Patrimonio total del 105%, pasando de ₡917.3M en 2023 a ₡1,881.0M en 2024.
Ejecutar los traslados mensuales entre fuentes de financiamiento (Canon, Espectro, Fonatel) para asegurar que cada gasto fuera cubierto por su fuente respectiva.	Cumplimiento del Principio de Servicio al Costo (RIOF #1, #19).	Se realizaron los cierres y traslados contables mensuales conforme a la normativa. Se presentaron las rendiciones de cuenta por fondos específicos (RIOF #19), evitando subsidios cruzados y garantizando la transparencia en el uso de los fondos.
Asegurar la correcta gestión de tesorería, incluyendo el pago de obligaciones (RIOF #14), depósito de fondos (RIOF #15) y conciliaciones bancarias (RIOF #17).	Eficiencia en Tesorería y Fortalecimiento de la Liquidez (RIOF #14, #15, #17).	Se mantuvieron las cuentas bancarias conciliadas y se gestionaron los pagos de forma oportuna. La cuenta de Efectivo y Equivalentes de Efectivo del Canon creció un 97.5%, alcanzando ₡2,324.1M, asegurando una robusta capacidad para enfrentar obligaciones a corto plazo.

4.2.4.2 Unidad de Gestión Documental

La jefa de Gestión Documental se refirió a los principales logros de la unidad a su cargo, mediante el oficio 10616-SUTEL-DGO-2025:

“Siendo que la Unidad de Gestión Documental no tiene actualmente proyectos específicos en ejecución, pero al ser la administración y control de la información un proceso transversal, que aplica para toda la institución, y cuya aplicación tiene un alto grado de complejidad debido al manejo de información sensible o con carácter confidencial, así como la atención oportuna de los clientes internos y externos se indica que los principales logros alcanzados en el año 2024 relacionados a lo anterior son:

- Cumplimiento de las funciones 1 y 4 del RIOF: para el periodo 2024 nos encontrábamos con 1 persona menos, por traslado de plaza, por lo cual todos los esfuerzos se dedicaron a mantener al día las tareas operativas que consumen el mayor porcentaje de tiempo en la unidad, esto debido al alto volumen, así como, a la importancia que tienen por ser el insumo inicial para la mayoría de los procesos institucionales, siendo de gran relevancia para la ejecución del teletrabajo, centrándose principalmente en disponer los documentos de forma digital/electrónica para todos los usuarios y así solventar sus diferentes necesidades. En este aspecto se debe resaltar que, según los porcentajes de centros de costos la Dirección de Calidad continúa siendo el área que más recursos consume con aproximadamente un 50%.*
- Actualización del sistema: a pesar de tener limitantes en cuanto al personal, se logró ejecutar en coordinación con la Unidad de Tecnologías de Información, la actualización anual de la versión existente del sistema, con el fin de evitar desfasos o inconvenientes en el uso del sistema, lo cual conllevo un arduo trabajo de pruebas y revisión de todos los flujos de trabajo y las funcionalidades, pero logrando un 100% de su puesta en marcha.”*

4.2.4.3 Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno

La jefa de la unidad de PPCI respondió con el oficio 10688-SUTEL-DGO-2025 del 10 de noviembre de 2025:

“a) Proceso de Planificación Institucional

El Cuadro 1 detalla los informes relacionados con información sobre el uso de los recursos de las tres fuentes de financiamiento de la gestión de la Sutel, incluido el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones. Su preparación se fundamenta en la Ley General de Telecomunicaciones 8642, las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, las Normas de Control Interno para el sector público N-2-2009-CO-DFOE y acuerdos del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Junta Directiva de la Aresep.

Cuadro 1. Productos Generados del proceso de Planificación

Informe	Oficio remisión		Acuerdo CS		Acuerdo JD	
	número	fecha	número	fecha	número	fecha
Evaluación del POI 2023	00417-SUTEL-DGO-2024	17/1/2024	052-002-2024	2/5/2024	05-40-2024	22/5/2024
POI cánones 2025	01794-SUTEL-DGO-2024	8/3/2024	055-002-2024	2/5/2024	06-40-2024	22/5/2024
Evaluación IS 2024	06213-SUTEL-DGO-2024	18/7/2024	003-029-2024	22/7/2024	06-65-2024	14/8/2024
Modificación al POI 2024	07683-SUTEL-DGO-2024	29/8/2024	031-040-2024	5/9/2024	05-84-2024	2/10/2024
POI presupuesto 2025	08082-SUTEL-DGO-2024	12/9/2024	020-044-2024	18/9/2024	06-84-2024	2/10/2024
Evaluación anual PEI 2023	03061-SUTEL-DGO-2024	26/4/2024	009-014-2024	4/6/2024	06-57-2024	17/7/2024
Informes internos que no son de conocimiento de la JD:						

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

Informe	Oficio remisión		Acuerdo CS		Acuerdo JD	
	número	fecha	número	fecha	número	fecha
Evaluación I trimestre 2024	04684-SUTEL-DGO-2024	5/6/2024	027-016-2024	12/6/2024	NA	NA
Evaluación III trimestre 2024	09411-SUTEL-DGO-2024	24/10/2024	026-057-2024	30/10/2024	NA	NA
Otros informes						
Informe de rendición de cuentas del CRT 2023	10295-SUTEL-DGO-2024	20/11/2024	014-066-2024	27/11/2024	NA	NA
Lineamientos para la elaboración del informe de rendición de cuentas y procedimiento	06227-SUTEL-DGO-2024	18/7/2024	017-030-2024	24/7/2024	NA	NA

b) Proceso presupuestario

Los informes indicados en el Cuadro 2 contienen información sobre el uso de los recursos de las tres fuentes de financiamiento de la gestión de la Sutel, incluido el Canon de Regulación de las Telecomunicaciones. Su preparación se fundamenta en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y acuerdos del Consejo de la Sutel.

Cuadro 2. Productos Generados del proceso Presupuestario

Nombre del Informe	Oficio DGO	Acuerdo Consejo
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2024	02850-SUTEL-DGO-2023	029-024-2023
Presupuesto Inicial 2024	08125-SUTEL-DGO-2023	029-058-2023
Informe de ejecución presupuestaria I Trimestre 2024	04243-SUTEL-DGO-2024	044-017-2024
Informe de ejecución presupuestaria I Semestre 2024	06431-SUTEL-DGO-2024	018-030-2024
Informe de ejecución presupuestaria III Trimestre 2024	09408-SUTEL-DGO-2024	027-057-2024
Liquidación presupuestaria y liquidación del CRT al 31 de diciembre de 2024.	01000-SUTEL-DGO-2025	006-007-2025
Informe de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2024.	00657-SUTEL-DGO-2025	029-005-2025
Auditoría Externa: sobre el encargo para asegurar con seguridad razonable la elaboración de la Liquidación presupuestaria al 31 de diciembre de 2024.	03308-SUTEL-DGO-2025	022-021-2025
	"	

4.2.4.4 Unidad de Proveeduría y Servicios Generales

El jefe de Proveeduría y Servicios Generales respondió lo solicitado por correo electrónico el 6 de noviembre, con las principales actividades realizadas por su unidad en el 2024:

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024
Renovación parcial de la flotilla vehicular	Compra de vehículo nuevo para uso institucional por medio de la licitación 2024LD-000016-0014900001. Compra de un vehículo nuevo 4X4 para ser utilizado en SUTEL
Contratación de central telefónica y servicios adicionales de comunicación para los funcionarios	Contratación del servicio por medio del procedimiento 2024PX-000006-0014900001. Contratación de servicios de telefonía IP y otros relacionados, para ser utilizados en la SUTEL.
Contratación del servicio de firma digital para los funcionarios	Contratación del servicio por medio de la licitación 2024LD-000006-0014900001. Contratación de una persona jurídica para que brinde a la SUTEL los servicios relacionados con la firma digital

4.2.4.5 Unidad de Recursos Humanos

El jefe de Recursos Humanos respondió lo solicitado con el oficio 10633-SUTEL-DGO-2025, del 07 de noviembre de 2025; sobre las actividades indica:

“Durante el año 2024, la Unidad de Recursos Humanos dio continuidad a las gestiones ordinarias inherentes a su naturaleza, tales como nómina, procesos de reclutamiento y selección, capacitación, y atención de solicitudes de gestión y/o solicitudes de información de diferentes entes, dando soporte a la operatividad institucional y al cumplimiento de las obligaciones propias del canon de regulación.

Sin embargo, (...) el período se caracterizó por una inestabilidad administrativa significativa dentro de la unidad, producto de movimientos de personal, transiciones en puestos clave y una capacidad operativa reducida, lo cual limitó la posibilidad de desarrollar y dar seguimiento integral a un plan de trabajo formal durante el ejercicio.

Ante ese contexto, la Unidad enfocó sus esfuerzos en dar continuidad a los procesos críticos y atender las solicitudes prioritarias y de carácter urgente, utilizando criterios de priorización.

La situación actual muestra una mayor estabilidad administrativa y operativa dentro de la Unidad, lo que ha permitido retomar la planificación estratégica y consolidar el plan de trabajo para el nuevo período, por lo que en los próximos informes se podrán reflejar logros, avances y cumplimientos específicos, en correspondencia con los objetivos establecidos.”

4.2.4.6 Unidad de Tecnologías de la Información

De acuerdo con el oficio 11105-SUTEL-DGO-2025 del 21 de noviembre el jefe de Tecnologías de la Información explica:

"En cuanto a los logros alcanzados por la Unidad de Tecnologías de Información durante el periodo 2024, se destaca la disponibilidad del 100% de los servicios del Centro de Datos, resultado del diseño resiliente de la infraestructura y de la gestión eficiente realizada por el personal especializado de la Unidad. Asimismo, se logró la renovación del contrato de mantenimiento y soporte del sistema ERP, pese al nivel de obsolescencia de la plataforma y al anuncio del fabricante sobre el fin de soporte de la versión utilizada, lo cual fue posible gracias a las gestiones y negociaciones oportunas del equipo de TI. De igual forma, se concretó la adquisición de dos enlaces de Internet con un proveedor alterno, permitiendo establecer un esquema redundante de alta disponibilidad que garantiza la continuidad operativa tanto en las oficinas centrales de la SUTEL como en el Centro de Datos, mediante un cambio automatizado hacia el proveedor secundario en caso de fallas sin afectación para los usuarios finales. Adicionalmente, durante el 2024 la Unidad atendió cerca de 2.700 tiquetes asociados a incidentes y solicitudes de niveles 1 y 2, alcanzando un cumplimiento superior al 99% en su atención.

Finalmente, se resalta como hito principal del periodo la adquisición e implementación de diversas herramientas de ciberseguridad, entre ellas el doble factor de autenticación (MFA), la solución EDR (Endpoint Detection and Response), el servicio de SOC (Security Operations Center) y un sistema de DNS seguro con capacidades avanzadas. Estas acciones permitieron fortalecer la protección institucional antes, durante y después de los intentos de acceso a sitios o servicios potencialmente maliciosos, y contribuyeron al cumplimiento de las disposiciones emitidas por el MICITT mediante la DIRECTRIZ N.º 133-MP-MICITT y el documento MICITT-DGDCFD-DRII-AT- 082-2024, que establecen 10 medidas básicas de ciberseguridad para las instituciones del Estado. Como resultado de este esfuerzo articulado, el MICITT, mediante el oficio MICITT-DGDCFD-DRII-OF-0125-2024, reconoció al Consejo de la SUTEL por las acciones ejecutadas y otorgó a la institución un nivel AVANZADO en materia de ciberseguridad".

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
Continuidad de 2022CD-000004-0014900001 Contratación de una solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados para la Sutel-RACSA	Disponibilidad del 100% del Centro de Datos de la SUTEL que hospeda más de 43 servicios de SUTEL	Por medio de la ejecución de este contrato se garantizó el 100% de disponibilidad operativa de los servicios hospedados en el Centro de Datos de SUTEL
2021LN-000001-0014900001 Arrendamiento de equipo portátil para los funcionarios de la SUTEL-TI	Proporcionar a todos los usuarios de SUTEL un PC con las actualizaciones tecnológicas de software necesarios para el cumplimiento de sus labores ordinarias	Por medio de la ejecución de este contrato se garantizó que todos los colaboradores de la institución contaran con una PC para efectuar sus labores
2024LD-000002-0014900001 Adquisición de enlaces de Internet	Mantener Enlaces de Internet para tanto para los servicios publicados de la SUTEL hacia los usuarios externos como para las oficinas centrales en el Edificio de Guachipelin de Escazú	Por medio de la ejecución de este contrato la Unidad de TI garantiza un esquema de alta disponibilidad y redundancia para los enlaces de internet de todos los servicios publicados de SUTEL y sus oficinas centrales

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
2021CD-000016-0014900001 Enlace de acceso por datos 2MBPS perfil 4B para la continuidad del servicio PSI del TSE-RACSA para la Sutel	Mantener la conexión directa a la Base de Datos oficial del TSE para comprobación de identificación de personas costarricenses	Por medio de la ejecución de este contrato se asegura la consulta a la Base de Datos oficial del TSE para la comprobación de personas físicas nacionales para trámites Legales
2023LY-000001-0014900001 Adquisición bajo la modalidad de entrega según demanda de Productos de Microsoft	Proporcionar a todos los funcionarios las licencias de Microsoft Office 365 para el uso de paquetes de ofimática requeridos	Por medio de la ejecución de este contrato se garantizó que todos los colaboradores de la institución contaran con las herramientas de Ofimática de Microsoft necesarias para efectuar sus labores
2023LY-000003-0014900001 Análisis de Vulnerabilidades	Verificar la exposición de las vulnerabilidades de los sitios de la SUTEL en la web	Analizar las posibles vulnerabilidades que pueden ser aprovechadas por los ciberataques para atacar los sitios de SUTEL publicados en la web
2021LA-000008-0014900001 Contratación de Servicio de Soporte Técnico para la SUTEL	Cumplir con los tiempos de atención de incidentes, problemas y peticiones de los funcionarios de SUTEL relacionados con las TICs	Por medio de la ejecución de este contrato se garantizó el cumplimiento de los SLA's establecidos por la Unidad de TI para el soporte de TI a usuarios finales
2023LD-000033-0014900001 Contratación de renovación de certificados SSL y Software anydesk.	Brindar por medio de una herramienta soporte remoto la atención de los incidentes, peticiones y problemas de los funcionarios de SUTEL	Por medio de la ejecución de este contrato se mantuvo la herramienta necesaria para resolver más del 95% de los incidentes, peticiones y problemas de los funcionarios de manera remota para los colaboradores que se encuentran en la modalidad de Teletrabajo
2021CD-000002-0014900001 Contrato de horas de servicios profesionales para dar Soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema ERP de la Sutel	Brindar el soporte técnico necesario al sistema ERP institucional, asegurando su continuidad operativa	Por medio de la ejecución de este contrato se logró mantener la continuidad operativa del ERP de SUTEL, el cual es el sistema core de la DGO
2023LD-000025-0014900001 Contratación de Soporte para la Solución de Wireless y Equipos de Red (2023)	Asegurar el funcionamiento óptimo de la red wifi de las oficinas centrales de SUTEL y los equipos de interconexión de Internet y el centro de Datos de la institución	Por medio de la ejecución de este contrato se logró brindar el soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones propiedad de la Institución

Planeado 2024	Meta alcanzada 2024	Justificación
2023LE-000002-00149000 Contratación de multifactor de autenticación para la Sutel	Impedir accesos no autorizados a los equipos, sistemas e información institucional, incluso si la contraseña de los funcionarios fue robada o comprometida, además de cumplir con las normas básicas de ciberseguridad solicitadas a las instituciones gubernamentales por parte del MICITT.	La ejecución de este contrato logró mitigar amenazas comunes como phishing, ataques de fuerza bruta, robo de contraseñas y accesos remotos no autorizados, los cuales representan vectores de ataque prioritarios en el panorama actual de ciberseguridad.
Licenciamiento de protección para Base de Datos	Asegurar la eficiencia operativa y la respuesta oportuna de las consultas a las Bases de Datos SQL institucionales	La ejecución de este contrato permitió adquirir un software capaz de detectar problemas de rendimiento, identificar cuellos de botella, anticipar fallas y optimizar la operación de las bases de datos.
2021LA-000009-0014900001 Adquisición y renovación de licencias con soporte y mantenimiento LaserFiche	Mantener la disponibilidad operativa del Gestor Documental Institucional	Proporcionar a todos los funcionarios el acceso al Gestor Documental institucional
Contratación de herramientas de Ciberdefensa y Ciberseguridad para la SUTEL.	Reducir el riesgo y el impacto de ataques antes, durante y después de que ocurran.	Por medio de la ejecución de este contrato se logró contar con capacidades especializadas de monitoreo, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad de manera continua, con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información que soportan los procesos críticos de la organización.

4.3 Gestión presupuestaria²³

Con base en los informes aprobados por el Consejo y remitidos a la Contraloría General de la República, Auditoría Interna y Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, se presentan los datos más relevantes:

4.3.1 Presupuesto Inicial

El Presupuesto Inicial 2024 solicitado por la Sutel²⁴ fue de ₡25,693,416,214.0, sin embargo; la Contraloría General de la República (CGR) realiza una aprobación parcial, en la cual indica que el tipo de cambio utilizado es superior al esperado en el 2024, cita textual:

"La proyección de ingresos y su aplicación por objeto del gasto (con el fin de mantener el equilibrio presupuestario); así como los gastos que contemplen dentro de los supuestos de estimación el tipo de cambio proyectado en ₡602,00, dado que la(s) proyección(es) presentada(s) no corresponde(n) a una estimación acorde, con los valores de inflación interna y externa esperada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y la Reserva Federal de Estados Unidos (FED), aun considerando la volatilidad de ese indicador. Al respecto, la estimación utilizada del tipo de cambio debe considerar los parámetros antes indicados o bien fundamentar el uso de otros adicionales para la proyección; la diferencia resultante con respecto a la estimación propuesta en el presente presupuesto inicial corresponderá al monto de improbación."²⁵

Dicho lo anterior, se realiza el ajuste en la estimación del tipo de cambio, el monto incluido en el Proyecto de Presupuesta era de ₡602.00/\$ y considerando la indicación de la CGR fue recalculado utilizando un nuevo parámetro de ₡546.33/\$, el cual fue aprobado por el Consejo de la Superintendencia en acuerdo 012-001-2024, tomado en la sesión ordinaria 001-2024 celebrada el 04 de enero de 2024. Este ajuste en el tipo de cambio resulta en una disminución del Presupuesto Inicial 2024 de ₡305,396,265.0, es decir, el total general es de ₡25,388,019,949.0, el cual fue comunicado al Ente Contralor mediante el oficio 00240-SUTEL-DGO-2024 del 10 de enero de 2024, la composición del presupuesto es la siguiente:

²³ Basado en el Informe de Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de Telecomunicaciones 2024, elaborado por Ana Yanci Calvo, profesional de PPCI.

²⁴ Oficio 08173-SUTEL-DGO-2023 del 28 de setiembre de 2023.

²⁵ Oficio DFOE-CIU-0594 del 22 de diciembre de 2023.

Cuadro 1
Superintendencia de Telecomunicaciones
Presupuesto Inicial 2024
Detalle de Origen y aplicación de recursos
Colones

Detalle de recursos	Total	ORIGEN DE RECURSOS			Detalle de Egresos	Total	APLICACIÓN DE RECURSOS		
		Regulación	Espectro	Fonatel			Regulación	Espectro	Fonatel
Cánones	7,056,579,550.0	7,056,579,550.0	-	-	0 Remuneraciones	5,212,854,588.0	3,935,875,884.0	682,300,159.0	594,678,545.0
Contribución Parafiscal del Fonatel	15,531,406,910.0	-	-	15,531,406,910.0	1 Servicios	3,569,554,753.0	2,633,616,763.0	785,378,769.0	150,559,221.0
Renta de activos financieros	86,506,663.0	67,448,118.0	-	19,058,545.0	2 Materiales y suministros	23,647,583.0	16,151,164.0	4,589,206.0	2,907,213.0
Multas e intereses	63,866,786.0	-	-	63,866,786.0	5 Bienes duraderos	918,672,131.0	571,286,790.0	289,378,224.0	58,007,117.0
Transferencias corrientes	777,692,805.0	-	-	777,692,805.0	6 Transferencias corrientes	48,958,653.0	42,929,015.0	3,264,209.0	2,765,429.0
Superávit específico 2022	1,871,967,235.0	75,831,948.0	1,764,910,567.0	31,224,720.0	7 Transferencias de capital	15,614,332,241.0	-	-	15,614,332,241.0
Total Ingreso ¢	25,388,019,949.0	7,199,859,616.0	1,764,910,567.0	16,423,249,766.0	Total Egreso ¢	25,388,019,949.0	7,199,859,616.0	1,764,910,567.0	16,423,249,766.0

Fuente: Informe del Presupuesto Inicial 2024, Sutel. (2023)

4.3.2 Presupuesto inicial 2024 incluyendo Extraordinarios 01-2024 y 02-2024

El Presupuesto Inicial 2024 aprobado para la SUTEL es por un monto de ¢25.3M, mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2024 se incorporó el superávit específico de Fonatel por ¢747,697,411.0 para su debido traslado al Fideicomiso, generando con esto un presupuesto planeado por ¢26,135,717,360.0 y mediante el Presupuesto Extraordinario 02-2024 se disminuyó el ingreso de la Contribución Especial Parafiscal de Fonatel y la correspondiente partida de gasto de traslado al fideicomiso por -1,333,825,587.0, generando un presupuesto planeado de ¢24,801,891,773.0.

Cuadro 2
Superintendencia de Telecomunicaciones
Presupuesto Inicial 2024 + Presupuesto Extraordinario 01-2024 +
Presupuesto Extraordinario 02-2024
Egresos por programa, en colones

CODIGO	PARTIDA	TOTAL	PROGRAMA 1: ADMINISTRACIÓN	PROGRAMA 2: REGULACIÓN	PROGRAMA N°3 ESPECTRO	PROGRAMA N°4 FONATEL
0	Remuneraciones	5 212 854 588,00	1 773 297 801,00	2 162 578 083,00	682 300 159,00	594 678 545,00
1	Servicios	3 569 554 753,00	743 843 337,00	1 889 773 426,00	785 378 769,00	150 559 221,00
2	Materiales y Suministros	23 647 583,00	7 649 038,00	8 502 126,00	4 589 206,00	2 907 213,00
5	Bienes Duraderos	918 672 131,00	203 066 116,00	368 220 674,00	289 378 224,00	58 007 117,00
6	Transferencias Corrientes	48 958 653,00	23 832 444,00	19 096 571,00	3 264 209,00	2 765 429,00
7	Transferencias de Capital	15 028 204 065,00	-	-	-	15 028 204 065,00
9	Cuentas especiales	-	-	-	-	-
	TOTAL	24 801 891 773,00	2 751 688 736,00	4 448 170 880,00	1 764 910 567,00	15 837 121 590,00

Fuente: Presupuesto Extraordinario 02-2024, Sutel (2024)

Esta información se brinda como referencia, ya que el monto del presupuesto incluye las fuentes de financiamiento de Espectro y del Fonatel.

El presupuesto planteado fue de ¢24,801,891,773.0, de los cuales ¢7,199,859,616 corresponden a Regulación y significan el 29% de los recursos del Presupuesto planeado. El Programa 1 Administración se le asignó ¢2,751,688,736 que implica un 38% y el programa 2 Regulación contó con ¢4,448,170,880 que corresponde a un 62% de los recursos de regulación.

Modificaciones Presupuestarias Internas

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público R-DC-24-2012 y sus reformas establecen en la NTP 4.3.13, inciso h) la obligación de brindar un informe trimestral sobre las modificaciones presupuestarias, la cual cita:

“...Como parte de dicho sistema, toda normativa interna que se emita deberá incluir la obligación del titular subordinado de mayor rango de brindar al Jerarca un informe trimestral sobre las modificaciones presupuestarias que hayan sido aprobadas en el trimestre respectivo por las instancias designadas, con amplia información sobre los principales ajustes efectuados por ese medio al presupuesto institucional y al plan anual, salvo en situaciones en las que por indicación previa del jerarca se requiera una comunicación inmediata sobre el movimiento realizado. El jerarca tomará un acuerdo sobre el informe suministrado y las acciones futuras que debido a lo informado considere pertinente (el resaltado es intencional)”.

Lo referente a las modificaciones presupuestarias del primer trimestre se informó al Consejo mediante el Informe de Ejecución Presupuestaria al 31 de marzo de 2024, el cual fue recibido y aprobado por este Órgano Colegiado mediante acuerdo 044-017-2024 tomado en la sesión ordinaria 017-2024 celebrada el 19 de junio de 2024.

Las modificaciones presupuestarias al segundo trimestre fueron presentadas al Consejo mediante el Informe de Ejecución Presupuestaria al 30 de junio de 2024 y remitido al Jerarca con el oficio 06431-SUTEL-DGO-2024 del 24 de julio de 2024, este informe fue aprobado con el acuerdo 018-030-2024 de la sesión ordinaria 030-2024 celebrada el 24 de julio de 2024 y remitido a la CGR con el oficio 06593-SUTEL-DGO-2024 del 31 de julio de 2024.

Continuando con lo anterior, las modificaciones presupuestarias al tercer trimestre fueron presentadas al Consejo mediante el Informe de Ejecución Presupuestaria al 30 de setiembre de 2024 y remitido al Jerarca con el oficio 09408-SUTEL-DGO-2024 del 24 de octubre de 2024, este informe fue aprobado con el acuerdo 027-057-2024 de la sesión ordinaria 057-2024 del 30 de octubre de 2024 y comunicado a los responsables presupuestarios.

La información relacionada con las solicitudes de modificación presupuestaria que fueron remitidas a la Contraloría General de la República (CGR), Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y Auditoría Interna, por medio de los oficios:

- Paquete de Modificaciones 01-CGR: 02257-SUTEL-DGO-2024 del 25 de marzo de 2024.
- Paquete de Modificaciones 02-CGR: 04249-SUTEL-DGO-2024 del 23 de mayo de 2024.
- Paquete de Modificaciones 03-CGR: 04478-SUTEL-DGO-2024 del 30 de mayo de 2024.
- Paquete de Modificaciones 04-CGR: 05529-SUTEL-DGO-2024 del 28 de junio de 2024.
- Paquete de Modificaciones 05-CGR: 06608-SUTEL-DGO-2024 del 31 de julio de 2024.
- Paquete de Modificaciones 06-CGR: 07638-SUTEL-DGO-2024 del 29 de agosto de 2024.
- Paquete de Modificaciones 07-CGR: 08719-SUTEL-DGO-2024 del 02 de octubre de 2024.
- Paquete de Modificaciones 08-CGR: 09550-SUTEL-DGO-2024 del 29 de octubre de 2024.
- Paquete de Modificaciones 09-CGR: 10620-SUTEL-DGO-2024 del 28 de noviembre de 2024.
- Paquete de Modificaciones 10-CGR: 11248-SUTEL-DGO-2024 del 20 de diciembre de 2024.

Estos movimientos presupuestarios modificaron en un 1.7% el presupuesto planeado 2024 a la fecha de análisis, el cual respeta el límite establecido por la CGR de un 25.0%, tal como lo señala la NTP 4.3.11, según cita:

4.3.11 Cantidad de variaciones presupuestarias y monto máximo a variar por modificación presupuestaria. Durante el año, el presupuesto institucional sólo podrá ser variado por medio de tres presupuestos extraordinarios aprobados o aprobados parcialmente, y por la cantidad máxima de las modificaciones presupuestarias posibles de aprobar que defina el jerarca de la institución por medio de las regulaciones internas que emita, según lo dispuesto en la norma 4.3.13.

