

# Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

## Informe Anual 2018

De conformidad con:

Ley N°9398, Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas

Abril, 2019



# TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>I PARTE.....</b>	<b>6</b>
<b>Marco Estratégico Institucional .....</b>	<b>6</b>
1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 .....	6
2. Plan Operativo Institucional (POI) 2018 .....	9
3. Agenda Regulatoria .....	10
4. Fuente de financiamiento.....	12
4.1 Canon de regulación de las telecomunicaciones.....	13
4.2 Canon para la reserva del espectro radioeléctrico .....	13
4.3 Contribución especial parafiscal .....	14
5. Gestión para el cumplimiento del POI 2018.....	16
5.1 Presupuesto del POI por fuente de financiamiento .....	16
<b>II PARTE .....</b>	<b>27</b>
<b>Gestión Institucional.....</b>	<b>27</b>
1. Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones .....	27
2. Direcciones.....	33
1.2 Dirección General de Operaciones (DGO) .....	33
1.3 Dirección General de Calidad (DGC) .....	36
1.4 Dirección General de Mercados (DGM) .....	38
1.5 Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (DGF).....	41
a) Administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones mediante el Fideicomiso de Gestión 1082-SUTEL-BNCR.....	42
b) Resumen de ejecución financiera de los programas en ejecución del FONATEL 2018..	45
<b>III PARTE .....</b>	<b>47</b>
1. Portal Web de SUTEL.....	47
2. Atención de medios de comunicación.....	50
3. Campañas educativas.....	51
3.1. Derechos de los Usuarios.....	52
3.2. Mi comparador.....	53
3.3. Mapas y Visor de Calidad .....	53
3.4. Ciberseguridad.....	55



3.5. SUTEL Interactiva .....	56
<b>Conclusiones y retos .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO 1. Estructura organizacional de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO 2. Resumen de Estados Financieros de la Sutel .....</b>	<b>64</b>
1. Hechos relevantes.....	64
1.1 Estado de Situación Financiera Comparativo.....	64
1.2 Estado de situación financiera por fuente de financiamiento.....	65
1.3 Estado de rendimiento financiero comparativo 2018- 2017 .....	66
1.4 Estado de rendimiento financiero por fuente de financiamiento.....	67
1.5 Estado de cambios en el patrimonio Expresado en miles de colones, Costa Rica .....	68
1.6 Estado de flujo de efectivo.....	69
<b>ANEXO 3. Estadísticas del Sector Telecomunicaciones al primer semestre del 2018 .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO 4. Procesos de contratación 2018.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO 5. Procesos Judiciales .....</b>	<b>82</b>

## Introducción

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) N°7593, artículo 53, inciso k) y la Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N°9398, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) presenta el Informe anual de labores correspondiente al periodo 2018.

La Sutel fue creada mediante la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, que reformó la Ley N°7593 de la Aresep. Complementariamente la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, dictó el marco normativo que le permite al órgano regulador ejercer sus potestades y obligaciones.

La Superintendencia<sup>3</sup> es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Aresep, que tiene como función<sup>4</sup> regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, en un mercado en competencia que se regula para garantizar y proteger los derechos de los habitantes a acceder a servicios de telecomunicaciones con calidad y a precios asequibles.

---

<sup>1</sup> Ley N°8660 del 08 de agosto de 2008, publicada en el Alcance 31 de La Gaceta N°156 del 13 de agosto de 2008.

<sup>2</sup> Ley N°8642 del 14 de mayo de 2008, publicada en La Gaceta N°125 del 30 de junio de 2008.

<sup>3</sup> Ver detalle en el Artículo 59 de la Ley N°7593 y sus reformas.

<sup>4</sup> Ver detalles en Artículos 60 y 73 de la Ley N°7593 y sus reformas.

Para el cumplimiento de sus funciones la Sutel cuenta con independencia técnica, funcional y presupuestaria, cuyo gerenciamiento está a cargo de un órgano colegiado, denominado Consejo. Cuenta con personalidad jurídica instrumental propio para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), realizar su actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones, las cuales deben estar lineadas con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) y las políticas sectoriales.

El Consejo de la Sutel para el periodo 2018 estaba integrado por tres miembros propietarios y uno suplente, a saber: MSc. Hannia Vega Barrantes (presidenta), Ing. Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez (vicepresidente) e Ing. Gilbert Camacho Mora<sup>5</sup> (Miembro Propietario) y Jaime Herrera Santiesteban (Miembro suplente).

La Ley General de Telecomunicaciones y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos le imponen a la Sutel cumplir con cinco principales funciones, entre las que destacan:

- 1. Autoridad sectorial de competencia:** para promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar la disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles.

---

<sup>5</sup> El Sr. Camacho Mora fue reelecto mediante concurso público y ratificado por la Asamblea Legislativa para su segundo periodo (2018-2023) como miembro propietario del Consejo, según oficio AL-DSDI-OFI-0243-2018 de fecha 30 de abril del 2018 (NI-04449-2018)

2. **Defensor de los derechos de los usuarios:** para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones.
3. **Regulador del espectro radioeléctrico:** para asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico y demás recursos escasos, así para para rendir informes técnicos y asesoría al Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt).
4. **Servicio y acceso universal:** para fortalecer los mecanismos de universalidad y solidaridad de las telecomunicaciones, garantizando el acceso a los habitantes que lo requieran, mediante la administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) en apego al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2018-2023.
5. **Regulador de precios, tarifas y calidad:** para velar que haya disponibilidad de servicios de telecomunicaciones con calidad y a precios asequibles. Incentivar la inversión en el sector, con la aplicación de la normativa mediante principios de transparencia, no discriminación, equidad, seguridad jurídica y que no se fomente el establecimiento de tributos, procurando que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.

A partir de la declaratoria de competencia efectiva de varios mercados, la Sutel inició un proceso de seguimiento y monitoreo de su evolución del mercado, así como de sus efectos, principalmente en la promoción de la competencia y del beneficio al usuario final. Se trata de un nuevo enfoque de la regulación, donde la Sutel debe ser vigilante, exigente y garante de que se provea con transparencia la información al usuario final para que elija el servicio acorde a sus necesidades y presupuesto.

En esta línea, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), acoge una propuesta de plan de trabajo presentada por la Presidencia del Consejo; M.Sc. Hannia Vega Barrantes, denominada “Afinemos el Lápiz 3.0”, que plantea 5 ejes estratégicos de trabajo institucional, a saber: Usuarios, Infraestructura, Competencia, Acceso universal e Innovación, que han sido incorporados a los lineamientos institucionales definidos en el PEI.

Dichos ejes estratégicos, en adelante conforman los pilares de la Agenda Regulatoria Institucional, implementándose un proyecto piloto en el 2018 y una Agenda Regulatoria a definir en el año 2019<sup>6</sup>.

La Agenda Regulatoria (AR) es una guía de acciones para el mercado sobre la manera como la SUTEL responde a las prioridades y dinámica del sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, de ahí que su proceso de construcción debe promover la participación de los diferentes grupos de interés para

---

<sup>6</sup> Metodologías para la elaboración de la Agenda Regulatoria aprobadas mediante Acuerdo 004-074-2018, de sesión ordinaria N° 074-2019 celebrada el 13 de noviembre de 2018.

propiciar un mercado competitivo en el que se garanticen los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios.

Para el año 2018 la AR, se configuró como un plan piloto que permitió unificar los instrumentos de planificación institucional con las necesidades del mercado. En adelante se presenta los resultados obtenidos en el cumplimiento del POI 2018 y los esfuerzos institucionales de cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 y sus objetivos estratégicos y del plan piloto de AR.



## I PARTE

### Marco Estratégico Institucional

#### 1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 es la guía para la planificación de la Sutel cada año. Dicho Plan se conceptualiza sobre los siguientes fundamentos:

**a) Misión:**

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

**b) Visión:**

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

**c) Valores:** los siguientes valores deben guiar las actuaciones de la Sutel, en el cumplimiento de la misión y visión institucionales:

- Valores institucionales: excelencia, compromiso, transparencia, sinergia, imparcialidad e innovación
- Valores personales: responsabilidad, respeto y lealtad

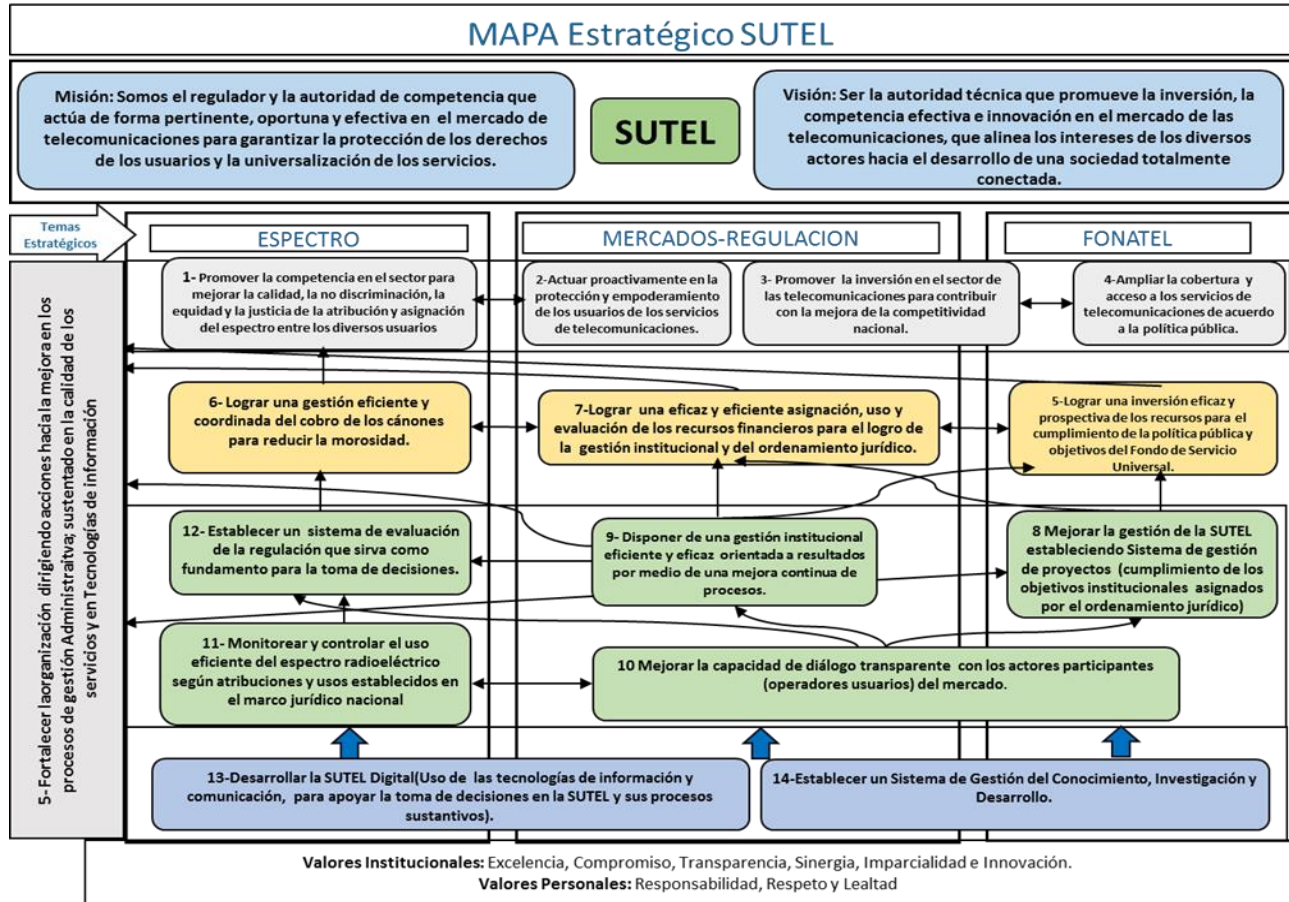
**d) Objetivos estratégicos:** el PEI 2016-2020, define cinco objetivos estratégicos a llevar a cabo para apoyar la consecución de las acciones e iniciativas que conformarán la estrategia de la Sutel, los cuales son:

- **Objetivo Estratégico 1:** *Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.*
- **Objetivo Estratégico 2.** *Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.*
- **Objetivo Estratégico 3.** *Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.*
- **Objetivo Estratégico 4.** *Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública.*
- **Objetivo Estratégico 5.** *Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, contratación y financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.*

En la siguiente figura se muestran las relaciones de causa-efecto entre los objetivos estratégicos y las estrategias para su logro:

**Figura 1. Mapa estratégico de la Sutel**

**Periodo 2016-2020**



Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

## 2. Plan Operativo Institucional (POI) 2018

A partir del PEI 2016-2020, se definen los objetivos del Plan Operativo Institucional (POI) como instrumento de planificación y ejecución para el cumplimiento de las obligaciones institucionales. Para el periodo de este informe el POI<sup>7</sup>, sufrió tres modificaciones, que luego de un proceso de revisión y reorganización, culminó en un total de 15 proyectos<sup>8</sup> con un costo ajustado a la baja con respecto de lo planificado anteriormente, que alcanzó los ¢554.951.720,00, sin afectar el monto total.

Los resultados obtenidos al cierre del periodo, para el cumplimiento del POI 2018, reflejan los esfuerzos institucionales por cumplir las metas del PEI 2016-2020 y se enfocan en los siguientes objetivos estratégicos:

- Promover la competencia
- Proteger y empoderar a los usuarios de las telecomunicaciones
- Promover la inversión para mejorar la competitividad
- Ampliar la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones y
- Fortalecer la organización para la gestión interna

En concordancia con lo anterior, cabe mencionar que el POI 2018 dio énfasis en la ejecución de proyectos para la consecución de los objetivos en el área sustantiva (un

---

<sup>7</sup> El POI 2018 fue aprobado por el Consejo de SUTEL, mediante acuerdo 009-015-2018 del 21 de marzo de 2018 y por la Junta Directiva de la Aresep, mediante acuerdo 09-24-2018 del 17 de abril de 2018.

<sup>8</sup> La propuesta del POI que se sometió a revisión para el periodo 2018, originalmente aprobada por el Consejo de la Sutel, mediante el acuerdo 005-064-2017 del 11 de setiembre de 2017 y la Junta Directiva de la Aresep, mediante acuerdo 07-52-2017 del 26 de setiembre de 2017, contenía un total de 8 proyectos con un costo que ascendía a ¢745.9 millones, que serían financiados a través de las tres fuentes de financiamiento: Regulación, Espectro y Fonatel.

