



sutel

**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES**

AGENDA

REGULATORIA

**Formulación de metodologías
para su construcción y
seguimiento**

Contenido

- 1. Objetivo general3
- 2. Objetivos específicos3
- 3. Metodologías por desarrollar3
- 4. Términos de referencia4
 - 1. Subproceso de recopilación y consolidación de iniciativas internas y externas y consulta5
 - 2. Subproceso de validación y priorización del banco de iniciativas7
 - 3. Subproceso de evaluación y seguimiento Agenda Regulatoria10
- 4. Proceso de gestión de cambios para Agenda regulatoria11
- 5. Proceso de Rendición de cuentas14

I. Antecedentes

Mediante el acuerdo 008-003-2018 adoptado por el Consejo del SUTEL el 17 de enero del 2018, se instruyó la creación de un grupo de trabajo interno conformado por representantes de todas las Direcciones de la SUTEL, con la finalidad de que desarrollara y propusiera metodologías y procedimientos para proponer, gestionar, dar seguimiento y medir el cumplimiento de un Agenda regulatoria.

Además, se entendió esta como *“una guía de acciones para el sector sobre la manera como la entidad responde a las prioridades y dinámica del sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información”*. Y adicionalmente, se definió que *“su proceso de construcción debe promover la participación activa de los diferentes grupos de interés para propiciar un mercado competitivo en el que se garanticen los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios”*.

En atención a la instrucción recibida, el equipo de trabajo de Agenda regulatoria remitió al Consejo de la SUTEL para aprobación un plan de trabajo en el cual se definió el alcance del proyecto, sus objetivos y el cronograma de trabajo. Dicho plan fue aprobado por el Consejo de la SUTEL en la sesión 06 del año en curso mediante el acuerdo 013-006-2018BIS.

De esta forma se definió lo siguiente:

1. Objetivo general

Desarrollar una agenda regulatoria anual y su respectiva metodología de gestión, mediante el uso de un procedimiento participativo y consensuado entre la SUTEL y otros actores de la industria que sirva como un instrumento para definir las prioridades institucionales a corto plazo.

2. Objetivos específicos

- a. Preparar un documento piloto de "Agenda regulatoria" con la lista de proyectos institucionales identificados que se ajuste a las prioridades del órgano regulador.
- b. Elaborar las "Metodologías y procedimientos de gestión y consulta de la Agenda regulatoria de la SUTEL" y someterlas a conocimiento de la industria.
- c. Construir preliminarmente la "Agenda regulatoria 2019", utilizando como base la metodología elaborada de valoración y priorización.
- d. Elaborar y divulgar un documento de rendición de cuentas de la ejecución de la Agenda piloto 2018.
- e. Facilitar el proceso de consulta y validación de la Agenda regulatoria 2019.

3. Metodologías por desarrollar

- a. Procedimiento de formulación de la agenda

- b. Método de priorización de iniciativas
- c. Procedimiento de consulta a interesados
- d. Procedimiento de seguimiento y evaluación de resultados
- e. Procedimiento de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria
- f. Gestiones de cambios de la Agenda regulatoria.

Es importante considerar que la Agenda regulatoria es un elemento articulador de esfuerzos internos y externos, así como de definición de prioridades estratégicas de corto plazo en pro del desarrollo efectivo del sector. Por ende, su construcción y ejecución es una responsabilidad primordialmente de la SUTEL y su cuerpo técnico, pero también de la industria.

En atención a lo señalado en el párrafo anterior, se han tomado en cuenta diversos actores del sector de telecomunicaciones para formar parte de este proyecto y validar los alcances de la Agenda regulatoria institucional:

- AMCHAM
- CAMTIC
- CANARA
- CANARTEL
- Consumidores de Costa Rica
- Consumidores Libres de Costa Rica
- Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores
- INFOCOM

Las primeras metodologías previstas dentro del segundo objetivo específico del proyecto son las siguientes:

- a. Procedimiento de formulación de la agenda y consulta interna y externa
- b. Método de priorización de iniciativas
- c. Procedimiento de seguimiento y evaluación de resultados

Los documentos señalados, han sido el punto de partida de las sesiones de trabajo que para la definición de las siguientes metodologías:

- a. Procedimiento de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria.
- b. Gestiones de cambios de la Agenda regulatoria.

A continuación se muestra un consolidado de las metodologías desarrolladas.

4. Términos de referencia:

Se entenderá como

- Período de planificación: el período en curso en el cual se realizan las actividades.
- Período de ejecución: siguiente período en el cual se aplicará la Agenda regulatoria
- Período de liquidación: período siguiente a la ejecución de la Agenda regulatoria, en el cual se rinden cuentas sobre los resultados.

II. Proceso de creación, consulta y seguimiento de Agenda regulatoria

Consideraciones generales:

Todos los proyectos que se desarrollen dentro de la SUTEL (POI, PAO, Iniciativas Internas y Externas) y que sean sometidos a valoración para efectos de Agenda regulatoria, deben plantearse y ejecutarse siguiendo la metodología de administración de proyectos establecida mediante acuerdo 009-019-2017 del 08 de marzo de 2017 del Consejo de la SUTEL.

