

Resumen Ejecutivo

Plan Estratégico Sutel

2023 – 2027



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

HALLAZGOS

DEL DIAGNÓSTICO

1 APEGO A LA ESTRATEGIA E INDICADORES

- ◆ No se han definido indicadores para medir los resultados
- ◆ Debe existir una relación sólida entre estrategia y operaciones
- ◆ Planes de operación que se puedan medir

2 DESEMPEÑO FINANCIERO

- ◆ Promover el uso de superávit acumulado para cubrir necesidades de próximos años
- ◆ Identificar ahorros operativos
- ◆ Reajustar cánones

3 PROCESOS E INFRAESTRUCTURA

- ◆ Actualización y estandarización de procesos
- ◆ Comunicación y trabajo en equipo
- ◆ Mejoras en sistemas

4 ESTRUCTURA, GOBIERNO Y RIESGO

- ◆ Pocos niveles jerárquicos
- ◆ Limitación del desarrollo profesional
- ◆ Oportunidad de mejora del clima institucional

5 MEDIDAS E INCENTIVOS

- ◆ El sistema de evaluación de desempeño no promueve el cumplimiento de estrategias
- ◆ Promover y aplicar incentivos no monetarios
- ◆ Necesario evaluar el cumplimiento de metas del PEI y operativo