100% del presupuesto asignado a proyectos) y especialmente en lo relacionado con el acceso y servicio universal, que concentra el 37.6% de los recursos del POI, con 4 metas.

En cuanto a las actividades de apoyo, que corresponden a fortalecer la organización con acciones en los procesos de gestión administrativa, conviene mencionar que dos de las metas establecidas están vinculadas a esfuerzos internos de la organización.

### 3. Agenda Regulatoria

El Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 001-002-2018 aprobó una propuesta de plan de trabajo denominada “Afinemos el Lápiz 3.0”. En dicho documento se plantean 5 ejes estratégicos de trabajo institucional, a saber:

a) Usuarios:

Mejorar la calidad y los espacios de interacción que están dirigidos a los usuarios de los servicios de la Sutel, sean estos los consumidores; los proveedores y operadores de telecomunicaciones, la Rectoría, la JD Aresep y otros.

b) Infraestructura:

Priorizar la tarea y liderar técnicamente las soluciones para que el país cuente con la infraestructura óptima, y con ello los operadores amplíen el acceso, cobertura, calidad y servicios de alta velocidad y los consumidores obtengan mayor diversidad de ofertas comerciales. Especial atención se encuentra en el régimen de Acceso, Uso e

Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y la promoción de uso compartido de infraestructura, la atracción de inversión por medio del despliegue redes

c) Competencia:

Trabajar en los procesos (internos y externos) y asumir en forma transparente y participativa el cumplimiento de los requisitos obligatorios del país en materia de regulación económica y competencia, de manera tal que se generen las propuestas para que la SUTEL cuente con la estructura formal que potencie su rol de Autoridad sectorial de competencia y con ello cumpla de forma oportuna con el nuevo modelo.

d) Acceso de servicio universal

Consolidar y evolucionar el FIDEICOMISO (s), así como mejorar su ejecución.

Estos 5 ejes conformarán los pilares de la Agenda Regulatoria Institucional, con un piloto en el 2018 y una Agenda Regulatoria a definir en el año 2019, luego de un proceso participativo con los actores del mercado para la definición de las metodologías a seguir y la priorización para el 2018.

Este proceso finalizó con el envío del acuerdo 009-015-2018 del 21 de marzo de 2018 del Consejo de la Sutel que contenía las modificaciones al Plan Operativo 2018. Posteriormente, la Junta Directiva de la Aresep lo aprobó mediante acuerdo 09-24-2018 del 17 de abril de 2018.

#### 4. Fuente de financiamiento

La Sutel cuenta con tres fuentes de financiamiento:

- a) El Canon de regulación de las telecomunicaciones
- b) El Canon de reserva del espectro radioeléctrico y
- c) La Contribución parafiscal del Fonatel.

Cada fuente de financiamiento tiene plazos diferentes para el proceso de formulación, aprobación y recepción de los ingresos, lo que le suma una complejidad adicional, tal y como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 2. Esquema de financiamiento vs normas de planificación**



Fuente: Idem

#### **4.1 Canon de regulación de las telecomunicaciones**

El ejercicio de la gestión administrativa, la fiscalización y administración del espectro, la regulación de la competencia, la atención directa a las quejas de los usuarios y la administración del fondo solidario son un reto para la institución.

Para la aprobación del Canon de regulación de las telecomunicaciones se debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para la aprobación de los proyectos de cánones de la Aresep y la Sutel y presentarse ante la Contraloría General de la República (CGR) para su aprobación, de conformidad con el artículo 82, inciso c) de la Ley de la Aresep N°7593 y sus reformas.

Cabe señalar que el proyecto de canon se presenta para el año siguiente, en la primera quincena del mes de abril de cada año y debe considerarse un periodo de audiencia pública que garantice la participación de la ciudadanía y los regulados. Este canon es recaudado por la Sutel.

#### **4.2 Canon para la reserva del espectro radioeléctrico**

Los artículos 60 y 73 de la Ley de Aresep y sus reformas, establecen las obligaciones fundamentales de la Sutel y las funciones del Consejo; por tanto, le corresponde al órgano regulador administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.



La Sutel también debe velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, además de ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios.

Asimismo, el órgano regulador debe realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

Así las cosas, el Canon de reserva del espectro radioeléctrico se fundamenta en el artículo 63 de la Ley General de Telecomunicaciones, el cual establece que:

*“Los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán cancelar, anualmente, un canon de reserva del espectro radioeléctrico”* y en este mismo artículo se indica que *“en octubre de cada año, el Poder Ejecutivo debe ajustar el presente canon, vía decreto ejecutivo, realizando de previo el procedimiento participativo de consulta señalado por esta Ley”*. Finalmente, este canon es recaudado por el Ministerio de Hacienda y trasladado a la Sutel.

### **4.3 Contribución especial parafiscal**

La Contribución especial parafiscal al Fonatel es un aporte que realizan los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de

servicios de telecomunicaciones disponibles al público, para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad de las telecomunicaciones, definidos en el Artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones, y se justifica en el beneficio individualizable que para los operadores y proveedores representa la maximización del uso de las redes de telecomunicaciones.

La Sutel debe fijar la contribución anualmente entre el 1,5% y el 3% de los ingresos brutos de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo.

En la práctica la estimación se incorpora en el presupuesto ordinario que se presenta a la CGR a más tardar el 30 de setiembre de cada año. El pago se realiza en cuatro tractos (marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año), con base en una declaración jurada que cada contribuyente debe realizar de los ingresos brutos directos obtenidos en el año calendario anterior (art. 39, LGT).

El plazo para presentar la declaración jurada vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Su cobro corresponde al Ministerio de Hacienda.

## 5. Gestión para el cumplimiento del POI 2018

Como resultado de la gestión institucional en cumplimiento del POI 2018 se alcanzó el 88% de las 36 metas propuestas para el 2018. En términos financieros se pagaron ¢2.132.117.221, lo que equivale al 89% de lo programado.

### 5.1 Presupuesto del POI por fuente de financiamiento

En esta sección se presenta una tabla resumen del presupuesto por fuente de financiamiento (Regulación, Espectro y Fonatel) y las modificaciones al POI 2018.

**Tabla 1. Presupuesto del Plan Operativo Institucional 2018**  
**Todas las fuentes de financiamiento**

Financiamiento	Planeado			Modificado	
	Presupuesto total aprobado 2018	Presupuesto POI 2018	# proyectos	Presupuesto POI después de cambios	# proyectos
Regulación	8,618,064,373.0	454,200,000.0	5	219,800,000.0	7
Espectro	2,735,122,773.0	126,732,900.0	1	126,732,900.0	1
Fonatel <sup>9</sup>	1,286,606,370.0	165,000,000.0	2	208,418,820.0	4
Comunes	NA	NA	NA	Recursos propios	3
<b>Total</b>	<b>¢12,639,793,516.0</b>	<b>¢745,932,900.0</b>	<b>8</b>	<b>554,951,720.0</b>	<b>15</b>

Fuente: Idem

<sup>9</sup> En el caso del Fonatel se utiliza de referencia el presupuesto sin las transferencias al Fideicomiso.

Los 15 proyectos del POI fueron asignados por unidad ejecutora de la siguiente manera:

- Siete proyectos financiados con el Canon de regulación de las telecomunicaciones, asignados a: dos (2) Dirección General de Mercados (DGM), dos (2) Dirección General de Calidad (DGC), uno (1) Dirección General Operaciones, específicamente en la Unidad de Tecnologías de información (TI), dos (2) Consejo, específicamente en la Unidad Jurídica (UJ) y Asesores.
- Cuatro proyectos (4) financiados con la tasa parafiscal del Fonatel.
- Un proyecto (1) financiado por el Canon de espectro radioeléctrico.
- Tres proyectos (3) comunes a toda la institución financiados con las tres fuentes de financiamiento.
- **Ejecución de los proyectos POI por Objetivos Estratégicos y cumplimiento de la Agenda Regulatoria**

El avance en la ejecución de las metas de los proyectos POI 2018 es de 94%, incrementándose en un 27% respecto a la ejecución del 2017, que fue de un 67%. Es importante subrayar que las acciones emprendidas en materia de planificación y el impulso a la Agenda Regulatoria por parte del Consejo, dio como resultado una mejora sustancial en el porcentaje de desempeño con respecto a años anteriores.

En la siguiente tabla se muestra la ejecución anual por proyecto, según el presupuesto pagado con relación a la meta planeada en el POI en relación con el objetivo estratégico.

**Tabla 2. Metas y presupuesto asignado a proyectos  
por Objetivo Estratégico**

# OE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Planeado en el POI			Ejecutado		
		Cantidad de metas	Monto planeado	% del total del presupuesto POI	% meta I semestre	% meta II semestre	Presupuesto pagado
1	Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.	3	171 532 900,00	31,0%	70%	100%	143 870 000,00
2	Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	5	175 000 000,00	31,5%	53%	100%	174 988 640,00
3	Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.	1	-	0,0%	15%	28%	-
4	Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.	4	208 418 820,00	37,6%	67%	94%	129 709 600,00
5	Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.	2	-	0,0%	31%	100%	-
<b>Total :</b>		<b>15</b>	<b>€ 554 951 720,00</b>	<b>100%</b>	<b>54%</b>	<b>94%</b>	<b>€ 448 568 240,00</b>

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

De la tabla anterior, se puede identificar que desde el punto de vista de ejecución presupuestaria en el periodo de 2018 se logró un 81% o, es decir, que del total del presupuesto asignado para la ejecución de proyectos POI se pagaron €448,568,240.0 al finalizar el año.

Ahora bien, si analizamos la gestión de los proyectos desde la perspectiva del grado de avance, encontramos que de los 15 proyectos incluidos en el POI 2018, 13 presentan un avance de acuerdo con lo programado (es decir, mayor al 80%), 1 proyecto tiene “riesgo de incumplimiento” (menor al 79%) y 1 proyecto tiene un avance con riesgo de incumplimiento (menor al 50%). Para conocer mayor detalle de estos hallazgos, se presenta la siguiente tabla:

**Tabla 3. Evaluación del avance de las metas por dirección al 31 de diciembre de 2018**

Dirección	Cantidad de proyectos en POI 2018	GRADO DE AVANCE		
		de acuerdo con lo programado	Con riesgo de incumplimiento	Atraso crítico
		+80%	51-79%	0-50%
Mercados	2	2		
Calidad	3	3		
Fonatel	4	3	1	
Operaciones	3	2		1
Institucionales	3	3		
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

Con el fin de conocer el efecto de la gestión del año 2018, seguidamente se presenta un análisis del avance por objetivo estratégico:

**Objetivo estratégico 1:** Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.

Al 31 de diciembre de 2018, se ejecutó el 100% de las metas formuladas para este objetivo, el cual está compuesto de 3 metas: un proyecto institucional, un proyecto de la Dirección General de Mercados y un proyecto de la Dirección General de Calidad en materia de espectro radioeléctrico; con un presupuesto planeado de ¢171,532,900.0.

De los ¢171,000,000.0 presupuestados, al 31 de diciembre, se pagaron ¢143,870,000.0, lo que representa una ejecución del 84% de los recursos asignados. La diferencia se debe a:

1.- La adjudicación del proyecto sobre SIGITEL se utilizaron menos recursos que los estimados inicialmente en el estudio de mercado. Los recursos utilizados fueron ¢24,430,000.0 menos que los recursos programados, es decir, que se utilizó solo el 45% de los recursos previstos.

2.- En espectro radioeléctrico, la reserva se realizó en colones en el mes de junio de 2018, momento en que el dólar estaba en su punto más volátil por la totalidad del monto del proyecto, posteriormente se pagó en noviembre y de acuerdo con las órdenes del pago del ERP el tipo de cambio registrado fue ¢598.69.

Seguidamente la tabla 4 presenta el resumen del objetivo Estratégico 1

**Tabla 4. Detalle de metas y proyectos**  
**Objetivo Estratégico 1**

TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2018				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	I semestre	II semestre	Etapas del proyecto	Planeado	Ejecutado presupuestario	
Infra estructura	CP032 018	Verificación del Plan de Desarrollo de Red (PDR)	Informe presentado	100%	100%	Cierre	Recursos propios	-	Institucional
Usuarios	MP032 018	Plataforma digital para la consulta de los usuarios de indicadores del sector de telecomunicaciones (SIGITEL)	Desarrollo de la herramienta	45%	100%	Finalizada fase 2 (proyecto plurianual)	44 800 000	20 370 000	DGM
Infra estructura	EP032 018	Fomentar el uso eficiente del espectro como catalizador para la promoción de la competencia y la diversidad y calidad de los servicios.	Estudios del proceso licitatorio de banda angosta	64%	100%	Cierre	126 732 900	123 500 000	ESPECTRO
<b>TOTAL:</b>				<b>70%</b>	<b>100%</b>		<b>€ 171 532 900,00</b>	<b>€ 143 870 000,00</b>	

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

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

Al 31 de diciembre de 2018, estaban ejecutadas el 100% de las metas formuladas para este objetivo, el cual está compuesto de 5 metas: 1 una a cargo de la Dirección General de Mercados, 2 institucionales y 2 de la Dirección General de Calidad. El presupuesto planeado fue de €175,000,000.0.

De los €175,000,000.0 presupuestados, al 31 de diciembre de 2018, se pagaron €174,988,640.0; lo que representa un 99% de ejecución presupuestaria.



Seguidamente la tabla 5 presenta el resumen del objetivo Estratégico 2

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

TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2018				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	I semestre	II semestre	Etapa del proyecto	Planeado	Ejecutado presupuestario	
Usuarios	MP022 018	Campaña de educación sobre la herramienta "Mi Comparador" como insumo para la decisión de contratación de servicios de telecomunicaciones	Implementación de la campaña. (año 1 de 2).	70%	100%	En ejecución (finalizada la fase 1, proyecto plurianual)	175 000 000	174 988 640	DGM
Usuarios	CP022 018	Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel	Fase 1: distribución de la documentación según tema o norma de estudio.	15%	100%	Finalizada la etapa 1 (proyecto plurianual)	Recursos propios	-	Unidad Jurídica
Usuarios	QP022 018	Atención de posiciones sobre la audiencia del proyecto de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final	Presentación del Reglamento al Consejo	85%	100%	Cierre	Recursos propios	-	DGC
Usuarios	QP032 018	Sistema WEB de comparación y análisis de registros detallados de Telecomunicaciones	Desarrollo de la herramienta	25%	100%	En ejecución de Fase II (proyecto plurianual)	Recursos propios	-	DGC
Innovación	CP012 018	Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria. Fase 1: Diseño de la Agenda.	Metodología, Agenda 2019 y presentación de resultados 2018	68%	100%	Finalizó fase 1 (proyecto plurianual).	Recursos propios	-	Institucional
<b>TOTAL:</b>				<b>53%</b>	<b>100%</b>		<b>€ 175 000 000,00</b>	<b>€ 174 988 640,00</b>	

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

**Objetivo estratégico 3:** Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.

Este objetivo está asociado al proyecto plurianual sobre la Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.