Subprocesos:

El proceso de creación, consulta y seguimiento de Agenda regulatoria está conformado por 4 subprocesos:

1. Recopilación y consolidación de iniciativas internas y externas
2. Validación y priorización del banco de iniciativas
3. Consulta, consolidación y comunicación de la Agenda regulatoria
4. Evaluación, seguimiento y rendición de cuentas de Agenda regulatoria

Cada uno de estos subprocesos se detalla a continuación.

1. Subproceso de recopilación y consolidación de iniciativas internas y externas y consulta

1.1. Descripción:

Primera Fase:

Este subproceso utiliza como primer insumo el listado oficial de proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) y del Plan Anual Operativo (PAO), así como las iniciativas de proyecto que sean planteadas por funcionarios de la SUTEL y que no estén previamente incorporadas dentro de estos dos instrumentos de planificación. Es decir, el primer insumo lo constituyen las siguientes iniciativas:

- Proyectos POI
- Proyectos PAO
- Iniciativas de funcionarios de la SUTEL

Para efectos de formar parte de la Agenda regulatoria institucional, todos y cada uno de los proyectos e iniciativas indicadas anteriormente (POI, PAO e iniciativas de funcionarios), deberán contar como mínimo con los siguientes documentos debidamente completos:

- Acta constitutiva de proyecto, utilizando el formato oficial de la SUTEL [<Acta-Constitutiva-Cód.docx>](#).
- Resultado de valoración inicial de riesgos, utilizando el formato oficial de la SUTEL [<Valoración-Inicial-Riesgos.xlsx>](#).

Para efectos de las iniciativas propuestas por funcionarios de la SUTEL, estas deberán ser presentadas, en un plazo máximo de 2 semanas (**octubre período planificación: semanas 2 y 3**), a cada uno de los representantes de Agenda regulatoria de cada Dirección, quienes verifican que el proyecto sea distinto de cualquier iniciativa ya establecida en POI y PAO, y que cuenten con la documentación completa (acta constitutiva y valoración inicial de riesgos). El incumplimiento de

cualquiera de estos requisitos implica automáticamente la descalificación de la iniciativa para efectos de incorporarla dentro de la Agenda regulatoria.

De ser aprobadas esas iniciativas, se incluirán en la Agenda regulatoria para el siguiente año de planificación.

El representante de Planificación Institucional divulga los proyectos POI y PAO aprobados para el año ejecución; y elabora el consolidado final respetando el formato establecido en el documento [<Propuestas-Internas-AR.xlsx>](#) el cual es sometido a conocimiento del Equipo de Trabajo de Agenda Regulatoria quienes confrontarán las iniciativas con los proyectos POI y PAO para determinar si existen coincidencias y si dichas iniciativas se abordan con alguno de los proyectos ya aprobados (noviembre período planificación: semanas 1 y 2).

Las propuestas realizadas durante este periodo por los funcionarios se tomarán en cuenta para la elaboración del POI y PAO de los cánones y presupuestos siguiente.

Segunda Fase:

Esta fase tiene como objetivo participar a la industria en el proceso de construcción de la Agenda Regulatoria. Constituye una fase de consulta.

El equipo de trabajo de Agenda regulatoria extiende una invitación a los *stakeholders* del sector de telecomunicaciones para asistir a un taller (noviembre período planificación: semana 3), con el propósito de dar a conocer las iniciativas internas para Agenda regulatoria y explicar en qué consiste cada una y que estos determinen si se complementan con posibles iniciativas de su parte. Para este caso, al igual que para la totalidad de las actividades y documentos asociados con la Agenda regulatoria, deben considerarse como stakeholders los interesados directos, dentro de los cuales se incluyen al menos los siguientes:

- Operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones
- Viceministerio de Telecomunicaciones
- Contraloría General de la República
- Defensoría de los Habitantes
- Cámaras empresariales: Infocom, Camtic, Canara, Canartel, Amcham
- Asociaciones de usuarios: Consumidores de Costa Rica, Consumidores Libres de Costa Rica, Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios, Fenasco (Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores).

El propósito del taller con los *stakeholders* es dar a conocer los proyectos de la SUTEL y obtener realimentación sobre los proyectos más importantes; de mayor beneficio para los usuarios o mayor impacto para la industria de telecomunicaciones nacional.

El documento [<Propuestas-Internas-AR.xlsx>](#) se coloca en el sitio web de la SUTEL, durante la primera semana de diciembre (diciembre período planificación: semana 1) dentro de un apartado dedicado a la Agenda regulatoria, para que pueda ser fácilmente consultado.

La SUTEL se encuentra abierta a recibir iniciativas, en caso de que cualquiera de las partes interesadas requiera proponer a la SUTEL la elaboración de un proyecto adicional para ser incluido

dentro de la Agenda regulatoria, deberá enviar la propuesta a la SUTEL utilizando para ello el documento [<Formulario-Presentar-Iniciativas-AR.docx>](#), el cual se encuentra disponible en el sitio web de la SUTEL, dentro de un apartado dedicado a la Agenda regulatoria.

Con el propósito de asegurar que las iniciativas externas sean viables para la SUTEL y puedan elaborarse con éxito, es necesario que el documento [<Formulario-Presentar-Iniciativas-AR.docx>](#) se presente debidamente completo y cumpliendo con las indicaciones que se establecen en dicho formulario. Los *stakeholders* tendrán desde la segunda semana de diciembre del período de planificación y hasta la 2da semana de enero para hacer llegar sus propuestas de proyectos para Agenda regulatoria.