El monto máximo de recursos que se redistribuya sumando todas las modificaciones presupuestarias, no podrá exceder el 25% del monto total del presupuesto inicial más los presupuestos extraordinarios aprobados [...].

La comprobación se realiza con la suma de todas las modificaciones y el resultado se divide entre el total del presupuesto aprobado a la fecha:

TOTAL PRESUPUESTO	24,801,891,773.00	% de Variación	Límite CGR
Presupuesto Inicial 2024	25,388,019,949.00		
Presupuesto Ext.01-2024	747,697,411.00		
Presupuesto Ext.02-2024	(1,333,825,587.00)		
TOTAL MODIFICACIONES	424,126,045.00	1.7%	25.0%
Consecutivo 01	146,158,055.00		
Consecutivo 02	15,340,483.00		
Consecutivo 03	7,772,871.00		
Consecutivo 04	68,291,574.00		
Consecutivo 05	17,307,322.00		
Consecutivo 06	66,259,875.00		
Consecutivo 07	16,044,000.00		
Consecutivo 08	9,654,539.00		
Consecutivo 09	42,767,983.00		
Consecutivo 10	34,529,343.00		

Al 31 de diciembre de 2024 se realizaron 137 modificaciones presupuestarias internas, es decir, que fueron aprobadas por la presidenta del Consejo como responsable del centro funcional 100-Consejo y los directores generales, el detalle es el siguiente:

Cuadro 3
Superintendencia de Telecomunicaciones
Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024
Comparativo de modificaciones presupuestarias realizadas en 2024 vs 2023

Centro Funcional	A Diciembre 2024			A Diciembre 2023			Variación	
	Total	Tipo de costo		Total	Tipo de costo		Absoluta	%
		Directo	Indirecto		Directo	Indirecto		
100-Consejo	24	3	21	31	2	29	-7	-22,6%
500-Operaciones	38	8	30	39	5	34	-1	-2,6%
210-Calidad	24	19	5	31	22	9	-7	-22,6%
400-Mercados	18	10	8	24	16	8	-6	-25,0%
800-Competencia	33	26	7	29	21	8	4	13,8%
Total	137	66	71	154	66	88	-17	-11,0%

Fuente: Elaboración propia, unidad de PPCI, Sutel (2025).

La información que se presenta no considera las modificaciones por costos directos e indirectos financiadas con las fuentes de Espectro y del Fonatel, por tratarse el informe de la fuente de Regulación.

En el 2024 se realizaron 137 modificaciones y en el 2023 se efectuaron 154 modificaciones, que corresponden a recursos de las dependencias que se financian con el Canon de Regulación. Esto muestra una variación de 17 modificaciones menos en el 2024 respecto al año anterior, lo que significa una reducción del 11%.

Las razones principales por las que se realizaron las modificaciones presupuestarias son las siguientes:

- Refuerzo del salario escolar, debido a que se realiza la distribución de costos indirectos en el presupuesto ordinario, en el caso que no se cuente con el presupuesto necesario para el pago de los funcionarios que pertenecen a los centros funcionales 100-Consejo y 500-Operaciones, lo que implica que se lleve la subpartida del salario escolar al 100.0% para poder realizar el pago y luego, proceder a la distribución de nuevo de los recursos utilizados.
- Refuerzo a subpartidas de la partida 0-Remuneraciones y otras a cargo de la Unidad de Recursos Humanos, tales como: suplencias, prestaciones legales, tiempo extraordinario, subsidio por incapacidad, becas a funcionarios, recargo de funciones, gafetes, capacitaciones, aguinaldo, distribución de costos indirectos y dietas.
- Recursos presupuestarios que no se encontraban previstos en el presupuesto Inicial 2024, tales como:
 - Adquisición de equipo de cómputo para la Unidad de Comunicación,
 - Pago de parqueos y fotocopias para servicios generales,
 - Compra de bloqueador solar para giras,
 - Pago de capacitaciones realizadas en el 2023 pero que se pagan en el 2024 Unidad Jurídica,
 - Suplencia Jefatura de RH,

- Adquisición de decodificador digital para TV por la Proveeduría,
 - Prestaciones legales: Jefatura de RH, funcionaria de la Unidad Jurídica.
 - Pago de indemnización por accidente vehicular,
 - Compra de certificaciones del Registro Nacional por la Dirección General de Competencia y la Proveeduría,
 - Tiempos Extraordinarios de la Unidad de PPCI y Secretaría,
 - Servicios de traducción para el Consejo.
 - Incrementos salariales.
 - Retroactivos salariales.
 - Compra de quemador de DVD.
 - Licencias de Adobe Acrobat Pro DC.
 - Alimentos y bebidas para atención de reuniones.
 - Dispensador de agua.
 - Baterías equipo de grabación.
 - Micrófono.
 - Diagramación y presentación del informe cantonal.
 - Servicio de traducción simultánea
 - Servicio de notificación judicial.
 - Transmisiones vía streaming.
 - Tarjeta de memoria para equipo de medición de espectro.
 - Módulo de control planta generadora Puntarenas.
4. Refuerzo debido a que lo programado es inferior al monto real, por ejemplo, encuestas de calidad, ENAHO, publicaciones en La Gaceta, sistema de registro prepago, servicio de limpieza, viáticos dentro del país y combustible para giras, transporte y viáticos al exterior, mantenimiento de vehículos, SICOP, hosting y mantenimiento RPUF, evento para presentación del Libros de Indicadores, Auditoría de Cumplimiento del sistema de gestión para norma ISO 9001-2015, capacitaciones, licencia adobe, libro de estadísticas, apartado postal.
5. Reclasificaciones de egresos ya que no concuerda el gasto programado con el Clasificador por objeto del gasto.

Modificaciones al Presupuesto de Egresos e Ingresos

La información por partida presupuestaria, incluyendo los presupuestos extraordinarios y las modificaciones internas se pueden observar en el Cuadro 5, que se presenta a continuación:

Cuadro 4
Superintendencia de Telecomunicaciones
Liquidación Presupuestaria
Al 31 de diciembre de 2024
Modificaciones al presupuesto de egresos e ingresos
Colones

MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE EGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
0-Remuneraciones	5,212,854,588.0	-	2,633,211.0	5,215,487,799.0
1-Servicios	3,569,554,753.0	-	(27,438,784.0)	3,542,115,969.0
2-Materiales y suministros	23,647,583.0	-	1,318,024.0	24,965,607.0
5-Bienes Duraderos	918,672,131.0	-	9,987,041.0	928,659,172.0
6-Transferencias corrientes	48,958,653.0	-	13,500,508.0	62,459,161.0
7-Transferencias de capital	15,614,332,241.0	(586,128,176.0)	-	15,028,204,065.0
9-Cuentas Especiales	-	-	-	-
TOTALES	25,388,019,949.0	(586,128,176.0)	-	24,801,891,773.0
MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO DE INGRESOS				
PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	EXTRAORDINARIO	MODIFICACIONES INTERNA	PRESUPUESTO APROBADO
Ingreso corrientes	23,516,052,714.0	(1,333,825,587.0)	-	22,182,227,127.0
Financiamiento	1,871,967,235.0	747,697,411.0	-	2,619,664,646.0
TOTALES	25,388,019,949.0	(586,128,176.0)	-	24,801,891,773.0

Fuente: Informe sobre la liquidación Presupuestaria 2024, Sutel (2025).

Tal como se puede apreciar, el monto inicial del presupuesto fue de ₡25,388M, se realizan dos presupuestos extraordinarios que dan como resultado una reducción de -₡586.1M y adicionalmente se ejecutan modificaciones presupuestarias y traslados internos que tienden a ₡0.0, lo que resulta en un presupuesto aprobado para este 2024 de ₡24,801,891,773.0.

4.3.2 Composición del superávit específico de regulación 2024

Tal como se puede apreciar en el cuadro a continuación, se parte de un superávit específico de regulación acumulado al 31 de diciembre de 2023 de ₡1,026,806,897.4, de los cuales se incorporaron en el Presupuesto Inicial 2024 ₡75.8M, de este se ejecutó a diciembre 2024 ₡69.3M (91.5%), y quedó pendiente de ejecutar ₡6.4M:

Cuadro 5
Superintendencia de Telecomunicaciones
Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones
Al 31 de diciembre de 2024
Composición del superávit específico de regulación
Colones

SUPERÁVIT	REGULACIÓN
Superávit Específico Acumulado a diciembre 2023	1,026,806,897.4
Superávit Específico 2023 por incorporar en 2024:	950,974,949.4
Superávit Específico 2023 Incorporado en 2024:	75,831,948.0
Ejecución a DICIEMBRE 2024 de Egresos: Superávit	69,374,559.8
Superávit sin ejecutar a DICIEMBRE 2024	6,457,388.2
% de Ejecución superávit específico	91.5%
Ingresos Corrientes y de Capital a DICIEMBRE 2024	7,130,308,143.7
Egresos Corrientes y de Capital a DICIEMBRE 2024	5,910,775,843.9
Resultado Corrientes y de Capital a DICIEMBRE 2024	1,219,532,299.8
SUPERÁVIT ACUMULADO A DICIEMBRE 2024	2,176,964,637.4

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

Los ₡950.9M pendientes de asignar en el periodo 2024 no se incluyeron en un Presupuesto Extraordinario durante el 2024 con el fin de realizar una sustitución de fuente de financiamiento (como es usual), debido a que, hasta el 26 de abril de 2024, se dio la constitución completa del Consejo de la Sutel, ya que únicamente se encontraba un miembro titular nombrado. Esto ocasionó que el Canon de Regulación 2025 no fuese enviado a la Contraloría General de la República en la IIQ de abril tal como lo señala la Ley de Aresep, sino que, se remitió posteriormente, lo que generó un riesgo de improbación alto.

Esta situación obligó al Consejo recién conformado tomar la decisión de no incluir estos recursos superavitarios mediante un Extraordinario o en el Canon de Regulación 2025, sino hasta el proceso de formulación del Presupuesto Inicial 2025, ya que no se tenía certeza de los ingresos con los que se contaría para el 2025, así las cosas, el Consejo mediante acuerdo 056-002-2024 del 02 de mayo de 2024 instruye lo siguiente:

“4. Instruir a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) para que el superávit acumulado al 2023 de la fuente de financiamiento de Regulación se mantenga sin utilizar hasta que se resuelva por parte de la Contraloría General de la República, el resultado del proceso de aprobación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2025.

Una vez conocido lo anterior, se determinará sobre el uso de este superávit en el periodo 2024 o 2025. Esta situación es una medida temporal y excepcional, ante los riesgos de financiamiento del periodo 2025 presentes a la fecha, generados como resultado del proceso que ha seguido la formulación y aprobación del Proyecto de Canon de Regulación 2025, ante la falta de quorum estructural del Consejo de la Sutel desde inicios de enero del 2024, hasta el 26 de abril del 2024.”

Además, producto de la operación del período se genera un resultado de ₡1,219M entre los ingresos y egresos corrientes y de capital, lo que implica que se presente un superávit específico de regulación acumulado al 31 de diciembre de 2024 de ₡2,176,964,637.4.

4.3.2.1 Ejecución de los egresos del periodo 2024 que fueron financiados con el superávit específico acumulado de regulación del 2023.

Se presenta un detalle de los egresos financiados durante el periodo 2024 con recursos superavitarios de regulación, que muestra una ejecución del 91.5%, como se puede observar a continuación:

Cuadro 6
Superintendencia de Telecomunicaciones
Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones
Al 31 de diciembre de 2024
Resultado del superávit específico acumulado de regulación a diciembre 2023 incorporado en el
2024
Colones

Responsable	Subpartida	Nombre subpartida	Superávit aprobado	Superávit Ejecutado	% Ejec	Superávit	Comentarios de las áreas responsables a diciembre
Calidad	1-04-99-4-210-QP012020	Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	71,306,453.0	69,374,559.8	97.3%	1,931,893.2	Corresponde a ganancia por diferencial cambiario.
PPCI	1-04-04-4-500-OA942024	Auditoria Externa Inf Rendición Ctas Regulación	4,500,000.0	-	0.0%	4,500,000.0	<u>La Unidad de PPCI señala:</u> Se elaboraron los términos de referencia y todos los instrumentos necesarios para la contratación, que están en revisión por la Jefatura de PPCI desde noviembre 2024, para pasarlo a la Proveeduría Institucional. Su ejecución se realizará en el 2025.
Proveeduría	5-01-99-4-500-OA842024	Extintores para vehículos-PROV	25,495.0	-	0.0%	25,495.0	<u>La Unidad de Proveeduría y Servicios Generales señala:</u> Durante el 2024, no fue necesario la compra de extintores, debido a que en la revisión anual de los existentes, no se identificó ningún dispositivo dañado o que ameritara su reemplazo. Por la imediante, la legalidad y el riesgo de no tener extintores en buen estado, la Institución no puede prescindir de los recursos necesarios para la compra ante una eventualidad.
Total superávit específico Regulación al 31 de diciembre de 2024			75,831,948.0	69,374,559.8	91.5%	6,457,388.2	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

4.3.2.2 Causas de la generación de superávit específico de regulación del periodo 2024

Es importante mencionar que la Contraloría General de la República emitió un criterio sobre el uso del superávit específico de Regulación de las Telecomunicaciones, el cual fue comunicado a la Sutel con el oficio DFOE-IFR-0394 del 31 de agosto de 2016, indicando en el asunto: “*Emisión de criterio en relación con información remitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en cumplimiento de la disposición 4.3 del informe N° DFOE-IFR-IF-07-2015*” la CGR señala lo siguiente:

“[...] es criterio de esta Área de Fiscalización que la posibilidad de que la Sutel cubra gastos corrientes con ingresos derivados del superávit específico de la fuente de regulación, es procedente de acuerdo con la fuente financiera que lo genera, con el principio de servicio al costo que lo tutela, siempre y cuando dicha práctica no constituya un gasto recurrente y además de que en primera instancia, se destinen esos recursos a gastos propios de sus proyectos (gasto de capital) y el saldo residual, sea el destinado a sufragar el gasto corriente”.

Conforme esta indicación se realiza la aplicación del superávit específico de regulación en los instrumentos financieros. El superávit específico de regulación del periodo terminado al 31 de diciembre de 2024 fue por un monto de ¢2,176M el cual se presentó por diversas razones, las cuales se van a indicar a continuación, es de considerar, en el caso de los egresos, se justificó aquel que superó los ¢10.0M de presupuesto sin ejecutar:

Superávit Específico de Regulación-Ingresos por ¢957,255,425.1:

Cuadro 7
Resultado de los Ingresos de la fuente de financiamiento de regulación
Al 31 de diciembre de 2024

ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				INGRESOS	
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Percibido	Superávit del periodo	PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios
1-3-1-3-02-01	Cánones Por Regulación De Los Servicios Públicos	7,056,579,550.0	7,090,162,650.6	-33,583,100.6	Cobro realizado por la Sutel a los regulados conforme el canon de regulación de las telecomunicaciones 2024 por un monto total de ¢7,056M del cual se han recaudado ¢7,090M. Los ingresos adicionales por ¢33.5 M corresponden a: 1.Varios regulados cancelaron de forma tardía el canon de regulación del mes de diciembre 2023, lo hicieron en el mes de enero 2024, por lo tanto, si un regulado pagó el canon de otro periodo en el año 2024 está en presupuesto pagado. 2.Además, los montos que quedaron pendientes por pagar por parte de los regulados del canon de regulación del periodo 2024.
1-3-2-3	Renta De Activos Financieros	67,448,118.0	36,271,566.0	31,176,552.1	La Unidad de Finanzas, señala que la variación se debe a: 1-La entrada en vigencia de la ley 10495 Manejo eficiente de la liquidez del sector público, aplicable a la Sutel. 2-La baja en las tasas de rendimiento producto de la reducción de la Tasa de Política Monetaria (TPM).
1-3-3	Multas/ Sanciones/ Remates Y Confiscaciones	0.0	2,101,268.2	-2,101,268.2	Multas por incumplimiento a diciembre 2024 correspondiente a proveedores, regulados, multas por el pago tardío del canon de regulación 2024.
1-3-9-1	Reintegros y devoluciones	0.0	1,772,646.5	-1,772,646.5	Corresponde a un reintegro por consumo eléctrico que realizó Improsa
1-3-9-9	Ingresos Varios Específicados	No	0.0	12.5	-12.5 Saldo poco significativo.
3-3-2	Superavit Específico	75,831,948.0	1,026,806,897.4	-950,974,949.4	Superávit específico de regulación acumulado al 31 de diciembre de 2023 que no fue incluido en el Presupuesto 2024, pero sí en el Inicial 2025..
TOTAL		7,199,859,616.0	8,157,115,041.1	-957,255,425.1	
Superávit de Ingresos 957,255,425.1 Superávit de Egresos 1,219,709,212.3 Superávit Específico de Regulación al 31/12/2024 2,176,964,637.4					

Fuente: Informe sobre la liquidación Presupuestaria 2024, Sutel (2025).

Superávit Específico de Regulación-Egresos por ¢1,219,709,212.3

Cuadro 8
Resultado de los Egresos de la fuente de financiamiento de regulación
Al 31 de diciembre de 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
0-01-01	Sueldos para cargos fijos	2,446,638,437.0	2,321,864,379.3	124,774,057.7	Recursos Humanos	El presupuesto inicial de esta subpartida se estima para la totalidad de las plazas, conforme a un cronograma de ejecución del proceso de reclutamiento. Sin embargo, surgieron limitaciones que impidieron cubrir todas las plazas vacantes. Además, se presentaron numerosas incapacidades de los funcionarios, lo que limitaron la ejecución del presupuesto en relación con la estimación inicial.
0-01-05	Suplencias	52,612,400.0	18,354,757.8	34,257,642.2	Recursos Humanos	El presupuesto inicial de esta subpartida se estima para cubrir necesidades que puedan surgir durante el año, como licencias de maternidad, incapacidades, entre otras. Dado que esta proyección depende de eventualidades que puedan presentarse en las diferentes direcciones, si no ocurren tales situaciones, no se requiere la ejecución de esta partida.
0-02-01	Tiempo extraordinario	40,297,030.0	32,074,482.5	8,222,547.5		
0-02-02	Recargo de funciones	5,566,039.0	1,921,022.5	3,645,016.5		
0-02-05	Dietas	10,622,513.0	10,023,025.2	599,487.8		
0-03-01	Retribución por años servidos	25,290,127.0	0.0	25,290,127.0	Recursos Humanos	La ejecución presupuestaria se vio afectada debido a la salida de 4 funcionarios bajo el esquema de salario base más componentes que se acogieron al derecho de jubilación. Esta situación generó un cambio en la dinámica presupuestaria, ya que la partida utilizada para este esquema dejó de ser necesaria al liquidarse a dichos funcionarios.
0-03-02	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	7,076,976.0	0.0	7,076,976.0		
0-03-03	Decimotercer mes	242,414,062.0	204,880,119.9	37,533,942.1	Recursos Humanos	El aguinaldo es una subpartida que se ejecuta exclusivamente en el mes de diciembre y está destinada al pago del aguinaldo a los funcionarios que se encuentren activos en ese mes. Cabe señalar que, aunque en el presupuesto inicial esta partida se estima para la totalidad de las plazas, de acuerdo con un cronograma de ejecución del proceso de reclutamiento, existieron limitantes que impidieron llenar todas las plazas vacantes. Además, es importante mencionar que, a pesar de que hubo casos de salida de personal por finalización de contrato o renuncia, el pago proporcional del aguinaldo se cubre con la partida de liquidaciones, lo que implica que la partida de aguinaldo no se ejecuta en estos casos.
0-03-04	Salario escolar	184,712,985.0	177,505,972.5	7,207,012.5		
0-03-99	Otros incentivos salariales	18,694,612.0	12,776,566.8	5,918,045.2		

ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				EGRESOS PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los €10M.
0-04-01	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Soc	259,986,982.0	232,007,414.7	27,979,567.4	Recursos Humanos	Esta subpartida está directamente relacionada con los aportes patronales basados en los salarios de los funcionarios. Cabe señalar que, aunque en el presupuesto inicial esta partida se estima para la totalidad de las plazas, de acuerdo con un cronograma de ejecución del proceso de reclutamiento, existieron limitantes que impidieron llenar todas las plazas vacantes. Adicionalmente, la cantidad de incapacidades presentadas por los funcionarios ha limitado la ejecución del presupuesto de acuerdo con la estimación inicial.
0-04-02	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	14,053,350.0	12,540,940.4	1,512,409.6		
0-04-03	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	42,160,051.0	37,622,826.7	4,537,224.3		
0-04-04	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	140,533,504.0	125,409,411.5	15,124,092.5	Recursos Humanos	Esta subpartida está directamente relacionada con los aportes patronales basados en los salarios de los funcionarios. Cabe señalar que, aunque en el presupuesto inicial esta partida se estima para la totalidad de las plazas, de acuerdo con un cronograma de ejecución del proceso de reclutamiento, existieron limitantes que impidieron llenar todas las plazas vacantes. Adicionalmente, la cantidad de incapacidades presentadas por los funcionarios ha limitado la ejecución del presupuesto de acuerdo con la estimación inicial.
0-04-05	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	14,053,350.0	12,540,940.4	1,512,409.6		
0-05-01	Contribución Patronal al Seguro de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro	152,338,319.0	135,942,794.8	16,395,524.2	Recursos Humanos	Esta subpartida está directamente relacionada con los aportes patronales basados en los salarios de los funcionarios. Cabe señalar que, aunque en el presupuesto inicial esta partida se estima para la totalidad de las plazas, de acuerdo con un cronograma de ejecución del proceso de reclutamiento, existieron limitantes que impidieron llenar todas las plazas vacantes. Adicionalmente, la cantidad de incapacidades presentadas por los funcionarios ha limitado la ejecución del presupuesto de acuerdo con la estimación inicial.
0-05-02	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	84,320,102.0	75,245,648.3	9,074,453.7		
0-05-03	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	42,160,051.0	37,622,826.7	4,537,224.3		
0-05-05	Contribución Patronal a fondos administrados por entes privados	140,533,504.0	113,454,701.8	27,078,802.2	Recursos Humanos	La ejecución presupuestaria ha presentado fluctuaciones debido a las variaciones en la afiliación y desafiliación de los funcionarios a la asociación solidaria. Es importante señalar que la afiliación no es obligatoria, ya que es un derecho individual, por lo que los empleados tienen la libertad de afiliarse o desafiliarse en cualquier momento, según sus intereses. Por lo tanto, el presupuesto inicial debe estimarse considerando todas las plazas disponibles. Además, la ejecución se ve afectada por las plazas vacantes durante el periodo.

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total "Plan de medios para ""Campaña Audiencia Pública Metologías"""	93,751.0	0.0	93,751.0		
	Total Actividades protocolarias y sociales	6,658,552.0	3,658,551.8	3,000,000.2		
	Total Adaptadores USB a VGA para monitor	0.0	0.0	0.0		
	Total Adquisición de bloqueadores solares	71,698.0	71,698.0	0.0		
	Total Adquisición de enlaces Nuevos de Internet	7,686,476.0	2,343,754.3	5,342,721.7		
	Total Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados	88,505,460.0	83,809,080.0	4,696,380.0		
	Total Adquisición equipo de cómputo-Comunicación	3,638,723.0	3,483,846.9	154,876.2		
	Total Alcohol en gel-PROV	62,701.0	0.0	62,701.0		
	Total Alimentos y bebidas atención reuniones externas	248,747.0	241,237.1	7,509.9		
	Total Alquiler de filtración de agua	197,316.0	197,291.8	24.2		
	Total Alquiler piso 4 Tapantí	96,718,770.0	96,718,769.8	0.2		
	Total Anualidad COMTELCA	3,415,628.0	3,415,627.3	0.7		
	Total Apartado postal anualidad	20,428.0	15,808.0	4,620.0		
	Total Arrendamiento de equipo portátil	44,955,380.0	35,140,412.2	9,814,967.8		
	Total Auditoría de renovación y seguimiento norma ISO-9001-DGM	1,007,056.0	1,007,056.0	0.0		
	Total Auditoría Externa Inf Rendición Ctas Regulación	4,500,000.0	0.0	4,500,000.0		
	Total Auditoria Externa Liquidación Presupuestaria 2023-PPCI	3,231,796.0	3,231,796.0	0.0		
	Total Auditoría externa para dictaminar los estados financieros-FIN	2,537,361.0	2,537,360.4	0.6		
	Total Baterías equipo grabación-Secretaría	521,337.0	505,867.5	15,469.5		
	Total Becas a funcionarios	0.0	0.0	0.0		
	Total Capacitaciones varias	20,656,684.0	15,037,466.4	5,619,217.6		
	Total Centro de contactos-PROV	18,819,024.0	16,821,551.1	1,997,472.9		
	Total Certificaciones del Registro-PROV	131,714.0	94,109.0	37,605.0		
	Total Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	1,280,070.0	1,118,393.1	161,676.9		
	Total Compra combustible-Gasolinera	2,495,644.0	790,314.7	1,705,329.4		
	Total Compra combustible-Giras	289,818.0	163,333.0	126,485.0		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Compra de gafetes-RH	70,347.0	67,513.4	2,833.7		
	Total Compra línea blanca-PROV	120,000.0	91,722.5	28,277.5		
	Total Compra símbolos patrios-PROV	887.0	0.0	887.0		
	Total Compra tonner impresora TI-PROV	554,946.0	554,945.4	0.6		
	Total Contratación Jefatura de RH-DGO	3,531,920.0	2,218,303.5	1,313,616.5		
	Total Convenio marco servicio de seguridad y vigilancia física-PROV	13,938,538.0	13,877,626.2	60,911.8		
	Total Convenio marco servicios generales de limpieza-PROV	15,035,407.0	14,854,839.5	180,567.5		
	Total Costos Aresep-Transcripción audiencias públicas y otras	60,000.0	0.0	60,000.0		
	Total Costos Aresep-Transcripción de audiencias públicas y otras	0.0	0.0	0.0		
	Total Costos Aresep-Videoconferencias	615,163.0	0.0	615,163.0		
1-04-99-1-500-OA442024	Costos por servicios brindados por Aresep a la Sutel.	203,220,987.0	198,895,846.3	4,325,140.7		El costo por los servicios brindados por ARESEP fue menor a lo estimado debido a revisión y ajuste en la fórmula de cálculo del costo. Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024 .
1-04-99-6-500-OA442024	Costos por servicios brindados por Aresep a la Sutel.	67,448,118.0	32,635,000.0	34,813,118.0		
	Total Costos por servicios brindados por Aresep a la Sutel.	270,669,105.0	231,530,846.3	39,138,258.7	Institucional	
	Total Decodificador TV digital	100,000.0	81,023.1	18,976.9		
	Total Demarcación de parqueos-PROV	127,359.0	0.0	127,359.0		
	Total Diagramación de los informes de Calidad	8,206,000.0	7,748,100.4	457,899.6		
	Total Diagramación guías; infografías; boletines y otro	1,342,001.0	1,341,200.0	801.0		
	Total Diagramación Informe Cantonal	2,534,508.0	2,534,400.0	108.0		
	Total Diseño y elaboración de materiales RPUF	0.0	0.0	0.0		
	Total Dispensador de agua-PROV	245,142.0	212,683.0	32,459.1		
	Total Enlace MPLS RACSA	753,444.0	0.0	753,444.0		
	Total Enlace de acceso por datos 2MBPS perfil 4B	1,640,884.0	1,307,057.3	333,826.8		
	Total Evaluaciones post-adhesión OCDE	13,213,352.0	13,213,351.7	0.3		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Evaluar el grado de percepción de la calidad de los servicios	50,172,000.0	50,172,000.0	0.0		
	Total Evento Presentación Informe Cantonal	4,400,000.0	4,224,053.3	175,946.7		
	Total Extintores para vehículos-PROV	25,495.0	0.0	25,495.0		
	Total Fluido Sistema Escape Diesel	80,511.0	80,510.5	0.5		
	Total Fotocopias y empastes-PROV	16,343.0	0.0	16,343.0		
	Total Gafetes-RH	0.0	0.0	0.0		
5-99-03-1-500-OA872024	Herramienta web enable gestión integral Control Interno-PPCI	13,392,869.0	0.0	13,392,869.0		<p>En esta cuenta de referencia 5-99-03 con respecto a la actividad OA87-2024 se realizaron actividades ordinarias y complementarias para automatizar los procesos del Sistema de Control Interno (SCI), así como la Valoración de Riesgo (SEVRI) en la Sutel.</p> <p>A pesar de las gestiones y labores realizadas por el suscripto y por la unidad de PPCI para el avance de esta contratación fue materialmente imposible realizar el desarrollo programado inicialmente por las partes involucradas en esta contratación, dado las altas cargas de trabajo, así como la atención de otras asignaciones durante el desarrollo de esta gestión administrativa en la misma unidad.</p> <p>Si bien se gestionó una propuesta para el borrador del pliego de condiciones, donde se consideraron la mayoría de los elementos económicos, técnicos, de logística, entrega aunada al de seguridad institucional, para la implementación de la herramienta automatizada, así como los "pro" y "contras" de sistemas visitados y funcionando.</p> <p>Así como la consideración de la aplicación de todas sus funcionalidades, nivel de respuesta, memoria, obtención de la información de los datos en tiempo real, como de contar con la información en tiempos muy cortos para la toma de decisiones brindado por la herramienta.</p> <p>Así las cosas, dado al avance que se generó con el documento propuesto realizado, la unidad de PPCI consideró consultar los tiempos con la unidad de Proveeduría, que no nos daba con el tiempo para la publicación de esta contratación.</p> <p>Por lo que se coordinó en su momento con la Jefatura de PPCI, para que sea evaluada la posibilidad de trasladar estos recursos en tiempo y forma, autorizado por la Jefatura de PPCI, que este contenido presupuestario para la adquisición de la herramienta automatizada fuera trasladado para ser utilizado en el periodo 2025, con el propósito de contar con una herramienta eficiente y permita optimizar los tiempos os de estos procesos</p>
	Total Herramienta web enable gestión integral Control Interno-PPCI	13,392,869.0	0.0	13,392,869.0	PPCI	