Al 31 de diciembre de 2018 se ejecutó un 28% de la meta formulada para este objetivo, el cual está compuesto de 1 meta, asignada a la Unidad de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Operaciones. Como parte de las modificaciones al POI 2018, los recursos asignados para 2018 se trasladaron para 2019. En este proyecto se logró concretar los términos de referencia del cartel e iniciar el proceso de concurso público, el 20 de diciembre de 2018, sin llegarse a concluir el proceso, principalmente por limitaciones en el recurso humano, consultas internas y ajustes en el cartel. Se registró un avance del 28%

Seguidamente la tabla 6 presenta el resumen del objetivo Estratégico 3

**Tabla 6. Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 3**

TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2018				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	I semestre	II semestre	Etapas del proyecto	Planeado	Ejecutado presupuestario	
Usuarios	TP012 018	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.	1. Licitación de la plataforma adjudicada 2. Procesos preparatorios levantados (accesibilidad, firma digital y notificación) 3. Proceso de contratación para expediente electrónico y confidencialidad de la información.	15%	28%	En gestión de adquisiciones (publicación términos de referencia)	Recursos propios	-	TI-DGO
<b>TOTAL:</b>				15%	28%		₡ -	₡ -	

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

El proyecto “Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales”, tiene como meta para el año1; realizar el proceso de licitación pública. Según información de la Unidad de Tecnologías de la DGO, al cierre del 2018, apenas se contaba con la definición de los términos de referencia del cartel y el inicio del concurso público, que corresponde a un avance del 28%, según la metodología de evaluación de proyectos.

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

Al 31 de diciembre de 2018 estaban ejecutadas en promedio el 94% de las metas formuladas para este objetivo, el cual está compuesto de 4 metas a cargo de la Dirección General del Fonatel. El presupuesto planeado fue de ¢208,418,120.0.

De los ¢208,418,120.0 presupuestados, al 31 de diciembre de 2018, se ejecutaron ¢129,709,600.0, lo que equivale a un 62%. De la diferencia, ¢78,083,820.0 provienen del proyecto FP032018 que era el dinero destinado a la pauta publicitaria que no se efectuó el año anterior. Seguidamente la tabla 7 presenta el resumen del objetivo Estratégico 4

**Tabla 7. Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 4**

TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2018				Cumplimiento sobre los recursos		ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	I semestre	II semestre	Etapas del proyecto	Planeado	Ejecutado presupuestario	
Acceso Universal	FP012 017	Desarrollo de instrumentos metodológicos para la conformación y gestión de la canasta de servicio universal de telecomunicaciones en Costa Rica.	Validación de la canasta y la metodología.	68%	100%	Cierre	70 900 000	70 900 000	DGF
Acceso Universal	FP022 018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL	Plan para la captura, análisis y generación de resultados (elaboración y ejecución)	80%	100%	Cierre de fase 2, proyecto plurianual que culmina en 2019	53 000 000	52 374 600	DGF
No aplica.	FP032 018	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	Focus Group y desarrollo de la campaña	70%	75%	En ejecución	84 518 820	6 435 000	DGF
Acceso Universal	FP012 018	Continuidad de los Programas y Proyectos por medio de la Selección de Banco para la constitución de un nuevo Fideicomiso como instrumento para la gestión de los proyectos y programas que se ejecuten con los recursos de FONATEL.	Cartel para la contratación del banco fiduciario.	50%	100%	Términos de referencia presentados (meta 2018)	Recursos propios		Comisión nombrada por el Consejo
<b>TOTAL:</b>				<b>67%</b>	<b>94%</b>		<b>¢ 208 418 820,00</b>	<b>¢ 129 709 600,00</b>	

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

**Objetivo estratégico 5:** Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión

documental, contratación y financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.

Al 31 de diciembre de 2018, estaban ejecutadas el 100% de las metas formuladas para este objetivo, el cual está compuesto de 2 metas a cargo de la Dirección General de Operaciones; en este caso el proyecto se financia con recursos propios, por lo que no se asignó presupuesto adicional para el 2018.

Seguidamente la tabla 8 presenta el resumen del objetivo Estratégico 5

**Tabla 8. Detalle de metas y proyectos  
Objetivo Estratégico 5**

TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 31 de diciembre de 2018				Cumplimiento sobre los recursos		ÁREA RESPONSABLE
			Planeado	I semestre	II semestre	Etapas del proyecto	Planeado	Ejecutado presupuestario	
Innovación	OP012 018	Banco de proyectos SUTEL (gestión del portafolio de proyectos)	Términos de referencia presentados.	31%	100%	Finalizada la meta 2018 (proyecto plurianual)	Recursos propios	-	DGO
Innovación	OP022 018	Análisis de reformas al RAS y RIOF (Realizar los estudios correspondientes para proponer las reformas al RAS y al RIOF de acuerdo a las necesidades de SUTEL).	Propuesta de cambio al RIOF presentada al Consejo	30%	100%	Finalizada la meta 2018 (proyecto plurianual)	Recursos propios	-	Institucional
<b>TOTAL:</b>				<b>31%</b>	<b>100%</b>		₡ -	₡ -	

Fuente: Informe sobre el avance de proyectos Plan Operativo Institucional (POI) 2018. Aprobado por acuerdo 009-006-2019 de sesión ordinaria 006-2019 de fecha 30 de enero de 2019.

## II PARTE

### Gestión Institucional

#### 1. Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

El Consejo es el jerarca superior de la organización y le corresponde tomar las decisiones en última instancia, salvo los recursos que se presenten contra las resoluciones que dicte el órgano regulador en temas de: tarifas, cánones, tasas y contribuciones, materia laboral (creación de plazas, esquemas de remuneración, obligaciones y derechos de los funcionarios), materia de reserva de ley que corresponde resolver a la Junta Directiva de la Aresep.

El periodo 2018 estuvo marcado por el esfuerzo de definir una Agenda Regulatoria Piloto que articulara e impulsara el cumplimiento de los objetivos estratégicos y los proyectos del Plan Operativo Institucional. Es por ello, que los miembros del Consejo asumieron el liderazgo de proyectos los siguientes proyectos:

- *Plan de Desarrollo de la Red (PDR)*. Se trata de la asesoría técnica que Sutel está obligada a dar -por ley- al Poder Ejecutivo en el Proceso de recepción y aceptación de las obligaciones de los Contratos de Concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, suscritos entre la Administración Concedente –Poder Ejecutivo- y las empresas Telefónica de Costa Rica TC S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A; en especial de cobertura y calidad de la red en los distritos comprendidos en el Plan de Desarrollo de la Red (Roll Out Plan), según la modificación a los contratos refrendada mediante oficio N° 08108 del 10 de junio

del 2015 de redes. Proyecto que involucra esfuerzos de varias dependencias y está alineado con el objetivo estratégico 1. Cumplimiento de la meta en 100%.

- *Desarrollo de la metodología y procedimiento para definir la Agenda Regulatoria.* Este proyecto permitió en su primera fase; identificar la lista de proyectos y prioridades institucionales y definió la Metodología y procedimiento de gestión y consulta de la Agenda Regulatoria Sutel 2019, mediante un proceso abierto de consulta con la industria. Proyecto que involucra esfuerzos de toda la institución y está alineado con el objetivo estratégico 2. Cumplimiento de la meta en 100%.
- *Digesto de normas y jurisprudencia administrativa de la Sutel.* Se trata de un proceso de sistematización y ordenamiento de normativa y jurisprudencia, denominado. Proyecto plurianual que involucra esfuerzos de varias dependencias y está liderado por la Unidad Jurídica. Además, está alineado con el objetivo estratégico 2. Cumplimiento de la meta en 100%.
- *Análisis Reforma al RAS y RIOF.* Este fue un proceso participativo de análisis interno al Reglamento interno de organización y funciones (RIOF) y el Reglamento autónomo de las relaciones de servicio entre Aresep, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) con el propósito de impulsar los ajustes necesarios para el mejor desempeño de la Sutel. Proyecto plurianual, que involucra esfuerzos de toda la institución y está alineado con el objetivo estratégico 5.

Adicionalmente, los miembros del Consejo impulsaron procesos complejos que, por sus externalidades y participación de actores institucionales adicionales, se destacan:

- *Participación en el Proceso de adhesión de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de Competencia.* La Sutel como Autoridad Sectorial participa en: 1. Comité de Competencia de OCDE, 2. Comisión Interinstitucional de Competencia para el fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica y 3. Asesora y rinde criterio a COMEX en el proceso de negociación del “Reglamento Centroamericano de Competencia” en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE).
- *Firma de Convenios Interinstitucionales para la coordinación interinstitucional y cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021 (PNDT):* 1. Convenio de cooperación entre el Ministerio de Educación Pública (MEP) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para la implementación del proyecto #1: Reda educativa MEP del Programa 5 del Fondo Nacional de Telecomunicaciones denominado “Red de banda ancha solidaria, 2. Procedimiento para la definición de objetivos y metas del PNDT con cargo a Fonatel y definición del plan anual de programas y proyectos, en forma simultánea con la firma del Convenio para Coordinar el trabajo conjunto entre Micitt y Sutel y el Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el Instituto Mixto de Ayuda Social y la Superintendencia de Telecomunicaciones para el acceso e intercambio de información, 3. Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el acceso e intercambio de información con el fin de implementar los programas y



proyectos de la agenda de solidaridad digital incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones, 4. Convenio de Cooperación entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER), para la ejecución del Programa 4 de FONATEL denominado “Espacios Públicos Conectados”, y 5. convenio denominado “Convenio de Colaboración entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Sistema Nacional de Áreas de Conservación para la ejecución del Programa 4 de FONATEL denominado “Espacios Públicos Conectados” que beneficiará a las Áreas Silvestres Protegidas priorizadas con una red de banda ancha”.

- Trámite ante la Aresep y aprobación por parte de su Junta Directiva del “*Reglamento del Régimen de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad*” (RAUSUS).
- Trámite ante la Aresep de una propuesta del “*Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones*”, el cual recibió en el proceso de audiencia (Alcance 300 de La Gaceta número 236 del 13 de diciembre de 2017) arrojó la necesidad de replantear diversos temas se requiere la formulación de una nueva propuesta.
- Proyecto definición de *mercados relevantes*. Durante el año 2018, se concluyó en un 100% el proyecto POA asociado a la segunda etapa de revisión de los mercados relevantes iniciada en 2016, con lo cual ya han sido revisados todos los mercados que habían sido definidos en la RCS-307-2009.

Como resultado de dichos estudios, los mercados revisados durante el año 2018 fueron declarados en competencia, los siguientes: 1. Mercado mayorista de acceso y originación en una red móvil, 2. Mercado minorista de conectividad

empresarial, 3. Mercado mayorista de acceso y transporte de capacidad de salida internacional y 4. Mercado mayorista de líneas dedicadas.

- Participación en la *Comisión de infraestructura*, creada por el Poder Ejecutivo (Decreto Ejecutivo N°38366-MICITT de fecha 05 de mayo del 2014) con la representación del Ing. Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, miembro propietario del Consejo y el Ing. Juan Gabriel García, profesional de la DGM. Esta Comisión está liderada por el Viceministro de Telecomunicaciones y tiene como propósito abordar la problemática de la infraestructura para brindar los servicios de telecomunicaciones de manera interinstitucional.
- Participación en la *Comisión Mixta para la Implementación de la Televisión Digital Terrestre en Costa Rica*, a través de sus representantes: Ing. Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo, como Miembro titular y el Ing. Pedro Arce Villalobos, Ingeniero de la Dirección General de Calidad, como Miembro suplente. Según acuerdo 006-040-2018 de sesión ordinaria 040-2018 celebrada el 22 de junio de 2018.
- Se presentó<sup>10</sup> el *Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2017*, denominado: “La era de un usuario informado y decidido”.

En esta oportunidad se agregaron nuevos indicadores que contribuirán a un mejor análisis sobre la evolución de la industria de las telecomunicaciones en nuestro país. Destaca el índice de reducción de la brecha digital y la relación con los programas y proyectos con cargo a Fonatel, tal y como se muestra en la siguiente figura:

---

<sup>10</sup> Se presentó y publicado el 19 de junio de 2018.



Mayor detalle lo encontrará disponible en

[https://sutel.go.cr/sites/default/files/sutel\\_informe-estadisticas\\_2017\\_esp\\_0.pdf](https://sutel.go.cr/sites/default/files/sutel_informe-estadisticas_2017_esp_0.pdf)

- SUTEL Interactiva*. Se trata de la creación de una aplicación que toma en cuenta todas las herramientas que tiene a disposición la institución para que los usuarios se informen y adopten sus propias decisiones de consumo. En el siguiente enlace podrá encontrar un video sobre la funcionalidad de la aplicación SUTEL Interactiva: <https://www.youtube.com/watch?v=jDwiXMQ6MJJ>.



<http://sutelinteractiva.sutel.go.cr/>



## 2. Direcciones

Para el cumplimiento de todas sus obligaciones, el Consejo cuenta con una estructura administrativa del más alto nivel técnico y profesional a cargo de cuatro (4) Direcciones Generales: Dirección General de Operaciones, Dirección General de Calidad, Dirección General de Mercados y Dirección General de Fonatel.

Los planes que el jerarca de Sutel definió producto del alineamiento estratégico fueron sometidos a aprobación de la Autoridad Reguladora y en un esfuerzo de transparencia y comunicación oportuna, se remitió también la planificación operativa (o proyectos ordinarios) definidos en el artículo 2 del Decreto 37735-PLAN.

En adelante se presenta una reseña de las funciones que desempeña cada dirección y el resultado en la ejecución de los proyectos a su cargo, para el periodo 2018.

### 1.2 Dirección General de Operaciones (DGO)

Esta Dirección cuenta con las Unidades Administrativas de: Planificación, Presupuesto y Control Interno, Tecnologías de información, Recursos Humanos, Gestión Documental, Finanzas, Proveduría y Servicios Generales, las cuales realizan diversas funciones para el cumplimiento de las metas operativas, el control y administración de toda la gestión operativa de la institución.