Las iniciativas que se presenten no deben contemplar iniciativas que deban financiarse con recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), dado que estas se gestionarán de manera distinta (sutel.go.cr/pagina/guia-para-presentar-iniciativas-fonatel).

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos implica automáticamente la descalificación de la iniciativa para efectos de incorporarla dentro de la Agenda regulatoria vigente para el año en curso.

Es importante indicar que el equipo de trabajo de Agenda regulatoria utiliza también como insumo el resultado de la evaluación de la agenda regulatoria del año anterior. En caso de que existan proyectos inconclusos de dicha Agenda regulatoria, el equipo de trabajo valorará su inclusión dentro de la próxima agenda, teniendo en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- Grado de avance del proyecto
- Plazo estimado para la finalización exitosa del proyecto

En caso de que el equipo de trabajo de Agenda regulatoria determine que alguno de los proyectos anteriores puede ser incluido dentro de la nueva agenda, dicho proyecto será incorporado dentro del documento [<Banco-Proyectos-AR.xlsx>](#).

Las propuestas realizadas durante este periodo por la industria se tomarán en cuenta para la elaboración del POI y PAO de los cánones y presupuestos siguiente.

2. Subproceso de validación y priorización del banco de iniciativas

2.1. Descripción:

El equipo de trabajo de la Agenda regulatoria realiza un consolidado de las iniciativas internas y externas recibidas y efectúa un análisis para determinar la viabilidad de cada una de las propuestas

Cabe destacar que las iniciativas internas y externas deben ajustarse al objetivo superior de la regulación del sector el cual es el propiciar el máximo beneficio a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El equipo de trabajo de Agenda regulatoria podrá realizar talleres o mesas de trabajo con los proponentes de las iniciativas internas y externas a fin de obtener aclaraciones o detallar aspectos específicos de la propuesta presentada.

Una vez recibidas dichas iniciativas, el equipo interno de Agenda regulatoria realizará y presentará a la mesa de trabajo y al Consejo de la SUTEL una valoración y priorización preliminar de las iniciativas internas y externas ([enero período de planificación: semana 3 y 4](#)).

Dicha priorización se realizará en dos etapas de manera tal que solo aquellas iniciativas que cumplan con lo evaluado en la primera etapa avanzarán a ser analizados bajo los criterios de la segunda etapa.

Para realizar esa valoración y priorización preliminar el equipo de trabajo de la Agenda regulatoria utiliza como base de trabajo el documento [<Banco-Proyectos-AR.xlsx>](#), y asigna un puntaje a cada uno y utilizando como base de puntuación los criterios establecidos en el documento [<Metodología-Priorización-Proyectos-AR.xlsx>](#), que son los siguientes:

Primera etapa de priorización:

Factor 1-1: Cumplimiento de obligaciones de ley y alineamiento con Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones

Factor 1-2: Alineamiento con los objetivos estratégicos de la SUTEL

Segunda etapa de priorización

Factor 2-1: Mejora en infraestructura pública para telecomunicaciones, mediante el impulso al mejoramiento y ampliación de la infraestructura existente o mediante la creación de nueva infraestructura incluyendo la asociada a la adopción de nuevas tecnologías).

Factor 2-2: Extensión del acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones, mediante la ampliación de la cobertura general de los servicios a partir de un uso más eficiente de la infraestructura, recursos escasos y uso del espectro existente, o mediante el acceso a servicios en población en condición de vulnerabilidad social, económica y cultural.

Factor 2-3: Dinamización de la competencia en la industria de telecomunicaciones, mediante el incremento de la oferta de servicios y/o del número de proveedores, menor concentración del mercado, la reducción de barreras de entrada al mercado, el impulso a la reducción de precios de los servicios y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

Factor 2-4: Empoderamiento y educación al usuario, mediante información más amplia y accesible sobre los servicios ofrecidos en el mercado, su calidad, cobertura y precios; información sobre la estructura dinámica y regulación de los mercados; derechos de usuarios y la alfabetización digital (aprovechamiento y uso de las telecomunicaciones).

La asignación de puntajes específicos se hará según lo que se detalla en el documento [<Metodología-Priorización-Proyectos-AR.xlsx>](#), de manera que para pasar de la primera a la segunda etapa de priorización, y de la segunda etapa a la lista final de iniciativas en Agenda Regulatoria, deberán superar una puntuación mínima de 75 en la primera etapa y 80 en la segunda.

Una vez establecidos los puntajes de priorización se presentan los resultados al Consejo de la SUTEL. Aquellas propuestas cuya viabilidad resulte positiva por parte del Consejo, serán asignadas como proyectos a las Direcciones o Departamentos de la SUTEL para que sean planteadas como proyectos para la Agenda regulatoria y se asigne un funcionario responsable para cada uno.

El funcionario responsable al cual se le asigna una iniciativa interna o externa fungirá como administrador/director del proyecto y debe completar como mínimo los siguientes documentos:

- Acta constitutiva de proyecto, utilizando el formato oficial de la SUTEL [<Acta-Constitutiva-Cód.docx>](#).
- Resultado de valoración inicial de riesgos, utilizando el formato oficial de la SUTEL [<Valoración-Inicial-Riesgos.xlsx>](#).