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Herramientas Ciberdefensa y Ciberseguridad-TI	48,322,235.0	38,988,077.5	9,334,157.5		
1-07-01-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	27,216,564.0	13,423,557.0	13,793,007.0		
1-07-02-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	6,524,716.0	6,018,340.7	506,375.3		
2-04-01-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	185,753.0	178,941.2	6,811.9		
5-01-03-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	50,000.0	0.0	50,000.0		
5-01-05-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	14,519,299.0	13,339,963.5	1,179,335.5		
5-01-99-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	1,316,131.0	1,015,962.4	300,168.6		
5-99-03-1-800-MP022020	Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	98,187,537.0	51,598,376.4	46,589,160.6		
	Total Hoja ruta estratégica para fortalecimiento Autoridades Competencia ingreso OCDE.	148,000,000.0	85,575,141.2	62,424,858.8	Competencia	
	Total Horas soporte y mantenimiento software CI-PPCI	905,030.0	0.0	905,030.0		
1-04-04-1-400-MP012024	Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81,949,500.0	0.0	81,949,500.0		
	Total Implementación del proceso de revisión de la contabilidad regulatoria	81,949,500.0	0.0	81,949,500.0	Mercados	
	Total Impresión Libro de Estadísticas	0.0	0.0	0.0		
	Total Inclusión módulo sobre TIC en la ENAHO	14,690,000.0	14,690,000.0	0.0		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Indemnización accidente tránsito, placa 345-1	245,142.0	245,142.0	0.0		
	Total Kit completo firma digital-DGCOM	87,413.0	0.0	87,413.0		
	Total Kit completo firma digital-Gestión Doc	31,679.0	31,264.8	414.2		
	Total Kit completo firma digital-PROV	30,665.0	30,137.5	527.5		
	Total Lavado de vehículos-PROV	150,819.0	37,507.8	113,311.2		
	Total Levantamiento procesos y procedimientos-PPCI	932,370.0	0.0	932,370.0		
	Total Libro de Estadísticas-DGM	10,999,144.0	10,999,079.0	65.0		
	Total Licencia Adobe Creative Cloud-Comunicación	522,996.0	439,907.7	83,088.3		
	Total Licencia de monitoreo y seguridad BD-TI	14,708,550.0	11,282,103.2	3,426,446.8		
	Total Licencia Felino-Secretaría	7,788,655.0	3,785,817.5	4,002,837.5		
5-99-03-1-400-MA252024	Licencia plataforma inteligencia geográfica spectrum spatial analyst	12,446,490.0	0.0	12,446,490.0		Se tenía previsto la contratación para el segundo semestre del 2024, no obstante cuando se contactó al proveedor para el estudio de mercado, nos indicó que las condiciones habían cambiado, ya que el soporte para la licencia que actualmente tenemos no podría ser renovado, ya que el software migró a la nube, en las cuales su costo era más elevado y las condiciones de adquisición eran diferentes, fue por esta razón que optamos por no realizar la contratación, hacer las evaluaciones internas sobre la necesidad de actualizar las licencias y valorar la transición a licencias Web, proyecto que está analizándose para este 2025.
	Total Licencia plataforma inteligencia geográfica spectrum spatial analyst	12,446,490.0	0.0	12,446,490.0	Mercados	
5-99-03-1-210-QA272024	Licencia SQL Server Ent Core 2 LSA-TI	38,181,656.0	2,886,274.3	35,295,381.7		La justificación suministrada por el área responsable es la siguiente: "Este es un contrato por demanda y solamente se requirió del monto pagado durante este periodo [...]." Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024.
	Total Licencia SQL Server Ent Core 2 LSA-TI	38,181,656.0	2,886,274.3	35,295,381.7	Tecnologías de la Información	

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los €10M.
	Total Licencia Visio-DGM	109,266.0	92,020.0	17,246.0		
	Total Licenciamiento y Smartnets equipos Cisco-TI	6,428,577.0	5,858,634.3	569,942.7		
	Total Licencias de Adobe Acrobat Pro DC-Calidad	1,311,192.0	1,187,182.9	124,009.1		
	Total Licencias de Adobe Acrobat Pro DC-Competencia	1,109,661.0	890,385.9	219,275.1		
	Total Licencias de Adobe Acrobat Pro DC-Finanzas	436,463.0	337,148.4	99,314.6		
	Total Licencias de Adobe Acrobat Pro DC-PPCI	260,938.0	124,076.6	136,861.4		
	Total Licencias de Adobe Acrobat Pro DC-RH	144,494.0	0.0	144,494.0		
	Total Licencias de Google apps-RNT	116,590.0	34,084.9	82,505.1		
	Total Licencias Firewall - TI	19,241,090.0	18,772,043.4	469,046.6		
	Total Licencias IBM-SPSS Statistics-DGM	16,240,238.0	15,091,975.4	1,148,262.7		
5-99-03-1-210-QA332024	Licencias para el Equipo de atención de interferencia de servicios de Telecomunicaciones	21,000,000.0	0.0	21,000,000.0		Esta licitación fue declarada infructuosa, debido a que el único oferente, no cumplía con la totalidad de lo requerido en el pliego de condiciones.
	Total Licencias para el Equipo de atención de interferencia de servicios de Telecomuni	21,000,000.0	0.0	21,000,000.0	Calidad	
	Total Licencias Visio-PPCI	153,965.0	141,656.3	12,308.7		
	Total Licencias con soporte y mantenimiento Laser Fiche-TI	25,336,185.0	18,960,693.0	6,375,492.0		
	Total Liquidación laboral-RH	18,691,559.0	18,690,596.7	962.3		
	Total Mantenimiento banco de baterías de UPS-PROV	2,631,095.0	983,038.8	1,648,056.2		
	Total Mantenimiento base de datos RNT	7,901,656.0	6,235,784.7	1,665,871.3		
	Total Mantenimiento de impresora-TI	764,232.0	0.0	764,232.0		
	Total Mantenimiento piso 4 Tapantí	15,442,319.0	15,218,754.0	223,565.0		
	Total Mantenimiento planta mecánica	15,958.0	0.0	15,958.0		
	Total Mantenimiento preventivo y correctivo A/C	19,665,505.0	17,452,791.4	2,212,713.6		
	Total Mantenimiento preventivo y correctivo flotilla	5,212,224.0	1,923,537.1	3,288,686.9		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Mantenimiento sistemas eléctricos	206,845.0	206,765.3	79.7		
	Total Mantenimiento Técnico Página Web Institucional-TI	3,317,881.0	1,902,965.6	1,414,915.5		
	Total Mantenimiento y soporte micocomparador-DGM	3,476,104.0	405,337.6	3,070,766.4		
	Total Mantenimiento y soporte SITEL-TI	10,000,000.0	6,734,944.3	3,265,055.7		
	Total Materiales botiquín Salud Ocupacional-RH	16,384.0	0.0	16,384.0		
	Total Mejora Sistema Felino-Secretaría	0.0	0.0	0.0		
	Total Mensajería para presentación de las reclamaciones	8,079,000.0	0.0	8,079,000.0		
	Total Micrófono-Comunicación	546,333.0	254,359.4	291,973.6		
	Total Monitoreo de noticias; medios de comunicación y redes sociales	9,418,355.0	9,418,352.6	2.4		
	Total Otras prestaciones	16,176,348.0	11,852,522.6	4,323,825.4		
	Total Pago de marchamos-PROV	2,367,342.0	2,367,342.0	0.0		
	Total Pago de parqueos en el GAM para diligencias-PROV	106,228.0	23,655.0	82,573.0		
1-01-03-1-210-Q0022018	Plataforma de registro prepago	35,292,900.0	35,292,900.0	0.0		La justificación suministrada por el área responsable es la siguiente: "Corresponde más bien al pago que debe realizarse en el 2025 del proyecto que ya está en ejecución [...]."
1-08-08-1-210-Q0022018	Plataforma de registro prepago	59,560,650.0	39,707,100.0	19,853,550.0		Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024.
	Total Plataforma de registro prepago	94,853,550.0	75,000,000.0	19,853,550.0	Calidad	
	Total Póliza contra riesgos de trabajo-PROV	8,478,220.0	8,302,281.1	175,938.9		
	Total Póliza de automóviles-PROV	2,940,188.0	2,819,079.8	121,108.2		
	Total Póliza de equipo electrónico-PROV	553,388.0	0.0	553,388.0		
	Total Póliza de Responsabilidad Civil-PROV	1,009,804.0	933,392.2	76,411.8		
	Total Póliza riesgo nombrado-PROV	97,038.0	0.0	97,038.0		
	Total Póliza Seguro viajero-PROV	2,525,740.0	989,699.6	1,536,040.4		
	Total Póliza Valores en tránsito-PROV	81,695.0	74,104.9	7,590.1		
	Total Previsión por costas y daños	1,034,772.0	0.0	1,034,772.0		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				EGRESOS PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
1-03-07-1-100-OA162024	Productos de Microsoft-TI	9,464,697.0	8,934,450.8	530,246.2		
1-03-07-1-210-OA162024	Productos de Microsoft-TI	14,916,209.0	12,407,928.4	2,508,280.6		
1-03-07-1-400-OA162024	Productos de Microsoft-TI	10,259,458.0	9,319,626.8	939,831.2		
1-03-07-1-500-OA162024	Productos de Microsoft-TI	11,954,798.0	11,949,727.2	5,070.8		
1-03-07-1-800-OA162024	Productos de Microsoft-TI	5,352,890.0	4,500,217.8	852,672.2		
5-99-03-1-210-QA252024	Productos de Microsoft-TI	7,102,290.0	5,839,890.7	1,262,399.3		
5-99-03-1-500-OA852024	Productos de Microsoft-TI	40,202,217.0	32,567,026.4	7,635,190.6		
	Total Productos de Microsoft-TI	99,252,559.0	85,518,868.1	13,733,690.9	Tecnologías de la Información	
	Total Pruebas de prepago; portabilidad y corroboración de tasación.	2,953,100.0	727,201.4	2,225,898.6		
	Total Publicación en diarios de circulación nacional y radio	1,194,027.0	0.0	1,194,027.0		
	Total Publicación en el diario oficial La Gaceta	15,658,775.0	11,887,710.0	3,771,065.0		
	Total Quemador CD/DVD-GDO	26,000.0	21,204.8	4,795.2		
	Total Quick pass-Institucional-FIN	424,914.0	335,985.0	88,929.0		
	Total Rendicion de cuentas de Sutel en sus 15 años	2,486,894.0	0.0	2,486,894.0		
	Total Renovación de software y servicios informáticos	2,935,271.0	2,697,378.1	237,892.9		
	Total Renovación Firma Digital-Calidad	133,348.0	109,198.5	24,149.5		
	Total Renovación Firma Digital-Competencia	90,144.0	24,596.9	65,547.1		
	Total Renovación Firma Digital-Consejo & adscritas	72,121.0	37,011.0	35,110.0		
	Total Renovación Firma Digital-Mercados	88,899.0	67,248.5	21,650.5		
	Total Renovación Firma Digital-Operaciones	178,936.0	154,116.8	24,819.2		
	Total Renovación parcial flotilla-PROV	31,250,030.0	29,487,297.4	1,762,732.6		
	Total Renovación y servicios de software-TI	1,339,286.0	0.0	1,339,286.0		
	Total Reparación de llantas-PROV	15,402.0	0.0	15,402.0		
	Total Reparación línea blanca-Prov	43,972.0	0.0	43,972.0		
	Total Revisión técnica vehicular-PROV	76,902.0	32,222.8	44,679.3		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Servicio custodia; administración; traslado; destrucción de documentos Sutel-GDO	3,521,182.0	3,079,442.7	441,739.3		
	Total Servicio de agua y alcantarillado-Sutel	71,310.0	56,090.2	15,219.8		
	Total Servicio de atención psicológica-RH	4,181,685.0	1,507,967.6	2,673,717.4		
	Total Servicio de central telefónica IP.	2,402,847.0	1,993,459.1	409,387.9		
	Total Servicio de correo certificado-PROV	8,171.0	0.0	8,171.0		
	Total Servicio de courier	0.0	0.0	0.0		
	Total Servicio de energía eléctrica-SUTEL	17,785,143.0	13,328,269.9	4,456,873.1		
	Total Servicio de notificación judicial	182,443.0	182,441.9	1.1		
	Total Servicio de Soporte Técnico-TI	28,543,330.0	26,909,047.1	1,634,282.9		
	Total Servicio de teléfono fijo (tipo estrella)-Oficina del DGM	47,816.0	46,473.8	1,342.2		
	Total Servicio de teléfonos SUTEL	515,308.0	248,702.2	266,605.8		
	Total Servicio de traducción de documentos técnicos	8,389,392.0	7,999,479.2	389,912.8		
	Total Servicio de traducción simultánea	118,151.0	118,150.5	0.5		
	Total Servicio en certificación de SSL paginas Web-TI	2,455,360.0	1,916,553.5	538,806.6		
	Total Servicio para aplicación de pruebas psicométricas-RH	3,758,503.0	3,419,261.4	339,241.7		
	Total Servicio procesamiento digital expedientes y gestiones doc-GDO	7,723,384.0	7,723,384.0	0.0		
	Total Servicio reemplazo elementos conforman la SPA	1,893,990.0	1,892,750.0	1,240.0		
	Total Servicios actuariales análisis de la NICSP 39-FINAN	2,287,996.0	2,287,995.9	0.1		
	Total Servicios de Acceso a una Base de Datos de Información Regulatoria	19,974,976.0	19,809,780.0	165,196.0		
	Total Servicios de cerrajería-PROV	77,497.0	77,424.6	72.4		
	Total Servicios de fontanería-PROV	148,848.0	0.0	148,848.0		
	Total Servicios de fumigación-PROV	138,914.0	50,785.4	88,128.6		
	Total Servicios de oficina para la Sutel-GDO	8,877,712.0	8,630,056.9	247,655.1		
	Total Servicios de producción audio visual; diseño; diagramación; impresiones	3,020,533.0	3,013,618.7	6,914.4		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
	Total Servicios de recarga de extintores vehículos-PROV	32,603.0	24,470.1	8,132.9		
	Total Servicios de recarga de extintores-Salud Ocupacional	84,507.0	0.0	84,507.0		
	Total Servicios de salud ocupacional-RH	0.0	0.0	0.0		
	Total Servicios de suscripción de acceso a una base de datos en línea	90,000.0	16,000.0	74,000.0		
1-03-07-1-210-QA102024	Servicios de verificación de IMEIS.	18,731,470.0	0.0	18,731,470.0		<p>La justificación suministrada por el área responsable es la siguiente: " [...]se consideró dentro de la ampliación del SGTM... se ejecutó, pero dentro de la ampliación."</p> <p>Ver mayor detalle en la Sección 3.4 Comparativo entre diciembre 2024 vs 2023 del Informe de Liquidación del CRT24.</p>
	Total Servicios de verificación de IMEIS.	18,731,470.0	0.0	18,731,470.0	Calidad	
1-04-99-1-210-Q0052018	Servicios evaluacion; monitoreo y generacion reportes calidad	722,391,342.0	616,382,320.6	106,009,021.4		<p>La justificación suministrada por el área responsable es la siguiente: "De acuerdo con cronograma ajustado del 2024. Para la contratación 2023LY-000002-0014900001 se tenía previsto inicialmente un calendario de pagos para 7 años, de 2024 a 2030, no obstante, esta contratación sufrió retrasos debido principalmente a la presentación y trámite ante la Contraloría General de la República de apelaciones contra el acto de adjudicación por parte de uno de los oferentes, así como la garantía de cumplimiento por parte de bancos extranjeros.</p> <p>Estos retrasos hicieron que la ejecución contractual de la licitación 2023LY-000002-0014900001 iniciara el 2 de abril de 2024, lo cual impidió recibir y pagar servicios durante el primer trimestre de 2024, y obligando a trasladar en un trimestre el calendario de ejecución y pagos del proyecto.</p> <p>Asimismo, puede existir una subejecución debido al tipo de cambio que no es imputable a la Dirección."</p> <p>Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024.</p>
	Total Servicios evaluacion; monitoreo y generacion reportes calidad	722,391,342.0	616,382,320.6	106,009,021.4	Calidad	
	Total Sistema de compras electrónicas-SICOP	4,897,251.0	4,086,956.6	810,294.4		
	Total Sistema de monitoreo de la flotilla-PROV	467,410.0	423,924.8	43,485.2		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

EGRESOS						
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				PREPARADO POR LA UNIDAD DE PPCI		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
5-99-03-1-210-QA292024	Sistema impugnación de la Titularidad	40,000,000.0	0.0	40,000,000.0		No se pudo finiquitar esta actividad de rutina debido a atrasos en las gestiones internas entre las Unidades de Calidad de Redes y la Unidad de Tecnologías de la Información. Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024.
	Total Sistema impugnación de la Titularidad	40,000,000.0	0.0	40,000,000.0	Calidad	
1-04-99-1-210-QP012020	Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	176,028,791.0	166,727,552.1	9,301,238.9		Con respecto al SGTM, se realizaron todas las gestiones de pago correspondientes. La razón de este superávit las ubico en dos temas: 1) Diferencial cambiario 2) Aplicación de multas.
1-04-99-4-210-QP012020	Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	71,306,453.0	69,374,559.8	1,931,893.2		
	Total Sistema Nacional de Gestión de Terminales y listas blancas	247,335,244.0	236,102,111.9	11,233,132.1	Calidad	
5-99-03-1-210-QA282024	Sistema Registro Prepago	126,750,000.0	0.0	126,750,000.0		No se pudo finiquitar esta actividad de rutina debido a atrasos en las gestiones internas entre las Unidades de Calidad de Redes y la Unidad de Tecnologías de la Información. Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024.
	Total Sistema Registro Prepago	126,750,000.0	0.0	126,750,000.0	Calidad	
1-01-03-1-210-QP032018	Sistema web de comparación y análisis de registros detallados	13,939,335.0	0.0	13,939,335.0		La justificación suministrada por el área responsable es la siguiente: "Este proyecto se ejecutó a través de una solución interna coordinada con TI[...]."
1-08-08-1-210-QP032018	Sistema web de comparación y análisis de registros detallados	24,242,321.0	0.0	24,242,321.0		Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024.
	Total Sistema web de comparación y análisis de registros detallados	38,181,656.0	0.0	38,181,656.0	Calidad	
	Total Software de Virtualización de Escritorio-TI	741,290.0	0.0	741,290.0		
	Total Solución antivirus y multifactor autenticación-TI	21,188,992.0	21,188,980.0	12.0		

Informe de rendición de cuentas del canon de regulación 2024

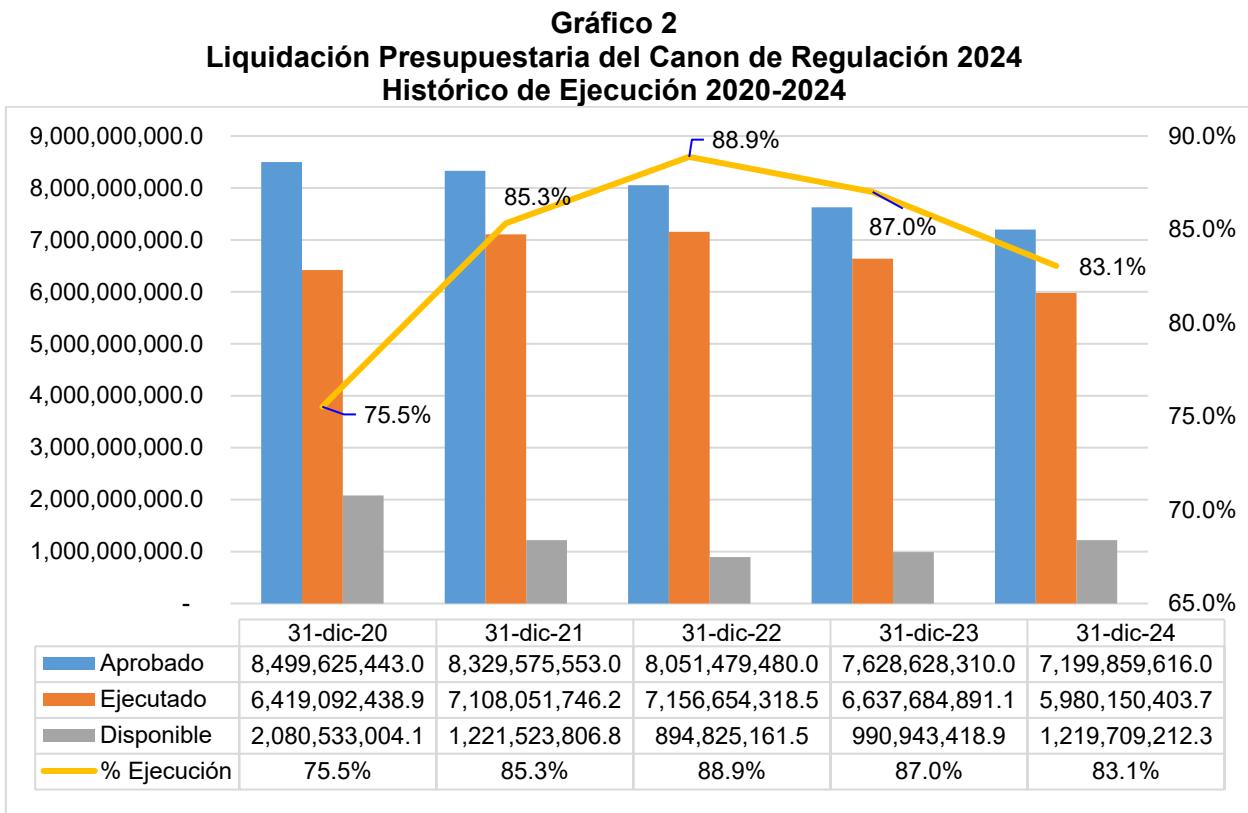
ESTADO DE CUENTA DEL ERP DE LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE REGULACIÓN AL 31/12/2024				EGRESOS		
Cuenta	Descripción	Presupuesto Planeado	Presupuesto Pagado	Superávit del periodo	Responsable Presupuestario	Justificaciones suministradas por los responsables presupuestarios sobre aquel superávit superior a los ¢10M.
1-01-03-1-100-OA032024	Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	36,715,284.0	34,781,495.1	1,933,788.9		
1-01-03-1-210-OA032024	Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	53,610,626.0	50,750,386.7	2,860,239.3		
1-01-03-1-210-QA012024	Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	55,150,857.0	52,184,597.5	2,966,259.5		
1-01-03-1-400-OA032024	Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	39,775,626.0	37,653,552.2	2,122,073.8		
1-01-03-1-500-OA032024	Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	55,411,146.0	54,847,878.5	563,267.5		
1-01-03-1-800-OA032024	Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	20,752,501.0	19,645,355.4	1,107,145.6		
	Total Solución de infraestructura tecnológica y servicios administrados	261,416,040.0	249,863,265.5	11,552,774.6	Tecnologías de la Información	
	Total Soporte para la Solución de Wireless y Equipos de Red	1,670,088.0	952,725.8	717,362.2		
	Total Soporte Técnico de Firewall	1,302,253.0	815,422.0	486,831.0		
	Total Soporte; mantenimiento correctivo y evolutivo del ERP	8,957,972.0	2,238,740.2	6,719,231.8		
	Total Suministros de limpieza-PROV	560,664.0	378,208.4	182,455.7		
	Total Suministros de papel-PROV	33,380.0	0.0	33,380.0		
	Total Suministros diversos-PROV	37,307.0	37,239.3	67.7		
	Total Suscripción anual de periódicos-Comunicación	108,610.0	108,610.0	0.0		
1-04-99-1-210-QA132024	Suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas	54,633,000.0	0.0	54,633,000.0		No se pudo finiquitar esta actividad de rutina debido a atrasos en las gestiones internas entre las Unidades de Calidad de Redes y la Unidad de Tecnologías de la Información. Ver mayor detalle en la Sección VI: Análisis de subpartidas significativas del Informe Ejecución Presupuestaria 2024 .
	Total Suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas	54,633,000.0	0.0	54,633,000.0	Calidad	
	Total Traducción de documentos-CON	161,620.0	99,286.8	62,333.2		
	Total Transmisiones vía Streaming	3,529,273.0	3,529,272.4	0.6		
	Total Transporte dentro del país	1,116,278.0	616,617.3	499,660.7		
	Total Transporte en el exterior	12,635,466.0	7,437,833.6	5,197,632.4		
	Total USB-Libro de Estadísticas	700,000.0	0.0	700,000.0		
	Total Uso de la herramienta E-encuesta.com-PPCI	24,355.0	23,321.2	1,033.8		
	Total Útiles y materiales de oficina y cómputo	162,968.0	103,017.0	59,951.0		
	Total Viáticos dentro del país-Giras	2,194,797.0	1,062,500.0	1,132,297.0		
	Total Viáticos en el exterior	15,233,194.0	10,697,416.5	4,535,777.6		
	Total general	7,199,859,616.0	5,980,150,403.7	1,219,709,212.3		
	TOTAL	7,199,859,616.0	5,980,150,403.7	1,219,709,212.3		
					Total justificado	1,014,759,408.5 83.2%

--Fin de Consulta--

Total justificado
1,014,759,408.5
83.2%

4.3.3 Explicación general de las causas de generación del superávit de regulación

La ejecución presupuestaria de la fuente de financiamiento de regulación al 31 de diciembre de 2024 es de un 83.1%, siendo inferior a la de los últimos 3 años, tal como se puede observar a continuación:



Fuente: Informe de Liquidación Presupuestaria del Canon de Regulación 2024

Los responsables presupuestarios argumentan que esta subejecución se debe a aspectos tales como:

1. Disponibilidad de recurso humano

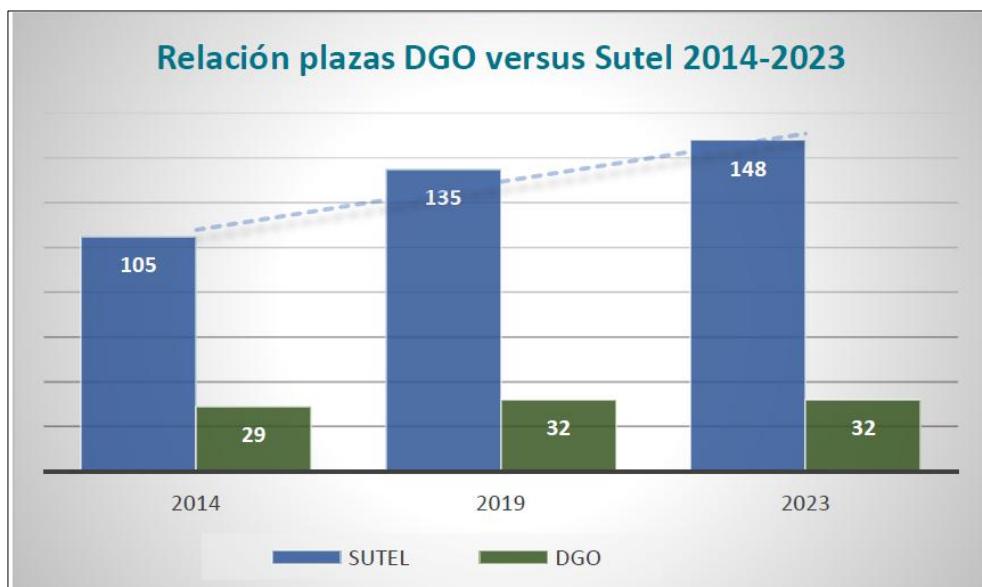
- Retraso en los procesos de reclutamiento de personal para ocupación de las plazas vacantes existentes, ya que se brinda atención a temas urgentes y prioritarios, debido a falta de personal en la Unidad de Recursos Humanos.