Su aporte para el 2018 se concentró en brindar apoyo a las áreas sustantivas, realizar las funciones a su cargo y ejecutar proyectos tales como: Análisis de Reformas

RAS y RIOF y Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales.

Otras tareas que destacan son: Contabilidad de la Sutel de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) y la normativa emitida por la Dirección General de la Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda, emisión mensual de los estados financieros, la realización de la auditoría financiera externa a los estados financieros de Sutel y Fonatel, presentación y aprobación de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018<sup>11</sup>.

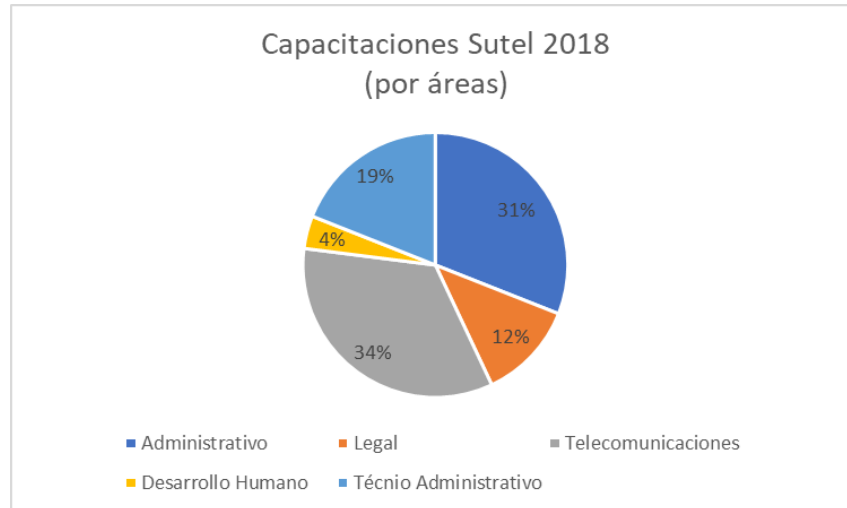
En este periodo también se realizó la Conciliación de bienes no concesionados de la propiedad planta y equipo y los activos intangibles de la Sutel a diciembre 2018 y se avanzó en los términos de referencia para la contratación del “Facturador del Canon de Regulación” que permitirá automatizar la generación de los comprobantes de cobro del canon de regulación.

En materia de gestión del recurso humano; la Sutel contó con 122 funcionarios nombrados en plaza a tiempo definido, 91 capacitación aprobadas, para un promedio de 74,5% de funcionarios que recibieron algún tipo de capacitación, según las áreas que se destacan en la siguiente figura:

---

<sup>11</sup> Aprobados mediante acuerdo Sutel 006-004-2019 del 23 de enero del 2019 y aprobación de la Junta Directiva de ARESEP del oficio 00667-SUTEL-SCS-2019 del 24 de enero de 2019.

**Figura 3.**  
**Cantidad de capacitación del año 2018**  
**(por áreas)**



Fuente: Dirección General de Operaciones, Unidad de Capacitación. Sutel 2018

Desde la Unidad Administrativa de Proveduría y Servicios generales se prestan servicios para proveer de bienes y servicios de acuerdo con la Ley de Contratación Administrativa y la normativa vigente. Además, se llevaron a cabo las evaluaciones operativas e inventarios de bodega y promovieron políticas y lineamientos en materia de Servicios Generales.

Esta unidad realizó 76 procesos de contratación, según el siguiente detalle:

- 63 contrataciones directas (5 expediente físico, 58 electrónicas)
- 1 licitación pública
- 12 licitaciones abreviadas.

En la siguiente Tabla se muestra el detalle de los procesos de contratación de tickets aéreos correspondientes a viajes de representación y capacitación realizados durante el año, por parte de los jefes y jefaturas institucionales. En el Anexo 4. se incluye el listado general de los procesos de contratación, del periodo en estudio.

**Tabla 4. Representaciones y capacitaciones realizadas por jefes institucionales, Directores Generales y Jefes de Unidades administrativas Periodo 2018**

<b>FUNCIÓNARIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE CAPACITACIÓN/REPRESENTACIÓN</b>	<b>LUGAR DESTINO</b>	<b>COSTOS CON CARGO</b>
MANUEL EMILIO RUIZ	Miembro Consejo	10th Red de Reguladores Económicos NER y la XVIII sesión del Comité de política Regulatoria RPC	PARIS	SUTEL
HANNIA VEGA	Miembro Consejo	"18° Simposio Mundial para Reguladores CGR", a celebrarse en la ciudad de Ginebra, Suiza, del 09 al 12 de julio del 2018.	SUIZA	SUTEL
MANUEL EMILIO RUIZ	Miembro Consejo	Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, que se realizará en la Ciudad de Varadero, Cuba, del 11 al 15 de junio del 2018.	CUBA	SUTEL
GLENN FALLAS	Director General Calidad	"The 5th Annual Latin Americas Spectrum Management Conference",	ARGENTINA	SUTEL
GILBERT CAMACHO	Miembro Consejo	"FUTURECOM 2018",	BRASIL	SUTEL
HANNIA VEGA	Miembro Consejo	Foro Internacional de Reguladores (IFR), y la 49° Conferencia Anual de la IIC	MÉXICO	SUTEL
HANNIA VEGA	Miembro Consejo	Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia y Foro Iberoamericano y Encuentro Regional de Competencia.	ARGENTINA	SUTEL
GILBERT CAMACHO	Miembro Consejo	Working Party No. 2/ No.3 Wed, Competition Committee and Global Forum.	PARIS	SUTEL
GILBERT CAMACHO	Miembro Consejo	"Hacia un entorno de regulación colaborativa entre las regiones europea y latinoamericana frente al cambio digital",	PERÚ	SUTEL
HUMBERTO PINEDA	Director General FONATEL	"América Accesible V TIC para TODOS"	JAMAICA	SUTEL

Fuente: Dirección General de Operaciones, Unidad de Proveeduría. Sutel 2018.

### 1.3 Dirección General de Calidad (DGC)

Esta Dirección está integrada por 45 funcionarios que integran la Unidad de Calidad de Redes y la Unidad de Espectro Radioeléctrico. 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 también 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.

Además, le corresponde la planificación, monitoreo y desarrollo de estudios de uso eficiente y asignación del espectro radioeléctrico. Para los concesionarios del espectro: dirime conflictos de interferencia, monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo, desarrolla estudios para asignación de frecuencias en materia de concursos públicos de concesiones y planifica el uso futuro del espectro.

Su aporte para el 2018 se concentró en realizar las funciones a su cargo y ejecutar proyectos tales como: Evaluación del Plan de Desarrollo de Red , atención a oposiciones en la audiencia del proyecto de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, sistema WEB de comparación y análisis de Registros , Encuesta Percepción de Calidad (resultados publicados en el enlace <https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/usuarios-califican-los-operadores-de-los-servicios-de>) y la ampliación del proyecto Plataforma de Registro de Numeraciones prepago.

Se ejecutaron otras funciones que permitieron concluir proceso como: una campaña en medios de comunicación para el empoderamiento del usuario, la publicación mensual del Monitoreo de Calidad de Servicio.



En materia de espectro radioeléctrico se realizan tareas operativas para la gestión, administración y control del espectro radioeléctrico que permiten dar la asesoría de ley al Poder Ejecutivo, para ello se complementa el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro y se realizó los estudios mediante acuerdo 008-011-2018, del Consejo referente a los estudios de valoración de espectro.

#### **1.4 Dirección General de Mercados (DGM)**

Esta Dirección cuenta con 26 colaboradores distribuidos en 4 grandes áreas o macroprocesos: Acceso al Mercado, Análisis Económico, Regulación Económica y Competencia. Cada uno ellos ejecutan un grupo específico de tareas asignadas mediante el RIOF.

Su aporte para el 2018 se concentró en realizar las funciones a su cargo y ejecutar proyectos y funciones, tales como: Autorizaciones, prórrogas de títulos habilitantes, ampliaciones y ceses (se simplificó el procedimiento), se avanzó en la implementación del Sistema de Información Georreferenciada de Infraestructura y se analizan las oposiciones en segunda audiencia del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes internas de telecomunicaciones.

Se avanzó en el *Sistema General de Indicadores de Telecomunicaciones* (SIGITEL), se desarrolló en conjunto con el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), el Módulo de Tecnologías de Información y Comunicaciones que se aplicará en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) para el año 2019 (se contará con información actualizada en forma nacional y regional, cada seis meses, sobre indicadores

estadísticos relacionados al acceso y uso de las tecnologías de información, tanto a nivel de personas como de viviendas).

Se elaboró el informe Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2017, que reúne a toda la industria de Telecomunicaciones, en esta oportunidad participaron alrededor de 233 personas, entre ellas operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, instituciones públicas, sector académico, y usuarios. Este reporte anual refleja la evolución de las telecomunicaciones, que despierta el mayor interés, pues tuvo una amplia cobertura por parte de los diferentes medios de comunicación<sup>12</sup>, lo que garantiza una mayor divulgación y acceso a la población en general.

Y en materia de mercados relevantes, se concluyó el proyecto con la emisión de las resoluciones:

- RCS-040-2018 sobre el mercado mayorista de acceso y originación en una red móvil. Mercado declarado en competencia.
- RCS-266-2018 sobre el mercado minorista de conectividad empresarial. Mercado declarado en competencia
- RCS-297-2018 sobre el mercado mayorista de acceso y transporte de capacidad de salida internacional. Mercado declarado en competencia

---

<sup>12</sup> La Conferencia de prensa provocó 146 noticias en diferentes medios de comunicación (44% en medios digitales, 27% en prensa escrita, 14% en televisión, 10% en radio y un 5% en revistas), con un valor equivalente a \$572 245 de publicity.

- RCS-339-2018 correspondiente al servicio mayorista de líneas dedicadas.  
Mercado declarado en competencia

Además, avanzó en el *Estudio de mercado de condominios*: que tiene como fin; determinar si existen o no barreras al ingreso de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en las redes internas de telecomunicaciones en los condominios horizontales y verticales, edificios de apartamentos y residenciales cerrados en la región de planificación central.

Se culminó el proyecto; “Mi comparador” el cual es una herramienta de información dirigida a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, que tiene como objetivo brindar información acerca de la oferta comercial de los operadores para comparar servicios y que estos de manera informada puedan decidir sobre la mejor opción del mercado. Además, al reportar los operadores la información sobre su oferta comercial, la Sutel puede disponer de información amplia y suficiente para evaluar y darle seguimiento al comportamiento y tendencia del mercado de los servicios fijos y móviles dirigidos a los usuarios finales.

Esta herramienta estuvo acompañada de una campaña publicitaria, que tuvo como objetivo principal dar a conocer y promover su uso entre la mayor parte de la población usuaria de los servicios de telecomunicaciones<sup>13</sup>. Es un proyecto plurianual que culmina en el 2019. La meta del proyecto era la ejecución del año 1 de la campaña de educación, la cual se concluyó en un 100%. Vinculara a Sutel interactiva y la web.

---

<sup>13</sup> Se reportó un promedio de 292 usuarios activos diarios durante la campaña.

## 1.5 Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (DGF)

Esta Dirección cuenta con 7 funcionarios y 2 contrataciones por servicios especiales, su estructura organizacional cuenta con una Unidad con una jefatura y personal profesional a su cargo. El equipo trabaja en el cumplimiento de las responsabilidades encomendadas por la Ley General de Telecomunicaciones y los objetivos de la Política Pública definidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2018- 20123.

Entre las tareas realizadas, tenemos el desarrollo de instrumentos metodológicos para la definición y actualización de parámetros de consumo para el desarrollo de programas y proyectos financiados a través del Fonatel, la aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL. El propósito planteado fue la evaluación de la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de las prestaciones prevista en el programa Hogares Conectados del Fonatel. Se obtuvo una línea base de medición, actualización de los indicadores de demanda relativos a los programas 1 y 2<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Programa 1: Comunidades Conectadas: Se despliega infraestructura y se prestan servicios de telecomunicaciones en las zonas y poblaciones vulnerables del país y a Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP). Programa 2: Hogares Conectados (PHC): Se trata de un programa que promueve el uso de los servicios de telecomunicaciones para poblaciones vulnerables. Consiste en brindar un subsidio directo con recursos del FONATEL a los hogares que están en vulnerabilidad socioeconómica, para la adquisición del servicio de Internet fijo y un dispositivo para su uso.

Se implementó el Sistema para el Monitoreo y Evaluación del FONATEL (SIMEF), orientado al monitoreo permanente y a la evaluación de los resultados de corto y mediano plazo (indicadores de efecto y de aprovechamiento), los cuales fueron publicados en el Informe Anual de Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2018, el 19 de junio de 2018, disponible en el siguiente link: <https://SUTEL.go.cr/informes-indicadores>.

*Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de Fonatel: con un resultado de ejecución del 75%.*

Este proyecto tiene como principal objetivo empoderar a las poblaciones, principalmente las más vulnerables, sobre el uso adecuado de internet mediante campañas sobre los programas del Fonatel y ciberseguridad. Asimismo, proponer dotar de una plataforma de contenidos orientados a los niños, niñas y adolescentes, con participantes secundarios como los padres, encargados y educadores.

#### **a) Administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones mediante el Fideicomiso de Gestión 1082-SUTEL-BNCR.**

Se destaca en este apartado la responsabilidad legal del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) de la administración del fondo para garantizar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad y las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, así como su obligación de rendir Informe Anual a la Asamblea Legislativa, la Contraloría General de la República (CGR) y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 40 de

la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, el cual será publicado en el sitio web institucional.

Los programas y proyectos con cargo a Fonatel tienen una estrecha vinculación con los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad, tal y como reza el Artículo 32:

*“ARTÍCULO 32.- Objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad*

*Los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad son los siguientes:*

- a) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.*
- b) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.*
- c) Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.*
- d) Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.”*

La siguiente figura muestra la relación de cada programa con cargo al fondo con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad

**Figura 4. Relación de los Programas con cargo a FONATEL y los objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones**



Fuente: SUTEL 2018.

En el Informe que responde al cumplimiento del artículo 40 de la Ley N° 8642, se encontrará el detalle sobre el avance y ejecución de los programas y proyectos con cargo a Fonatel, así como la rendición de cuentas sobre la administración de los recursos, las estadísticas e indicadores sobre el funcionamiento del fondo, las limitaciones encontradas para una eficaz ejecución de este, entre otros puntos.