Los funcionarios responsables a los cuales se les asignaron los proyectos para la Agenda regulatoria tendrán un plazo máximo de 2 semanas ([febrero período planificación: semanas 1 y 2](#)) para hacer llegar los documentos anteriormente indicados al representante de Agenda regulatoria de su Dirección. A su vez, estos dispondrán de 2 semanas ([febrero período planificación: semanas 3 y 4](#)) para revisar la documentación y trasladarla al representante de planificación.

El representante de Planificación Institucional recopila la totalidad de las iniciativas (obtenidas de los representantes de Agenda regulatoria de cada Dirección) y los unifica en un solo consolidado final, que constituye el Banco de proyectos para la Agenda Regulatoria ([marzo período planificación: semanas 1, 2 y 3](#)), el cual debe respetar el formato establecido en el documento [<Banco-Proyectos-AR.xlsx>](#) y ser sometido a conocimiento del equipo de trabajo de Agenda regulatoria.

El Banco de proyectos para la Agenda Regulatoria será utilizado como insumo para la creación de los proyectos y acciones institucionales. Cabe mencionar que una iniciativa que no se incluya en la Agenda Regulatoria del año siguiente al cual fue planteada, debe permanecer en el banco de proyectos de Agenda Regulatoria, de manera tal que en el año siguiente o subsiguientes puedan ser valorados:

2.2. Entradas:

- Listado de proyectos POI de la SUTEL
- Iniciativas internas
- Iniciativas externas de los *stakeholders*
- Resultados de Agenda regulatoria institucional anterior

2.3. Salidas:

- Banco de proyectos para Agenda regulatoria
- Proyectos de Agenda regulatoria

2.4. Responsable:

- Equipo de trabajo de Agenda regulatoria
- Consejo de la SUTEL
- Direcciones y funcionarios asignados

3. Subproceso de evaluación y seguimiento Agenda Regulatoria

3.1. Descripción:

Considerando como base el documento de Agenda Regulatoria aprobado por el Consejo de SUTEL, los responsables de cada proyecto completarán las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#), utilizando para esto, la metodología descrita en dicha matriz. Esto, con el objetivo de organizar y facilitar el proceso de seguimiento en el cumplimiento de metas trimestrales de cada proyecto, así como la evaluación de avance porcentual en el cumplimiento de metas.

El representante de Planificación Institucional completa las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) con base en la información proporcionada por cada uno de los administradores/directores de cada proyecto y elabora un documento de resultados de la Agenda regulatoria institucional.

El documento de resultados de la Agenda regulatoria [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) es sometido análisis y será parte de los insumos que se utilizarán como parte del proceso Rendición de Cuentas (siguiente metodología) mediante el cual se dará a conocer a lo interno de SUTEL y a los *stakeholders* del sector el avance y que fue aprobada previamente aprobada por el Consejo de la SUTEL.

El documento [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se coloca en el sitio web de la SUTEL, a partir de la primera semana del mes posterior al período de evaluación ([mayo período ejecución semana 1](#), [julio período de ejecución semana 3](#) y [octubre período de ejecución semana 3](#)). Esto, dentro de un apartado dedicado a la Agenda regulatoria, para que pueda ser fácilmente consultado.

Finalmente, una vez concluido el año en curso, el documento [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) con la información completa de todos los proyectos de Agenda regulatoria, es utilizado por el equipo de trabajo de Agenda regulatoria como insumo para la Rendición de cuentas, así como para desarrollar la agenda del año siguiente.

3.2. Entradas:

- Agenda regulatoria
- Proyectos de Agenda regulatoria

3.3. Salidas:

- Matriz de seguimiento y evaluación de Agenda regulatoria

3.4. Responsable:

- Equipo de trabajo AR

4. Proceso de gestión de cambios para Agenda regulatoria

Consideraciones generales:

Todos los proyectos que se desarrollen dentro de la SUTEL (POI, PAO, Iniciativas Internas y Externas) y que sean sometidos a valoración para efectos de la Agenda regulatoria institucional, deben plantearse y ejecutarse siguiendo la metodología de administración de proyectos establecida mediante acuerdo 009-019-2017 del 08 de marzo de 2017 del Consejo de la SUTEL.

Todos los cambios que se gestionen en los proyectos de Agenda regulatoria serán de carácter excepcional, requiriéndose en todos los casos contar con el aval respectivo del Consejo de la SUTEL. Asimismo, será responsabilidad de cada Dirección o área involucrada, presentar de manera oportuna y completa la documentación requerida en primera instancia por Control Interno y Planificación y en segundo término por el Consejo de la SUTEL.

4.1. Descripción:

Para efectos de realización de cambios en los proyectos de la Agenda regulatoria, se distinguen tres tipos de cambios:

- Ajustes a los proyectos vigentes de la Agenda regulatoria
- Incorporación de proyectos nuevos a la Agenda regulatoria
- Eliminación de proyectos vigentes de la Agenda regulatoria

A continuación se detalla el proceso y gestión requerido en cada caso.

Ajustes a los proyectos vigentes de Agenda regulatoria:

Se realizará un proceso de gestión de cambios a cualquiera de los proyectos de la Agenda regulatoria que requiera modificación en alguno de los siguientes aspectos del proyecto: alcance, tiempo o costo, y para cada uno de estos, se deberá detallar el cambio, su justificación y su impacto.