Es importante mencionar, que la falta de personal es permeable a todas las demás Unidades de la Dirección General de Operaciones, mientras que otras Unidades o Direcciones de la Institución han crecido la Dirección General de Operaciones ha mantenido la proporción del recurso humano en el tiempo, siendo esta dirección la que brinda el soporte administrativo para la gestión de las demás direcciones.

Esta necesidad de creación de plazas y riesgos asociados en la Dirección General de Operaciones se remitió al Consejo mediante el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023 del 14 de diciembre de 2023, y en el informe adjunto se indica al respecto:

“Las Unidades de la DGO no tienen nuevas plazas por cargos fijos desde el mes de octubre del 2014. Las últimas fueron creadas mediante el acuerdo 04-58-2014; a saber: dos profesionales 5 y dos Profesionales 2.

En la siguiente tabla y gráfico se puesta del comportamiento que ha tenido las plazas totales de la Sutel versus las plazas de la DGO:



De la gráfica anterior se concluye que, la DGO pasó de representar el 27.62% de las plazas de la Sutel, a solo el 21.62% en el 2023. En un período de 10 años (2014 al 2023), la Sutel ha crecido en plazas un 40.95% sea un total de 43 plazas adicionales, mientras que la DGO solo un 10.34%, solamente en 3 plazas, incluso una de ellas corresponde al traslado de la plaza 51219 de asesor jurídico, misma que no participa directamente en la ejecución de tareas ordinarias de las unidades de trabajo.”

- Incremento en las incapacidades de funcionarios, lo que disminuye la ejecución en la subpartida de sueldos para cargos fijos y aumenta la subpartida por subsidio por incapacidad.
- La salida de funcionarios de la Institución hace que no se ejecute la partida 0-Remuneraciones, ya que para el pago respectivo de prestaciones legales se utiliza la partida 6-Transferencias corrientes.

2. Proceso de contratación administrativa

- La normativa interna relativa a los procesos de contratación establece condiciones y criterios técnicos que deben ser emitidos por las unidades técnicas (Finanzas, Proveeduría, Tecnologías de la Información), así como etapas de revisión para continuar el proceso e incorporar la información en el SICOP; aspectos que deben ser considerados por las unidades interesadas en la programación de la contratación, ya que afectan el plazo para el proceso de contratación y la ejecución de los recursos.

- La presentación y trámite ante la CGR de apelaciones contra el acto de adjudicación por parte de oferentes, provoca retrasos en el pago y desfaces en el tiempo de la contratación previamente establecidos.
- Incumplimiento del contratista en la entrega de los productos pactados generan atrasos en la presentación de las facturas, que impacta en las fechas de pago respectivo.

3. Programación de pagos

- Debido a la fecha de corte de algunos pagos de servicios, el tiempo no es suficiente para completar el proceso de pago al final del mes, por lo que, se excluyen del análisis de este informe.

4. Programación y gestión

- Cambio en el Plan de trabajo de las dependencias para atender contingencias o la determinación de nuevas prioridades afecta la programación inicial y limita la ejecución prevista inicialmente.

5. Diferencia entre el tipo de cambio programado y el utilizado en ejecución

- Es preciso señalar que el tipo de cambio utilizado para los pagos de los compromisos en dólares durante el II semestre de este año ha sido ¢29.01 más bajo por \$1USD en comparación con el del mismo periodo del 2023. Ver tabla comparativa del tipo de cambio de ventas promedio del periodo en análisis:

Tipo de cambio de venta promedio	
enero a diciembre 2023	547.24
enero a diciembre 2024	518.23
Variación absoluta	-29.01
Variación %	-5.30%

- Adicionalmente, si comparamos el tipo de cambio proyectado para las contrataciones en \$ incluidas en el Inicial 2024, este es ¢28.10 por \$1USD más alto que el promedio real, ver a continuación:

Tipo de cambio	
TC proyectado Inicial 2024	546.33
TC Venta pomedio enero a diciembre 2024	518.23
Variación absoluta	28.10
Variación %	5.14%

4.3.4 Superávit específico de regulación al 31 de diciembre de 2024 y su incorporación en el periodo 2025

Tal como se puede observar en el Cuadro a continuación del total de superávit específico de regulación acumulado a diciembre 2024 por ₡2,176,964,637.4 (el cual incluye el superávit sin ejecutar del 2023 por ₡1,026M), además se incorporaron ₡1,112,225,507.0 en el Presupuesto Inicial 2025, el cual fue aprobado por la CGR en el oficio 20983 (DFOE-CIU-0500) del 17 de diciembre de 2024, seguidamente se detalla:

Cuadro 9
Aplicación del superávit específico de regulación del 2024 en el periodo 2025.
Colones

	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
	Canon Regulación Telecomunicaciones
SUPERÁVIT	
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2023	1,026,806,897.4
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2024-Resultado del periodo	1,150,157,740.0
TOTAL SUPERÁVIT ESPECIFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2024	2,176,964,637.4
 PRESUPUESTO INICIAL 2025	
Superávit Específico Acumulado 2024 - Por incorporar en el 2025	
Proyectos del POI-2025	193,433,584.0
Adquisición y mejoras de bienes duraderos	243,560,784.0
Contrataciones Plurianuales	660,585,705.0
Actividades de rutina del 2024 que se van a ejecutar en el 2025	14,645,434.0
Aplicación en egresos varios-Espectro	-
 SUBTOTAL APPLICACIÓN PRESUPUESTO INICIAL 2025	1,112,225,507.0
% Aplicación-Superávit Específico Acumulado a Diciembre 2024	51.1%
Superávit Específico acumulado sin asignar a Diciembre 2024	1,064,739,130.4
% Sin asignar-Superávit Específico Acumulado a Diciembre 2024	48.9%

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

El superávit específico sin asignar del periodo 2024 de regulación por ₡1,064M (48.9%) fue incorporado en su totalidad mediante el Presupuesto Extraordinario 01-2025 aprobado por la CGR en oficio 03977 (DFOE-CIU-0111) del 14 de marzo de 2025.

Adicionalmente, el superávit de regulación del 2024 incorporado en el 2025 (₡2,176M) ha sido ejecutado en un 73.8% (₡1,606M), conforme Informe de Ejecución Presupuestaria con corte al 30 de setiembre de 2025.

4.3.5 Información histórica sobre el superávit específico de regulación

En el siguiente cuadro se logra observar que el superávit acumulado entre los periodos 2020 al 2022, muestra una disminución respecto al periodo anterior, logrando una mejora en la gestión del superávit específico de regulación; sin embargo, en el 2023 y 2024 se presenta el efecto contrario, es decir, aumenta en ₡1,150M el superávit acumulado al 31 de diciembre de 2024 vs el periodo 2023:

Cuadro 10
Superávit Específico de Regulación
2020 al 2024

SUPERÁVIT ESPECÍFICO DE REGULACIÓN					
	2020	2021	2022	2023	2024
Superávit total acumulado en el periodo anterior	3,900,447,361.21	3,314,473,959.66	2,681,348,437.23	976,989,606.99	1,026,806,897.42
Superávit presupuestado en el periodo	2,428,366,948.00	1,735,165,300.00	2,681,348,437.00	976,989,606.00	75,831,948.00
Superávit pendiente de incorporar	1,472,080,413.21	1,579,308,659.66	0.23	0.99	950,974,949.42
Superávit presupuestado en el periodo	2,428,366,948.00	1,735,165,300.00	2,681,348,437.00	976,989,606.00	75,831,948.00
Superávit ejecutado	1,759,157,646.60	1,501,923,741.95	2,518,120,366.22	936,492,909.33	69,374,559.78
Superávit incorporado sin ejecutar	669,209,301.40	233,241,558.05	163,228,070.78	40,496,696.67	6,457,388.22
Resultado del periodo (Ingresos - Gastos Ctes)	1,173,184,245.05	868,798,219.52	813,761,535.98	986,310,199.76	1,219,532,299.77
Superávit acumulado del periodo	3,314,473,959.66	2,681,348,437.23	976,989,606.99	1,026,806,897.42	2,176,964,637.41
<i>Fuente:</i> Sutel					
Variación absoluta	-585,973,401.55	-633,125,522.43	-1,704,358,830.24	49,817,290.43	1,150,157,739.99
Variación %	-15.02%	-19.10%	-63.56%	5.10%	112.01%

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

Si bien es cierto, se aumenta el superávit acumulado al 31/12/2024, tanto en el periodo 2022 como en el 2023 se logra incorporar el 100.0% del superávit específico de regulación y es en el 2024 que esta incorporación no es posible, debido a la falta estructural del Consejo, tal como se explicó anteriormente. En el periodo 2025 se logra la incorporación del 100% del superávit específico de regulación 2024.

4.3.5 Aplicación y cálculo de los costos indirectos para regulación²⁶

En el año 2024 se asignó al canon de regulación un total de costos indirectos por ₡2,703,111,608.33.

Cuadro 11
Asignación de costos indirectos a Regulación
Por partida, 2024

Partida	Descripción	Monto	Participación
0 y 6-03-99	Remuneraciones e Incapacidades	1,664,124,598.84	61.6%
1	Servicios	821,819,804.03	30.4%
2	Materiales	10,812,078.70	0.4%
5	Bienes duraderos	184,737,793.97	6.8%
6	Transferencias	21,617,332.79	0.8%
	Total	2,703,111,608.33	100.0%

Fuente: EIFF Sutel a diciembre de 2024, individuales, Sutel (2025).

²⁶ Con base en el oficio 10504-SUTEL-DGO-2025 de la Unidad de Finanzas, del 05/11/2025

La partida Remuneraciones y subpartida de incapacidades asignó un total de ¢1,664,124,598.84, representando el 61.6% del total de costos indirectos para la fuente de regulación.

Cuadro 12
Asignación de costos indirectos de remuneraciones e incapacidades
Regulación, 2024

Partida/Subpartida	Centros Funcionales			Total general
	Consejo	Operaciones	Total general	
0	886,510,075.23	770,474,984.55	1,656,985,059.78	
Remuneraciones	886,510,075.23	770,474,984.55	1,656,985,059.78	
0-01-01	589,005,504.35	481,497,424.12	1,070,502,928.47	
0-01-05		18,354,757.82	18,354,757.82	
0-02-01	850,336.03	12,533,340.10	13,383,676.13	
0-02-02		1,476,641.50	1,476,641.50	
0-02-05	10,023,025.23		10,023,025.23	
0-03-03	48,549,163.17	44,808,514.85	93,357,678.02	
0-03-04	41,092,117.33	39,928,048.10	81,020,165.43	
0-03-99	2,121,532.07	2,851,274.52	4,972,806.59	
0-04-01	57,633,421.62	49,938,325.44	107,571,747.06	
0-04-02	3,115,318.63	2,699,368.49	5,814,687.12	
0-04-03	9,345,961.32	8,098,106.65	17,444,067.97	
0-04-04	31,153,202.12	26,993,688.58	58,146,890.70	
0-04-05	3,115,318.63	2,699,368.49	5,814,687.12	
0-05-01	33,773,726.26	29,210,256.62	62,983,982.88	
0-05-02	18,691,919.39	16,196,216.24	34,888,135.63	
0-05-03	9,345,961.32	8,098,106.63	17,444,067.95	
0-05-05	28,693,567.76	25,091,546.40	53,785,114.16	
6	1,032,235.82	6,107,303.24	7,139,539.06	
Transferencias	1,032,235.82	6,107,303.24	7,139,539.06	
6-03-99	1,032,235.82	6,107,303.24	7,139,539.06	
Total general	887,542,311.05	776,582,287.79	1,664,124,598.84	

Fuente: EEFF Sutel a diciembre de 2024, individuales, Sutel (2025).

Las partidas: Servicios, Materiales, Bienes duraderos y Transferencias asignaron un total de ¢1,038,987,009.49, representando el 38.4% del total de costos indirectos para la fuente de regulación.

Cuadro 13
Asignación de costos indirectos de servicios, materiales bienes duraderos y transferencias Regulación, 2024

Suma de Total	Etiquetas de columna						
Partida/Subpartida	Consejo	Calidad	Mercados	Operaciones	Competencia	Total general	
█ 1	113,772,932.52	89,543,469.51	66,784,891.54	517,497,000.62	34,221,509.84	821,819,804.03	
█ 1-Servicios	113,772,932.52	89,543,469.51	66,784,891.54	517,497,000.62	34,221,509.84	821,819,804.03	
█ 1-01-01	31,090,692.84			65,628,076.98			96,718,769.82
█ 1-01-02	37,400.26	51,964.52	39,031.00	50,048.00	18,848.00		197,291.78
█ 1-01-03	40,964,418.27	59,771,972.47	44,347,040.95	64,598,054.35	23,137,594.09		232,819,080.13
█ 1-02-01	10,532.07	14,625.23	11,298.85	14,122.32	5,511.74		56,090.21
█ 1-02-02	2,488,941.50	3,456,207.59	2,711,245.32	3,342,184.80	1,329,690.69		13,328,269.90
█ 1-02-03				15,808.00			15,808.00
█ 1-02-04	1,094,193.56	1,530,634.04	1,193,373.88	1,487,333.38	587,437.98		5,892,972.84
█ 1-03-01	99,806.33	138,593.42	104,658.33	133,546.70	50,636.74		527,241.52
█ 1-03-06	759,998.90	1,055,321.54	837,538.83	2,140,056.50	412,433.93		5,205,349.70
█ 1-03-07	9,745,662.83	13,659,479.49	10,213,962.85	13,243,114.97	4,960,315.04		51,822,535.18
█ 1-04-04				11,783,423.35			11,783,423.35
█ 1-04-05				2,697,378.07			2,697,378.07
█ 1-04-06				28,834,360.42			28,834,360.42
█ 1-04-99	12,644,034.85			297,117,814.49			309,761,849.34
█ 1-05-01	76,175.00			335,985.00			412,160.00
█ 1-05-03	42,466.79						42,466.79
█ 1-05-04	821,275.66						821,275.66
█ 1-06-01	2,283,038.71	3,491,786.18	2,491,022.37	3,580,276.97	1,272,433.38		13,118,557.61
█ 1-07-01	2,183,623.71			2,996,934.19			5,180,557.90
█ 1-08-01	4,958,637.35			10,466,881.99			15,425,519.34
█ 1-08-05	191,343.57	265,711.32	200,920.23	259,848.04	97,258.60		1,015,081.76
█ 1-08-07	1,970,599.07	2,736,435.80	2,133,902.25	2,644,667.41	1,044,377.23		10,529,981.76
█ 1-08-08	2,310,091.25	3,370,737.91	2,500,896.68	3,641,978.69	1,304,972.42		13,128,676.95
█ 1-09-99				2,461,451.00			2,461,451.00
█ 1-05-02				23,655.00			23,655.00
█ 2	1,732,291.70	2,411,749.16	1,853,953.49	3,909,486.17	904,598.18	10,812,078.70	
█ 2-Materiales	1,732,291.70	2,411,749.16	1,853,953.49	3,909,486.17	904,598.18	10,812,078.70	
█ 2-01-01				717,116.14			717,116.14
█ 2-01-04				554,945.42			554,945.42
█ 2-02-03				152,746.69			152,746.69
█ 2-04-02	1,593,855.23	2,213,300.33	1,704,388.50	2,136,540.31	830,474.57		8,478,558.94
█ 2-99-01	30,343.32	43,234.44	32,442.77	42,419.38	15,979.46		164,419.37
█ 2-99-03	18,276.00	29,178.00	20,069.00	30,616.00	10,471.00		108,610.00
█ 2-99-05	70,728.07	98,207.27	76,747.74	94,937.84	37,587.43		378,208.35
█ 2-99-99	19,089.08	27,829.12	20,305.48	27,443.29	10,085.72		104,752.69
█ 2-03-04				81,023.10			81,023.10
█ 2-99-06				71,698.00			71,698.00
█ 5	7,307,328.32			177,430,465.65		184,737,793.97	
█ 5-Bienes Duraderos	7,307,328.32			177,430,465.65		184,737,793.97	
█ 5-01-99				304,405.47			304,405.47
█ 5-99-03	3,785,817.53			147,617,557.92			151,403,375.45
█ 5-01-03	254,359.37						254,359.37
█ 5-01-02				29,487,297.42			29,487,297.42
█ 5-01-05	3,267,151.42			21,204.84			3,288,356.26
█ 6	17,241,304.79			4,376,028.00		21,617,332.79	
█ 6-Transferencias	17,241,304.79			4,376,028.00		21,617,332.79	
█ 6-03-01	13,825,677.51			4,130,886.00			17,956,563.51
█ 6-06-01				245,142.00			245,142.00
█ 6-07-01	3,415,627.28						3,415,627.28
Total general	140,053,857.33	91,955,218.67	68,638,845.03	703,212,980.44	35,126,108.02	1,038,987,009.49	

Fuente: Unidad de Finanzas, EEFF SUTEL Dic-24 Individuales

4.3.5.1 Método de cálculo y aplicación

Para realizar la aplicación de los costos indirectos, los cálculos se realizaron utilizando la Metodología de costos aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 030-078-2021 del 18 de noviembre del 2021.

A continuación, se detallan las etapas y forma de aplicación de la metodología de costos:

Etapa 1. Estimación de costos por Programa y Centro Funcional

El objetivo primordial de esta etapa es poder separar los costos directos en cada uno de los programas y centros funcionales, y además los costos indirectos en el Programa 1, los cuales serán trasladados al Programa 3 y 4 en la etapa 2 para efectos de determinar el costo por fuente de Financiamiento.

Etapa 2. Estimación de costos por Fuente de Financiamiento

En esta etapa los costos indirectos del Programa 1, serán trasladados al Programa 3 y Programa 4. Debido a que el Programa 1 y el Programa 2 se cargan a la misma fuente de financiamiento, no se realiza un traslado entre estos dos programas, viéndose reflejado los costos indirectos de la fuente de financiamiento de Regulación únicamente en el Programa 1.

No debe perderse de vista que el objetivo de esta metodología es la determinación del costo por fuente de financiamiento, sin embargo, por la forma en que se estructuró es posible conocer el costo por programa.

Bajo esta premisa la Dirección General de Operaciones, por ejemplo, podrá conocer los costos directos e Indirectos por programa y cuáles de sus costos fueron directamente asignados a una fuente de financiamiento, por lo tanto, cuales costos son indirectos y que deben distribuirse entre las fuentes de financiamiento siguiendo lo establecido en la presente metodología.

De igual forma al sumar todos los costos directos e Indirectos de los diferentes centros funcionales que pertenecen a un programa, se puede obtener el costo total de dicho programa.

Además, cada fuente de financiamiento tendrá costos directos, y una porción de Costos Indirectos que corresponde al total de costos del Programa 1, según lo definido en la Etapa 2.

4.3.5.2 Conductores para la distribución de costos

Para cada una de las dos etapas definidas en esta metodología, se establecen conductores (Drivers) para realizar la distribución de costos en cada partida mediante el análisis de la naturaleza de cada una de las partidas presupuestarias.

En la Etapa 1 se distribuirán las partidas mediante tres conductores:

- Horas Trabajadas (Toth): es el total de horas laboradas por mes con base en la jornada ordinaria, menos las horas por permisos sin goce de salario, incapacidades, ceses o cualquier otra actividad que reste las horas efectivas laboradas.

- Metros cuadrados (MT): cantidad de metros cuadrados asignados a cada centro funcional, así como áreas comunes, según información suministrada por la Unidad de Proveeduría y Servicios generales.
- Cantidad de equipos arrendados (EA): equipos asignados a funcionarios por centro funcional, según información suministrada por la Unidad de Tecnología de Información.

Los conductores de la Etapa 1 serán calculados mensualmente, pero serán modificados y aplicados semestralmente de la siguiente forma:

- 1° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de diciembre (año tras- anterior) a noviembre (año inmediato anterior).
- 2° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de junio (año anterior) a mayo (año vigente).

Para la Etapa 2 se utilizarán como conductores, los porcentajes de peso de la distribución de los salarios (conductor de nómina) de las partidas del Programa 1 por fuente de financiamiento, en este caso Regulación, Espectro y Fonatel, según la aplicación de la siguiente formula:

$$C(f) = \frac{S(f)}{STot} \times 100$$

Donde:

Conductor Fuente de Financiamiento (C(f)): es el porcentaje de peso de cada fuente de financiamiento en relación con el total de salarios distribuidos del Programa 1.

Salarios Fuente de Financiamiento (S(f)): total de salarios distribuidos de cada fuente de financiamiento del Programa 1.

Salarios Totales (STot): total de salarios distribuidos del Programa 1.

Esta información es tomada de la distribución realizada de los salarios del Programa 1 que se detallarán en el punto 4.7.1

El conductor de Nómina se calculará mensualmente, pero será modificado semestralmente de la siguiente manera:

- 1° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de diciembre (año tras anterior) a noviembre (año inmediato anterior).
- 2° Semestre: utiliza el promedio de los porcentajes de junio (año anterior) a mayo (año vigente).

4.3.5.3 Aplicación de Bandas de crecimiento o disminución en la aplicación de los conductores

Con el objetivo de generar una mejor estabilización de los conductores y por ende un adecuado control en la administración de los recursos presupuestarios, se aplicará el uso de una banda de +/- 3% de acuerdo con la comparación entre el resultado promedio para cada tipo de conductor según el semestre correspondiente con los conductores formulados en cada periodo presupuestario, para lo cual se aplicarán las siguientes condiciones:

- Sí, la variación porcentual ($\Delta\%$) de alguno de los centros funcionales, por tipo de conductor, es “mayor o igual” (\geq) en 3 puntos porcentuales positivos o negativos (+3% o -3%) al porcentaje del conductor presupuestado, se aplicará el conductor del semestre que corresponda (ver 4.5 Conductores para la distribución de costos)
- Si la variación porcentual ($\Delta\%$) de alguno de los centros funcionales, por tipo de conductor, es “menor” (\leq) en 3 puntos porcentuales (de 0% a 2.99%) al porcentaje del conductor presupuestado, se aplicará el conductor del presupuesto formulado para el periodo vigente.

4.3.5.4 Distribución de costos por partida presupuestaria

Un aspecto importante a tener en consideración en la distribución de los costos, es que no implica que sea estrictamente necesario administrarlos operacionalmente de la forma en que son distribuidos, es decir, debido a que el ERP actual no cuenta con un módulo de costos, los cargos de las cuentas a nivel presupuestario se debitán en cada centro funcional, y posteriormente como se definió en la Etapa 2 del apartado 4.4, la distribución de los costos se realiza por medio de hojas electrónicas diseñadas para ese fin, en Microsoft Excel.

Con base en el párrafo anterior, la aplicación de la distribución de los costos indirectos se realiza desde la elaboración de órdenes de compra, para aquellas subpartidas sujetas al trámite vía contratación administrativa, dándole rango de gasto al momento de pagar la factura de un bien o servicio. En cuanto a la distribución de la nómina correspondiente al Programa 1 (Consejo y DGO), los costos indirectos se aplican según el apartado 4.4 de la metodología de costos, utilizando hojas electrónicas.

4.3.6 Indicadores de gestión presupuestaria y uso del superávit

Se confeccionaron ocho indicadores con su respectiva ficha usando como base la Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2024, ver a continuación:

- **Ejecución de regulación respecto al presupuesto total de la SUTEL**

En los siguientes indicadores se puede observar la relevancia que tiene la fuente de Regulación respecto al total de recursos de la Sutel.

Indicador 1

Participación de los Ingresos de Regulación en el Presupuesto Institucional:

Ingresos de Regulación: Ejecutado	8,157,115,041.10	27.44%
Ingresos Total: Ejecutado	29,728,689,529.31	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

Tal como se puede observar del total de ingresos percibidos, el 27.44% corresponde a ingresos de la fuente de financiamiento de regulación. No obstante, este dato se muestra de referencia, porque el denominador incluye todas las fuentes de financiamiento de la Sutel.

Indicador 2

Participación de los Egresos de Regulación en el Presupuesto Institucional:

Egresos de Regulación: Ejecutado	5,980,150,403.69	25.70%
Egresos Total: Ejecutado	23,269,926,326.07	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

Tal como se puede observar del total de egresos ejecutados, el 25.70% corresponde a egresos ejecutados de la fuente de financiamiento de regulación. No obstante, este dato se muestra de referencia, porque el denominador incluye todas las fuentes de financiamiento de la Sutel.

- Ejecución específica de la fuente de regulación

a) Ejecución de ingresos

El indicador 3 permite observar que, del total de ingresos planeados para la fuente de financiamiento de regulación, se logra superar el 100.0% de ejecución.