## b) Resumen de ejecución financiera de los programas en ejecución del FONATEL 2018.

A continuación, el detalle de lo ejecutado en el 2018 en cada uno de los programas que opera el fondo.

Ejecución del Plan Anual de Programas y Proyectos al 31 de diciembre del 2018 <sup>15</sup> .						
Programas	Presupuestado en el Plan Proyectos y Programas 2018	Presupuesto Extraordinario No.1 y Modificación presupuestaria No.1 (a agosto)	Modificación Presupuestaria No.2 (noviembre)	Presupuesto del PPYP 2018 ajustado	Presupuesto ejecutado al 30 diciembre	Porcentaje de Ejecución
Programa 1: Comunidades Conectadas	\$11.925.514,78	-\$2.654.900,58	-\$250.017,88	\$9.020.596,32	\$ 8.301.817,49	92%
Territorios Indígenas	\$13.672.964,25	\$0,00	-\$13.672.964,25	\$0,00	\$ -	0%
Programa 2: Hogares Conectados	\$18.249.161,34	\$7.218.119,60	\$6.568.370,21	\$32.035.651,16	\$ 30.016.535,48	94%
Programa 3: Centros Públicos Equipados	\$7.589.829,44	\$569.224,66	\$217.838,01	\$8.376.892,10	\$ 5.960.546,41	71%
Programa 4: Espacios Públicos Conectados	\$935.000,00	-\$555.865,05	-\$346.947,40	\$32.187,55	\$ -	0%
Programa 5: Red de Banda Ancha Solidaria *	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$ -	
<b>Total</b>	<b>\$ 52.372.469,80</b>	<b>\$ 4.576.578,62</b>	<b>\$ (7.483.721,30)</b>	<b>\$ 49.465.327,13</b>	<b>\$ 44.278.899,39</b>	<b>90%</b>

*Fuente: Dirección General de FONATEL, según información de los Estados Financieros*





### III PARTE

#### Acceso a la Información y transparencia

##### 1. Portal Web de SUTEL

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), con el propósito de promover el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas, pone a disposición de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y la ciudadanía en general, operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, legisladores, e instituciones públicas y privadas, el portal Web <https://sutel.go.cr/>.

En cumplimiento de los artículos; 3 (Principios) y 40 (Rendición de cuentas de FONATEL) de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y los artículos; 73 (Funciones del Consejo de la Sutel) y 80 (Registro Nacional de Telecomunicaciones) de la Ley N°7395, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), dispone de una herramienta tecnológica que garantiza el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.

Los usuarios por medio de “links” o hipervínculos, pueden obtener contenidos, archivos de texto, imágenes, audio, vídeos y a otros sitios relacionados con los servicios que se prestan, la gestión administrativa institucional, el marco regulatorio, los derechos de los usuarios, etc.

Durante el 2018 la Unidad de Comunicación realizó más de 400 actualizaciones del Portal Web, para garantizar información oportuna y veraz. Entre las actualizaciones y alimentación de información de la web, están las actas del Consejo Directivo,

principales resoluciones y acuerdos, procesos de contratación, herramientas de consulta al usuario final, informes de transparencia, estados financieros, informes de evolución del sector, noticias, entre otros. Además de contar con acceso directo a todas las herramientas de consulta disponibles en la web; que garantizan usuarios informados tomando decisiones de consumo de acuerdo con sus necesidades.

Este esfuerzo institucional constante por mejorar la información y transparencia ha permitido a la SUTEL mejorar en el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2018, elaborado anualmente por la Defensoría de los Habitantes; que el último año evaluó el Portal Web de 255 instituciones públicas. La calificación obtenida por SUTEL refleja el esfuerzo institucional de transparencia y señala opciones de mejora en las que hay que seguir trabajando.

**Tabla 2. Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2018**

Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2018			
Variables evaluadas	Puesto SUTEL 2017	Puesto SUTEL 2018	Instituciones evaluadas 2017 y 2018
Índice de Transparencia Sector Público (ITSP)	46	39	255
Acceso a la Información (AI)	71	39	
Rendición de cuentas (RC)	60	53	
Participación Ciudadana (PC)	5	37	
Datos Abiertos (DA)	110	75	

Fuente: Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2018, elaborado por la Defensoría de los Habitantes

Figura 2. Pantalla Portal web Sutel



Fuente: Portal web, SUTEL 2018.

## 2. Atención de medios de comunicación

Además, a través de la Unidad de Comunicación se atendió durante el 2019 una importante cantidad de consultas de la prensa, destinadas a informar a la población en general sobre las acciones de la SUTEL en diferentes temas, por ejemplo: Ejecución de los programas y proyectos de FONATEL, Derechos de los usuarios, temas de competencia, Portabilidad Numérica y reclamos.

Durante el 2018, se atendieron 115 consultas de prensa, una cantidad menor que en los últimos dos años. Este es un año atípico a nivel de medios de comunicación, pues hubo varios hechos importantes (doble ronda electoral, mundial de futbol, matrimonio igualitario, huelga sindical, Plan Fiscal, entre otros) que captaron el interés de la prensa y se refleja en la disminución de consultas.

**Gráfico 2. Consultas de prensa atendidas**  
**Periodo 2016- 2018**



Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

## Gráfico 2. Temas de consulta por parte de la prensa Periodo 2018



Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

La calidad de la información disponible permite transparentar la regulación de cara a la población y en especial de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones e incentivar la inversión en el Sector. Esto genera confianza y estabilidad que se traduce, en la seguridad jurídica que se requiere para obtener los beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.

### 3. Campañas educativas

Durante el 2018, con el apoyo técnico de la Unidad de Comunicación se pautó en medios de comunicación la campaña educativa sobre “Derechos de los Usuarios” (producida en el 2015) y la campaña “Mi Comparador” (producida en el 2018).

Estas campañas educativas se pautaron con éxito y en los tiempos programados, según el Plan de Medios Contratado para cada campaña.

El mensaje de SUTEL llegó a través de Radio, Televisión, Vallas en traseras de bus y pauta en redes sociales.

**Gráfico 2. Programación de pauta publicitaria**  
**Periodo 2018**

Programación de pauta publicitaria SUTEL 2018				
Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre
	Derechos Usuarios	Comparador		
	15 de junio –30 julio	1 agosto – 15 octubre		
	<b>Presupuesto</b> ₡180,139,807	<b>Presupuesto</b> ₡175.000.000		

Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

### 3.1. Derechos de los Usuarios

En el 2018 la Campaña educativa sobre los derechos de los usuarios se pautó en radio, televisión y redes sociales y abordó los siguientes temas:

- Derechos de los usuarios establecidos en la ley.
- Importancia de leer los contratos de adhesión
- Ventajas de registrar una línea pre-pago

### 3.2. Mi comparador

Esta campaña se produjo en el 2018 y se pautó durante un trimestre en ese mismo año; para el 2019 la Dirección General de Mercados tiene presupuestado recursos para volver a pautar la campaña.

Esta campaña está compuesta por: cuñas de radio, televisión, video ampliados para redes sociales y web, pauta digital. La pauta está orientada a motivar al usuario al uso de esta herramienta que le permite comparar planes y ofertas de los operadores de los servicios de telefonía móvil, televisión por suscripción e Internet.

**Figura 2. Campaña publicitaria “Mi comparador”**



### 3.3. Mapas y Visor de Calidad

Esta campaña es parte del esfuerzo institucional para informar a la población sobre los Derechos de los Usuario, ente caso sobre las herramientas “Visor de Calidad” y “Mapas de calidad”.



“Visor de Calidad” permite al usuario ver en un mapa con información de la calidad de los servicios de telecomunicaciones que recolectan en tiempo real sondas o estaciones ubicadas en más de 500 punto en todo el país.

**Figura 2. Campaña publicitaria “Visor de Calidad”**



Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

“Mapas de calidad” muestra en un mapa del país, las zonas donde hay cobertura de los servicios y la intensidad de estas; según los datos recolectados por la SUTEL mediante las mediciones de drive test y el Sistema Nacional de Monitoreo de Espectro.

**Figura 2. Campaña publicitaria “Visor de Calidad”**



Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

Estas compañías educativas cuentan varias piezas publicitarias, principalmente de radio, televisión, vallas o traseras de bus y algunos vídeos ampliados para uso en redes sociales o pauta digital.

### 3.4. Ciberseguridad

Esta campaña está compuesta por tres fases, según la recomendación de la empresa Comunicación Corporativa CCK, contratada para elaborar el concepto. La primera fase es de expectativa, la segunda de revelación y la tercera de involucramiento.

El tema de la campaña es “El Mejor Internet” y promueve que las personas saquen el mejor provecho de la red. En la fase final se contó con el testimonio de los jóvenes de Sedes Don Bosco, estudiantes del Laboratorio PrisLab de la Escuela de Ingeniería de la Universidad de Costa Rica y miembros del “Computer Club House” de la Casa de la Juventud de Ciudad Colón.

**Figura 2.** Campaña publicitaria “Visor de Calidad”



Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

### 3.5. SUTEL Interactiva

La Superintendencia de Telecomunicaciones, tomando en cuenta todas las herramientas que tiene a disposición de los usuarios para informarlos y orientarlos a tomar decisiones informadas, creó la aplicación SUTEL Interactiva.

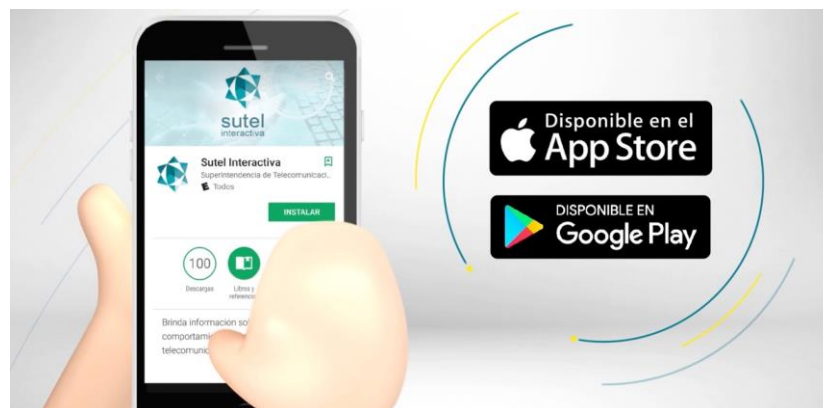
Esta aplicación incluye 5 herramientas en un solo lugar y al avance de quien la descargue en su teléfono.

1. En “Mapas de cobertura” usted puede geolocalizar un punto específico y ver en un mapa cobertura de señal que tiene cada operador e incluso compararlos. Así usted sabe que operador ofrece mejor servicio en su zona.
2. “El visor de Calidad”, es otra herramienta que permite medir en tiempo real parámetros de calidad de las llamadas de voz, internet móvil e internet fijo.
3. La herramienta “Mi comparador” le permite definir las características del servicio que desea y la aplicación le dice cual empresa le ofrece un paquete más ajustado a lo que usted necesita.
4. La herramienta de Registro Pre pago, le permite a quienes utilizan una línea a nombre de otra persona inscribirla a su nombre. Esto le permite:
  - Controlar las líneas a su nombre.
  - Recuperar el mismo número celular en caso de pérdida o robo.
  - Solicitar nuevos servicios o información incluso saber a qué operador está llamando para aprovechar tarifas especiales u otras ofertas.

SUTEL Interactiva también les permite a las familias de escasos recursos, consultar si son parte del programa Hogares Conectados.

También SUTEL interactiva les permite a las personas interesadas en el desarrollo del mercado de las Telecomunicaciones, conocer de primera mano los informes estadísticos del Sector de las telecomunicaciones en el país. En el siguiente enlace podrá encontrar un video sobre la funcionalidad de la aplicación SUTEL Interactiva: <https://www.youtube.com/watch?v=jDwiXMQ6MJI>

**Figura 2. Campaña publicitaria “Visor de Calidad”**



Fuente: Unidad de Comunicación. SUTEL 2018.

## Conclusiones y retos

En la línea del cumplimiento de los objetivos estratégicos, esta Superintendencia identifica las siguientes conclusiones y retos.

### Promover la competencia

Se concluye el proceso de revisión de todos los mercados definidos mediante la RCS-307-2009. A partir de la declaratoria de competencia efectiva de varios mercados se inicia un proceso de seguimiento y monitoreo de la evolución de los mercados, así como de sus efectos, principalmente en la promoción de la competencia y del beneficio al usuario final.

El reto es continuar el proceso de modernización de SUTEL como “Autoridad Sectorial de Competencia”, en el marco del debate parlamentario, así como con la adopción de las medidas y ajustes internos necesarios.

### Proteger y empoderar a los usuarios de las telecomunicaciones

En el nuevo enfoque de la regulación, Sutel desarrolló una plataforma tecnológica que centraliza la información de precios vigentes, planes, paquetes y promociones de los servicios de telecomunicaciones, lo que le permite al usuario final empoderarse y elegir el servicio acorde a sus necesidades y presupuesto.

Los usuarios por medio de “links” o hipervínculos obtienen; contenidos, archivos de texto, imágenes, audio, vídeos y pueden acceder a otros sitios relacionados con los servicios de telecomunicaciones. También, encontrarán información actualizada sobre la gestión administrativa institucional, el marco regulatorio, los derechos de los usuarios, resoluciones, actas y otros temas más.

Sutel fue reconocida por la Defensoría de los Habitantes por su avance positivo en el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2018, pues ocupa el lugar 39 de 255 instituciones públicas evaluadas.

El reto está en garantizar calidad en la información (oportuna, abierta y actualizada) sobre los servicios que los usuarios reciben. Poner a disposición información sobre el uso eficiente del espectro, promoción de la competencia, mecanismos de regulación, estadísticas del mercado y otros datos que permita tomar decisión informadas. Así como continuar con el proceso de Modificación al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final: nuevos parámetros.

### Promover la inversión para mejorar la competitividad

Promover nuevos concursos de frecuencias del espectro radioeléctrico, en bandas que permitan ofrecer servicios de mejor cobertura y capacidad. Con ello se promueve la competencia, protege los derechos del usuario y garantiza una asignación objetiva y transparente del recurso.

El reto está en lograr como país, darle valor al espectro y potenciar su uso, esto permitiría proveer una plataforma tecnológica con facilidades esenciales para todos los sectores productivos.