RESTRUCTURACIÓN

SECTOR TIC

1970

Era analógica



TI



Telecom



Radiodifusión

2000

Convergencia emergente



TI



Telecom



Radiodifusión



Internet

2010

Transformación digital



TI



Telecom



Radiodifusión



Internet



Data

2030

Sociedad inteligente



Telecom



Radiodifusión



Energía



Finanzas



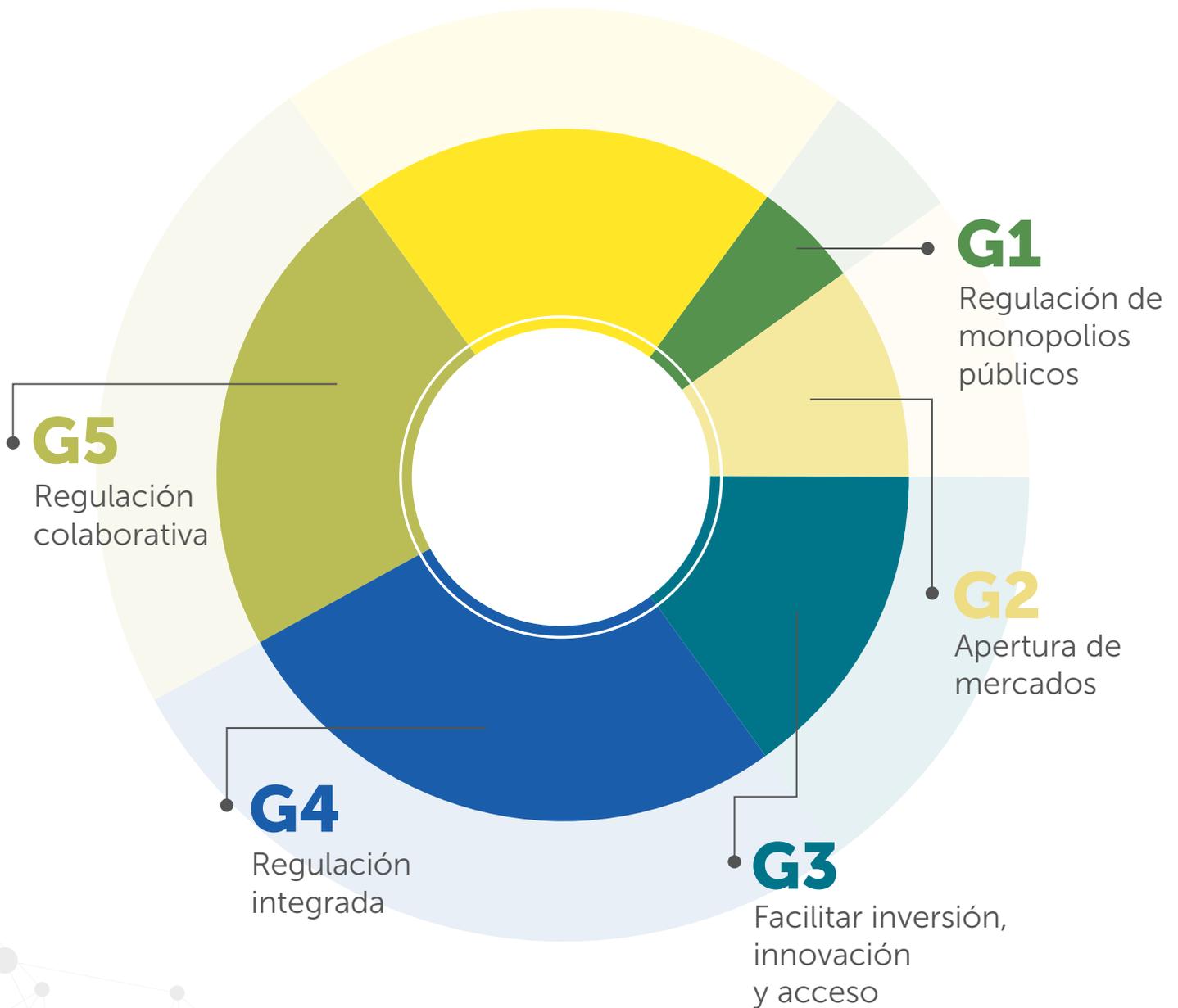
Automovilística



Salud
Educación
Agricultura

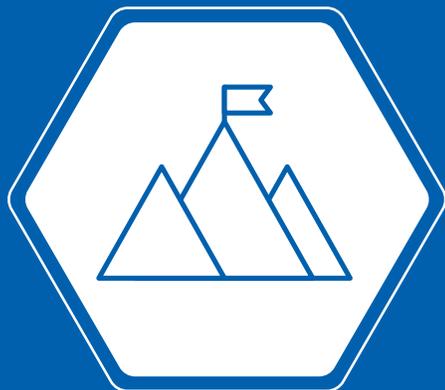
Fuente: UIT

CINCO GENERACIONES DE LA REGULACIÓN



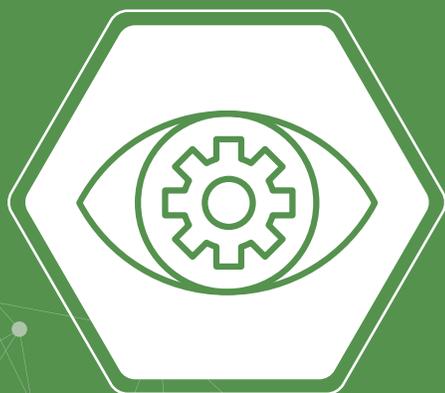
Fuente: UIT

NUESTRA MISIÓN



“Somos el regulador de telecomunicaciones y la autoridad sectorial de competencia, gestores del espectro radioeléctrico y administradores del fondo de acceso y servicio universal, **en procura de un mercado eficiente y en beneficio de todos los habitantes**”.

NUESTRA VISIÓN



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



GOBERNABILIDAD

INSTITUCIONAL

Valor público

“Bienestar colectivo por medio de la protección de los derechos de los usuarios finales, competencia efectiva de mercado, eficiencia en el uso del espectro, universalización de los servicios de telecomunicaciones y la reducción de la brecha tecnológica, para que el sector de telecomunicaciones sea un pilar del desarrollo nacional, utilizando un enfoque de gestión por resultados, **procurando la mejora continua, para el beneficio de los habitantes**”.

NUESTROS VALORES



Excelencia

Proceso de mejoramiento continuo de los servicios que brinda SUTEL, mediante la utilización óptima de los recursos para generar valor público.



Transparencia

Las actuaciones realizadas en SUTEL deben ser puestas al conocimiento y abiertas a los ciudadanos mediante un proceso de rendición de cuentas e información sobre la regulación.