Indicador 3

Porcentaje de Ejecución de los Ingresos de Regulación

Ingresos de Regulación: Ejecutado	8,157,115,041.10	113.30%
Ingresos de Regulación: Planeado	7,199,859,616.00	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

Indicador 4

Porcentaje de Ejecución de los Ingresos de Regulación según el tipo de ingreso

Ingresos Corrientes de Regulación-Ejecutado	7,130,308,143.68	100.09%
Ingresos Corrientes de Regulación-Planeado	7,124,027,668.00	
Canon de Regulación 2024-Ejecutado	7,090,162,650.58	100.48%
Canon de Regulación 2024-Planeado	7,056,579,550.00	
Superávit Específico de Regulación-Ejecutado	69,374,559.78	91.48%
Superávit Específico de Regulación-Incorporado	75,831,948.00	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

Los resultados del indicador 4 permiten observar que se percibió un 100.09% de los ingresos corrientes programados de la fuente de financiamiento de regulación, se alcanzó un 100.48% de recaudación del Canon de Regulación puesto en cobro en el periodo 2024. En lo que corresponde al superávit específico incorporado de regulación se logra ejecutar un 91.48%.

b) Ejecución de egresos de regulación

El indicador 5 permite observar que, se ejecuta un 83.06% del total de egresos planeados para el 2024 de la fuente de financiamiento de regulación.

Indicador 5

Porcentaje de Ejecución de los Egresos de Regulación

Egresos de Regulación: Ejecutado	5,980,150,403.69	83.06%
Egresos de Regulación: Planeado	7,199,859,616.00	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

• Ejecución por programa presupuestario

Los recursos de la fuente de financiamiento de regulación programados en el 2024 ascienden a ₡7,199,859,616.0 para identificar la importancia de cada programa se mencionan los siguientes datos:

Nombre del Programa	Planeado en colones	% de participación
1. Administración	2,755,235,612.00	38.27%
2. Regulación	4,444,624,004.00	61.73%
Total	₡7,199,859,616.00	100.00%

a) Asignación por programa

Estos datos permiten determinar que el Programa 2-Regulación tiene la mayor cantidad de recursos asignados a esta fuente de financiamiento, con una participación del 61.73% del total de los recursos y el Programa 1-Administración tiene asignados únicamente un 38.27% de los recursos.

b) Ejecución por programa

Tal como se puede observar en el indicador 6, del total de egresos planeados para el Programa 1-Administración (subprogramas: 100-Consejo y 500-Operaciones) se ejecuta un 91.00% y el Programa 2-Regulación (subprogramas: 210-Calidad, 400-Mercados y 800-Competencia), en el cual se incluyen las direcciones sustantivas de la Institución se logra una ejecución del 78.13%.

Indicador 6

Ejecución de Egresos por programa presupuestario de regulación

Programa 1-Administración: Ejecutado	2,507,391,436.61	91.00%
Programa 1-Administración: Planeado	2,755,235,612.00	
Programa 2-Regulación: Ejecutado	3,472,758,967.08	78.13%
Programa 2-Regulación: Planeado	4,444,624,004.00	

Fuente: Informe sobre la liquidación del Canon de Regulación 2024, Sutel (2025).

- Ejecución por partida presupuestaria

Los recursos de la fuente de financiamiento de regulación programados en el 2024 ascienden a ₡7,199,859,616.0, para identificar la importancia de cada partida presupuestaria se mencionan los siguientes datos:

Partidas	Planeado en colones	% de participación
Remuneraciones	3,924,064,394.00	54.50%
Servicios	2,596,446,717.00	36.06%
Materiales y suministros	16,461,917.00	0.23%
Bienes Intangibles	610,109,787.00	8.47%
Transferencias Corrientes	52,776,801.00	0.73%
Total	₡7,199,859,616.00	100.00%

Fuente: Informe sobre la liquidación Presupuestaria 2024, Sutel (2025).

Estos datos permiten determinar que la partida de Remuneraciones, en este período tiene la mayor cantidad de recursos asignados en esta fuente de financiamiento, con una participación del 54.50% del total de los recursos, en orden de importancia continúa la partida 1-Servicios que se le asignaron un 36.06% de los recursos y así sucesivamente.

Tal como se puede observar la partida 0-Remuneraciones es la que presenta el porcentaje más alto de ejecución, siendo este de un 90.77%, en orden de importancia continúa la partida 6-Transferencias corrientes con una ejecución del 89.84%. Se destaca que el menor nivel de ejecución corresponde a la partida 5-Bienes duraderos que logra un 44,99%.

Indicador 7

Ejecución de Egresos por partida presupuestaria

Partida 0-Remuneraciones: Ejecutado	3,561,787,831.72	90.77%
Partida 0-Remuneraciones: Planeado	3,924,064,394.00	
Partida 1-Servicios: Ejecutado	2,085,038,542.84	80.30%
Partida 1-Servicios: Planeado	2,596,446,717.00	
Partida 2-Materiales y suministros: Ejecutado	11,396,552.25	69.23%
Partida 2-Materiales y suministros: Planeado	16,461,917.00	
Partida 5-Bienes Duraderos: Ejecutado	274,510,236.61	44.99%
Partida 5-Bienes Duraderos: Planeado	610,109,787.00	
Partida 6-Transferencias corrientes: Ejecutado	47,417,240.27	89.84%
Partida 6-Transferencias corrientes: Planeado	52,776,801.00	

Fuente: Informe sobre la liquidación Presupuestaria 2024, Sutel (2025).

- Indicadores de uso del superávit por tipo de gasto (corriente y de capital)

Se realiza la clasificación económica del gasto superavitario conforme el Clasificador vigente, el resultado revela que el 91.52% del gasto corriente superavitario planeado para la fuente de financiamiento de regulación para el periodo 2024 se ejecutó, y se presenta una ejecución de un 0.00% sobre lo planeado en el gasto de capital.

Indicador 8

Uso del superávit específico de regulación por tipo de gasto

Superávit Específico de Regulación Corriente-Ejecutado	69,374,559.78	91.52%
Superávit Específico de Regulación Corriente-Planeado	75,806,453.00	
Superávit Específico de Regulación Capital-Ejecutado	-	0.00%
Superávit Específico de Regulación Capital-Planeado	25,495.00	

Fuente: Informe sobre la liquidación Presupuestaria 2024, Sutel (2025).

4.4 Gestión financiera²⁷

4.4.1 Estados financieros al 31 de diciembre del 2024

La Sutel presenta a la Contabilidad Nacional los estados financieros (EEFF) al 31 de diciembre del 2024, aprobados por el Concejo de la Sutel mediante acuerdo 018-006-2025 del 06 de febrero del 2024, enviado con el oficio 01110-SUTEL-DGO-2025 de fecha 7 de febrero del 2025.

Es importante aclarar que los EEFF enviados a la contabilidad nacional a partir de diciembre 2023 y en aplicación del NICSP 35 Estados financieros consolidados versión 2018, muestran los saldos de Sutel individual y Sutel consolidada (que es Sutel más el Fideicomiso del BCR) no hay un juego completo de los estados financieros sólo de la fuente de financiamiento de regulación, el único reporte resumen que se muestra es el estado de situación financiera y el estado de rendimientos financieros por fuente de financiamiento, está en el archivo 14326T42024_ESTADO_NOTAS_A_LOS_EEFF en las páginas 161 y 162.

Por lo anterior a partir del periodo 2023 los EEFF auditados son los EEFF de la Sutel consolidados según se muestra en el dictamen con opinión limpia del Despacho Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados.

Los EEFF se encuentran auditados y publicados en la página web de la institución, importante indicar que estos corresponden a los estados financieros de la Sutel consolidados un cumplimiento de la NICSP 35 Contabilidad Nacional, los auditados y publicados en la web página de Sutel:

²⁷ Información brindada por Mario Campos Ramírez, jefe de la Unidad de Finanzas mediante oficio 10504-SUTEL-DGO-2025 del 5/11/2025. Los EEFF de la Sutel son el anexo 3 de este informe.

Nombre documento	
1	14326_T4_2024 ANEXO ESTADO DE NOTAS
2	14326T42024_ESTADO_BALANCE_COMPROBACION
3	14326T42024_ESTADO_DE_CAMBIO_DE_PATRIMONIO
4	14326T42024_ESTADO_DEUDA_PUBLICA
5	14326T42024_ESTADO_EVOLUCION_DE_BIENES
6	14326T42024_ESTADO_FLUJO_DE_EFECTIVO
7	14326T42024_ESTADO_NOTAS_A_LOS_EEFF
8	14326T42024_ESTADO POR SEGMENTOS
9	14326T42024_ESTADO_RENDIMIENTOS_FINANCIEROS
10	14326T42024_ESTADO_SITUACION_FINANCIERA
11	OFICIO 00810-SUTEL-DGO-2025 REMISIÓN AL CONSEJO EEFF DIC 2024
12	OFICIO 01173-SUTEL-SCS-2025 APROBACION CONSEJO EEFF DIC 2024
13	OF-0112-SJD-2025 APROBACION JUNTA DIRECTIVA EEFF DIC 2024
14	OFICIO 01110-SUTEL-DGO-2025 REMISION A CONTABILIDAD NACIONAL

De conformidad con la NICSP 18 Información financiera por segmento versión 2018, a la Sutel no le aplica esta norma por cuanto no presenta segmentación de servicios, geográficos o regiones según la definición de las NICSP, ya que su función es regular el mercado de las telecomunicaciones en Costa Rica. En el archivo 14326T42024_ESTADO_NOTAS_A_LOS_EEFF, en las páginas 161 y 162 se presenta un resumen del estado de situación financiera y el estado de rendimientos financieros por fuente de financiamiento en la cual se identifica la fuente de regulación.

4.4.2 Estados financieros de la fuente de financiamiento de Regulación al 31 de diciembre del 2024

Para efectos del presente análisis, se toma como referencia los cuadros financieros de la Sutel a diciembre del 2024, tomando solamente la fuente de financiamiento de Regulación, como se aprecia en los siguientes cuadros y se realiza el análisis de hechos relevantes únicamente para la fuente de financiamiento de Regulación.

Cuadro 14
Estado de Situación Financiera por fuente de financiamiento de Regulación
al 31 de diciembre del 2024
En miles de colones

Cuentas	Notas	Regulación Acumulado dic-24		Regulación Acumulado dic-23		Variación Acumulada	
ACTIVO							
Activo Corriente		2 505 396	88%	1 352 381	77%	1 153 015	85%
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	2 324 139	82%	1 176 680	67%	1 147 459	98%
Inversiones a corto plazo	4	0	0%	0	0%	0	0
Cuentas a cobrar a corto plazo	5	8 836	0%	50 013	2,83%	-41 177	-82,33%
Otros activos a corto plazo	7	172 421	6%	125 688	7%	46 733	37%
Activo No Corriente		327 113	12%	415 135	23%	-88 022	-21%
Cuentas a cobrar a largo plazo	9	8 454	0%	8 372	0%	82	1%
Bienes no concesionados	10	316 465	11%	399 302	23%	-82 838	-21%
Inversiones patrimoniales - Método de participación	12	0	0%	0	0%	0	0
Otros activos a largo plazo	13	2 195	0%	7 461	0%	-5 267	-71%
TOTAL ACTIVOS		2 832 509	100%	1 767 516	100%	1 064 993	60%
PASIVO							
Pasivo Corriente		951 493	34%	850 213	48%	101 280	12%
Deudas a corto plazo	14	848 119	30%	727 066	41%	121 053	17%
Fondos de terceros y en garantía	16	67 472	2%	84 675	5%	-17 202	-20%
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	17	35 901	1%	38 472	2%	-2 571	-7%
TOTAL PASIVO		951 493	34%	850 213	48%	101 280	12%
PATRIMONIO							
Patrimonio Neto Público		889 045	31%	829 904	47%	59 142	7%
Capital inicial	24	185 748	7%	185 748	11%	0	0%
Transferencias y donaciones de capital	25	470	0%	470	0%	0	0%
Reservas	26	0	0%	0	0%	0	0
Resultados acumulados	28	702 827	25%	643 686	36%	59 142	9%
TOTAL PATRIMONIO		889 045	31%	829 904	47%	59 142	7%
Ahorro/Desahorro del periodo		991 970	35%	87 399	5%	904 571	1035%
TOTAL PASIVO, PATRIMONIO y AHORRO		2 832 509	100%	1 767 516	100%	1 064 993	60%

Fuente: EEFF SUTEL Dic-24 Individuales y EEFF SUTEL Dic-23 Individuales, Sutel (2025, 2024)

Hechos relevantes del Estado de Situación Financiera de la fuente de Regulación al 31 de diciembre del 2024

El análisis de la posición financiera de la fuente de Regulación muestra una estructura sumamente líquida y solvente, con un patrimonio robusto financiado por los resultados positivos de su operación.

Al 31 de diciembre de 2024, la estructura financiera de la fuente de Regulación se caracteriza por:

- 1. Alta Liquidez en Activos:** Los activos de la fuente de Regulación ascienden a **₡2,832.5 millones**. Un 88% de este total (₡2,505.4 millones) es **Activo Corriente**.

2. **Dominancia del Efectivo:** El Activo Corriente está compuesto casi en su totalidad (93%) por **Efectivo y Equivalentes**, que suman **₡2,324.1 millones**. Esto indica una posición de caja extremadamente fuerte.
3. **Bajo Nivel de Cuentas por Cobrar:** Las cuentas por cobrar a corto plazo de Regulación son de apenas **₡8.8 millones**, lo que representa menos del 0.4% del activo corriente. Esto sugiere una eficiencia de cobro del canon casi total al cierre del período.
4. **Bajo Endeudamiento (Apalancamiento):** La entidad tiene un bajo nivel de apalancamiento. Los pasivos (**₡951.5 millones**) representan solo el **33.6%** del activo total, mientras que el Patrimonio (**₡1,881.0 millones**) representa el **66.4%**.
5. **Patrimonio Sano:** El patrimonio está fuertemente respaldado por el resultado positivo del período actual (**₡992.0 millones**) y los resultados acumulados de ejercicios anteriores (**₡702.8 millones**).

La tendencia más relevante se observa en la gestión de cobro del canon; el componente principal mencionado es el canon de regulación.

- **Cobranza Mensual:** Los movimientos de la cuenta por cobrar del canon de regulación muestra que el saldo pendiente de cobro fue consistentemente bajo durante todo el 2024, manteniéndose alrededor de ₡7,500 a ₡15,000 miles.
- **Evento Aislado en Junio:** Se registra un pico significativo en junio 2024, que alcanzó más de ₡60,000 miles. Esto se debió a un atraso específico del regulador Millicom Cable Costa Rica S.A., el cual fue cancelado en julio.
- **Conclusión de la Tendencia:** La tendencia de cobro es altamente efectiva. El pico de junio fue un evento puntual y no una tendencia de deterioro de la cartera, la cual cerró en niveles mínimos.

Los indicadores clave de la fuente de Regulación reflejan una salud financiera excepcional.

Razón	Fórmula	Cálculo (Miles de ₡)	Resultado	Interpretación
Liquidez Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	2,505,396 / 951,493	2.63	Muy Fuerte. La entidad posee ₡2.63 en activos líquidos por cada ₡1.00 de deuda a corto plazo. No existe ningún riesgo de liquidez.
Nivel de Endeudamiento	Total Pasivo / Total Activo	951,493 / 2,832,509	33.6%	Bajo. Solo un tercio de los activos está financiado por deuda; la mayoría está financiado por patrimonio propio, indicando una alta solvencia.
Calidad del Activo	Efectivo y Eq. / Total Activo	2,324,139 / 2,832,509	82.0%	Extremadamente Líquida. El 82% de todos los activos de esta fuente de financiamiento es dinero en efectivo o equivalentes.

Cuadro 15
Estado de rendimiento financiero por fuente de financiamiento de Regulación
al 31 de diciembre del 2024
En miles de colones

Cuentas	Notas	Regulación Acumulado dic-24	Regulación Acumulado dic-23	Variación Acumulada
INGRESO				
Contribuciones sociales		0	0%	0
Contribuciones sociales diversas	37	0	0%	0
Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tributario		2 101	0%	-19 863 -90%
Multas y sanciones administrativas	38	2 101	0%	-19 863 -90%
Ingresos y resultados positivos por ventas		7 056 580	99%	434 008 7%
Derechos administrativos	42	7 056 580	99%	444 496 7%
Resultados positivos por ventas e intercambio de bienes	45	0	0%	-10 488 -100%
Ingresos de la propiedad		40 440	1%	-10 151 -20%
Renta de inversiones y de colocación de efectivo	47	40 440	1%	-10 151 -20%
Otros ingresos de la propiedad	49	0	0%	0
Otros ingresos		21 874	0%	-38 999 -64%
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	52	10 163	0%	-5 661 -36%
Recuperación de provisiones y reservas técnicas	56	0	0%	-9 500 -100%
Resultados positivos de inversiones patrimoniales	57	0	0%	0
Otros ingresos y resultados positivos	58	11 711	0%	-23 838 -67%
TOTAL DE INGRESOS		7 120 995	100%	364 995 5%
EGRESOS				
Gastos de funcionamiento		6 084 959	99%	-546 317 -8%
Gastos en personal	59	3 635 831	59%	108 139 3%
Servicios	60	2 203 923	36%	-695 949 -24%
Materiales y suministros consumidos	61	13 921	0%	-231 -2%
Consumo de bienes distintos a inventarios	62	200 002	3%	18 056 10%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	63	0	0%	0
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	65	6 739	0%	-875 -11%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	66	24 544	0%	24 544
Gastos financieros		0	0%	0
Otros gastos financieros	68	0	0%	0
Transferencias		28 413	1%	5 725 25%
Transferencias corrientes	72	28 413	1%	5 725 25%
Otros gastos		15 653	0%	1 015 7%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	74	11 490	0%	4 402 62%
Resultados negativos de inversiones patrimoniales	75	0	0%	0
Otros gastos y resultados negativos	76	4 163	0%	-3 387 -45%
TOTAL DE EGRESOS		6 129 025	100%	-539 576 -8%
AHORRO O DESAHORRO DEL PERÍODO		991 970	14%	87 399 1%
				0
				904 571 1035%

Fuente: EEFF SUTEL Dic-24 Individuales y EEFF SUTEL Dic-23 Individuales, Sutel (2025, 2024)

Hechos relevantes del Estado de Rendimiento Financiero

El desempeño operativo de la fuente de Regulación en 2024 fue positivo, generando un ahorro (superávit) significativo, con ingresos que crecieron respecto al año anterior y gastos operativos controlados.

El Estado de Rendimiento Financiero para la fuente de Regulación muestra:

- Dependencia Total del Canon:** Los ingresos totales fueron de **₡7,121.0 millones**. De estos, el **99.1%** (**₡7,056.6 millones**) provino de "Derechos administrativos", que corresponde al Canon de Regulación.
- Estructura de Gastos:** Los egresos totales fueron de **₡6,129.0 millones**. El **99.3%** de esto (**₡6,085.0 millones**) corresponde a "Gastos de funcionamiento".

3. **Peso del Gasto de Personal:** El gasto de funcionamiento se divide principalmente en:
 - **Gastos en personal:** ₡3,635.8 millones (59.8% del gasto total).
 - **Servicios:** ₡2,203.9 millones (36.3% del gasto total).
4. **Resultado Positivo:** La gestión generó un **ahorro (superávit) de ₡992.0 millones**, que se traslada al patrimonio.

Utilizando la información de la Nota 42, que detalla específicamente los ingresos por cánones, se identifica la tendencia interanual:

- **Crecimiento del Ingreso del Canon:** El ingreso reconocido por el Canon de Regulación (denominado "Canon a cobrar") tuvo un **crecimiento del 6.7%** en 2024, pasando de ₡6,612.1 millones en 2023 a **₡7,056.6 millones** en 2024.
- **Impacto:** Este incremento de ₡444.5 millones es el principal motor del desempeño financiero de la fuente de Regulación.

Evolución del Ingreso por Canon de Regulación (2023 vs 2024)
(Miles de Colones)

Concepto	Año 2024	Año 2023	Var. Absoluta	Var. %
Ingreso Canon Regulación	7,056,580	6,612,084	+444,496	+6.7%

Los indicadores de rentabilidad y eficiencia de la fuente de Regulación son los siguientes:

Ratio	Fórmula	Cálculo (Miles de ₡)	Resultado	Interpretación
Margen de Ahorro	Ahorro del Período / Total Ingresos	991,970 / 7,120,995	13.9%	Saludable. Por cada colón ingresado por el canon, se generaron 13.9 céntimos de ahorro (superávit) después de cubrir todos los gastos operativos.
Eficiencia Operativa	Total Egresos / Total Ingresos	6,129,025 / 7,120,995	86.1%	Eficiente. El 86.1% de los ingresos del canon se destinó a cubrir la operación (personal, servicios, etc.), dejando el 13.9% como margen.
Peso Gasto de Personal	Gasto en Personal / Total Ingresos	3,635,831 / 7,120,995	51.1%	Significativo. El costo del personal consume 51.1 céntimos de cada colón ingresado por el canon de regulación.

4.5. Gestión del Control interno²⁸

El proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno responde al seguimiento que realiza la administración activa para detectar algún desvío 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 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*”.

En el 2024 se realizó la Autoevaluación del Sistema de Control Interno aplicada a los componentes de Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Comunicación y Seguimiento y Monitoreo del Sistema de Control Interno.

4.5.1 Fuente de financiamiento de Regulación Autoevaluación de Control Interno 2024

El Consejo de la Sutel aprobó el Informe de Autoevaluación de Control Interno del 2024, el Plan de Acción de Mejora 2024 y su divulgación, con el acuerdo 019-001-2025 del 08 de enero del 2025. En el apartado 4.1 Fuente de Financiamiento se indican los resultados asociados a la fuente de financiamiento de Regulación.

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.

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.

²⁸ Información brindada por el funcionario Oscar Moreira Miranda, de PPCI. La autoevaluación y el SEVRI 2024 son el anexo 4 de este informe.

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.

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:

Cuadro 16
Resultados por componente, fuente Regulación de Telecomunicaciones

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
Total Regulacion	926	125	57	42	1 150

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

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.

Cuadro 17
Respuestas del componente Ambiente de Control

Componente Ambiente de Control					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	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
Dirección General de Operaciones	133	25	20	11	189
Consejo y Unidades adscritas	126	21	6	9	162
Total Regulación	337	49	26	20	432
Participación porcentual	78%	11%	6%	5%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

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%.

Además, se muestra el “Casi No se cumple” con el 5% y con “No se Cumple” con el 2%, estos resultados son obtenidos de acuerdo con la percepción de las encuestados del ASCI 2024.

Cuadro 18
Respuestas del componente Valoración del Riesgo

Componente Valoración del Riesgo					
Composición fuente de financiamiento de Regulación	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	-	-	-	-	-
Dirección General de Operaciones	67	18	9	2	96
Consejo y Unidades adscritas	75	3	1	1	80
Total Regulación	174	21	10	3	208
Participación porcentual	84%	10%	5%	1%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

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%.

Cuadro 19
Respuestas del componente Actividades de Control

Componente Actividades de Control					
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
Dirección General de Operaciones	48	17	9	3	77
Consejo y Unidades adscritas	54	5	2	5	66
Total Regulación	135	22	11	8	176
Participación porcentual	76%	13%	6%	5%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

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%.

Cuadro 20
Respuestas del componente Sistemas de Información

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

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

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%.

Cuadro 21
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
Dirección General de Operaciones	55	11	4	7	77
Consejo y Unidades adscritas	60	4	-	-	64
Total Regulación	148	15	4	7	174
Participación porcentual	85%	9%	2%	4%	100%

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

▪ 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.

El Consejo de la Sutel aprobó el “*Informe de Autoevaluación de Control Interno ASCI 2024 y su respectivo Plan de Acción de Mejora*”, con el acuerdo 019-001-2025, tomado en sesión celebrada el 8 de enero del 2025. En el apéndice A se incluye el detalle de los Planes de Acción de Mejora (PAM) de las dependencias.

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

Cuadro 22
Resultados por unidad y categoría de respuesta

Dependencias	Casi no se Cumple	No se Cumple	Total de Medidas de Mejora	%
Direccion General de Operaciones	46	25	71	73%
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%
Consejo y Unidades Adscritas	11	17	28	27%
Unidad de Comunicación	4	15	19	19%
Unidad RNT	4	2	6	6%
Unidad de Secretaría de Actas	3	0	3	3%
Total	57	42	99	100%
	58%	42%	100%	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024, Sutel (2025)

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.

4.5.2 Cumplimiento de recomendación de Auditoría Interna

- **Recomendación 4.4.3. inciso e) del informe 01-ICI-2025**

El detalle de esta recomendación se cita seguidamente:

"e) Información sobre los planes de mejora para atender los resultados no satisfactorios obtenidos en la aplicación de del Cuestionario de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) y su estado, ya sea mediante un anexo al informe de rendición de cuentas o indicando el nombre y ubicación de otro documento donde las personas usuarias puedan consultar a esa información (El resaltado es intencional).

El cumplimiento de esta recomendación se observa en el Apéndice A de este informe que incluye los Planes de Acción de Mejora producto de ASCI 2024.

Adicionalmente, se presentó el *"Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de Mejora (PAM), avance al 31 de diciembre de 2024"*, aprobado por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 033-040-2025, tomado en sesión celebrada el 24 de julio de 2025, el cual se adjunta en el Anexo 5.

Estas acciones permiten verificar el cumplimiento de la recomendación 4.4.3, inciso e) incluida en el informe 01-ICI-2025 de la Auditoría Interna.

4.6 Administración del Riego

El objetivo general establecido para la Evaluación de Riesgos 2024 fue: *"Realizar la evaluación de los riesgos de los procesos prioritarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), aplicando las matrices para la evaluación de riesgos, de manera que permita disponer de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para los eventos clasificados con un nivel de riesgo residual "Alto" y "Serio".*

Se realizó la aplicación de la metodología del Sistema Específico de Valoración de Riegos (SEVRI) a los procesos seleccionados y se procedió a aplicar las matrices correspondientes a identificación, análisis, valoración y administración de riesgos. En esta evaluación participaron los funcionarios que forman parte de la ejecución de los procesos a evaluar.

El Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024 y el correspondiente Plan de Administración de Riesgos, fue aprobado por el Consejo mediante el acuerdo 012-010-2025 del 27 de febrero de 2025.

La evaluación de riesgos de la fuente de regulación se aplicó a 38 procesos, producto de la valoración se identificaron 82 eventos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos, a continuación, se mencionan los eventos identificados por dependencia:

- Unidad de Calidad de Redes: 2 eventos,
- Dirección General de Mercados: 7 eventos,
- Dirección General de Competencia: 9 eventos,
- Dirección General de Operaciones: 50 eventos,
- Secretaría de Actas: 4 eventos,
- Unidad Jurídica: 6 eventos,
- Unidad de Comunicación: 2 eventos y
- Registro Nacional de Telecomunicaciones: 2 eventos.

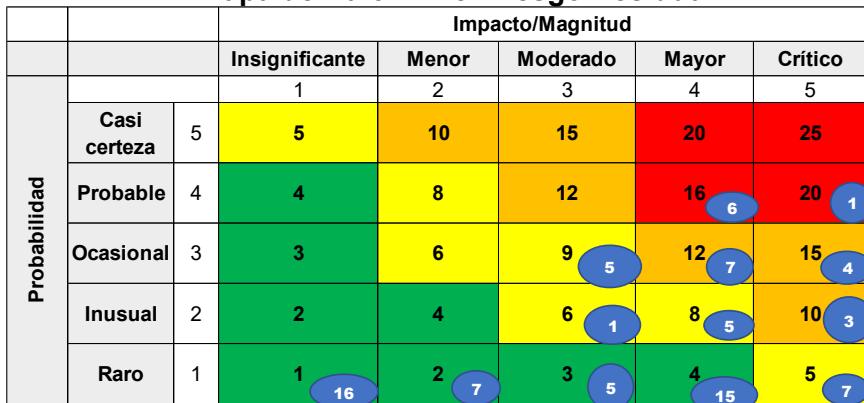
El nivel de riesgo residual (RR) por categoría indica que 43 eventos se consideran “Aceptables”, 18 eventos “Moderados”, 14 eventos “Serio” y 7 eventos “Alto”, como se puede mostrar en el siguiente cuadro, datos que se visualizan en el mapa de calor.