### Ampliar la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones

Se concreto la firma de convenios con diferentes instituciones públicas que pretenden fortalecer los mecanismos de coordinación con las autoridades gubernamentales, así como el señalamiento e impulso en la modificación de normas que limitan el desarrollo de los proyectos con cargo de FONATEL.

Se logró la aprobación del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS). Además, hay importantes avances en la ejecución del Plan Anual de Programas y Proyectos de Fonatel, siendo que para el año 2018 en el Programa 1, se registró un total de 38 127 usuarios beneficiados

En materia de Servicios y Acceso Universal, hay varios retos por delante; El fortalecimiento y continuidad de la administración de FONATEL, mediante la figura del Fideicomiso y las unidades de gestión. 2. Ampliar la cobertura de los proyectos en ejecución y ampliar la oferta de servicios para personas con discapacidad y acceso de servicios a poblaciones indígenas, para que impulsen encadenamientos productivos en procura de una economía digital inclusiva. 3. Desarrollar nuevos proyectos y promover un enfoque con visión estratégica acorde a la nueva realidad del sector.

## Fortalecer la organización para la gestión interna

Los datos revelan que los ingresos totales presupuestados se ejecutaron en un 93% y los egresos totales presupuestados se ejecutaron en un 92%. La adjudicación de la concesión para el uso y explotación del Espectro Radioeléctrico para la prestación de servicio de telecomunicaciones, según la Licitación Pública Internacional N°2016LI-000002-SUTEL, incrementó los ingresos netos de la Sutel en un 16%, respecto al periodo 2017, ascendiendo a ¢215 millones de colones.

Para el periodo 2018, la Sutel estuvo entre las primeras Instituciones del sector público, en ser auditado con las normas NICSP y contar con una opinión que cumple con la normativa adoptada por la Contabilidad Nacional.

La ejecución presupuestaria de los proyectos POI también muestra mejoras significativas en comparación con años anteriores, al final del periodo se ejecutó un 81% de los recursos planeados.

El reto está en el ajuste de la normativa del RAS y el RIOF para que se ajusten a las necesidades de la Superintendencia.

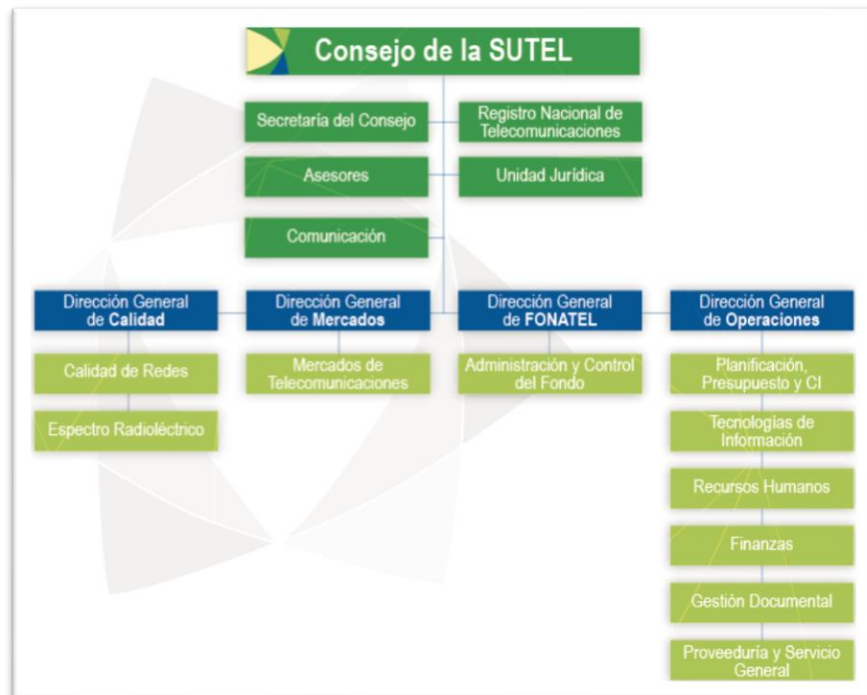
De esta manera damos cumplimiento a las obligaciones que por Ley corresponden a esta Superintendencia de Telecomunicaciones de rendición de cuentas.



## ANEXO 1. Estructura organizacional de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)

Para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones la Sutel cuenta con una estructura organizativa, aprobada por la Junta Directiva de la Aresep<sup>16</sup>, según se muestra en la siguiente figura:

Figura 5. Organigrama institucional



Fuente: Sutel, 2018

<sup>16</sup> Estructura aprobada mediante acuerdo N°005 de la sesión ordinaria 049-2014, celebrada por la Junta Directiva de la Aresep; "Modificaciones al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados".

Conforme al artículo 53, inciso ñ) de la Ley N°7593, corresponde a la Aresep; “dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Autoridad Reguladora y de la Sutel” y la estructura administrativa aprobada, la Sutel cuenta con el siguiente recurso humano para realizar las funciones encomendadas.

### Número de plazas y estado de ocupación en Sutel Periodo 2018

Plazas	Cantidad
A tiempo indefinido	135
Con nombramiento	122
En proceso de reclutamiento y elección	13
Contratación por servicios especiales a plazo definido	5

FUENTE: SUTEL, 2017

## ANEXO 2. Resumen de Estados Financieros de la Sutel

### 1. Hechos relevantes

#### 1.1 Estado de Situación Financiera Comparativo

Al 31 de Diciembre 2018

Expresado en miles de colones, Costa Rica

	Notas	Acumulado dic-17		Acumulado dic-18		Variación Acumulada	
<b>ACTIVO</b>							
Activo Corriente		12,017,466	6%	12,576,274	6%	558,808	5%
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	1,036,052	1%	567,413	0%	-468,639	-45%
Inversiones a corto plazo	4	5,475,150	3%	6,381,491	3%	906,341	17%
Cuentas a cobrar a corto plazo	5	5,407,545	3%	5,407,905	3%	359	0%
Inventarios	6	5,259	0%	4,142	0%	-1,116	-21%
Otros activos a corto plazo	7	93,460	0%	215,323	0%	121,863	130%
Activo No Corriente		173,450,637	94%	202,797,909	94%	29,347,272	17%
Cuentas a cobrar a largo plazo	9	51,859	0%	51,859	0%	0	0%
Bienes no concesionados	10	1,848,105	1%	1,767,240	1%	-80,865	-4%
Inversiones patrimoniales - Método de participación	12	171,550,673	93%	200,978,810	93%	29,428,137	17%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>185,468,103</b>	<b>100%</b>	<b>215,374,184</b>	<b>100%</b>	<b>29,906,081</b>	<b>16%</b>
<b>PASIVO</b>							
Pasivo Corriente		1,467,711	1%	1,521,779	1%	54,068	4%
Deudas a corto plazo	14	477,597	0%	520,252	0%	42,656	9%
Fondos de terceros y en garantía	16	88,936	0%	103,028	0%	14,092	16%
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	17	901,179	0%	898,499	0%	-2,680	0%
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>1,467,711</b>	<b>1%</b>	<b>1,521,779</b>	<b>1%</b>	<b>54,068</b>	<b>4%</b>
<b>PATRIMONIO</b>							
Patrimonio público		170,713,864	92%	184,011,703	85%	13,297,839	8%
Capital Inicial	24	185,748	0%	185,748	0%	0	0%
Transferencias de capital	25	470	0%	470	0%	0	0%
Reservas	26	161,982,575	87%	174,579,375	81%	12,596,799	8%
Resultados acumulados	28	8,545,071	5%	9,246,111	4%	701,040	8%
Ahorro del periodo		13,286,528	7%	29,840,701	14%	16,554,174	125%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>184,000,392</b>	<b>99%</b>	<b>213,852,405</b>	<b>99%</b>	<b>29,852,013</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>185,468,103</b>	<b>100%</b>	<b>215,374,184</b>	<b>100%</b>	<b>29,906,081</b>	<b>16%</b>

## 1.2 Estado de situación financiera por fuente de financiamiento

Al 31 de Diciembre 2018

Grupos Conceptuales según fuente de financiamiento

Expresado en miles de colones, Costa Rica

	Regulación Acumulado dic-18		Espectro Acumulado dic-18		Fonatel Acumulado dic-18		SUTEL Totales dic-18	
<b>ACTIVO</b>								
Activo Corriente	5,381,540	86%	1,476,829	62%	5,717,905	3%	12,576,274	6%
Efectivo y equivalentes de efectivo	208,811	3%	194,872	8%	165,730	0%	567,413	0%
Inversiones a corto plazo	5,043,339	80%	1,187,407	50%	150,745	0%	6,381,491	3%
Cuentas a cobrar a corto plazo	22,779	0%	338	0%	5,384,788	3%	5,407,905	3%
Inventarios	4,142	0%	-	0%	-	0%	4,142	0%
Otros activos a corto plazo	104,469	2%	94,212	4%	16,642	0%	215,323	0%
Activo No Corriente	892,016	14%	917,004	38%	200,988,890	97%	202,797,909	94%
Cuentas a cobrar a largo plazo	51,313	1%	540	0%	6	0%	51,859	0%
Bienes no concesionados	840,702	13%	916,464	38%	10,074	0%	1,767,240	1%
Inversiones patrimoniales	-	0%	-	0%	200,978,810	97%	200,978,810	93%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>6,273,556</b>	<b>100%</b>	<b>2,393,833</b>	<b>100%</b>	<b>206,706,795</b>	<b>100%</b>	<b>215,374,184</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>								
Pasivo Corriente	1,363,945	22%	95,049	4%	62,785	0%	1,521,779	1%
Deudas a corto plazo	412,023	7%	88,014	3%	40,216	0%	520,252	0%
Fondos de terceros y en garantía	102,827	2%	201	0%	-	0%	103,028	0%
Provisiones y reservas técnicas a corto	849,095	14%	26,833	1%	22,570	0%	898,499	0%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,363,945</b>	<b>22%</b>	<b>95,049</b>	<b>4%</b>	<b>62,785</b>	<b>0%</b>	<b>1,521,779</b>	<b>1%</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
Patrimonio Neto Público	5,163,119	82%	1,379,735	58%	177,468,849	86%	184,011,703	85%
Capital inicial	185,748	3%	-	0%	-	0%	185,748	0%
Transferencias y donaciones de capital	470	0%	-	0%	-	0%	470	0%
Reservas	-	0%	-	0%	174,579,375	84%	174,579,375	81%
Resultados acumulados	4,978,901	79%	1,379,735	58%	2,889,475	1%	9,246,111	4%
Ahorro del periodo	- 253,509	-4%	919,050	38%	29,175,160	14%	29,840,701	14%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4,909,611</b>	<b>78%</b>	<b>2,298,785</b>	<b>96%</b>	<b>206,644,010</b>	<b>100%</b>	<b>213,852,405</b>	<b>99%</b>
<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO y AHORRO</b>	<b>6,273,556</b>	<b>100%</b>	<b>2,393,833</b>	<b>100%</b>	<b>206,706,795</b>	<b>100%</b>	<b>215,374,184</b>	<b>100%</b>

### 1.3 Estado de rendimiento financiero comparativo 2018- 2017

Al 31 de Diciembre 2018

Expresado en miles de colones, Costa Rica

	Notas	Acumulado dic-17		Acumulado dic-18		Variación Acumulada	
<b>INGRESO</b>							
<b>Contribuciones sociales</b>	37	12,940,520	46%	13,459,438	26%	518,918	4%
Contribuciones sociales diversas		12,940,520	46%	13,459,438	26%	518,918	4%
<b>Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tributari</b>	38	2,226,930	8%	28,742	0%	-2,198,187	-99%
Multas y sanciones administrativas		2,226,930	8%	28,742	0%	-2,198,187	-99%
<b>Ingresos y resultados positivos por ventas</b>	41	8,086,428	28%	9,346,376	18%	1,259,948	16%
Derechos administrativos		8,086,428	28%	9,346,376	18%	1,259,948	16%
<b>Ingresos de la propiedad</b>	46	238,491	1%	24,968,010	48%	24,729,519	10369%
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo		235,901	1%	589,369	1%	353,468	150%
Alquileres y derechos sobre bienes		0	0%	24,375,520	47%	24,375,520	100%
Otros ingresos de la propiedad		2,590	0%	3,122	0%	531	21%
<b>Otros ingresos</b>		4,953,645	17%	4,100,934	8%	-852,710	-17%
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	51	4,027	0%	369,251	1%	365,224	9070%
Resultados positivos de inversiones patrimoniales e interes	56	4,939,070	17%	3,700,004	7%	-1,239,066	-25%
Otros ingresos y resultados positivos	57	10,548	0%	31,679	0%	21,132	200%
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>28,446,013</b>	<b>100%</b>	<b>51,903,501</b>	<b>100%</b>	<b>23,457,488</b>	<b>82%</b>
<b>EGRESOS</b>							
<b>Gastos de funcionamiento</b>		8,496,724	56%	10,094,416	46%	1,597,692	19%
Gastos en personal	58	4,319,479	29%	4,314,329	20%	-5,150	0%
Servicios	59	3,660,869	24%	5,195,226	24%	1,534,357	42%
Materiales y suministros consumidos	60	28,113	0%	31,520	0%	3,408	12%
Consumo de bienes distintos de inventarios	61	488,298	3%	527,980	2%	41,681	9%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	64	1,965	0%	25,096	0%	23,131	1177%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	65	0	0%	265	0%	265	100%
<b>Transferencias</b>	71	25,077	0%	25,199	0%	122	1%
Transferencias corrientes	71	25,077	0%	25,199	0%	122	1%
<b>Otros gastos</b>		6,637,685	44%	11,943,185	54%	5,305,501	80%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	73	3,435	0%	515,911	2%	512,476	14919%
Resultados negativos de inversiones patrimoniales e interes	74	6,624,798	44%	11,390,730	52%	4,765,935	72%
Otros gastos y resultados negativos	75	9,454	0%	38,544	0%	27,090	287%
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>15,159,486</b>	<b>100%</b>	<b>22,062,800</b>	<b>100%</b>	<b>6,903,314</b>	<b>46%</b>
<b>AHORRO O DESAHORRO DEL PERIODO</b>	28	<b>13,286,528</b>	<b>47%</b>	<b>29,840,701</b>	<b>57%</b>	<b>16,554,173</b>	<b>125%</b>