Trabajo en equipo

Fomentar el trabajo de equipo, que permita crear un ambiente colaborativo, participativo y cohesivo de los funcionarios, para el logro de los objetivos de la institución. Este trabajo en equipo también podría incluir procesos consultivos con los agentes regulados.



Compromiso

Conciencia de la importancia que tiene el cumplir oportunamente los objetivos definidos, con profesionalismo y responsabilidad y realizando el mayor esfuerzo para optimizar la calidad de la regulación.



Objetividad

Desempeño de las funciones encomendadas y toma de decisiones en el marco de la imparcialidad, con solidez técnica.



Innovación

Apertura y disposición para proponer cambios transformadores que permita la mejora continua

ALINEAMIENTO

PND-PNDT-PEI

PND

PNDT



Objetivo estratégico 1 **Usuarios**

Reducción de la pobreza y la desigualdad



Inclusión digital



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

Objetivo estratégico 2 **Competencia**

Impulsar el crecimiento económico



Economía digital



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

Objetivo estratégico 3 **Calidad regulatoria**

Reducción de la corrupción y fortalecer la transparencia



Gobierno electrónico y transparente



Impulsar el crecimiento económico

Gobierno digital

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

OBJETIVOS

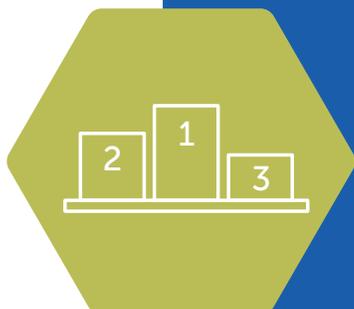
ESTRATÉGICOS



Objetivo estratégico 1

Usuarios

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



Objetivo estratégico 2

Competencia

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



Objetivo estratégico 3

Calidad regulatoria

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1



USUARIOS

“Promover el pleno disfrute de los servicios de telecomunicaciones por medio de la protección de los derechos de los usuarios y el acceso universal, **para el incremento de la productividad y el bienestar de los usuarios**”

Estrategias

1.1

Informar sobre los resultados de la evaluación de la calidad del servicio (calidad percibida mediante encuestas, calidad experimentada mediante aplicaciones colaborativas y calidad objetiva mediante sistemas de medición)

1.2

Empoderar a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones a través del empleo de técnicas y herramientas innovadoras, que permitan tomar decisiones fundamentadas en las condiciones del mercado

1.3

Incidir con propuestas técnicas en la definición de las metas de política pública para el sector de telecomunicaciones del país y promover la asequibilidad del servicio (acceso y servicio universal)



COMPETENCIA

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

Estrategias

2.1

Implementar acciones de seguimiento y monitoreo de los mercados de telecomunicaciones, mediante estudios especializados (estudios de mercado y monitoreo de mercado)

2.2

Fomentar la asignación y el uso eficiente del espectro para telecomunicaciones

2.3

Reducir barreras de entrada al mercado

2.4

Aplicar los instrumentos de defensa de competencia a partir del reconocimiento de los distintos enfoques y herramientas