Cuadro 23
Nivel de Riesgo Residual (NRR), 2024

Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
	Aceptable	Moderado	Serio	Alto
82	43	18	14	7
Porcentaje	52%	22%	17%	9%

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Cuadro 24
Mapa de Calor Nivel Riesgo Residual



4.6.1 Resultados por dependencia

- Dirección General de Calidad / unidad de Calidad de redes

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Aceptable” con respecto a la calificación promedio de la totalidad de eventos identificados.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó el proceso de Fiscalización de la Calidad de los Servicios, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 25
Nivel de Riesgo Residual por Proceso Unidad de Calidad de Redes

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Calidad de Redes	1	Fiscalización de la Calidad de los Servicios	2	2	2	0	0
Subtotal	1		2	0	2	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 2 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

- Dirección General de Competencia**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas, 2. Control de concentraciones y 3. Resolución de Medida Cautelar, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en la siguiente Cuadro:

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 26
Nivel de Riesgo Residual Proceso Dirección General de Competencia

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Competencia	1	Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas	4	4			
	1	Control de Concentraciones	3	2	1		
	1	Resolución de Medida Cautelar	2	1	1		
Subtotal	3		9	7	2	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 9 eventos, de los cuales 7 eventos (78%) fueron valorados con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y dos eventos (22%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

- **Dirección General de Mercados**

El nivel de riegos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Acceso e Interconexión y 2. Acceso a Facilidades Esenciales y Recursos Escasos, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en la siguiente Cuadro:

Cuadro 27
Nivel de Riesgo residual por Proceso, Dirección General de Mercados

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Mercados	1	Acceso e Interconexión	3			3	
	1	Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	4			4	
Subtotal	2		7	0	0	7	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 7 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Serio”, por lo cual, es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR), que le corresponde al titular subordinado la indicación de las medidas de mitigación para que la nueva aplicación en sus acciones en la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

- **Unidades Adscritas del Consejo/ Unidad de Comunicación**

Las unidades adscritas al Consejo de la Sutel son: Secretaría de Actas, unidad Jurídica, Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y unidad de Comunicación. Se presentan los datos de la valoración de cada dependencia.

El nivel de riegos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Comunicación Externa y 2. Comunicación Interna, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 28
Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad de Comunicación

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Comunicación	1	Comunicación Externa	1	1			
	1	Comunicación Interna	1	1			
Subtotal	2		2	2	0	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron dos eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR), le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

- **Unidades Adscritas del Consejo/ Unidad Secretaría de Actas**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

Se seleccionaron para la evaluación de riesgos los procesos: 1. Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo, 2. Atención Consultas y 3. Seguimiento de Acuerdos. El nivel de riesgo residual se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 29
Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad Secretaría de Actas

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Secretaría de Actas	1	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	2				2
	1	Atención Consultas	1				1
	1	Seguimiento de Acuerdos.	1				1
Subtotal	3		4	0	0	0	4

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 4 eventos, todos fueron catalogados con un nivel de riesgo residual como “Alto”, por lo cual se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos (PAR), para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

Estos son procesos transversales que afectan la gestión de otras dependencias de la organización, la materialización de algún riesgo puede afectar el cumplimiento de funciones y obligaciones de la organización.

- **Unidades Adscritas del Consejo/ Unidad Jurídica**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos 1. Atención de Procesos Judiciales y 2. Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios.

Adicionalmente el titular subordinado de esta unidad consideró apropiado realizar la evaluación del proceso 3. Creación y Actualización de Normativa. El nivel de riesgo residual se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 30
Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad Jurídica

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Unidad Jurídica	1	Atención de Procesos Judiciales	4	1	3		
	1	Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios	1	1			
	1	Creación y Actualización de Normativa	1		1		
Subtotal	3		6	2	4	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 6 eventos, de los cuales dos eventos fueron catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y cuatro eventos catalogados con un nivel de riesgo residual “Moderado”, considerando los resultados no se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos (PAR).

- **Unidades Adscritas del Consejo/ Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Aceptable y moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Certificación del RNT y 2. Inscripción y modificaciones en el RNT, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 31
Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad RNT**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Registro Nacional de Telecommunicaciones	1	Certificación del RNT	1	1			
	1	Inscripción y Modificaciones en el RNT	1	1			
Subtotal	2		2	2	0	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 2 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual no se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos (PAR), para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

- Dirección General de Operaciones/ Unidad de Finanzas**

Esta Dirección está integrada por las unidades de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Finanzas, Gestión Documental, Proveeduría y Servicios Generales, Tecnologías de la Información y Recursos Humanos.

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Aceptable” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria y 2. Gestión de Costos y Traslados entre Fuentes, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 32
Nivel de Riesgo por Proceso, Unidad de Finanzas**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Finanzas	1	Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	9	9			
	1	Gestión de costos y traslados entre fuentes	6	5	1		
Subtotal	2		15	14	1	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 15 eventos, catorce eventos (93%) con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y 1 evento (7%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo; sin embargo, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo.

- **Dirección General de Operaciones/ Unidad de Proveeduría y Servicios Generales**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos: 1. Compras Públicas, 2. Servicios Generales, 3. Seguros, 4. Almacén y Bodega y 5. Activos. Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 33
Nivel de Riesgo residual por Proceso, unidad de Proveeduría y Servicios Generales

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Proveeduría	1	Compras Públicas	1	1			
	1	Servicios Generales	1	1			
	1	Seguros	2	2			
	1	Almacén y Bodega	1	1			
	1	Activos	1	1			
Subtotal		5	6	6	0	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 6 eventos, todos con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual se debe monitorear el subproceso, para evitar en lo posible, que este pueda incrementar a una clasificación superior de riesgo.

Debido a la valoración realizada no es necesario realizar un Plan de Administración del Riesgo; no obstante, se recomienda brindar seguimiento a los eventos y revisar periódicamente los controles actuales, para mantener o minimizar la posibilidad de que se incrementen los riesgos y evitar su materialización.

Es importante anotar que el proceso de Compras Públicas es un proceso transversal y hay participación de toda la organización, cobrando relevancia su análisis y resultados, por el efecto que tiene para la Sutel.

- **Dirección General de Operaciones/ Unidad de Recursos Humanos**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos: 1. Dotación del Talento Humano y 2. Desarrollo de Personas.

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 34
Nivel de Riesgo por Proceso, unidad de Recursos Humanos

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Recursos Humanos	1	Dotación del Talento Humano	2	2			
	1	Desarrollo Personas	1	1			
Subtotal	2		3	3	0	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 3 eventos, todos con un nivel de riesgo residual “Aceptable, por lo cual se debe monitorear el subproceso, para evitar en lo posible, que este pueda incrementar a una clasificación superior de riesgo.

Debido a la valoración realizada no es necesario realizar un Plan de Administración del Riesgo; no obstante, se recomienda brindar seguimiento a los eventos y revisar periódicamente los controles actuales, para mantener o minimizar la posibilidad de que se incrementen los riesgos y evitar su materialización.

- **Dirección General de Operaciones/ Unidad de Tecnologías de la Información**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto y serio” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos:

- Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de Gobierno de TI.
- Gestionar los Servicios de seguridad.
- Gestión de Arquitectura Empresarial.
- Gestión de las Operaciones.
- Gestión de Contratación Administrativa.
- Gestión de Calidad.
- Gestión de la estrategia, innovación, proyectos y cambio Organizacional.

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 35
Nivel de Riesgo Proceso, unidad de Tecnologías de la Información

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Subtotal	6		19	6	8	3	2
Tecnologías de la Información	1	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	1				1
	1	Gestión de los Servicios de Seguridad	1			1	
	1	Gestión de Arquitectura Empresarial	1		1		
	1	Gestión de las Operaciones	1			1	
	1	Gestión de Contratación Administrativa	1			1	
	1	Gestión de la Calidad	1	1			
	1	Gestión de la estrategia, Innovación, Proyectos y Cambio Organizacional	1			1	
Subtotal	7		7	1	1	4	1

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 7 eventos, de los cuales un evento (14%) tienen un nivel de riesgo residual “Aceptable”, un evento (14%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado”, cuatro eventos (58%) con nivel de riesgo “Serio” y 1 evento (14%) con un nivel de riesgo residual “Alto”.

Para los eventos con un nivel de riesgo “Serio” y “Alto” se requiere la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

- Dirección General de Operaciones/ Unidad de Gestión Documental**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, según se observa seguidamente

Cuadro 36
Valoración de Procesos, unidad de Gestión Documental

ITEM	PROCESO	Dependencia	ABC	Tipo de riesgo
26	Administración y Control de la Información	Gestión Documental	B	Riesgo Moderado
27	Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	Gestión Documental	B	Riesgo Moderado

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso y la decisión de la jefatura de la unidad de Gestión Documental fue no aplicar las matrices del SEVRI, considerando los resultados de la primera etapa.

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

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto y Serio” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos:

1. Planificación

- Subproceso Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI) y
- Subproceso Gestión Plan Operativo institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI).

2. Presupuesto

- Subproceso Formulación de Cánones y Presupuesto y
- Subproceso Informes de Ejecución Presupuestaria.

3. Control Interno

- Subproceso SEVRI (Valoración Riesgos, PAR, Seguimiento, Marco Orientador, Lineamientos, Instructivos y
- Subproceso Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento),

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguientes Cuadros:

- **Proceso de Planificación**

Cuadro 37
Subprocesos de Planificación

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
1	Planificación: Gestión Plan Operativo institucional (Formulación,Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)	3		1		2
1	Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (POI)	6	1	3	2	
2		9	1	4	2	2

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 9 eventos, de los cuales un evento (11%) tiene el nivel de riesgo residual “Aceptable”, cuatro eventos (45%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado”, dos eventos (22%) con nivel de riesgo “Serio” y dos eventos (22%) con un nivel de riesgo residual “Alto”.

Para los eventos con un nivel de riesgo “Serio” y “Alto” se requiere la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual. Los subprocesos de Planeación Estratégica y Gestión de la Planificación Operativa son transversales a la organización y afectan la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

- **Proceso de Presupuesto**

Cuadro 38
Subprocesos de Presupuesto

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
1	Presupuesto: Formulación de Cánones y Presupuesto	4	2	2		
1	Presupuesto: Informes de Ejecución Presupuestaria	2	2			
2		6	4	2	0	0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 6 eventos, de los cuales cuatro eventos (67%) tiene el nivel de riesgo residual “Aceptable”, dos eventos (33%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado”.

Para este caso los eventos identificados no corresponden a un nivel de riesgo “Serio” y “Alto” por lo que no se requiere la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

Los subprocessos de Formulación de Cánones y Presupuesto e Informes de Ejecución Presupuestaria son transversales a la organización y afectan la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

- **Control Interno**

Cuadro 39
Subprocesos de Control Interno

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
2	SEVRI (Valoración Riesgos, PAR, Seguimiento, Marco Orientador, Lineamientos, Instructivos). Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	4	1	2	1	
			4	1	2	1
						0

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

Se identificaron 4 eventos, de los cuales uno evento (25%) tiene el nivel de riesgo residual “Aceptable”, dos eventos (50%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado” un evento (25%) con nivel de riesgo “Serio”; no se registraron eventos con nivel de riesgo “Alto”.

Es importante destacar que los subprocessos de SEVRI, ASCI, son transversales a la organización y afecta la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

Es importante destacar que en la mayoría de los procesos los órganos de fiscalización establecen plazo para su cumplimiento y existe normativa expresa que debe ser acatada por los funcionarios de la unidad de PPCI en la ejecución de sus labores.

4.6.2 Plan de Administración del Riesgo

La elaboración del Plan de Administración de Riesgo (PAR-2024) está regulada en la Ley General de Control Interno 8292, que establece la necesidad de atender los riesgos y la asignación de los recursos necesarios: financieros, humanos, tecnológicos y de infraestructura, así como de la prioridad que debe asignar los titulares subordinados para la implementación de las medidas propuestas.

Los equipos de trabajo que participaron en el proceso del SEVRI 2024 elaboraron su Plan de Administración de Riesgos para los casos en que los eventos presentan niveles de riesgo residual “SERIO” y “ALTO”, los cuales cuentan con la aceptación del titular subordinado.

Los titulares subordinados deben realizar el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos, estableciendo las medidas de control pertinente, para verificar su ejecución y procurar la minimización la posibilidad de su materialización.

El Consejo de la Sutel aprobó el “*Informe de Valoración de riesgos de los procesos de Sutel – SEVRI 2024 y el Plan de Administración de riesgos (PAR 2024)*”, con el acuerdo 012-010-2025, tomado en sesión celebrada el 27 de febrero del 2025. En el apéndice B se incluye el detalle de los Planes de Acción de Administración de Riesgos de las dependencias.

En el siguiente cuadro se muestran las dependencias que de acuerdo con la valoración de riesgos identificaron eventos con un nivel de riesgo residual que requieren la elaboración de un plan de administración de riesgos.

Cuadro 40
Eventos por unidad que se preparó un PAR

Dependencias	Q Procesos	Q Eventos	Q Eventos Alto	Q Eventos Serio	Q Eventos con PAR	% Final
Secretaría de Actas	3	4	4		4	100%
Tecnologías de la Información	7	7	1	4	5	71%
PPCI	6	19	2	3	5	26%
Mercados	2	7		7	7	100%
Registro Nacional de Telecomunicaciones	2	2			0	0%
Gestión Documental	0	0			0	0%
Proveeduría	5	6			0	0%
Finanzas	2	15			0	0%
RRHH	2	3			0	0%
Competencia	3	9			0	0%
Unidad Jurídica	3	6			0	0%
Calidad de Redes	1	2			0	0%
Comunicación	2	2			0	0%
Total	38	82	7	14	23	28%

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024, Sutel (2025)

La información del cuadro anterior muestra las dependencias que tienen el mayor porcentaje de eventos con medidas de mitigación, según se menciona:

- La Dirección General de Mercados y la unidad de Secretaría de Actas: indican que el 100% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.
- La unidad de Tecnologías de la Información: muestra que el 71% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.
- La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI): indica que el 26% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.

Además, es importante recalcar que el 74% de los eventos identificados por las dependencias según el nivel de riesgo residual no requiere la elaboración de un Plan de Administración del Riesgo, dado que a criterio de estas dependencias los controles actuales son suficientes.

Debido a lo anterior, los titulares subordinados y los ejecutores de los procesos evaluados son responsables directos en los casos que por algún motivo se incremente el nivel de riesgo de un evento o se materialice el riesgo, por lo cual, de presentarse esta situación, deberán realizar las medidas de mitigación que ellos determinen.

Esta situación implica para la Administración Activa, una constante valoración y seguimiento de sus controles para que no se incremente su nivel de riesgo residual y afecten el cumplimiento de sus objetivos.

Se destaca la relevancia de los niveles de riesgos que presentan las dependencias de la Dirección General de Operaciones, las cuales realizan procesos transversales y que podrían implicar una afectación en otras dependencias.

4.6.3 Cumplimiento de recomendación de Auditoría Interna

- **Recomendación 4.4.3. inciso f) del informe 01-ICI-2025**

El detalle de esta recomendación se cita seguidamente:

f) Información sobre los planes de acción para la administración de los riesgos según Sevri y su seguimiento, ya sea mediante un anexo al informe de rendición de cuentas o indicando el nombre y ubicación de otro documento donde las personas usuarias puedan consultar a esa información.”

El cumplimiento de esta recomendación se observa en el Apéndice B de este informe que incluye los Planes de Administración del Riesgo generados al aplicar el SEVRI 2024.

Adicionalmente, se presentó al Consejo el *Informe de Seguimiento del Plan de Administración de Riesgos (PAR), avance al 31 de diciembre de 2024*, aprobado por el jerarca mediante el acuerdo 021-042-2025, tomado en sesión celebrada el 31 de julio de 2025, el cual se adjunta en el Anexo 6.

Estas acciones permiten verificar el cumplimiento de la recomendación 4.4.3, inciso f) incluida en el informe 01-ICI-2025 de la Auditoría Interna.

4.7 Gestión del recurso humano²⁹

4.7.1 Cantidad de funcionarios que laboran en el CRT

Respecto a la cantidad total de las personas funcionarias que laboran en funciones sobre el canon de regulación de las telecomunicaciones, se ubican en el programa 2. Regulación, de forma directa y en el programa 1. Administración Superior de forma indirecta. A continuación, se presenta una tabla con el personal activo al cierre del período 2024.

**Tabla 9. Cantidad de funcionarios
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, 2024**

PROGRAMA / DIRECCIÓN GENERAL	CANTIDAD DE PERSONAL
1. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR	53
CSC	22
DGO	31
2. REGULACIÓN	57
DGC	24
DGCO	11
DGM	22
Total, general	110

Elaboración: Propia, Emmanuel Rodríguez, jefe de la URH

Fuente: Sistema de información ERP, Listado General de Empleados al 31/12/2025

4.7.2 Análisis de capacitaciones y representaciones

- I. Normativa Técnica-Legal Aplicable en Materia de Capacitación**
 - Reglamento de Acciones de Aprendizaje y Transferencia de Conocimientos (RAATC-2024).
 - Lineamiento para Representaciones Institucionales Internacionales y Nacionales (07900-SUTEL-SCS-2023 (013-055-2023):
- II. Ejecución presupuestaria de Capacitación en la fuente de financiamiento de Regulación 2024**

A continuación, se presentan el desglose de los montos ejecutados, y efectivamente utilizados en capacitaciones durante el año 2024.

²⁹ Con base en el oficio 10633-SUTEL-DGO-2025, del 7 de noviembre de 2025, de Emmanuel Rodríguez, Jefe de RH.

Informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación 2024

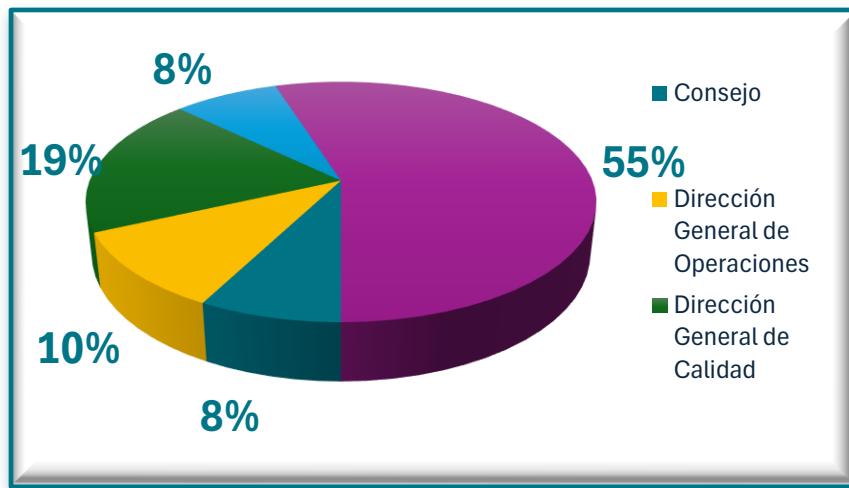
Fuente Regulación 2024	Programa 1		Programa 2		
	Administración Superior		Regulación de Telecomunicaciones		
Capacitaciones	Consejo	Dirección General de Operaciones	Dirección General de Calidad	Dirección General de Mercados	Dirección General de Competencia
2023PX-000008-0014900001 Contratación de empresa que brinde servicios de capacitación abierta “Administración efectiva del tiempo en el teletrabajo” para los funcionarios de la SUTEL	571,770.36				
2024PX-000003-0014900001 Contratación de una empresa jurídica que brinde los servicios de capacitación abierta denominada Derecho y Políticas de Competencia					5,072,970.00
2024PX-000005-0014900001 Línea 1 Curso sobre CURSO GENERAL SOBRE EL CÓDIGO PROCESAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	467,333.12		490,212.00	245,106.00	81,702.00
2024PX-000005-0014900001 Línea 2 Curso sobre LEY GENERAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y SU REGLAMENTO	610,423.21	261,609.95	1,173,892.50	426,870.00	426,870.00
2024PX-000005-0014900001 Línea 4 Curso sobre PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	400,572.65		653,616.00	326,808.00	326,808.00
2024PX-000005-0014900001 Línea 3: Curso sobre LA LEY MARCO DE EMPLEO PÚBLICO	133,524.37		490,212.00		
Adquisición de una herramienta de software para la extracción y el análisis forense de datos digitales. ítem 02: Capacitación.					8,350,587.00
Capacitación virtual o presencial Especialista en Inteligencia de Negocios		1,014,353.21	1,623,544.92	310,340.85	
Contratación de una capacitación abierta denominada Jurisprudencia en Contratación Pública 2023		535,097.05			

Informe de rendición de cuentas del Canon de Regulación 2024

Fuente Regulación 2024	Programa 1		Programa 2		
	Administración Superior		Regulación de Telecomunicaciones		
Capacitaciones	Consejo	Dirección General de Operaciones	Dirección General de Calidad	Dirección General de Mercados	Dirección General de Competencia
Economía del Derecho de la Competencia					544,107.64
Especialista en Inteligencia de Negocios con Power BI		255,863.01		939,321.87	
Novena Edición del Programa “INTERTEL”: Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de Entidades Reguladoras de Telecomunicaciones de las Américas			964,270.39		
VI Foro Iberoamericano de Compra Pública de Innovación e Innovación Abierta y postulación a la segunda edición Premios de la Ruta CPI		384,210.60			
Otros costos: LIQ 4853 y 4854 - CAP 009-048-2024 PERU					833,226.37
Otros costos: LIQ 4862 - CAP 002-058-2024 CHILE		545,800.37			
Total, por dirección	2,183,623.71	2,996,934.19	5,395,747.81	2,248,446.72	15,636,271.01
Total, de capacitación CRT	28,461,023.44				

En el siguiente gráfico se observa la distribución porcentual de la ejecución en la fuente de regulación según centro funcional de las diferentes áreas de SUTEL, durante el año 2024:

Gráfico 3. Distribución porcentual de la ejecución de la capacitación,
Fuente: Regulación por centro funcional



Elaboración: por el Sr. Emmanuel Rodríguez Badilla, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

Insumos: facilitados por el Sr. Andrés Fernández Cambronero, Especialista en Finanzas, proceso de ejecución presupuestaria.

Fuente: URH, oficio 10633-SUTEL-DGO-2025, Sutel (2025)

III. Ejecución presupuestaria de representaciones institucionales en la fuente de financiamiento de Regulación 2024

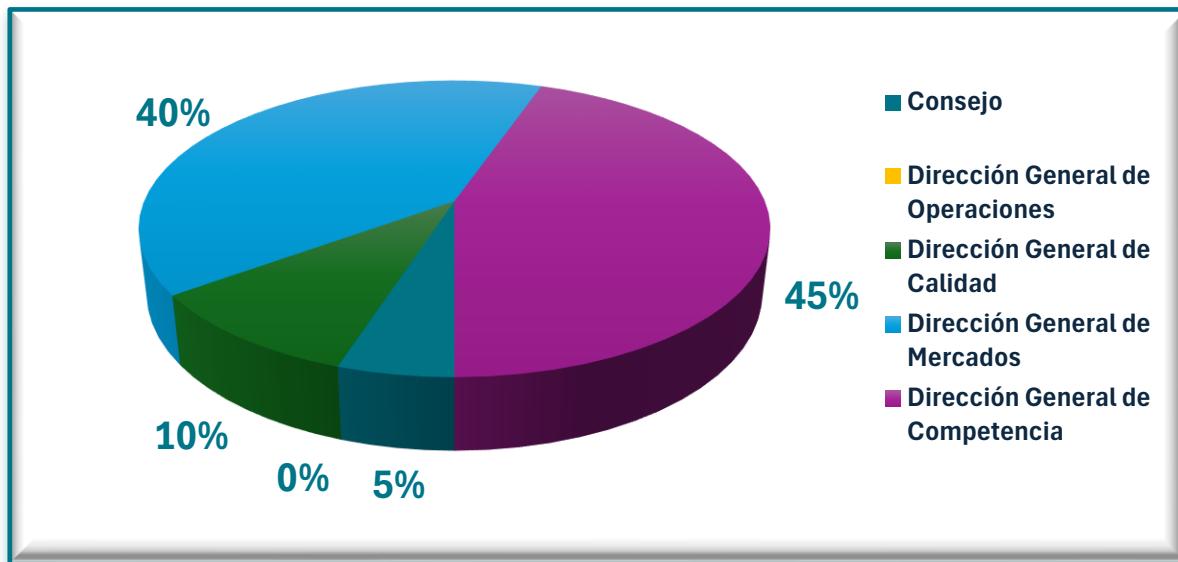
A continuación, se presentan el desglose de los montos ejecutados, y efectivamente utilizados en representaciones durante el año 2024.

Fuente Regulación 2024	Programa 1		Programa 2		
	Administración Superior	Dirección General de Operaciones	Dirección General de Calidad	Dirección General de Mercados	Dirección General de Competencia
Representaciones	Consejo				
19° edición del Simposio Mundial de Indicadores y de la 19° reunión del Grupo de Expertos sobre Indicadores de Telecomunicaciones/TIC (EGTI) y la 12° reunión del Grupo de Expertos sobre Indicadores de TIC en los Hogares (EGH)				5,547,603.24	
27° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel)				1,215,986.57	
42° Reunión del COMCITEL			589,788.04		
45° Reunión del Comité Consultivo Permanente (CCP.I)			1,285,931.02		
Coloquio UIT de Políticas y Economía de 2024 (IPEC-24) para las Américas y el Coloquio UIT sobre nuevas tecnologías e Internet (ITEC-24)	783,699.93			798,730.11	
Convergencia Show 2024	124,901.37				
Edición 23 del “Foro Global en Competencia 2024” así como en las reuniones de WP2, WP3 y del Comité de Competencia					2,266,856.63
Edición 23 del Foro Global en Competencia 2024” y las reuniones “Working Party 2, Working Party 3 y Comité de Competencia					1,721,312.08
Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia (FLACC)					657,243.97
Grupo de Trabajo 2, Grupo de Trabajo 3, Comité de Competencia OCDE					3,728,498.25
Segunda reunión de la Junta de Innovación Digital, el Foro Mundial de Innovación y actividades conexas	66,288.15				
Otros costos: Ajuste de distribución	- 34,972.00				
Total, por dirección	939,917.45	-	1,875,719.06	7,562,319.92	8,373,910.93
Total, de capacitación				18,751,867.36	

Fuente: URH, oficio 10633-SUTEL-DGO-2025, Sutel (2025)

En el siguiente gráfico se observa la distribución porcentual de la ejecución en la fuente de regulación según centro funcional de las diferentes áreas de SUTEL, durante el año 2024:

Gráfico 4. Distribución porcentual de la ejecución de la capacitación,
Fuente: Regulación por centro funcional



Elaboración: por el Sr. Emmanuel Rodríguez Badilla, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

Instrumentos: facilitados por el Sr. Andrés Fernández Cambronero, Especialista en Finanzas, proceso de ejecución presupuestaria.

Fuente: URH, oficio 10633-SUTEL-DGO-2025, Sutel (2025)

IV. Análisis sobre la inversión de recursos en capacitación y representación – Año 2024

Según el análisis de la información recopilada, mediante el cual se establece la inversión de recursos en el proceso de ejecución de la capacitación y representación durante el año 2024, se destacan los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de competencias técnicas y estratégicas:**

La inversión realizada en capacitación y representación contribuyó al desarrollo de habilidades técnicas y estratégicas en los funcionarios, fortaleciendo su capacidad de gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la SUTEL.

- Optimización de recursos orientada a las necesidades institucionales:**

La mayor parte de los recursos se destinó a áreas críticas para la regulación y la competencia en el sector de telecomunicaciones, garantizando que los esfuerzos de capacitación se mantuvieran alineados con las prioridades y necesidades de la institución.