Para gestionar el cambio, el encargado de proyecto o Administrador de Proyecto deberá realizar los trámites correspondientes con el área de Planificación Institucional completando los documentos de gestión de cambio de proyectos establecidos oficialmente en SUTEL.

Adicionalmente, durante todo el proceso de gestión de cambio, el Administrador del Proyecto deberá mantener informado al representante de Agenda Regulatoria de su Dirección y completar el documento [<Formulario-Gestión-Cambios-AR.xlsx>](#) para que dicho formulario sea de conocimiento del Equipo de Trabajo de Agenda regulatoria.

En caso de que el Consejo de la SUTEL apruebe la solicitud de cambio del proyecto, el representante de Planificación Institucional en Agenda Regulatoria informará al Equipo de Trabajo de Agenda Regulatoria sobre los cambios aprobados al proyecto y remitirá la versión actualizada del documento [<Acta-Constitutiva-Cód.docx>](#) en la cual se debe consignar el proyecto actualizado con los cambios en alcance, tiempo o costo.

El equipo de trabajo de Agenda regulatoria modificará los documentos [<Proyectos-AR.docx>](#) y las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) de forma que reflejen los cambios requeridos.

Los nuevos documentos [<Proyectos-AR.docx>](#) y las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se darán a conocer a lo interno de la SUTEL y a los *stakeholders*.

El documento [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se actualiza en el sitio web de la SUTEL a más tardar dos semanas posteriores a la aprobación en firme del cambio por parte del Consejo de la SUTEL; en el caso de los proyectos POI y PAO, posterior aprobación de la Junta Directiva de la Aresep.

En caso de que la solicitud de cambio fuese rechazada por el departamento de Planificación Institucional, el representante de dicha área informará sobre el resultado al resto del Equipo de Agenda Regulatoria.

Incorporación de proyectos nuevos a la Agenda regulatoria:

La incorporación de proyectos nuevos a la Agenda Regulatoria del año en curso se permitirá, únicamente, para proyectos no contemplados dentro del POI y cuya incursión dentro de la Agenda esté motivada por criterios de urgencia y estrategia. En cualquier otro escenario, se deberá seguir el proceso normal de creación de Agenda Regulatoria, de manera que el nuevo proyecto sea incorporado dentro de la Agenda del año siguiente.

La incorporación de cualquier proyecto nuevo dentro de la Agenda del año en curso es de carácter excepcional, y para realizarse el proyecto deberá tener asignado un encargado oficial o un Administrador de Proyecto, el cual deberá completar los documentos [<Acta-Constitutiva-Cód.docx>](#) y [<Valoración-Inicial-Riesgos.xlsx>](#) y remitirlos al equipo de trabajo de Agenda Regulatoria, quien someterá el cambio a aprobación por parte del Consejo de la SUTEL. Además, deberá ir acompañado de una propuesta de modificación presupuestaria que respalde su posible ejecución.

En caso de que la incursión del nuevo proyecto sea aprobada por el Consejo, el equipo de trabajo de Agenda regulatoria modificará los documentos [<Proyectos-AR.docx>](#) y las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) de forma que reflejen la incorporación del nuevo proyecto.

Los nuevos documentos [<Proyectos-AR.docx>](#) y las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se darán a conocer a lo interno de la SUTEL y a los *stakeholders* del sector siguiendo la estrategia de comunicación previamente aprobada por el Consejo de la SUTEL para la Agenda regulatoria.

El documento [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se actualiza en el sitio web de la SUTEL, a más tardar dos semanas posteriores a la aprobación en firme del cambio por parte del Consejo de la SUTEL.

En caso de que la solicitud incorporación de proyectos fuese rechazada, dicha solicitud podrá valorarse en los proyectos del año siguiente para lo cual deberá seguirse el Procedimiento de formulación de la agenda y consulta interna y externa previamente definido.

Eliminación de proyectos vigentes de la Agenda regulatoria:

La eliminación de cualquier proyecto de la Agenda regulatoria deberá tener su origen en el cierre del proyecto por parte del encargado o Administrador del Proyecto, con la debida aprobación de las jefaturas correspondientes y el departamento de Planificación Institucional.

En caso de que un proyecto sea cerrado por parte del encargado o administrador del proyecto, deberá contar con las autorizaciones y justificación necesaria que respalde dicha decisión, y deberá realizar el trámite de cierre de proyecto ante el departamento de Planificación Institucional que a su vez deberá contar con el aval del Consejo de la Sutel.

Durante todo el proceso de cierre del proyecto, el Administrador del Proyecto deberá mantener informado al representante de Agenda Regulatoria de su Dirección y, una vez aprobado el cierre por parte de Planificación Institucional, el representante de dicho departamento informará al equipo de trabajo de Agenda regulatoria sobre el cierre del proyecto.

El equipo de trabajo de Agenda regulatoria modificará los documentos [<Proyectos-AR.docx>](#) y las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) de forma que reflejen la eliminación del proyecto.

Los nuevos documentos [<Proyectos-AR.docx>](#) y las matrices [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se darán a conocer a lo interno de la SUTEL y a los *stakeholders* del sector, siguiendo la estrategia de comunicación previamente aprobada por el Consejo para la Agenda regulatoria.