CALIDAD

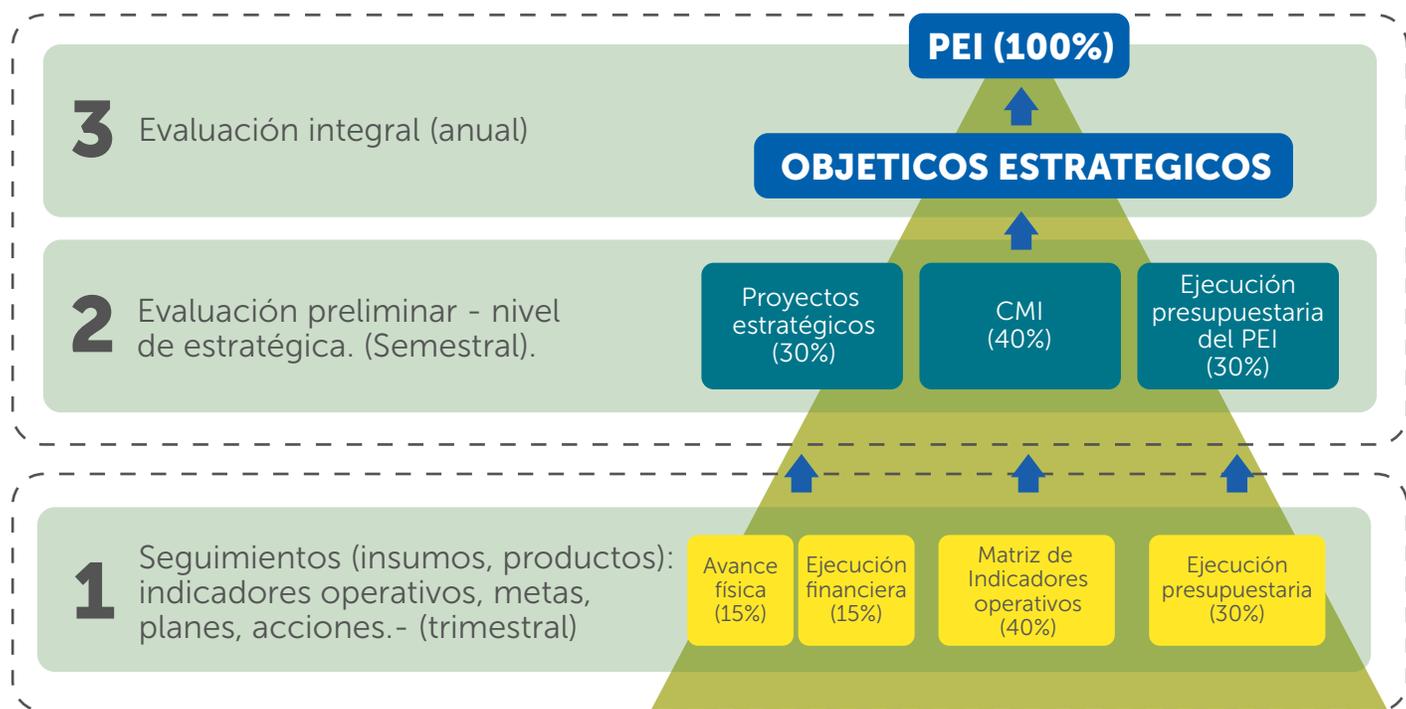
REGULATORIA

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

Estrategias

- 3.1 Impulsar el recurso humano como un activo estratégico de la Sutel
- 3.2 Promover la modernización de los procesos de la organización incorporando, entre otros, la transformación digital
- 3.3 Mantener el adecuado posicionamiento en temas de ciberseguridad
- 3.4 Fomentar el fortalecimiento institucional
- 3.5 Fomentar la comunicación interna y externa sobre los resultados de gestión y el cumplimiento del PEI
- 3.6 Impulsar la gestión por resultados, implementando mejores prácticas en materia de planificación, presupuesto y gestión de proyectos
- 3.7 Implementación paulatina de mejoras en procesos y herramientas de calidad regulatoria

EVALUACIÓN DEL PEI SUTEL



Fuente: Firma de consultores KPMG, 2021

Nivel de tolerancia	Rango
Verde	Mayor o igual a 90% hasta 100%
Amarillo	Entre 90% y 70%
Rojo	Menor a 70%

Nivel de cumplimiento total=

(% ejecución física proyectos POI * 15%) + (% ejecución financiera proyectos POI * 15%) + (% ejecución presupuestaria del plan estratégico * 30%) + (% nivel de cumplimiento de indicadores * 40%)



Sutel, 2022

Acuerdos de aprobación del PEI 2023-2027:

Consejo de Sutel: 004-057-2022 del 12 de agosto del 2022.

Junta Directiva de la Aresep: 11-66-2022 del 13 de setiembre del 2022.