## 1.4 Estado de rendimiento financiero por fuente de financiamiento

Al 31 de Diciembre 2018

Grupos Conceptuales según fuente de financiamiento

Expresado en miles de colones, Costa Rica

	Regulación Acumulado dic-18		Espectro Acumulado dic-18		Fonatel Acumulado dic-18		SUTEL Totales dic-18	
<b>INGRESO</b>								
Contribuciones sociales	-	0%	-	0%	13,459,438	32%	13,459,438	26%
Contribuciones sociales diversas	-	0%	-	0%	13,459,438	32%	13,459,438	26%
Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tributario	11,307	0%	399	0%	17,036	0%	28,742	0%
Multas y sanciones administrativas	11,307	0%	399	0%	17,036	0%	28,742	0%
Ingresos y resultados positivos por ventas	6,586,851	94%	2,759,525	95%	-	0%	9,346,376	18%
Derechos administrativos	6,586,851	94%	2,759,525	95%	-	0%	9,346,376	18%
Ingresos de la propiedad	341,864	5%	83,455	3%	24,542,691	58%	24,968,010	48%
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	341,864	5%	83,455	3%	164,050	0%	509,369	1%
Alquileres y derechos sobre bienes	-	0%	-	0%	24,375,520	58%	24,375,520	47%
Otros ingresos de la propiedad	-	0%	-	0%	3,122	0%	3,122	0%
Otros Ingresos	35,899	1%	60,144	2%	4,004,892	10%	4,100,934	8%
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	4,219	0%	60,144	2%	304,888	1%	369,251	1%
Resultados positivos de inversiones patrimoniales y participación	-	0%	-	0%	3,700,004	9%	3,700,004	7%
Otros ingresos y resultados positivos	31,679	1%	-	0%	-	0%	31,679	0%
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>6,975,920</b>	<b>100%</b>	<b>2,903,523</b>	<b>100%</b>	<b>42,024,057</b>	<b>100%</b>	<b>51,903,501</b>	<b>100%</b>
<b>EGRESOS</b>								
Gastos de Funcionamiento	7,203,686	100%	1,962,446	99%	928,283	7%	10,094,416	46%
Gastos en personal	3,280,593	45%	506,388	26%	527,349	4%	4,314,329	20%
Servicios	3,470,903	48%	1,356,491	68%	367,832	3%	5,195,226	24%
Materiales y suministros consumidos	20,607	0%	6,596	0%	4,317	0%	31,520	0%
Consumo de bienes distintos de inventarios	429,445	6%	92,972	5%	5,563	0%	527,980	2%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	1,874	0%	-	0%	23,221	0%	25,096	0%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	265	0%	-	0%	-	0%	265	0%
Transferencias	18,918	0%	3,432	0%	2,849	0%	25,199	0%
Transferencias Corrientes	18,918	0%	3,432	0%	2,849	0%	25,199	0%
Otros Gastos	6,825	0%	18,596	1%	11,917,765	93%	11,943,185	54%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	3,965	0%	51	0%	511,895	4%	515,911	2%
Resultados negativos de inversiones patrimoniales y participación	-	0%	-	0%	11,390,730	89%	11,390,730	52%
Otros gastos y resultados negativos	2,860	0%	18,545	1%	15,140	0%	36,544	0%
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>7,229,429</b>	<b>104%</b>	<b>1,984,474</b>	<b>68%</b>	<b>12,848,897</b>	<b>31%</b>	<b>22,062,800</b>	<b>43%</b>
<b>AHORRO O DESAHORRO DEL PERIODO</b>	<b>- 253,509</b>	<b>-4%</b>	<b>919,050</b>	<b>32%</b>	<b>29,175,160</b>	<b>69%</b>	<b>29,840,701</b>	<b>57%</b>

## 1.5 Estado de cambios en el patrimonio Expresado en miles de colones, Costa Rica

Del 31 de Diciembre de 2017 al 31 de Diciembre de 2018

Expresado en miles de colones, Costa Rica

Detalle	Capital Inicial	Transferencias y Donaciones de Capital	Reservas	Ahorro ó desahorro acumulado	Ahorro o desahorro del periodo	Total Patrimonio
Saldo al 31 de Diciembre de 2017	185,748	470	161,982,575	8,545,070	13,286,529	184,000,392
Capital Inicial						-
Traslado a ahorro del periodo				13,286,527	(13,286,527)	-
Reserva para proyectos y programas (Fonatel) 2017			12,506,799	(12,506,799)		-
Ajustes a ahorro acumulado de periodo anterior				11,311		11,311
Ahorro del periodo en ejercicio	-				29,840,701	29,840,701
Saldo al 31 de diciembre del 2018	185,748	470	174,579,374	9,246,109	29,840,703	213,852,405

## 1.6 Estado de flujo de efectivo

Al 31 de diciembre del 2018

Expresado en miles de colones, Costa Rica

Descripción de la Cuenta	Notas	Período	
		dic-17	dic-18
<b>Actividades de Operación</b>			
<b>Cobros</b>	<b>1</b>	<b>22,387,705</b>	<b>49,210,700</b>
Cobros por impuestos			
Cobros por contribuciones sociales		12,799,871	13,340,325
Cobros por multas, sanciones, remates y confiscaciones de origen no tributario		20,850	127,829
Cobros por ventas de inventarios, servicios y derechos administrativos		8,083,475	9,336,138
Cobros por ingresos de la propiedad			
Cobros por transferencias		1,436,562	1,691,297
Cobros por concesiones			24,375,520
Otros cobros por actividades de operación		46,947	339,590
<b>Pagos</b>	<b>2</b>	<b>9,293,795</b>	<b>10,812,343</b>
Pagos por beneficios al personal		2,836,071	2,778,887
Pagos por servicios y adquisiciones de inventarios (incluye anticipos)		4,662,310	6,083,234
Pagos por prestaciones de la seguridad social		809,747	812,463
Pagos por otras transferencias		933,595	1,112,834
Otros pagos por actividades de operación		52,072	24,924
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de operación</b>		<b>13,093,910</b>	<b>38,398,357</b>
<b>Actividades de Inversión</b>			
<b>Cobros</b>	<b>3</b>	<b>12,673,108</b>	<b>32,421,257</b>
Cobro por ventas de bienes distintos de inventario			
Cobro por ventas y reembolsos de inversiones patrimoniales			
Cobro por ventas y reembolsos de inversiones en otros instrumentos financieros		12,673,108	32,421,257
Cobro por reembolsos de préstamos			
Otros cobros por actividades de inversión			
<b>Pagos</b>	<b>4</b>	<b>25,494,032</b>	<b>71,288,253</b>
Pagos por adquisición de bienes distintos de inventarios			
Pagos por adquisición de inversiones patrimoniales			
Pagos por adquisición de inversiones en otros instrumentos financieros		13,382,633	33,473,591
Pagos por préstamos otorgados			
Otros pagos por actividades de inversión		12,111,399	37,814,663
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de inversión</b>		<b>-12,820,924</b>	<b>-38,866,996</b>
<b>Actividades de Financiación</b>			
<b>Cobros</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pagos</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de financiación</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Incremento/Disminución neta de efectivo y equivalentes de efectivo por flujos de actividades</b>		<b>272.99</b>	<b>-468,639</b>
<b>Incremento/Disminución neta de efectivo y equivalentes de efectivo por diferencias de cambio no realizadas</b>			
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio</b>		<b>763.07</b>	<b>1,036,052</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del ejercicio</b>		<b>1,036,052</b>	<b>567,413</b>



## 2. Informe gerencial de los estados financieros

### 2.1 Hechos relevantes

Los Activos totales netos de la Superintendencia de Telecomunicaciones ascienden a  $\text{¢}215$  millones de colones; respecto al periodo 2017 muestran un incremento del 16%, principalmente por el aumento en las inversiones a corto plazo debido a la colocación de los fondos recibidos por la subasta de la concesión para el uso y explotación del Espectro Radioeléctrico para la prestación de servicio de telecomunicaciones, según la Licitación Pública Internacional N°2016LI-000002-SUTEL, pago realizado por los regulados Claro CR Telecomunicaciones, S.A por \$19.000.000 y Telefónica de Costa Rica TC, S.A por \$24.000.000 en el mes de febrero.

Las cuentas con más peso en el total de activos de la institución corresponden a la Inversión Patrimonial del Fideicomiso 1082 GPP SUTEL-BNCR de Fonatel, que representa un 93%; las inversiones a corto plazo representan el 3% y las cuentas por cobrar a corto plazo el 3%.

Es importante indicar que la Sutel presenta una posición muy solvente, ya que  $\text{¢}12.576$  millones corresponden a activos corrientes los cuales son fácilmente convertibles a efectivo, cubriendo en 8.26 veces el total del pasivo corriente necesario para hacer frente a los compromisos a corto plazo.

Los Pasivos totales de la Institución ascienden a  $\text{¢}1,521$  millones y los mismos representan el 1% del total de los activos. El pasivo corriente refleja un endeudamiento bajo, producto de las cuentas por pagar a proveedores por facturas que aún no han vencido, garantías en custodia de los procesos de contratación administrativa,

retenciones salariales y cargas sociales que se pagan el mes siguiente a la retención, además de la provisión para aguinaldo, salario escolar, estimación de vacaciones y provisiones por litigios y demandas. Esta cuenta no presenta variaciones significativas en comparación al periodo 2017.

El Patrimonio de la Institución acumula un total de ¢213,852 millones de colones; respecto al periodo del 2017 presenta un incremento del 16%, principalmente por el aumento en los traslados del ahorro del periodo de Fonatel a la reserva, los resultados acumulados por el traslado del ahorro del periodo 2017 de Regulación y Espectro y el ahorro del periodo al 31 de diciembre 2018, el cual presenta un fuerte aumento por el registro del ingreso de \$43 millones, fondos recibidos por la Concesión para el Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico para la prestación de Servicio de Telecomunicaciones según la Licitación Pública Internacional N°2016LI-000002-SUTEL.

El patrimonio está compuesto por el capital inicial de ¢185 millones, el ahorro acumulado de periodos anteriores por ¢9.246 millones, una donación de capital por ¢470 mil que corresponden a los bienes físicos recibidos bajo esa condición (comprende una computadora portátil recibida de Comtelca). Además de ¢174,579 millones en reserva patrimonial de FONATEL, que corresponde a la reserva del Fondo Nacional de telecomunicaciones creado mediante la ley 8642, que en el artículo 34 indica: "Crease el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), como instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal y solidaridad establecidos en esta ley, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de la telecomunicaciones".

El ahorro del período asciende a €29.840 millones desglosado de la siguiente manera: un desahorro de €253 millones corresponden a Regulación, un ahorro de €919 millones a Espectro y un ahorro de €29,175 millones de Fonatel.

## 2.2. Indicadores

No.	Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Significado	dic-18	dic-17	Variación	Justificación
1	Ejecución presupuestaria-Ingresos	$(\text{Ingresos ordinarios totales ejecutados} / \text{Ingresos ordinarios totales presupuestados}) * 100$	Ejecución presupuestaria	Un mayor porcentaje implica mayor ejecución en la programación.	98%	101%	↓ -3%	Diferencia de cambio entre la ejecución (to \$566,56 y \$567,12) y la presupuestación (\$593,57) de los Ingresos por Concesión para el Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico (\$19.000.000 y \$23.000.000).
2	Ejecución presupuestaria-Egresos	$(\text{Egresos ejecutados} / \text{Egresos presupuestados}) * 100$	Ejecución presupuestaria	Un mayor porcentaje implica mayor ejecución en la programación.	92%	83%	↑ 9%	Crecimiento en la ejecución de egresos ordinarios y egresos financiados con SuperMTL.
3	Ejecución en remuneraciones	$(\text{Total gasto en remuneraciones ejecutado} / \text{Total gasto presupuestado en remuneraciones}) * 100$	Ejecución presupuestaria	Un mayor porcentaje refleja una mayor ejecución de las remuneraciones	85%	84%	↑ 1%	Leve incremento por reclutamiento de plazas.
4	Costo de la regulación de Telecomunicaciones en CR	$\text{Total gastos Sutei} / \text{Total mercado de telecomunicaciones}$	Estados Financieros	Un menor indicador refleja menor costo en la regulación.	2%	2%	↑ 1%	Leve incremento en cánones.
5	Costo administración superior y DGO	$(\text{Total gasto en remuneraciones programa 1 ejecutado} / \text{Total gasto ejecutado en remuneraciones Sutei}) * 100$	Ejecución presupuestaria	Un menor porcentaje refleja un menor costo del programa 1 vrs las áreas técnicas	35%	32%	↑ 3%	Plazas contratadas en la DGO.
6	Costo de planificación, administración y control del uso del Espectro Radioeléctrico	$\text{Total gasto Espectro} / \text{Total Ingresos del mercado de telecomunicaciones}$	Estados Financieros	Un menor porcentaje refleja menor costo de la planificación, administración y control del uso del Espectro Radioeléctrico.	0.2%	0.3%	↓ 0%	
7	Costo total de la administración de Fonatel en relación al mercado de telecomunicaciones	$\text{Total gasto administración Fonatel} / \text{Total Ingresos del mercado de telecomunicaciones}$	Estados Financieros	Un menor porcentaje refleja menor costo de la administración de Fonatel.	0.1%	0.1%	↑ 0%	
8	Costo total de la administración de Fonatel en relación al Fondo	$\text{Total gasto administración Fonatel} / \text{Total patrimonio del fideicomiso 1082 SUTEL-BNCR}$	Estados Financieros	Un menor porcentaje refleja menor costo de la administración de Fonatel. (máximo por ley 1%)	0.5%	0.5%	↑ 0%	
9	Recuperación de cuentas por cobrar en Canon de Regulación	$(\text{Total cuentas por cobrar recuperadas} / \text{Total Ingresos por Canon de Regulación}) * 100$	Estados financieros	Un mayor porcentaje refleja una mayor recuperación de cuentas por cobrar del Canon de Regulación.	100%	100%	↓ 0%	Un regulado con monto significativo pago el 01/10/2018, por lo que quedó pendiente en setiembre
10	Uso de recursos financieros para capacitaciones	$(\text{Total gasto en capacitación} / \text{Total de funcionarios capacitados})$	Estados financieros	Refleja el monto de recursos económicos invertido por funcionario en capacitaciones.	501.25	257.96	↑ 243.29	Menos monto invertido en capacitaciones 44%

### ANEXO 3. Estadísticas del Sector Telecomunicaciones al primer semestre del 2018

Según las cifras oficiales más recientemente dadas a conocer por la SUTEL, la industria de las telecomunicaciones registró al cierre del primer semestre del 2018 un crecimiento del 1% en relación con un año atrás. Lo anterior medido por el crecimiento de los ingresos generados a esa fecha, que ascendieron a 401.864 millones de colones. Esto significa una desaceleración con respecto al cierre del año 2017 cuando el incremento fue del 4%. (Ver cuadro)

Por otra parte, en consonancia con el consumo cada vez más acelerado de datos por parte del usuario costarricense, según las cifras al primer semestre del 2018, un 44% de los ingresos generados por el sector de las telecomunicaciones proviene del servicio de acceso a internet ya sea fijo o móvil. La segunda actividad generadora de ingresos es la voz móvil con un 42%, mientras que la telefonía fija representó solo el 9% de los ingresos generados a dicha fecha. El restante 5% fue generado por el servicio de líneas dedicadas.