- Incremento del compromiso del personal:**

La inversión en desarrollo de capacidades genera un impacto positivo en la motivación de los funcionarios, al evidenciar el interés institucional por fortalecer sus competencias y apoyar su crecimiento profesional.

La ejecución de los recursos del canon de regulación durante el 2024 refleja una gestión eficiente y estratégica, orientada al fortalecimiento de los conocimientos y competencias clave en las áreas funcionales de la SUTEL, en coherencia con sus objetivos institucionales.

4.8 Seguimiento de las recomendaciones y advertencias de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna comunicó al Consejo de la Sutel el documento “**03-ISR-2025 Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditores Externos a la Sutel al 31 de diciembre de 2024**”, catalogado con las siglas ASR-PR-ESR-02-2025 y comunicado con el oficio OF-0207-AI-2025/ASR-PR-ESR-02-2025 del 28 de marzo de 2025.

• Recomendaciones de Auditoría Interna

En el informe mencionado, se incluye el Cuadro 2, que muestra el detalle de los resultados comparativo al 31 de diciembre de 2024, en el cual se indica que el saldo de recomendaciones a esa fecha es de 99 recomendaciones.

**Cuadro 41. Detalle de resultados comparativo
del 31 de diciembre de 2022 al 31 de diciembre de 2024**

Descripción	Cantidad Dic 2022	Cantidad Dic 2023	Cantidad Dic 2024
Saldo inicial	204	182	161
Ingresadas	78	21	18
Cumplidas	94	36	37
Canceladas	6	6	43
Saldo final	182	161	99

Fuente: Informe 03-ISR-2025 Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones, Auditoría Interna, Aresep y Sutel

Este dato corresponde al total de recomendaciones asignadas por la Auditoría Interna a la Sutel;

En el informe de Auditoría Interna citado, se incluye el Cuadro 5 Recomendaciones por dependencia al 31 de diciembre de 2024 y se indica que la Dirección General del Fonatel tiene una recomendación en proceso (75%), por lo cual se excluye de este total, por lo que se mencionan 98 recomendaciones asociadas a la fuente de Regulación de las telecomunicaciones.

• Recomendaciones asignadas por dependencia

El detalle de las recomendaciones por dependencias según el cuadro 5 indicado, se muestra a continuación:

- Unidades de la Dirección General de Operaciones: 38 recomendaciones, 39%.
- Director General de Operaciones: 31 recomendaciones, 32%.
- Consejo: 27 recomendaciones, 27%.
- Secretaría del Consejo: 2 recomendaciones, 2%.

La Dirección General de Operaciones tiene recomendaciones asignadas a las unidades que la integran, seguidamente el detalle por unidad:

- Unidad de Tecnologías de la Información: 30 recomendaciones, 79%.
- Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno: 5 recomendaciones, 13%.
- Unidad de Recursos Humanos: 2 recomendaciones, 5%
- Unidad de Gestión Documental: 1 recomendaciones, 3% cada uno.

• Estado de avance de las recomendaciones

En el cuadro 5 del Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditorías Externas a la Sutel al 31 de diciembre de 2024 denominado Detalle de las recomendaciones Pendientes, se indica que de las 98 recomendaciones que se encuentran pendientes hay diferentes niveles de avance, según se detalla:

Sin avance: 36 recomendaciones se encuentran sin Avance (0%), que implica el 37% del total de recomendaciones.

En proceso avance del 25%: 37 recomendaciones se mencionan con este nivel de avance siendo esto el 38% del total de recomendaciones.

En proceso avance del 50%: 13 recomendaciones se mencionan con este nivel de avance y corresponden al 13% del total de recomendaciones.

En proceso avance del 75%: 12 recomendaciones se reportan con este porcentaje de avance lo que implica el 12% del total de recomendaciones.

• Advertencias de Auditoría Interna

El cuadro 7 del Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditorías Externas a la Sutel al 31 de diciembre de 2024 denominado Advertencias pendientes de atención, muestra que la Auditoría Interna ha comunicado a la Sutel 5 advertencias asignadas al Consejo, pero las acciones a ejecutar están distribuidas en las unidades de Secretaría de Actas (2), Consejo (1), Recursos Humanos (1) y Tecnologías de la Información (1).

• Recomendaciones de Auditoría Externa

El cuadro 8 del Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditorías Externas a la Sutel al 31 de diciembre de 2024 Recomendaciones pendientes de la Auditoría Externa, se indican que existen 32 recomendaciones, a continuación, la asignación por dependencia:

- Unidad de Tecnologías de la Información: 18 recomendaciones, 56%.
- Consejo: 6 recomendaciones, 19%.
- DGO: 5 recomendaciones, 16%.
- Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno: 2 recomendaciones, 6%.
- Gestión Documental: 1 recomendación, 3%.

La información que se incluye en este apartado se basa en el contenido del informe de la Auditoría Interna, mencionado anteriormente. Es importante referirse que sería necesario contar con información desagregada por fuente de financiamiento para brindar mayor detalle.

5. Mejoras en la gestión y el uso del Canon de Regulación

5.1 Indicadores del sector de telecomunicaciones³⁰

Este apartado brinda un resumen de los principales indicadores del sector telecomunicaciones, que fueron publicados por la Sutel en el Libro de Estadísticas 2024³¹:

Al finalizar el año 2024 se registraron 177 operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con título habilitante, lo cual corresponde a 8 operadores y proveedores más en comparación a la cantidad registrada en el año 2023 y 19 en comparación al año 2020. Esto demuestra que el mercado sigue creciendo en la cantidad de empresas que incursionan en la comercialización de servicios de telecomunicaciones y con ello ofreciendo nuevas alternativas comerciales a los usuarios.

En materia de ingresos generados por el sector en el año 2024, el mercado registró ingresos por un total de 781.237 millones de colones, registrando un incremento en términos nominales de 6.9% en comparación al 2023. Este aumento evidencia un repunte con el comportamiento de la actividad productiva nacional en general durante este periodo.

La relación entre el ingreso total generado por el sector y el Producto Interno Bruto a precios de mercado, fue para el año 2024 de 1,8%. Al compararlo con el año 2023, se muestra prácticamente igual el indicador (1,79%).

En cuanto al comportamiento de los ingresos a nivel de servicios, en términos generales se observa que los servicios de telefonía fija (básica tradicional y VoIP), telefonía móvil (voz y msm), líneas dedicadas y acceso a internet muestran incrementos, cambiando el comportamiento de los últimos años. Destaca que los ingresos de transferencia de datos duplican los ingresos de telefonía móvil, siendo este servicio el que encabeza el peso de los ingresos, reflejándose así una nueva realidad competitiva en el mercado y un importante cambio en los hábitos de consumo de los usuarios nacionales.

Al analizar cada servicio por separado se desprende lo siguiente:

- **Telefonía Móvil:** los ingresos por tráfico de voz y mensajería reportan para el año 2024 un total de 179 691 millones de colones, lo que representa un aumento del 1%, en comparación al año 2023. El 98,1% de los ingresos de telefonía móvil son provenientes del tráfico de voz y el 1,9% de mensajería.
- **Telefonía fija** (básica tradicional y VoIP): se registraron ingresos para el año 2024 por un total de 31 397 millones de colones. Esto representa un aumento al cerrar el 2024 con 31 397 millones de colones más (8,3%) En el caso de la telefonía básica tradicional, los ingresos generados han tenido un comportamiento decreciente en el periodo de análisis. Así, este servicio muestra una reducción del 20% en el último año en los ingresos generados. Aun así, el peso relativo de este servicio en relación con el total de telefonía básica sigue siendo muy importante, con un 53,8%. La

³⁰ Con base en la información provista por la Dirección General de Mercados en el oficio 10562-SUTEL-DGM-2025 del 6 de noviembre de 2025

³¹ <https://sutel.go.cr/sites/default/files/estadisticas-sector-telecomunicaciones-2024.pdf>

telefonía fija VoIP posee un comportamiento diferente al registrado en la telefonía básica tradicional, pues mantiene una tendencia creciente de manera que en comparación al 2023, el incremento es del 84%.

- **Acceso a Internet fijo:** En cuanto al ingreso, en el año 2020 este servicio generó 170 879 millones de colones, y en el año de 2024 un total de 216 614 millones de colones, un crecimiento compuesto del 7,9% para el periodo, no obstante, entre 2023 y 2024 se registra una variación positiva de los ingresos del 7,2%.
- **Acceso a Internet móvil:** En cuanto al ingreso, en el año 2024 este servicio generó 307 494 millones de colones, y en el año de 2023 un total de 279 377 millones de colones, mostrando una variación positiva de los ingresos del 10,1%
- **Líneas dedicadas:** los ingresos generados en el servicio de líneas dedicadas han mostrado una recuperación sostenida en el último año. Para el año 2024 los ingresos totales alcanzaron los 42 623 millones de colones, registrando un crecimiento del 4,5% respecto a los 40 780 millones de 2023.

Al analizar los pesos porcentuales de los ingresos de cada servicio con relación al total de ingresos del sector se presentan dos escenarios. El primero, totaliza los ingresos de telefonía e Internet móviles (Red móvil) en un mismo rubro, seguido por acceso Internet fijo, telefonía tradicional y telefonía VoIP y por último líneas dedicadas. En el segundo escenario se suman los ingresos de acceso de Internet fija e Internet móvil en una única línea de ingresos, seguido por telefonía móvil (solo voz), telefonía básica tradicional y telefonía VoIP y por último líneas dedicadas.

En el primer escenario, el servicio de telefonía móvil y acceso a internet móvil (red móvil) representa el 63% de los ingresos para el año 2024. Este porcentaje se ha mantenido constante a través de los años, rondando del 61% al 63%. En segundo lugar, está el servicio de Internet fijo con 28%, seguido por líneas dedicadas con un 5% y telefonía básica tradicional y telefonía VoIP con 4%. Es evidente el peso porcentual que tienen los servicios de telecomunicaciones por la red móvil donde representan casi dos terceras partes del mercado.

En relación con el segundo escenario, el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil) con 67% de los ingresos resulta ser el más importante (en comparación al 66% en 2023), seguido por telefonía móvil (solo voz) que genera el 23% (en comparación al 25% en 2023). Finalmente, al igual que en el primer escenario la telefonía fija aporta con un 4% y líneas dedicadas con un 5%. En esta instancia el servicio de acceso a Internet y telefonía móvil generan en conjunto el 90% de los ingresos del sector.

Por otra parte, un aspecto importante en el mercado de las telecomunicaciones es el analizar el comportamiento de las suscripciones en los diferentes servicios. Para este tema se puede observar en detalle la tabla 10, en donde se muestra información del nivel de penetración de los servicios medida por número de habitantes o de viviendas para el periodo de análisis (2020-2024). De allí se desprende lo siguiente para cada grupo de servicios:

- **Telefonía Móvil:** el servicio de telefonía móvil registró en el año 2024, 6 977 935 suscripciones. Para la modalidad prepago se contabilizaron 3 531 905 y para postpago 3 446 030, con una relación porcentual 51% y 49% respectivamente del total. Para el 2024 este servicio cambió su comportamiento al reportarse 160 647 suscripciones más en comparación al 2023. Este aumento se está dando en especial en el servicio postpago con 261 8734 líneas más, pero en el caso de prepago se registran 101 226 líneas menos. La penetración de este servicio en el año 2024 es del 135,1%, con un aumento de 5,6 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2023.
- **Telefonía fija** (básica tradicional y VoIP): en el caso de la telefonía fija, los indicadores del número de suscripciones aumentaron en comparación al último periodo, pasando de 629 688 para el año 2023 a 608 688 para el año 2024, representando un descenso de 21 024 suscripciones (3,34%).

En relación con la penetración del servicio como un todo (básica tradicional y VoIP) en la población y viviendas, se encuentra que para el año 2024 es de 11,8% y 34% respectivamente, lo cual significa una disminución de 0,2 y 2 puntos porcentuales respectivamente en relación con la cifra registrada el año anterior.

Al separar la telefonía básica tradicional y telefonía VoIP, se muestra que las disminuciones se centran en la telefonía básica tradicional donde se registraron 40 558 suscripciones menos en comparación al 2023, pero en el servicio de telefonía VoIP se registra también un incremento de 19 537 suscripciones.

- **Acceso a Internet fijo:** las suscripciones de este servicio muestran una tendencia creciente ya que para el periodo 2020-2024 la tasa de crecimiento simple del período es del 20%, pasando de 992 725 suscripciones en 2020 a 1 194 638 suscripciones en 2024. Entre 2023 y 2024 el incremento porcentual de las suscripciones fue del 4%.
- **Acceso a Internet móvil:** las suscripciones de este servicio disminuyeron, pasando de 5 183 454 suscripciones en 2023 a 4 856 697 suscripciones en 2024, mostrando un decrecimiento del 6,3%.
- **Líneas dedicadas:** el comportamiento de las suscripciones del servicio de líneas dedicadas ha sido variable durante el periodo de análisis, pero para el año 2024 se registra un aumento en las suscripciones en comparación al 2023, pasando de 19 453 para el 2023 a 20 089 para el 2024, con 636 conexiones más.

En cuanto al comportamiento de la inversión total del sector de telecomunicaciones en los últimos años se ha mostrado sin crecimientos. Para el año 2024 este indicador disminuyó levemente, pasando a representar en ese año un 0,30% del PIB, frente al 0,33% registrado en el año 2023.

Para el caso del recurso humano directamente asociado a los servicios de telecomunicaciones, correspondiente al año 2024, el personal contratado disminuyó en 141 personas, representando un 1% en comparación con el año 2023. Al comparar el recurso humano del sector en relación con la fuerza laboral del país, el indicador muestra un leve descenso en comparación al 2023, pero con estabilidad a través del periodo de análisis.

Al analizar el comportamiento de la población femenina que labora en el Sector de Telecomunicaciones durante el año 2024, se muestra un aumento en la cantidad en comparación con el año 2023 (494 mujeres más), con una tasa de crecimiento acumulada del 2,4% en relación con el año 2020.

Tabla 10. Resumen de indicadores de desempeño del sector telecomunicaciones costarricense, 2020-2024

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Datos agregados del sector					
Ingreso total (millones de colones) *	729 200	731 357	730 898	730 947	781 237
Ingreso total/PIB (porcentaje)	2,09 %	1,96 %	1,88 %	1,79 %	1,83 %
Inversión total/PIB (porcentaje)	0,23 %	0,6 %	0,4 %	0,3 %	0,3 %
Recurso humano empleado total	10 991	10 795	10 305	9811	9952
Recurso humano empleado total/Población económicamente activa total	0,46 %	0,44 %	0,42 %	0,43 %	0,42 %
Telefonía fija					
Suscripciones totales	556 617	500 550	488 930	629 688	608 667
Suscripciones totales /100 habitantes	11 %	10 %	9 %	12 %	11,5 %
Suscripciones totales /100 viviendas	35 %	30 %	28 %	35 %	34 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional	504 276	443 684	410 454	362 023	321 465
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 habitantes	10 %	8,6 %	7,9 %	6,9 %	6,1 %
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 viviendas	32 %	27 %	24 %	20 %	18 %
Suscripciones totales Vo IP	52 341	56 866	78 476	267 665	287 202
Cantidad total de teléfonos públicos	3265	2905	2683	2454	1790
Telefonía móvil					
Suscripciones totales	7 172 976	7 126 859	6 937 543	6 817 288	6 977 935
Suscripciones Prepago	4 666 498	4 431 924	3 935 108	3 633 131	3 531 905
Suscripciones Postpago	2 506 478	2 694 935	3 002 435	3 184 157	3 446 030
Suscripciones totales/100 habitantes	140 %	138 %	133 %	130 %	132 %

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Suscripciones prepago/Total suscripciones	65 %	62 %	57 %	53 %	51 %
Suscripciones postpago/Total suscripciones	35 %	38 %	43 %	47 %	49 %
Transferencia de datos					
Suscripciones totales acceso a Internet	5 729 424	5 963 705	6 107 615	6 333 378	6 051 335
Suscripciones totales acceso de Internet fijo	992 725	1 058 767	1 105 670	1 149 924	1 194 638
Suscripciones totales acceso de Internet fijo-alámbrico	986 673	1 053 097	1 098 532	1 143 169	1 162 162
Suscripciones totales acceso a Internet fijo-inalámbrico	6 052	5 670	7 138	6 755	32 476
Suscripciones totales acceso a Internet móvil	4 736 699	4 904 938	5 001 945	5 183 454	4 856 697
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 habitantes	19,4 %	20,5 %	21,2 %	21,9 %	22,6 %
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 viviendas	63 %	64 %	64 %	65 %	66 %
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/100 habitantes	93 %	95 %	96 %	99 %	92 %
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/suscripciones totales telefonía móvil	63 %	63 %	64 %	70 %	63 %
Cantidad total conexiones de líneas dedicadas	23 682	18 025	17 294	19 453	20 089
Televisión por suscripción					
Suscripciones totales	866 593	848 950	831 579	819 064	798 828
Suscripciones totales/100 habitantes	17 %	16 %	16 %	16 %	15 %
Suscripciones totales/100 viviendas	55 %	51 %	48 %	46 %	44 %
Indicadores de referencia					
Población total	5 111 238	5 163 038	5 213 362	5 262 225	5 290 037

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Producto interno bruto a precios de mercado (Millones de colones corrientes) **	34 893 724	37 256 836	38 843 177	40 938 205	42 755 147
Total, de viviendas	1 581 585	1 650 361	1 722 602	1 778 254	1 808 710

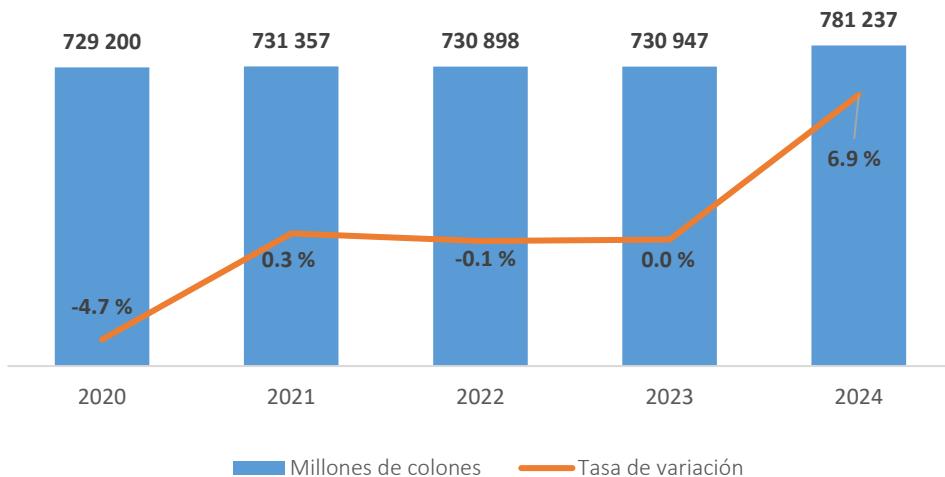
Notas:

* Estas cifras no incluyen el ingreso asociado al servicio de televisión por suscripción.

**Para el 2018 BCCR cambio base cálculo del PIB utilizando el año 2012

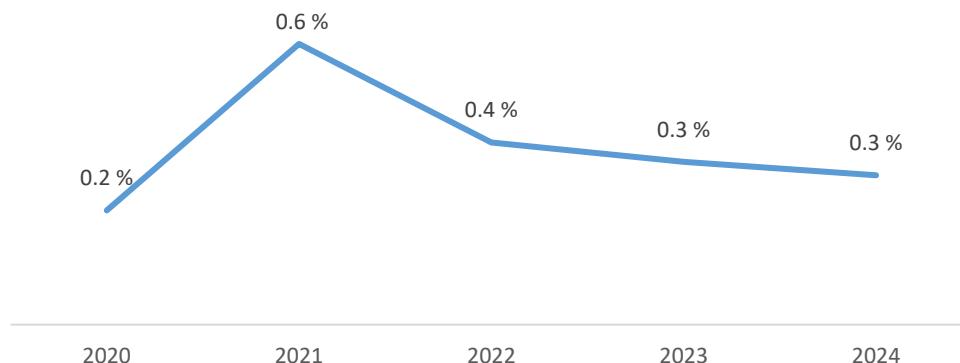
Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, INEC y BCCR, Costa Rica, 2024

Costa Rica: Ingreso total del Sector Telecomunicaciones, 2020 - 2024
(cifras anuales en millones de colones y porcentajes de variación)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2024

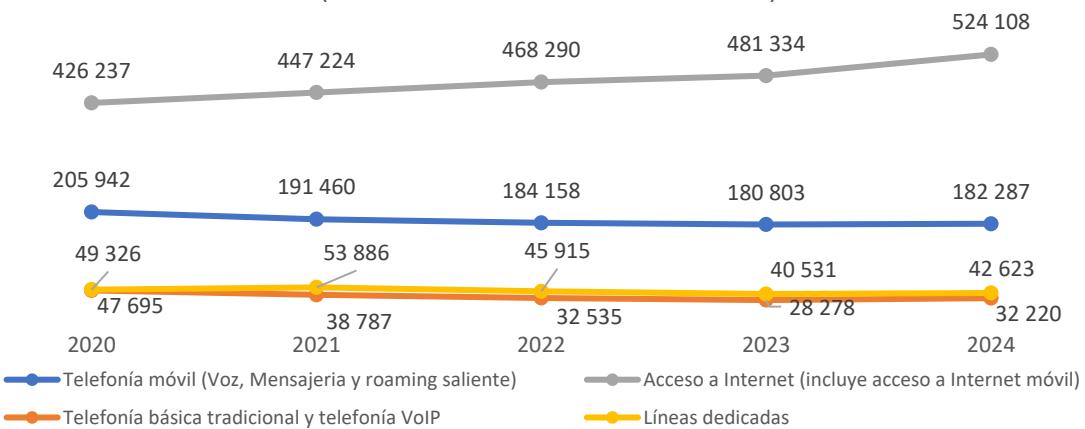
Costa Rica: Inversión total del Sector de Telecomunicaciones como
proporción del PIB¹, 2020-2024
(cifras anuales en porcentajes)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2024.

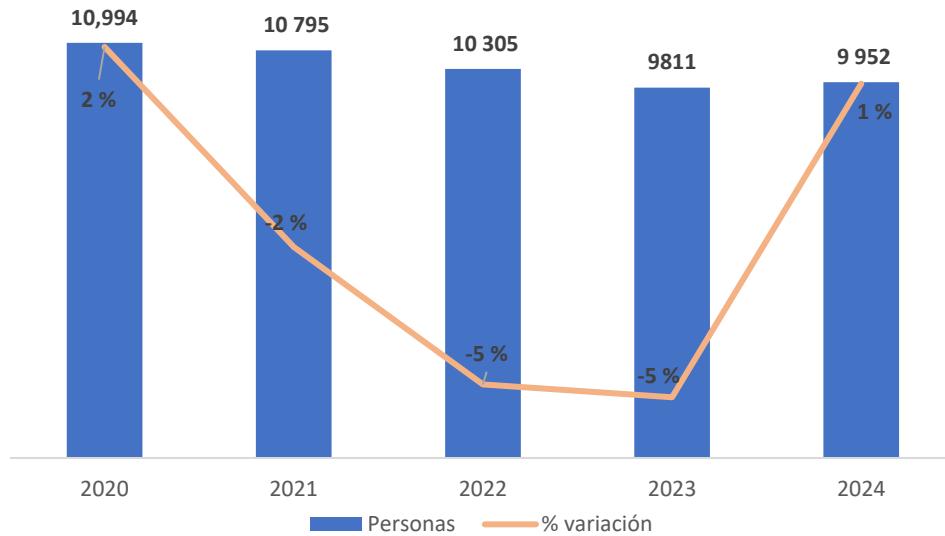
Nota: ¹/Producto Interno Bruto a precios corrientes de mercado.

Costa Rica: Ingreso total del Sector Telecommunicaciones según servicio,
2020-2024
(cifras anuales en millones de colones)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados. Costa Rica, 2024

Costa Rica: Fuerza laboral del Sector de Telecomunicaciones,
2020 - 2024
(cifras anuales)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, Costa Rica, 2024

5.2 Auditoría sobre el sistema de costeo para el Canon de Regulación

La Contraloría General de la República comunicó el “*Informe sobre el Sistema de costeo para el canon de regulación de telecomunicaciones DFOE-CIU-IAD-00004-2025*”, con el oficio 11564-2025 (DFOE-CIU-0277), en este documento se mencionan una serie de aspectos de mejora destacándose:

“(...) En ese sentido, en el fortalecimiento del sistema de costeo, la SUTEL deberá realizar un esfuerzo institucional que le permita identificar, definir y evidenciar la ejecución de sus actividades de regulación de forma tal que se supere el enfoque presupuestario. Para lograrlo, es indispensable la participación del Consejo como jerarca, así como de cada una de las Direcciones y Unidades involucradas. Adicionalmente, el apoyo en un proceso de mejora continua le permite a la SUTEL identificar oportunamente los cambios del entorno en función de su actividad regulada y del modelo de regulación que defina según sus competencias, todo lo cual puede tener una implicación en los costos de la función regulatoria y proveer insumos para la aplicación de ajustes necesarios al sistema de costeo a través del tiempo” (el resaltado es intencional).

Las disposiciones incluidas en el documento en mención se encuentran en ejecución y cuentan con plazo para su implementación, y los cambios se implementarán en la formulación del costo del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones 2027.

El Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 018-035-2025 del 4 de julio de 2025 conoció el informe y ordenó a la Unidad de Finanzas que, en conjunto con otras unidades de la Dirección de Operaciones y las direcciones sustantivas, elaboraran un plan de acción para la atención de lo dispuesto.

La DGO emitió el plan de acción solicitado mediante oficio 06919-SUTEL-DGO-2025 del 28 de julio de 2025; los desafíos centrales que este plan debe abordar son:

- La actualización a la metodología y sistema actual de costos: Se debe asegurar que el sistema de costeo permita identificar y asignar los costos asociados exclusivamente a las actividades de regulación, separándolos de cualquier otro costo no pertinente al canon.
- Implementación de Controles Permanentes: Se deben establecer y ejecutar mecanismos de control y verificación para garantizar la integridad y correcta aplicación del sistema a lo largo del tiempo.

Actualmente, hay un proceso en marcha sobre la revisión de las actividades de regulación y de las alternativas para resolver de la mejor forma el sistema de costeo.

5.3 Retos y desafíos en la regulación

La Unidad de PPCI consultó a las direcciones generales de la Sutel sobre los retos y desafíos de la regulación, mediante los oficios 10385-SUTEL-DGO-2025, 10386-SUTEL-DGO-2025, 10387-SUTEL-DGO-2025, 10388-SUTEL-DGO-2025 y 10389-SUTEL-DGO-2025, todos del 3 de noviembre de 2025:

“Incorporar los logros alcanzados, de tal forma que exista un hilo conductor sobre lo planificado y lo logrado; retos u oportunidades de mejora detectados durante la fase de evaluación y cierre de la planificación institucional en materia del canon de regulación de las telecomunicaciones.”

Al respecto, se detallan los retos identificados por cada una de las direcciones involucradas en el CRT.

5.3.1 Dirección general de Competencia

La directora de Competencia interina respondió a lo solicitado mediante oficio 10592-SUTEL-OTC-2025, del 6 de noviembre de 2025:

“La DGCO se enfrenta al desafío de la limitación en su personal a la vez que debe enfrentar la creciente demanda de trabajo, (...) muchas tareas atendidas durante el 2024 no formaban parte del plan de labores de la DGCO para ese año, sin embargo, todas fueron atendidas gracias al personal de la DGCO que realizó esfuerzos extraordinarios para su atención.”

5.3.2 Dirección General de Mercados

La directora de Mercados respondió a lo solicitado mediante oficio 10562-SUTEL-DGM-2025, del 6 de noviembre de 2025:

“Es importante señalar que dentro de los retos que se había propuesto la Dirección General de Mercados para 2024 fue el compromiso con la revisión de la contabilidad regulatoria y la oferta de Interconexión y uso compartido de infraestructura, con el fin de que para el 2025 se estarán promoviendo nuevas herramientas regulatorias.”

5.3.3 Dirección General de Calidad

El director de Calidad respondió a lo solicitado mediante oficio 10529-SUTEL-DGC-2025, del 5 de noviembre de 2025:

- “
- 1. Modificación de Umbrales de Calidad (CTC):** Se debe elaborar y presentar al Consejo el proyecto de modificación de los umbrales de cumplimiento y metodologías de medición para los indicadores de calidad. Esto se realiza a través del Comité Técnico de Calidad (CTC) y es necesario debido a los cambios tecnológicos y los modelos de oferta de servicios de datos de los operadores de servicios móviles y fijos. El trabajo del CTC continuará durante el año 2025.
 - 2. Mapa de Banda Ancha de Costa Rica:** En el tema de información a los usuarios es relevante mencionar la implementación del Mapa de Banda Ancha de Costa Rica en la página Web de SUTEL para proporcionar acceso inmediato a información sobre la oferta de servicios de Internet fijo en Costa Rica.
 - 3. El usuario como prioridad institucional:** Finalmente se resaltan los logros en la gestión de reclamaciones ya que la DGC resolvió un total de 717 reclamaciones en el período 2024, superando las metas al resolver el 100% de las reclamaciones pendientes de 2023 y el 84% de las recibidas en 2024, así como la implementación del Sistema de Atención de Reclamaciones (SAR) para optimizar la gestión y brindar a los usuarios un canal de consulta web para el seguimiento en tiempo real.
 - 4. Evaluación de Calidad Basada en el Usuario (Crowdsourcing):** se inició el proceso de contratación de un servicio para el análisis de datos, elaboración y publicación de reportes sobre la calidad experimentada por los usuarios de redes fijas y móviles en Costa Rica. Para ello, se planificó el uso de herramientas colaborativas (tipo crowdsourcing), en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. Sin embargo, este proyecto tuvo limitaciones presupuestarias por la improbación del canon de regulación del período 2026 que afectaron la ejecución de este proyecto estratégico para la Institución y por tanto fue declarado desierto por medio de acuerdo 006-059-2025 de la sesión extraordinaria 059-2025 celebrada el 21 de octubre del 2025. En este respecto, cuando exista disponibilidad presupuestaria será necesario retomar el proyecto debiendo realizar nuevamente las actividades preparatorias y de contratación.”

5.3.4 Dirección General de Operaciones

Las unidades de Finanzas, Proveeduría, Gestión Documental, PPCI y Recursos Humanos respondieron lo solicitado,

5.3.4.1 Unidad de Finanzas

De acuerdo con el oficio 10505-SUTEL-DGO-2025 del 5 de noviembre el jefe de Finanzas explica:

*“Un primer desafío identificado es la obsolescencia del modelo de costeo actual. El mismo se está afrontando y se espera solucionar para el canon del 2027, con la elaboración de un sistema de costeo por actividades de regulación, espectro y Fonatel, en atención a las disposiciones de la Contraloría General de la República en su informe DFOE-CIU-IAD-00004-2025, denominado “**Informe sobre el Sistema de costeo para el canon de regulación de telecomunicaciones**”, cuyo plan de acción ha sido aprobado por el Consejo de la Sutel en la sesión extraordinaria 041-2025, celebrada el 30 de julio del 2025, mediante el acuerdo 002-041-2025 por unanimidad.*

• Otro desafío radica en que se pueda contar con por lo menos 1 funcionario adicional, para que las cargas de trabajo sean equilibradas a la realidad de una jornada ordinaria y con ello evitar la materialización de riesgos de incumplimiento de los objetivos de la unidad y cumplir a cabalidad con las recomendaciones de la CGR en cuanto a la asignación de costos por regulación. Este desafío se está afrontando con la formulación presupuestaria de una plaza de profesional 2 para la unidad de Finanzas dentro del presupuesto del año 2026 y que se espera solucionar con la contratación de dicha plaza a finales del año 2026.”

5.3.4.2 Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno

Con el oficio 10688-SUTEL-DGO-2025 del 10 de noviembre de 2025, la jefatura de PPCI respondió:

*“1) **Proceso de formulación y seguimiento:** el proceso de formulación del CRT y del presupuesto se realiza de forma manual, al igual que el proceso de seguimiento y evaluación, en ambos casos la información se recopila mediante Excel y no está automatizado. Esta forma de trabajo implica dedicar mayor tiempo para la preparación y además incrementa la posibilidad de error al realizar su integración.*

Se considera necesario automatizar ambos procesos, para lo cual se recomienda establecer como prioridad institucional el proceso de formulación de cánones.

*2) **Personal insuficiente:** el profesional 2 de presupuesto ejecuta todas las actividades relacionadas con la materia; no obstante, debería existir una separación de funciones incompatibles, las Normas técnicas de Control Interno indican que no es recomendable que la misma persona realice el proceso completo.*

Esta situación debería resolverse y procurar que las funciones sean distribuidas entre varios funcionarios; un responsable de ejecutar la formulación de cánones y presupuesto y otro del seguimiento y evaluación.”

5.3.4.3 Unidad de Proveeduría y Servicios Generales

El jefe de Proveeduría y Servicios Generales respondió lo solicitado por correo electrónico el 6 de noviembre, el principal desafío de su unidad:

“Contrataciones en marcha que producto de la improbación del canon fue necesario declararlas desiertas, causando un desperdicio de recursos económicos y humanos. Afectado la prestación del servicio a otras dependencias que tenían programadas actividades de contratación que sufrieron

atrasos o no se pudieron atender durante el año, por dedicar los escasos recursos humanos a la atención de procesos que no pudieron ser adjudicados por falta de recursos.”

5.3.4.4 Unidad de Tecnologías de la información

De acuerdo con el oficio 11105-SUTEL-DGO-2025 del 21 de noviembre el jefe de Tecnologías de la Información explica:

- *“Avanzar significativamente en la implementación de las acciones pendientes derivadas de las recomendaciones emitidas por la Auditoría, con el propósito de fortalecer los controles internos y la gestión operativa.*
- *Dar continuidad al plan de adquisiciones de herramientas de ciberseguridad institucional, asegurando la consolidación del ecosistema de protección requerido para enfrentar las amenazas actuales.*
- *Lograr la incorporación de las dos plazas solicitadas por la Unidad, indispensables para atender adecuadamente los procesos de desarrollo de aplicaciones y software, así como las labores de gobernanza y gestión de proyectos de TI institucionales.*
- *Impulsar la renovación del equipo de cómputo y de los servicios asociados a la infraestructura del Centro de Datos, con el fin de garantizar la continuidad, resiliencia y eficiencia de los servicios tecnológicos.”*

5.3.5 Desafíos institucionales

El Canon de regulación es una de las tres fuentes de financiamiento de la Sutel, cada una con sus particularidades y condiciones para la formulación. En este contexto, el Canon de Regulación es el primero en ser formulado a inicios de cada año con una diferencia de más de 8 meses con su ejecución.

Como puede determinarse a través del recorrido de este documento, la Regulación implica una variedad de temas que inciden de diversas formas en la sociedad costarricense: las decisiones que se toman en la Sutel impactan a los ciudadanos y a los mercados.

¿Cuáles son los principales desafíos de la Sutel del 2025 en adelante? Como se relata en numerosas ocasiones de este informe, el principal reto es una demanda de trabajo creciente con una cantidad de recurso humano limitada, situación que marca una presión enorme para la regulación y para la atención con oportunidad de todas las funciones regulatorias.

Junto a ello, la limitación de recursos financieros es fundamental. Los amplios esfuerzos de la Sutel por la disminución de superávit más los efectos de las improbaciones de la Contraloría General sobre esa fuente de financiamiento han limitado la capacidad de acción sobre la contratación de nuevo recurso humano y ejecución de nuevos proyectos o actividades relacionadas con esta fuente de financiamiento.

Por último, el reto inmediato es la actualización de la metodología de costos en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República.

6. Conclusiones y acciones de mejora

6.1 Conclusiones

La rendición de cuentas en la función pública es un deber constitucional, que nace de las funciones designadas a cada una de las instituciones y con ellas, a los funcionarios que deben ser responsables no sólo de su ejecución, sino de hacerlo con eficiencia.

Los mecanismos de rendición de cuentas en la función pública no se limitan a un informe al final del período, sino que, desde la planificación nacen los insumos que permiten a la sociedad civil el seguimiento de las metas de las instituciones. El presupuesto, los sistemas de control interno y riesgos, las evaluaciones de los proyectos y la publicación de los estados financieros son mecanismos de rendición de cuentas que buscan desde diferentes aristas, exponer la gestión de la organización.

La evaluación de la gestión del canon de regulación mencionada en el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones, revela un medio más de rendición de cuentas y de transparencia institucional; que se transforma en la suma de los esfuerzos institucionales.

En el caso del POI, el avance es de 100% sobre las metas físicas y el presupuesto ejecutado en proyectos es del 99% de los recursos modificados para los proyectos de regulación. Si el comparativo se realiza contra el original planeado es de 78%.

Este avance responde principalmente a que los proyectos están en ejecución desde períodos anteriores y tienen un grado de maduración alto.

La liquidación presupuestaria del Canon de regulación al 31 de diciembre de 2024 muestra una ejecución de recursos del 83,1%

Además, como parte de los resultados de la gestión alcanzada, se destacan las diversas actividades que ha ejecutado la Sutel para mejorar la regulación. Entre ellas, la búsqueda de herramientas que acerquen a la institución con el usuario y las acciones relacionadas con la mejora de la competencia.

6.2 Acciones de mejora

Este informe se enfoca en los resultados alcanzados para la fuente de Regulación de las telecomunicaciones. Como acciones de mejora se mencionan:

1. Identificar y aplicar acciones preventivas en la etapa de ejecución del canon de regulación que permitan utilizar al máximo los recursos formulados y evitar la generación de superávit.
2. Además, como parte del proceso de mejora continua de este informe, una vez que se cuente con el refuerzo de las plazas de la UPPCI se propone:
 - 2.1 Crear un equipo de trabajo con la representación de las direcciones que brindan información para el IRCCRT para que se analice y proponga ajustes al informe para que se pueda cumplir con la rendición de cuentas de forma efectiva y de fácil comprensión para el lector.
 - 2.2 Considerar en el informe de RCCRT 2027, los ajustes en el Sistema de Costos de la fuente de regulación, para la presentación de la información, acorde a las actividades de regulación identificadas.
 - 2.3 Plantear una programación de actividades que permita divulgar con la ciudadanía los principales resultados de la regulación de las telecomunicaciones realizada por la Sutel con la participación de las direcciones.

Apéndice A.

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:

Fecha de elaboración: Julio-2024

Luis Cascante Alvarado

Validación por el Titular Subordinado :

Componente	Nivel	Detalles	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	¿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 permite 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. solicitar 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.
ACTIVIDADES DE CONTROL	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								
<i>Equipo gestor</i>				<i>Titular Subordinado</i>				
Nombres:				Firma			Nombres:	Firma
Guiselle Vega Zamora							Luis Cascante Alvarado	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

Unidad: Unidad de Comunicación

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		
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

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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				Responsable del Proceso				
Nombres:		Firma		Nombres:		Firma		
Eduardo Castellón Ruiz				Eduardo Castellón Ruiz				

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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		
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?	PRNT-01 a.Enviar el Diagnóstico de capacitación de la dependencia . b.Gestionar la capacitación para el funcionario del RNT en contratación administrativa.	1. Formulario del DNC 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 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. b-Remitir correo para instar al funcionario del RNT a participar en la capacitación del procedimiento al funcionario, c-Remitir el procedimiento al funcionario vía correo en el 2024.	Comunicación de procedimiento de denuncias éticas. Capacitación realizada	ene.-25	dic.-25	Cievas/Jolene Knorr	Jolene Knorr
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?	PRNT-05 Cumplir con el lineamiento aprobado mediante 09560-SUTEL-SCS-2024 (003-055-2024). No tiene disposiciones, ni recomendaciones de Auditoría Asignadas, no es aplicable.	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*. No tiene disposiciones, ni recomendaciones de Auditoría Asignadas, no es aplicable.	Comunicación de lineamiento atención recomendaciones	ene.-25	dic.-25	Consejo/Jolene Knorr	Jolene Knorr

PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

Equipo gestor	Firma	Titular Subordinado	Firma
Nombres: Jolene Knorr Briceño		Nombres: Jolene Knorr Briceño	

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

Unidad: Proveeduría y Servicios Generales

Superintendencia de Telecomunicaciones

Plan de Acción de Mejora - ASCI 2024



15
AÑOS
TELECOMUNICACIONES

Unidades DGO

Unidad de Proveeduría:

Fecha de elaboración: Julio-2024

Validación 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 con 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 Realizar las capacitaciones mediante el plan de necesidades de capacitaciones	Formulario DNC Capacitaciones realizadas	ene-25	dic-25	Juan Carlos Saenz Ch.	Juan Carlos Saenz Ch.

PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN

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

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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
PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN								
<i>Equipo gestor</i>			<i>Titular Subordinado</i>					
Nombres:			Firma			Nombres:		Firma
Steven Montoya Céspedes						Alexander Herrera Cespedes		

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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 de 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. 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 de 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 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.
	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 permita 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.

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

Unidades DGO

Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno:

Fecha de elaboración: Julio-2024Validación 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.		
	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 Ana Calvo Calvo Oscar Moreira M. Profesionales de PPCI	Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.		
	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 Ana Calvo Calvo Oscar Moreira M. 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 Ana Calvo Calvo Oscar Moreira M. 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 Ana Calvo Calvo Oscar Moreira M. Profesionales de PPCI	Lianette Medina Z., Jefa de PPCI.		
PARTICIPANTES Y AUTORIZACIÓN										
Equipo gestor				Titular Subordinado						
Nombres:			Firma			Nombres:		Firma		
Sharon Jiménez Delgado						Lianette Medina				

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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
	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?	PARH-02 Comunicar la distribución de funciones según la priorización y el recurso disponible	Instucciones 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

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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
	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 da 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
	No se Cumple	¿Su superior inmediato (Jefes o Directores) "Propicia un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad"	PADGO-5 Propor espacios de comunicación, reuniones periódicas con el equipo primario del DGO para conocer los estatus de procesos, y mejorar el trabajo colaborativo entre equipos	Planificación 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, compartirselo 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 permite 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

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

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 están 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
	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
ACTIVIDADES DE CONTROL	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

Fuente: Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, ASCI-2024

Apéndice B.
Plan Administración de Riesgos
Dirección General de Mercados

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Fuente	Factores de Riesgo	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Mercados							
Acceso e interconexión	Que no se cumpla el plazo, de conformidad con la normativa vigente.	Falta de respuestas en tiempos adecuados por la participación interárea. Falta de personal intra-área para inspecciones en campo, e ingreso de gestiones con un nivel de complejidad alta	1. Pérdida de reputación de Sutel y aumento de reclamaciones y consultas por parte del cliente interno y externo. 2. Afectación del servicio hacia el operador y el usuario final	Interno	Clientes o Usuarios	15	SERIO
Acceso e interconexión	Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	Carenza de escala de revisiones de la gestión por parte de los involucrados	Provoca reprocesos en la gestión solicitada y/o presentación de recursos por parte del cliente externo	Externo	Clientes o Usuarios	12	SERIO
Acceso e interconexión	Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de acceso e interconexión	No se completan las actividades del proceso debido a que el grado de criticidad es menor y se le da prioridad a otras gestiones de mayor impacto	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	Externo	Clientes o Usuarios	12	SERIO
Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	Que no se cumplan los plazos asociados con la normativa vigente.	Falta de respuestas en tiempos adecuados por la participación interárea. Falta de personal intra-área para inspecciones en campo, e ingreso de gestiones con un nivel de complejidad alta	1. Pérdida de reputación de Sutel y aumento de reclamaciones y consultas por parte del cliente interno y externo. 2. Afectación del servicio hacia el operador y el usuario final	Interno	Clientes o Usuarios	15	SERIO
Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	Que no se actualiza el registro de numeración en la página web de la Sutel	No se realiza la publicación en la página web por encargado de comunicación	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	Interno	Clientes o Usuarios	10	SERIO
Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	Carenza de escala de revisiones de la gestión por parte de los involucrados	Provoca reprocesos en la gestión solicitada y/o presentación de recursos por parte del cliente externo	Interno	Clientes o Usuarios	12	SERIO
Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de uso compartido de infraestructura	No se completan las actividades del proceso debido a que el grado de criticidad es menor y se le da prioridad a otras gestiones de mayor impacto	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	Externo	Clientes o Usuarios	12	SERIO

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

MATRIZ DE ADMINISTRACION DE RIESGOS							
Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
Dar seguimiento a la matriz del proceso asociado.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
Aplicar la matriz de seguimiento asociada al proceso.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
Aplicar el procedimiento asociado al proceso y capacitar más profesionales para la ejecución del mismo.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
Dar seguimiento a la matriz del proceso asociado.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
Registrar en el sharepoint los correos electrónicos remitidos al encargado de comunicación.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
Aplicar la matriz de seguimiento asociada al proceso.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
Aplicar el procedimiento asociado al proceso y capacitar más profesionales para la ejecución del mismo.	Matriz de Seguimiento	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/11/2025	8/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

Adscritas al Consejo. Unidad de Secretaría de Actas

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Fuente	Factores de Riesgo	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Unidades Adscritas del Consejo							
Unidad de Secretaría de Actas							
Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo	No se cuenta con el personal necesario para poder cumplir con las obligaciones de la Secretaría.	Al día de hoy se han celebrado 58 sesiones del Consejo y por falta de personal la redacción está atrasada, es decir, sólo se han redactado 19 actas y están rezagadas 39. Asimismo, el resto de procesos se encuentran atrasados, porque nos abocamos a sacar sólo lo urgente, es decir, resolver asuntos de entes internos y el día a día, haciendo que lamentablemente el resto de las actividades queden rezagadas.	Falta a lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública en lo referente a que indica que las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria.	Interno	Recursos insuficientes	16	ALTO
Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo	Retraso en la aprobación y presentación de asuntos del Consejo.	Al día de hoy se han celebrado 58 sesiones del Consejo y por falta de personal la redacción está atrasada, es decir, sólo se han redactado 19 actas y están rezagadas 39. Asimismo, el resto de procesos se encuentran atrasados, porque nos abocamos a sacar sólo lo urgente, es decir, resolver asuntos de entes internos y el día a día, haciendo que lamentablemente el resto de las actividades queden rezagadas.	Falta a lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública en lo referente a que indica que las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria.	Interno	Recursos insuficientes	16	ALTO
Seguimiento de Acuerdos	No poder dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos en vista que el control se encuentra desactualizado.	No se cuenta con la cantidad de personal necesario para poder cumplir con todos los procesos.	No brindar información en tiempo y forma al cliente interno y externo.	Interno	Recursos insuficientes	16	ALTO
Atención Consultas	Riesgo al no tener las actas redactadas, ratificadas, firmadas y publicadas, situación que podría desencadenar en un eventual problema legal o de imagen que perjudique a la Institución.	No contar con la cantidad de personal adecuado para poder cumplir con todos los procesos	Eventuales problemas legales o de imagen que perjudique a la Institución.	Interno	Recursos insuficientes	16	ALTO

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

MATRIZ DE ADMINISTRACION DE RIESGOS							
Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.
Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.
Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.
Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

Dirección General de Operaciones: Unidad de Tecnologías de la Información

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Fuente	Factores de Riesgo	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones							
Unidad de Tecnologías de la Información							
Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de Gobierno de TI	Desactualización de la normativa y falta de mantenimiento del marco de Gobierno de TI	Falta de personal identificado hace mas de 10 años y que no ha sido resuelto por los Consejos de SUTEL	Incumplimiento de normas, procesos y plazos relacionados con Gobernanza de TI	Interno	Recursos insuficientes	20	ALTO
Gestión de los Servicios de Seguridad	Interrupción de los servicios de TI	Ataque cibernético a la institución	Pérdida de información sensible de la SUTEL	Externo	Riesgos cibernéticos (Hacking, virus, códigos maliciosos, otros)	10	SERIO
Gestión de las Operaciones	Interrupción de las operaciones generales de SUTEL	Falló o explotación de una vulnerabilidad de la infraestructura con afectación general	Pérdida de información o inoperación de sistemas total	Externo	Riesgos cibernéticos (Hacking, virus, códigos maliciosos, otros)	15	SERIO
Gestión de Contratación Administrativa	Atención de gestiones administrativas en SICOP a destiempo	Recarga de labores y priorización de otras tareas por la jefatura, Dirección o Consejo	Problemas en la ejecución de contratos, prórrogas y presupuesto	Interno	Disponibilidad de recursos	10	SERIO
Gestión de la Estrategia, innovación, proyectos y cambio organizacional	Falta de alineación entre proyectos y estrategia.	Objetivos de proyecto poco claros o no alineados con la estrategia	Desperdicio de recursos en proyectos que no aportan valor a la estrategia	Interno	Gestión estratégica	15	SERIO

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

MATRIZ DE ADMINISTRACION DE RIESGOS							
Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023 Remisión de Informe sobre necesidad de plazas en DGO	Aprobación de la plaza solicitada	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	22/9/2023	Debe definirlo el Consejo	Consejo SUTEL	Unidad de TI
Adquisición de herramientas complementarias a las implementadas por la Unidad de TI acorde a las tendencias y nuevos ciberataques identificados por el MICITT	Nuevas herramientas de ciberseguridad	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/3/2024	17/12/2025	Consejo SUTEL	Unidad de TI
El Consejo Directivo realice un análisis de impacto de negocio institucional que sea insumo para determinar los activos críticos de la institución y permita desarrollar un Plan de Continuidad de Negocio Institucional	Matriz de activos críticos	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/10/2024	30/10/2025	Consejo SUTEL	Unidad de TI
Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 10666-SUTEL-DGO-2023 Remisión de Informe sobre necesidad de plazas en DGO	Aprobación de la plaza solicitada	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/10/2024	30/10/2025	Consejo SUTEL	Unidad de TI
Mantener alineados los objetivos estratégicos	Objetivos anuales	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/10/2024	30/10/2025	Unidad de TI	Unidad de TI

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI - Planificación

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Fuente	Factores de Riesgo	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones							
Unidad de PPCI. Subproceso de Planificación							
Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación,Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)	Que las dependencias no apliquen la metodología de proyectos para definir nuevos proyectos POI.	a) Proceso documental y de estudios genere que la planeación de proyectos sea compleja. b) Lento proceso de aprobación y ajustes de los proyectos POI. c) Limitación de personal para valorar posibles proyectos POI. d) Recursos humanos limitados para desarrollar proyectos POI.	1. Actividades desagregadas, con características de proyectos, sin la estructuración y seguimiento. 2. Reducida cantidad de proyectos POI, que limite el desarrollo estratégico de la Sutel.	Interno	Planificación Incorrecta	12	SERIO
Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación,Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)	Que se presenten modificaciones constantes a los proyectos POI, limitando el desarrollo de otras gestiones.	a) La definición de los elementos esenciales del proyecto es muy diferente entre la etapa de formulación y la ejecución. b) Falta de coordinación entre los participantes en las diferentes etapas del proyecto (dependencia, TI, Proveeduría, Finanzas, otros). c) Plazos de contratación con importantes diferencias entre lo programado y en la etapa de ejecución. d) Carencia de un patrocinador del proyecto.	1. Desviaciones de los proyectos POI: en alcance, tiempo y costo. 2. Designación de colaboradores para la preparación y documentación de la modificación del proyecto POI. 3. Afectación en la ejecución presupuestaria y generación de superávit.	Interno	Planificación Incorrecta	12	SERIO
Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación,Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)	Que el PEI en ejecución no sea un instrumento que permita la mejora y fortalecimiento en la gestión de la organización.	a) La formulación del PEI incorporó las actividades operativas. b) No existe una estructura organizativa / equipos de trabajo que sea la base para la orientación de la gestión sobre aspectos estratégicos. c) Insuficiente formación sobre la materia. d) El PEI es percibido como un mecanismo de cumplimiento, no de orientación para la gestión.	PEI que no atiende las expectativas del sector y no aborda la visión institucional	Interno	Planificación Incorrecta	16	ALTO
Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación,Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)	Que no pueda darse el seguimiento oportuno sobre el avance de la operacionalización anual.	a) Insuficiente personal en las dependencias y la unidad de PPCI para mantener un control constante. b) El proceso se realiza de forma manual. c) Los participantes no tienen el conocimiento suficiente de la nueva metodología de evaluación del POI.	1. Imposibilidad de llevar un control en tiempo real de la ejecución del PEI. 2. Pérdida de oportunidad en la toma de decisiones.	Interno	Recursos insuficientes	16	ALTO

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

MATRIZ DE ADMINISTRACION DE RIESGOS							
Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
Realizar reuniones con el DGO y el Consejo para analizar posibles opciones de proyectos POI y comunicarlas a las dependencias para que apliquen la metodología.	Análisis de opciones de proyectos	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/1/2025	31/8/2025	Sharon Jiménez Delgado	Lianette Medina Zamora
Brindar una charla sobre los elementos esenciales de los proyectos POI, destacando la relevancia de la programación y enviar un comunicado a las dependencias.	Capacitación elementos esenciales de proyectos	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/2/2025	30/12/2025	Sharon Jiménez Delgado	Lianette Medina Zamora
Solicitar a RRHH se gestione una capacitación sobre planificación estratégica: con la participación del jerarca, Directores y jefes.	Actualización conceptual de Planificación Estratégica	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/9/2025	1/12/2025	Sharon Jiménez Delgado	Lianette Medina Zamora
Enviar solicitud al DGO sobre la necesidad de reforzar el personal de la unidad de PPCI y los riesgos que implica.	Notificación de riesgos por personal insuficiente	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/2/2025	30/4/2025	Jefe unidad de PPCI	Lianette Medina Zamora

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI - Control Interno

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Fuente	Factores de Riesgo	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones							
Unidad de PPCI. Subprocesode Control Interno							
SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento). CI Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	Presentación de informes extemporáneo y/o con análisis limitado.	1. Ausencia del profesional de CI, proceso centralizado en una persona. 2. La información recibida no cumple con las condiciones solicitadas y genera reprocessos. 3. Envío de la información posterior a la fecha asignada. 4. Se asignen otras funciones al profesional de CI. 5. Se determinen otras prioridades en las dependencias y en PPCI. 6. Altas cargas de trabajo en la unidad de PPCI, limitan la posibilidad de hacer análisis más profundos. 7. Se retrase el proceso de revisión por parte de los titulares subordinados.	1. Incumplimiento de la Ley General de Control Interno. 2. Toma de decisiones inoportuna. 3. Retraso en el proceso de seguimiento de los planes de administración de riesgos.	Interno	Cumplimiento	12	SERIO

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024

MATRIZ DE ADMINISTRACION DE RIESGOS							
Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
1. Elaboración de plan de trabajo y análisis de la posibilidad de realizar jornada ampliada o tiempo extraordinario.	Programación de SEVRI	ACCEPTABLE	Requiere aplicar medidas	1/2/2025	30/4/2025	Oscar Moreira M.	Lianette Medina Zamora

Fuente: Informe de Valoración de Riesgos del SEVRI 2024