El documento [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) se actualiza en el sitio web de la SUTEL a más tardar dos semanas posteriores a la notificación de eliminación por parte del departamento de Planificación Institucional.

4.2. Entradas:

- Formulario de gestión de cambios para Agenda regulatoria
- Proyectos de Agenda regulatoria

4.3. Salidas:

- Agenda regulatoria
- Matriz de seguimiento y evaluación de Agenda regulatoria

4.4. Responsable:

- Equipo de trabajo AR
- Consejo de la SUTEL
- Direcciones y funcionarios asignados

5. Proceso de Rendición de cuentas

5.1. Consideraciones generales:

Cumpliendo con el principio de transparencia de la administración pública, la SUTEL realizará una rendición de cuentas a la población en general, con la finalidad de informar acerca del nivel de consecución de objetivos trazados al establecer y formular su Agenda regulatoria anual, sean estos proyectos POI, PAO u otro tipo de iniciativas internas y externas.

Dado lo anterior, la rendición de cuentas se hará sobre el contenido y objetivos trazados a los proyectos definidos como parte de la Agenda regulatoria y no abarcará otro tipo de resultados de índole diferente.

Para efectos de comprender mejor los alcances y el tipo de rendición de cuentas que la SUTEL aplicará para la Agenda regulatoria deben considerarse los siguientes aspectos:

- ¿En qué consiste la rendición de cuentas?
- Naturaleza de la rendición de cuentas a aplicar
- Periodicidad
- Otros elementos de la estrategia de comunicación corporativa institucional que deben ser considerados

¿En qué consiste la rendición de cuentas?

Es la responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras entidades o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de realimentar- para mejorar o corregir- la gestión y prácticas de la administración pública.

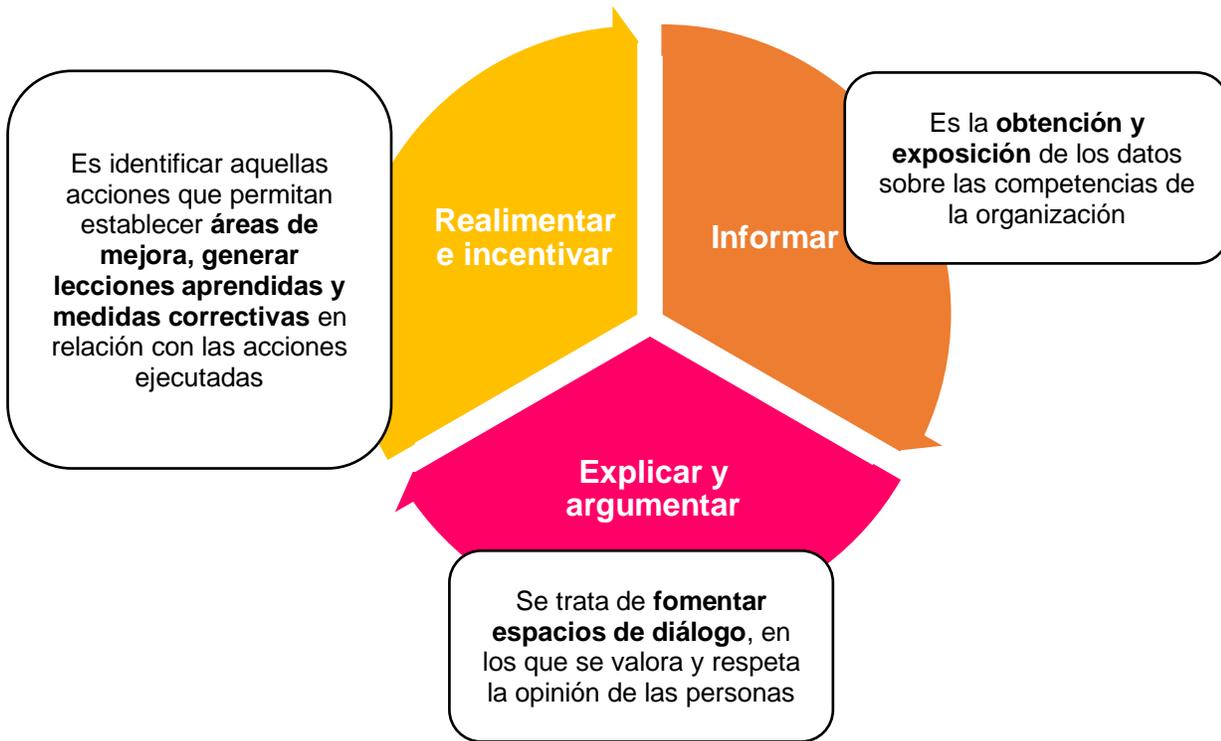
Es uno de los principales componentes del principio de transparencia institucional, que sirve para dar a conocer las actuaciones de los jefes y sus equipos de trabajo.

Como tal es un proceso, que involucra básicamente tres etapas:

- Informar
- Explicar y argumentar
- Realimentar e incentivar.

Estas etapas se muestran en la siguiente figura:

Componentes de la rendición de cuentas



Naturaleza de la rendición de cuentas a aplicar

Se utilizará un proceso de rendición de cuentas vertical de tipo social, mediante el cual la Administración informa y explica los resultados de su gestión, con una periodicidad determinada, a sus públicos de interés, así como también incorpora las recomendaciones obtenidas y que correspondan en sus procesos de trabajo.

Debe recordarse que dentro de los alcances de los involucradas en el proceso de formulación y discusión de la Agenda regulatoria se definieron grupos de interesados como parte de los receptores de la información relativa a la rendición de cuentas. Las siguientes organizaciones son parte de dicho proceso:

- AMCHAM
- CAMTIC
- CANARA
- CANARTEL
- Consumidores de Costa Rica
- Consumidores Libres de Costa Rica
- Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores
- INFOCOM

No obstante, considerando el principio de transparencia en el sentido más amplio, serían interesados adicionales en la rendición de cuentas de la Agenda regulatoria de la SUTEL los siguientes grupos o entidades:

- Población en general
- Colaboradores de la SUTEL
- Líderes de opinión
- Instituciones del Estado relacionadas con el sector (MICITT, COMEX, MEIC, entre otras)
- Otras organizaciones gubernamentales: Contraloría General de la República, ARESEP, Defensoría de los Habitantes, Asamblea Legislativa, entre otras.

Periodicidad

Dada la naturaleza de los proyectos ejecutados por la SUTEL, se ha definido que la rendición de cuentas se realice una vez al año en el mes de febrero ([primera y segunda semana de febrero](#)) del siguiente año al que corresponde la Agenda, ocasión en la cual la SUTEL informará sobre el avance y logros en sus proyectos, así como también incorporará las recomendaciones obtenidas, y que correspondan, en sus procesos de trabajo.

Para la agenda regulatoria de 2018, que consiste en una agenda piloto, el proceso de rendición de cuentas se hará también una sola vez en el mes de febrero 2019.

Se ha definido el mes de febrero por cuanto es en ese mes en que, en coordinación con el área de control interno de la SUTEL, podrá contarse con toda la información de ejecución de todos los proyectos POI o POA de la SUTEL relativa al último trimestre del año. Esto permitirá que los informes de la SUTEL a la Junta Directiva de la ARESEP y otras entidades, concuerde también con la rendición de cuentas de la Agenda Regulatoria. Lo anterior, es de especial interés para alinear ambos mecanismos.

Por otra parte, es en el mes de febrero que se renueva la presidencia del Consejo de la SUTEL, por lo que tanto la presidencia saliente como la entrante, contarán con un instrumento objetivo de medición de gestión, así como de identificación de acciones a seguir.

Otros elementos de la estrategia de comunicación corporativa institucional que deben ser considerados

El proceso de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria será parte del cumplimiento de los objetivos del Plan de Comunicación Estratégica Institucional de la SUTEL y contemplará la ejecución de dos estrategias de comunicación cuya ejecución será previamente analizadas con el equipo que conforma la mesa de trabajo de la Agenda regulatoria:

- Estrategia de comunicación del lanzamiento de la Agenda [regulatoria \(<Estrategia de comunicación lanzamiento.doc>](#) (anuncio de proyectos)
- Estrategia de comunicación de la rendición de cuentas de la Agenda regulatoria ([<Estrategia de comunicación de rendición de cuentas.doc>](#)) (comunicación de resultados)

Ambas estrategias serán definidas por el equipo institucional designado por el Consejo para tal fin y contemplarán entre otros elementos los siguientes:

- Definición de objetivos
- Mapeo de actores clave
- Definición de canales de comunicación

- Plan táctico
- Responsables
- Cronograma de acciones

Cada una de estas estrategias se alimentará de aspectos que serán definidos por el equipo de Agenda regulatoria, tal como se explica en las secciones que definen las etapas a ejecutar como parte de la rendición de cuentas.

5.2. Descripción:

La metodología de rendición de cuentas de la Agenda regulatoria será desarrollada por medio de 4 etapas, cada una de las cuales es de cumplimiento trimestral. Dichas etapas son:

Mes	Marzo				Abril				Mayo				Diciembre				Enero				Febrero			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Planificación organizacional de la rendición de cuentas				Información a la ciudadanía sobre proyectos a ejecutar												Construcción de resultados				Rendición de cuentas			

Planeación organizacional

- Listado de proyectos de la Agenda regulatoria para rendición de cuentas

Cada año, a partir de la primera semana de marzo y hasta mediados de abril, el equipo de trabajo de la Agenda regulatoria definirá los proyectos que se incorporarán, estableciendo objetivos, actividades, responsables, recursos y cronograma de cada uno de los proyectos. Esto está consignado en [<Proyectos-AR.docx>](#).

A partir de allí se deben seleccionar aquellos proyectos cuyos resultados parciales o finales deben ser validados por las entidades nacionales, los cuales serán consignados en [<Rendición de cuentas.xls>](#).

- Detalle de los proyectos de la Agenda regulatoria sobre los que se rendirá cuentas

Para cada proyecto seleccionado se considerarán como elementos básicos de información para los actores clave los siguientes datos consignados en el [<Acta-Constitutiva-Cód.docx>](#) de cada proyecto:

- ✓ Nombre del proyecto
 - ✓ Código del proyecto
 - ✓ Objetivo estratégico/ táctico
 - ✓ Descripción del proyecto
 - ✓ Indicadores
 - ✓ Elementos claves sobre los que se deberá informar
- Actores a convocar

El equipo de Agenda regulatoria consignará en el documento [<Rendición de cuentas.xls>](#) los actores clave que se convocarán para el proceso de rendición de cuentas de cada proyecto.

- Comunicación a encargados de estrategias de comunicación

El equipo de Agenda regulatoria comunicará mediante un oficio del coordinador del proyecto de Agenda regulatoria y previa validación del Consejo, al equipo de trabajo que el Consejo defina para la ejecución de la estrategia de comunicación de lanzamiento ([<Estrategia de comunicación lanzamiento.doc>](#); los elementos definidos anteriormente, sean “Detalle de los proyectos de la Agenda regulatoria sobre los que se rendirá cuentas” y “Actores clave” mediante el envío del documento [<Rendición de cuentas.xls>](#).

Información a la ciudadanía

En el segundo trimestre de cada año, a partir de la tercera semana de abril y hasta la 2da semana de mayo, se inicia la ejecución de la estrategia de comunicación de lanzamiento de la Agenda regulatoria institucional para lo cual se coordina con los enlaces de las cámaras empresariales y organizaciones de consumidores sobre espacios idóneos para dar a conocerla, así como con el equipo encargado de la ejecución de la estrategia de comunicación de lanzamiento.

Se determinan las fechas y horas de los espacios que se estimen convenientes.

El equipo de Agenda regulatoria preparará los materiales y documentos requeridos para apoyar la estrategia de divulgación o lanzamiento de la Agenda regulatoria anual. Se utilizarán como base de la divulgación de las metas y contenidos de los proyectos de la Agenda Regulatoria lo contenido en [<Proyectos-AR.docx>](#), [<Acta-Constitutiva-Cód.docx>](#) y [<Rendición de cuentas.xls>](#).

Es importante mencionar que la ejecución de los proyectos iniciará de manera normal desde su planteamiento e incorporación en la Agenda regulatoria. Incluso algunos proyectos cuya ejecución es plurianual continuarán su ejecución de manera regular.

Construcción de resultados para rendición de cuentas anual y presentación de resultados

Desde la última semana de diciembre y hasta la 4ta semana de enero, y con la finalidad de que los datos puedan ser procesados a inicios de enero se empieza la fase de elaboración del informe de rendición de cuentas para lo cual se ingresará en el formato [<Rendición de cuentas.xls>](#) la información correspondiente al avance trimestral en el cumplimiento de las metas o indicadores previstos para cada proyecto. Esta información se extrae de [<Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx>](#) y es congruente con las mediciones empleadas en los diversos instrumentos de utilizados por el área de planificación.

El período de recolección de información culmina con la elaboración del informe correspondiente de cumplimiento de la Agenda regulatoria, el cual coincide con el informe de ejecución del año anterior que debe elaborar Planificación. Así la última semana de enero se contará con toda la información requerida para realizar la rendición de cuentas de la Agenda Regulatoria.

El informe de rendición de cuentas deberá cumplir con un contenido mínimo:

- Presentación
- Introducción
- Resumen ejecutivo
- Contexto
- Contenidos institucionales obligatorios

- Información de interés para los ciudadanos
- Conclusiones y recomendaciones

Una vez que el informe ha sido construido y validado por el equipo interno de Agenda regulatoria, este es remitido al Consejo para su aprobación, así como al equipo definido por el Consejo para la ejecución de la estrategia de comunicación de rendición de cuentas. Una vez aprobado, este es remitido a consulta a los actores de interés al menos una semana antes de la actividad final que se prevea para dar a conocer los resultados (primera semana de febrero), la cual podrá tener lugar la tercera semana de febrero de cada año. El formato de la actividad final de rendición de cuentas (foros, informes, medios de comunicación), fecha y otros aspectos logísticos serán definidos por el grupo que el Consejo establezca como responsable de la estrategia de comunicación de rendición de cuentas considerando las opiniones de la mesa de trabajo.

Esta etapa culmina con la realización de dicho evento público, a partir de lo establecido en la estrategia.

Valoración y ajustes

Una vez concluido el evento, el equipo interno de Agenda regulatoria recopila la información relevante.

Para ello podrá recurrir a:

- Notas de los comentarios recibidos en el evento.
- Sondeos y consultas mediante la utilización de instrumentos automatizados
- Información recibida por escrito de los participantes (como parte del proceso de consulta).

Con base en lo anterior se elabora un acta del evento que a su vez es comunicada a los interesados y publicada en la página web de SUTEL (2da y 3ra semana de febrero).

5.3. Entradas:

- Actas constitutivas
- Proyectos de Agenda regulatoria y Formulario de gestión de cambios
- Matriz de seguimiento y evaluación de Agenda regulatoria
- Formulario Rendición de cuentas

5.4. Salidas:

- Informe de rendición de cuentas
- Estrategia de comunicación de lanzamiento y de rendición de cuentas

5.5. Responsable:

- Equipo de trabajo AR
- Consejo de la SUTEL
- Direcciones y funcionarios asignados
- Equipo designado para la ejecución de las estrategias de comunicación

Nota aclaratoria: La rendición de cuentas anual no exime a la SUTEL ni al grupo de Agenda regulatoria ni a la mesa de trabajo, de efectuar un seguimiento trimestral a través de <Seguimiento-Evaluación-AR.xlsx> y de las sesiones de trabajo regulares.

Anexo 1

Diagrama de subprocesos