El empleo generado por la industria de las telecomunicaciones medido al cierre del primer semestre del 2018 se contrajo en un 2% en relación con la cifra registrada a junio del 2017. No obstante, la participación femenina se mantuvo en un 27% del total.

Este mismo indicador al cierre del año 2017, registraba un crecimiento del 3% con relación al año anterior. (Ver cuadro)

Otro indicador general que registró una contracción al primer semestre del 2018 fue la inversión nueva realizada, que se redujo en un 54% respecto de la de un año atrás,

pasando de representar un 0,86% del PIB del 2017 a un 0,33% del PIB semestral estimado. (Ver cuadro). El comportamiento registrado en este indicador, así como en el de ingresos y del empleo en el sector, son consecuentes con la desaceleración económica experimentada por el país en el 2018 que fue de 0,7 puntos porcentuales en relación con el año anterior, al cerrarse dicho año con un crecimiento real de la economía de 2,7%, cifra incluso inferior a la proyectada por las autoridades económicas.

A pesar del crecimiento registrado en el 2017 en la cantidad de usuarios móviles (6%), y congruente con la desaceleración registrada en este indicador en los últimos años (crece cada vez menos), el número de suscriptores móviles decreció entre junio 2017 y junio 2018 en 0,2% como resultado de la combinación de los comportamientos de los prepago, a la baja, y los postpago, al alza. En concreto, los suscriptores postpago se incrementaron en un 6%, mientras que los prepago se redujeron un 2%.

Producto de este comportamiento combinado, el ingreso total generado por la voz móvil se contrajo en un 4%, siendo que los servicios de voz postpago crecieron un 5%, mientras que los prepago se redujeron en un 9%. Cabe destacar, no obstante, que ambas modalidades de pago de servicios de voz móvil registraron reducciones del 7% y 12% respectivamente en el tráfico consumido. En este sentido debe destacarse la utilización cada vez más amplia de los OTT<sup>17</sup> como mecanismo para la realización de llamadas o la transmisión de voz.

Los usuarios de telefonía fija convencional continuaron reduciéndose en el 2018. Así, al cierre del primer semestre del 2018 existían 726.686 suscriptores bajo esta

---

<sup>17</sup> OTT (Over-The-Top); servicios que proveen las plataformas de contenidos, a través de internet

modalidad, es decir, 5,3% menos que un año atrás. Esto es consecuente con el comportamiento de las cifras de crecimiento del 2017 y 2016, años en que se registran caídas del 3% y 4% respectivamente en dicho indicador. En contraste, los suscriptores de voz fija bajo el protocolo IP18, crecieron en un 15% del primer semestre del 2017 al cierre semestral del 2018 y sumaron un total de 72.589, manteniendo en general la tendencia de crecimiento observada de los dos últimos años. Destaca la continuada reducción en los ingresos generados por voz fija convencional y en el tráfico cursado, que al cierre del primer semestre 2018 se redujeron en 8,2% y 6,1% respectivamente.

Tal como se mencionó en párrafos anteriores, los ingresos provenientes del servicio de acceso a internet son los que mayormente contribuyen a la generación monetaria de los servicios de telecomunicaciones. En el primer semestre del año 2018 y al comparar dichos ingresos con los de un año atrás, estos registraron un incremento del 17%. Los servicios de datos móviles registraron un incremento del 3% y los de internet fija un 24%. Los usuarios de datos móviles crecieron en ese período en un 3% alcanzando un total de 4.681.919 usuarios, y los de acceso a internet fija lo hicieron en un 16% para un total de 802.425 usuarios a junio 2018. En este último caso se registra una desaceleración importante pues según las cifras de cierre al año 2017 el crecimiento registrado en la cantidad de usuarios de datos móviles fue de un 10%.

Un aspecto importante para destacar en el caso de la internet fija, es que el 14,5% de los suscriptores a este servicio contaban con conexiones a velocidades superiores a los 10 Mbps.

---

<sup>18</sup>IP; Protocolo de Internet

La situación es diferente al comparar las cifras de usuarios de datos móviles a junio 2018 con las de junio 2017 por modalidad de pago. Así, los usuarios bajo la modalidad prepago registran una reducción del 3,1% mientras que los usuarios postpago se incrementaron en igual proporción.

El servicio de televisión por suscripción registró en el período de análisis un incremento del 3,3% en suscripciones, cifra superior a la registrada al cierre del año 2017 que fue de 1%. Asimismo, los ingresos acumulados generados por este servicio se incrementaron de junio a junio 2017 a 2018 en 2%, destacando el mayor dinamismo de la modalidad IPTV<sup>19</sup> en ambos rubros con un incremento del 49% en los usuarios y del 45% en los ingresos generado.

Finalmente, cabe destacar que tomando como mes de referencia el mes de julio 2017, el índice de precios de telecomunicaciones móviles muestra una reducción del 18,8% a junio 2018 en los servicios prepago y de 6,2% en los postpago.

---

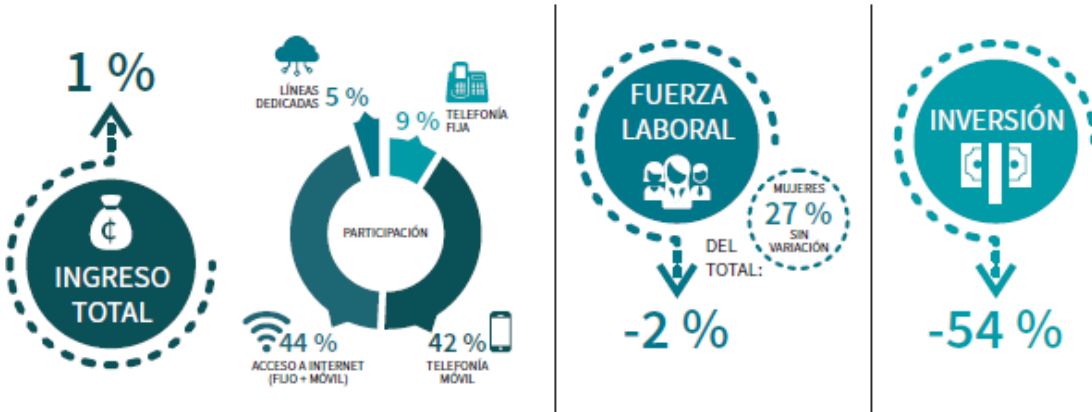
<sup>19</sup> IPTV; Televisión por Protocolo de Internet

Figura 6. Resultados comparativos del sector telecomunicaciones  
I semestre 2018 vs I semestre 2017



**SECTOR TELECOMUNICACIONES**  
**Evolución Semestral**  
IS 2017 – IS 2018

Datos generales del sector



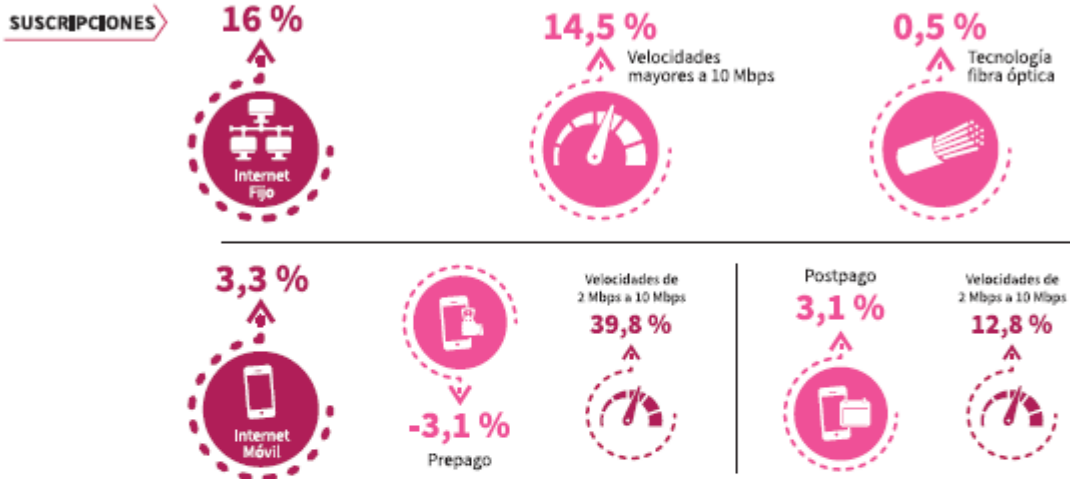
Servicios de voz

	Telefonía MÓVIL		Telefonía FIJA	
<b>SUSCRIPCIONES</b>	Prepago -2 %	Postpago 6 %	Telefonía convencional -5,3 %	VOIP 15 %
<b>INGRESO TOTAL</b>	Prepago -9 %	Postpago 5 %	Telefonía convencional -8,2 %	VOIP 0,1 %
<b>TRÁFICO POR SUScriptor (MIN/USUARIO)</b>	Prepago -12 %	Postpago -7 %	Telefonía convencional -6,1 %	VOIP 1,7 %



## Servicio de Transferencia de Datos

### Acceso a INTERNET



### Líneas dedicadas y acceso mayorista a INTERNET

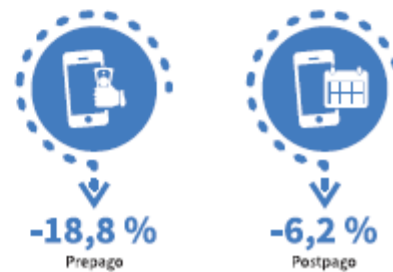


### Servicio de TV por suscripción



### Índice de precios

#### TELECOMUNICACIONES MÓVILES\*



\*Mes de referencia: julio de 2017

**Tabla Resumen de indicadores sobre el desempeño del sector de telecomunicaciones costarricense**

**Cifras al cierre del primer semestre de cada año**

Indicador	Cifras anuales			Cifras al cierre de cada semestre	
	2015	2016	2017	IS -2017	IS-2018
<b>Datos agregados del sector</b>					
Ingreso total (millones de colones)*	752 164	774 858	807 296	399 645	401 864
Ingreso total/PIB (porcentaje)	2,68%	2,58%	2,48%	2,46%	2,83%
Inversión total/PIB (porcentaje)	0,90%	0,67%	0,86%	0,63%	0,33%
Recurso humano empleado total	11 426	11 870	12 186	11 691	11 509
Recurso humano empleado total/Población económicamente activa total	0,50%	0,54%	0,54%	0,51%	0,52%
<b>Telefonía fija</b>					
Suscripciones totales	859 857	849 826	829 658	830 401	799 275
Suscripciones totales /100 habitantes	18%	17%	17%	17%	16%
Suscripciones totales /100 viviendas	60%	58%	55%	56%	52%
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional	804 468	779 972	747 428	767 115	726 686
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 habitantes	17%	16%	15%	16%	15%
Suscripciones totales telefonía fija básica tradicional / 100 viviendas	56%	53%	50%	51%	47%
Suscripciones totales Vo IP	55 389	69 854	82 230	63 286	72 589
Cantidad total de teléfonos públicos	5 726	4 731	4 674	4 768	4 664
<b>Telefonía móvil</b>					
Suscripciones totales	7 535 599	8 330 664	8 840 342	8 745 594	8 732 330
Suscripciones Prepago	5 951 337	6 468 693	6 795 591	6 743 300	6 617 197
Suscripciones Postpago	1 584 262	1 861 971	2 044 751	2 002 294	2 115 133
Suscripciones totales/100 habitantes	156%	170%	179%	177%	175%
Suscripciones prepago/Total suscripciones	79%	78%	77%	77%	76%
Suscripciones postpago/Total suscripciones	21%	22%	23%	23%	24%
<b>Transferencia de datos</b>					
Suscripciones totales acceso a Internet	4 713 075	4 972 171	5 533 005	5 225 738	5 484 344

Suscripciones totales acceso de Internet fijo	558 656	636 087	744 041	694 267	802 425
Suscripciones totales acceso de Internet fijo- alámbrico	545 813	625 466	735 833	685 341	794 420
Suscripciones totales acceso a Internet fijo- inalámbrico	12 843	10 621	8 208	8 926	8 005
Suscripciones totales acceso a Internet móvil	4 154 419	4 336 084	4 788 964	4 531 471	4 681 919
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 habitantes	12%	13%	15%	14%	16%
Suscripciones totales acceso a Internet fijo/100 viviendas	39%	43%	50%	46%	52%
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/100 habitantes	86%	89%	97%	92%	94%
Suscripciones totales acceso a Internet móvil/suscripciones totales telefonía móvil	55%	52%	54%	52%	54%
Cantidad total conexiones de líneas dedicadas	14 093	16 032	18 486	18 486	18 578
<b>Televisión por suscripción</b>					
Suscripciones totales	797 230	821 575	831 907	827 804	852 347
Suscripciones totales/100 habitantes	16%	17%	17%	16,8%	17,0%
Suscripciones totales/100 viviendas	56%	56%	56%	55,3%	55,3%
<b>Indicadores de referencia</b>					
Población total	4 832 234	4 890 379	4 947 490	4 938 264	5 003 402
Producto interno bruto a precios de mercado (Millones de colones corrientes)**	28 098 969	30 048 726	32 506 356	16 253 178	14 186 749
Total de viviendas	1 436 120	1 465 259	1 496 053	1 496 053	1 540 029

Notas:

\* Estas cifras no incluyen el ingreso asociado al servicio de televisión por suscripción.

\*\*Para el 2018, el BCCR cambio la base de estimación. En las cifras semestrales se hace una estimación con base en el PIB anual.

Fuente: SUTEL, Dirección General de Mercados, INEC y BCCR.

## **ANEXO 4. Procesos de contratación 2018**

Se presenta un listado de los procesos de contratación de la Sutel, tramitados en el año 2018:

## **ANEXO 5. Procesos Judiciales**

En adelante se describe cada uno de los procesos judiciales tramitados por esta Superintendencia, con detalle: