

18 de mayo del 2021  
**04096-SUTEL-SCS-2021**

Señores  
Presidencia de la República  
Atención: Asesora Marcela Ávila,

Señores  
Despacho de la Primera Dama

Señores  
Ministerio de la Presidencia

Señores  
Ministerio de Educación Pública

Señores  
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

Señores  
Instituto Mixto de Ayuda Social

Señores  
Sistema Único de Beneficiarios del Estado (Sinerube)

Señores  
Fideicomisos  
Banco Nacional de Costa Rica

Señores  
Dirección General de Fonatel

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 038-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 13 de mayo del 2021, se adoptó, por mayoría, lo siguiente:

#### **ACUERDO 025-038-2021**

En el marco del proceso de monitoreo y control que realiza SUTEL sobre el Programa Hogares Conectados (PHC), en cuanto al cumplimiento de las metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015 -2021, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda:

#### **RESULTANDO QUE:**

1. El Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), por medio del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del FONATEL, está desarrollando el Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados) que consiste en un conjunto de proyectos orientados a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de incentivos a la población que se encuentran en condición de vulnerabilidad socioeconómica.
2. La ejecución del presente Programa tiene sustento en lo dispuestos en los artículos del 31 al 34 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; el PNDT 2015-2021 y el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL.

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

3. El primer proyecto del Programa Hogares Conectados contemplaba en su formulación una población objetivo de 140 496 hogares, un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un periodo de 3 años, el servicio de Internet con una velocidad de 2048/768 Kbps y una computadora portátil sujeta a un precio máximo (US\$450) y características físicas y lógicas mínimas. Mediante Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019, el Consejo de la SUTEL aprobó la ampliación del plazo de subsidio por hogar de 3 a 5 años. Esto amplió la vigencia del programa de 8 a 10 años (del 2016 al 2026). También, mediante este acuerdo se incrementó la velocidad del servicio de Internet subsidiado de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps. Ambos ajustes se comenzaron a implementar desde diciembre 2019.

**Ilustración 1: Matriz de Meta, Programa Hogares Conectados del FONATEL, Pilar de Inclusión PNDT 2015-2021**

Programa 2: Hogares Conectados				
<b>Pilar:</b>	Inclusión Digital			
<b>Línea de Acción:</b>	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
<b>Programa:</b>	Hogares Conectados			
<b>Objetivo del Programa:</b>	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
<b>Resultado:</b>	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
<b>Meta:</b>	<b>Avance por Periodo y Presupuesto:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Línea Base:</b>	<b>Responsable<sup>6</sup>:</b>
5. 140 496 hogares distribuidos en el territorio nacional con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2021.	2016: 10 089 <sup>7</sup> 2017: 30 418 2018: 63 582 2019: 95 196 2020: 126 810 2021: 140 496  Presupuesto: La subvención estimada es de \$124 millones de FONATEL.	Cantidad de hogares con subsidio para el servicio de Internet y un dispositivo para su uso provisto por el Programa.	0	SUTEL/FONATEL <sup>8</sup>

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021  
[https://www.micit.go.cr/images/Telecomunicaciones/pndt/matriz\\_del\\_pndt\\_2015\\_2021\\_actualizado\\_a\\_marzo\\_sitio\\_web.pdf](https://www.micit.go.cr/images/Telecomunicaciones/pndt/matriz_del_pndt_2015_2021_actualizado_a_marzo_sitio_web.pdf)

4. Mediante Acuerdo 002-027-2020 del 02 de abril del 2020, el Consejo de SUTEL remite formalmente al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) la propuesta para aumentar en 61 500 hogares el alcance de la Meta 5 del PNDT, incluyendo los instrumentos para el ajuste de metas del PNDT vigente, debidamente completos, según la “Metodología para el Seguimiento, Evaluación y Ajuste de Metas del PNDT 2015-2021”. En respuesta, el MICITT, mediante informe técnico MICITT-DEMT-INF-008-2020 del 09 de julio del 2020, determina el ajuste definitivo de la Meta 5 del PNDT, incrementando la cantidad de hogares a beneficiar a través del PHC en 46 462 hogares, con lo cual esta meta pasa de 140 496 a 186 958 hogares beneficiados a 2021. El informe señala, también, que la meta para diciembre 2020 es de 180 579. Estos ajustes a la Meta 5 fueron incorporados por el MICITT en el PNDT el 29 de julio del 2020.
5. Mediante Acuerdo 002-027-2020 del 02 de abril del 2020, el Consejo de SUTEL remite formalmente al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) la propuesta para aumentar en 61 500 hogares el alcance de la Meta 5 del PNDT, incluyendo los instrumentos para el ajuste de metas del PNDT vigente, debidamente completos, según la “Metodología para el Seguimiento, Evaluación y Ajuste de Metas del PNDT 2015-2021”. En respuesta, el MICITT, mediante informe técnico MICITT-DEMT-INF-008-2020 del 09 de julio del 2020, determina el ajuste definitivo de la Meta 5 del PNDT, incrementando la cantidad de hogares a beneficiar a través del PHC en 46 462 hogares, con lo cual esta meta pasa de 140 496 a 186 958 hogares beneficiados a 2021. El informe señala, también, que la meta para diciembre 2020 es de 180 579. Estos ajustes a la Meta 5 fueron incorporados por el MICITT en el PNDT el 29 de julio del 2020.

**Ilustración 2: Matriz de Meta, Programa Hogares Conectados del FONATEL, Pilar de Inclusión PNDT 2015-2021 actualizado al 25 de setiembre del 2020**

<b>Pilar:</b>	Inclusión Digital			
<b>Línea de Acción:</b>	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
<b>Programa:</b>	Hogares Conectados			
<b>Objetivo del Programa:</b>	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
<b>Resultado:</b>	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
<b>Meta:</b>	<b>Avance por Periodo y Presupuesto:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Línea Base:</b>	<b>Responsable<sup>7</sup>:</b>
5. 186 958 hogares distribuidos en el territorio nacional con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2021.	2016: 10 089 <sup>8</sup> 2017: 30 418 2018: 63 582 2019: 130 579 2020: 154 496 2021: 186 958  Presupuesto: La subvención estimada es de \$223,5 millones de FONATEL.	Cantidad de hogares con subsidio para el servicio de Internet y un dispositivo para su uso provisto por el Programa.	0	SUTEL/FONATEL <sup>9</sup>

Fuente: [https://www.micit.go.cr/sites/default/files/matriz\\_de\\_metas\\_del\\_pndt\\_2015-2021\\_actualizado\\_a\\_setiembre\\_2020.pdf](https://www.micit.go.cr/sites/default/files/matriz_de_metas_del_pndt_2015-2021_actualizado_a_setiembre_2020.pdf)

6. Mediante Acuerdo 003-053-2020 del 24 de julio del 2020, el Consejo de la SUTEL aprobó trabajar en la incorporación de un segundo proyecto en el marco del Programa Hogares Conectados. En total se realizaron 10 sesiones de trabajo conjuntas entre el Presidencia de la República-MICITT-MEPSUTEL-IMAS, desde el 31 de julio del 2020 y hasta el 18 de setiembre del mismo año. A partir del intercambio de información técnica generado en estas mesas de trabajo, el 25 de setiembre del 2020 la Rectoría de Telecomunicaciones incorporó la meta 43 en el PNDT 2015-2021, para beneficiar a 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, a través de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps. Las variaciones de este proyecto respecto al primero son las siguientes:

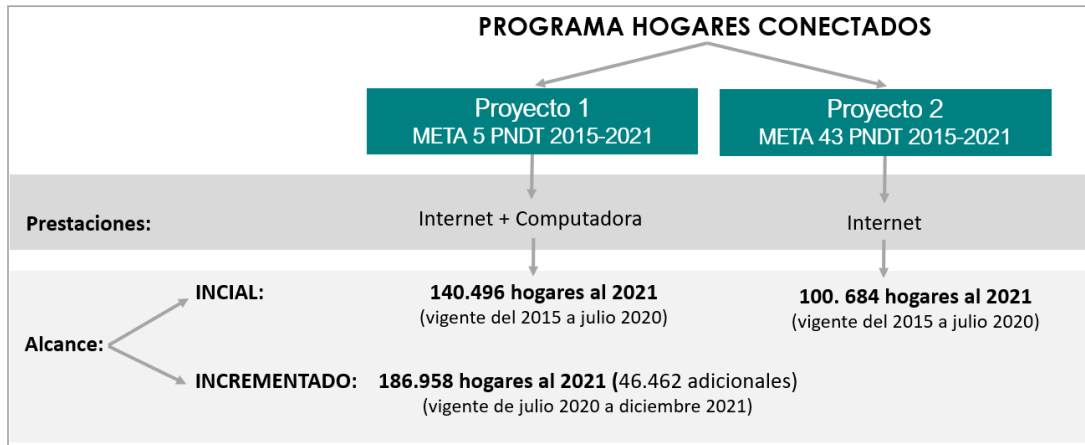
- Todos los hogares objetivo son seleccionados por el IMAS y el MEP conjuntamente, con el objetivo de que, además, de la condición de vulnerabilidad socioeconómica, cuenten con estudiantes del MEP. Se incorpora a esta Institución y Ministerio como corresponsables de la meta.
- No incluye subsidio para la adquisición de computadora portátil.
- El período de subsidio es por 3 años y no 5.
- El servicio de Internet puede ser provisto a través de tecnologías fijas y móviles.
- Incluye subsidio para dispositivo "MIFI", en caso de que el servicio que se brinde sea mediante tecnología móvil.

**Ilustración 3: Matriz de Meta, Programa Hogares Conectados del FONATEL, Pilar de Inclusión PNDT 2015-2021 actualizado al 25 de setiembre del 2020**

<b>Pilar:</b>	Inclusión Digital			
<b>Línea de Acción:</b>	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
<b>Programa:</b>	Hogares Conectados			
<b>Objetivo del Programa:</b>	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
<b>Resultado:</b>	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
<b>Meta:</b>	<b>Avance por Periodo y Presupuesto:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Línea Base:</b>	<b>Responsable<sup>7</sup>:</b>
43. 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes en el sistema educativo público costarricense, con subsidio para conectividad a Internet, al 2021.	2020: 10.684 <sup>16</sup> 2021: 100 684  Presupuesto: La subvención estimada es de \$49,9 millones del FONATEL.	Cantidad de hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica con estudiantes en el sistema educativo público costarricense, con subsidio para conectividad a Internet.	0	SUTEL/FONATEL IMAS MEP

Fuente: [https://www.micit.go.cr/sites/default/files/matriz\\_de\\_metas\\_del\\_pndt\\_2015-2021\\_actualizado\\_a\\_setiembre\\_2020.pdf](https://www.micit.go.cr/sites/default/files/matriz_de_metas_del_pndt_2015-2021_actualizado_a_setiembre_2020.pdf)

7. En la siguiente tabla se resumen las principales características de ambos programas:



8. En el numeral 3.3 del Perfil de la meta 43 del PNDT vigente; “Equipo de trabajo de los participantes o áreas o dependencias del proyecto”, se indica lo siguiente:

**“Sutel/Fonatel:**

- *Diseño, formulación, ejecución, control, monitoreo y evaluación del programa, según competencia y obligación conferida en el artículo 33 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, así como de conformidad con los criterios técnicos predefinidos (numeral 2.1 del presente documento).*
- *Administrador del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, a través del Fiduciario del Fideicomiso.*
- *Gestión de proyectos: Diseño, formulación, ejecución, control, monitoreo y evaluación, a través del Fiduciario del Fideicomiso, la Unidad de Gestión y la Dirección General de FONATEL.*

**MICITT/Rectoría:**

- *Responsable del seguimiento y evaluación de la meta y encargado de la coordinación con otras instituciones participantes e interesadas en el programa, para contribuir al cumplimiento de la meta según las condiciones planteadas en términos de la población objetivo (cantidad de hogares, quintiles y deciles de ingreso, áreas geográficas y estudiantes).*

**Proveedores de servicios de telecomunicaciones:**

- *Ejecución del proyecto y enlace entre la administración del proyecto y los hogares beneficiarios.*
- *Proveer información en tiempo y forma sobre el proyecto.*

**Ministerio de Educación Pública - Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación, Dirección de Desarrollo Curricular, Dirección de Informática de Gestión.**

- *Definición de la necesidad por atender a través del proyecto.*
- *Selección de los beneficiarios potenciales del proyecto juntamente con el IMAS y, a partir de los criterios que fundamentan el PHC.*
- *Coordinación de acciones institucionales para el seguimiento y evaluación al aprovechamiento de los servicios entregados.*
- *Control, seguimiento y evaluación, respecto al uso y aprovechamiento.*

**IMAS:**

1. *Coordinar y gestionar lo correspondiente para que la información brindada por el MEP al SINIRUBE pueda ser cargada en las bases de datos correspondientes, según convenios vigentes.*
2. *Elaboración y actualización de nuevas fichas (FIS / SIPO).”*  
(El subrayado es intencional).

9. En el numeral 2.7 del Perfil de la meta 43 del PNDT vigente relativo a los “supuestos”, se indica lo siguiente:

**“Supuestos**

- *Se cuenta con el Fideicomiso y Unidad de Gestión, para la iniciación y planificación, ejecución y cierre de los proyectos relativos al programa, así como para la administración financiera del FONATEL.*

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

- *Estarán disponibles oportunamente los recursos necesarios para la formulación e implementación del Programa.*
- *El MICITT coordina y da seguimiento al cumplimiento de los roles y responsabilidades conferidos a cada una de las instituciones participantes.*
- *Cada una de las instituciones involucradas cuenta con enlaces para la coordinación y el seguimiento.*
- *Cada institución asume su rol y responsabilidad en la ejecución del proyecto que habilita el cumplimiento de la meta, los cuales están determinados en el numeral 3.2 “Equipo de trabajo de los participantes o áreas o dependencias del proyecto” del presente perfil, así como en los convenios suscritos entre las instituciones participantes y atinentes a la ejecución de este proyecto.*
- *Se encuentran vigentes los convenios que definen los roles y responsabilidades de cada una de las instituciones participantes y regulan el intercambio de información entre éstas.*
- *El MEP y el IMAS seleccionan a los potenciales beneficiarios de acuerdo con los criterios que fundamentan el programa y, en particular, esta meta.*
- *El MEP cuenta con una metodología para poder incluir los estudiantes beneficiados en los apoyos de educación a distancia.*
- *La información relativa a los beneficiarios potenciales es suministrada por el MEP y el IMAS de forma oportuna, así como con el formato y detalle requerido, para avanzar en el cumplimiento de la meta.*
- *El MEP y el IMAS mantienen actualizada la información sobre los beneficiarios del Programa de tal forma que se puedan verificar periódicamente las condiciones de elegibilidad.*
- *El MEP y el IMAS mantienen la base de datos de beneficiarios potenciales actualizada, según su potestad y competencias.*
- *(...)” (El subrayado es intencional).*

**10.** Del texto subrayado en los numerales 8 y 9 anteriores, se desprende lo siguiente:

- Es responsabilidad del MICITT la coordinación con otras instituciones participantes e interesadas en el programa, para contribuir al cumplimiento de las metas según las condiciones planteadas.
- Es responsabilidad del MEP la identificación de los potenciales beneficiarios.
- Es responsabilidad del IMAS la coordinación y gestión de la información con el MEP, para la realización de las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del programa.

**11. Reuniones de los equipos técnicos de las Instituciones responsables del cumplimiento de las metas.** En la tabla siguiente se muestra un resumen de las reuniones coordinadas por la SUTEL, con la finalidad solicitar la atención de las correcciones a los atrasos e inconsistencias de la información suministrada en las bases de datos, acciones necesarias para dar cumplimiento a las metas 5 y 43 del PHC. El detalle de tales reuniones consta en minutas y en los acuerdos del Consejo de la Sutel que se citan más adelante.

**Tabla 1: Resumen de reuniones técnicas para seguimiento de la base de datos del PHC**

Fecha	Temas	Participantes
13 reuniones del 18/08/20 al 13/11/20	Rezagos, faltantes, duplicidad e inconsistencia de información de beneficiarios (meta 43) / Problemas para identificar hogares indicados en las mesas de trabajo por parte del MEP	Área Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías del Información del IMAS / Unidad de Gestión del PHC / SUTEL
26/11/2020	Búsqueda de soluciones a la disponibilidad e inconsistencias de la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC en tiempo y forma	MICITT / MEP / IMAS / SUTEL
11/1/2021	Determinar avances en la depuración de la base de datos de potenciales beneficiarios / Verificar decisión del MEP de trasladar los hogares de la meta 5 a la 43 (17000 aprox.) / Definir cronograma de recargas 2021	MICITT / MEP / IMAS / SINIRUBE / SUTEL / UG
26/1/2021	Coordinación y seguimiento a acuerdos de reunión anterior, relacionados con revisión de datos por parte del MEP, IMAS y SINIRUBE para realizar recargas	MICITT / MEP / IMAS / SINIRUBE / SUTEL / UG

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

Fecha	Temas	Participantes
5/2/2021	Coordinación y seguimiento a acuerdos de reunión anterior, relacionados con revisión de datos por parte del MEP, IMAS y SINIRUBE para realizar recargas / Definición del cronograma de recargas 2021	MICITT / MEP / IMAS / SINIRUBE / SUTEL / UG
17/2/2021	Presencia del programa en el país / Propuesta de cronograma para las recargas	MICITT / MEP / IMAS / SUTEL /UG
26/2/2021	Revisión de cronograma de recargas 2021 / Actualización de contactos / Incorporación de la variable “estudiante” en la base de datos / Avances en revisión de datos para recargas	MICITT / MEP / IMAS / SINIRUBE / SUTEL

**12. Acuerdos del Consejo de la SUTEL relacionados con el seguimiento de las situaciones presentadas con la base de datos de las metas 5 y 43 del PHC, los cuales fueron notificados al MICITT, MEP e IMAS:**

- a) En atención al oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, la Dirección General de FONATEL sometió a consideración del Consejo de la SUTEL el oficio 11284-SUTEL-DGF-2020, a partir del cual se emitió el Acuerdo del Consejo de la SUTEL 009-008-2020 del 17 de diciembre del 2020:

*“1. Dar por recibido y aprobar el oficio 11284-SUTEL-DGF-2020, del 11 de diciembre del 2020, mediante el cual la Dirección General de FONATEL somete a conocimiento del Consejo de SUTEL la propuesta de respuesta para la atención del oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020), remitido por el Ministerio de Educación Pública el 04 de diciembre del 2020.*

*2. Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones valorar ajustar de oficio la meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para el año 2020, en vista de que la base de datos de potenciales beneficiarios debe ser revisada y completada por el Ministerio de Educación Pública y el Sistema Único de Beneficiarios del Estado.*

*3. Notificar el presente acuerdo al Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Sistema Único de Beneficiarios del Estado.”*  
(El subrayado es intencional).

- b) Mediante Acuerdo 009-004-2021 del 21 de enero del 2021, el Consejo de la SUTEL acordó lo siguiente:

*1. Dar por recibido y aprobar el oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021, mediante el cual la Dirección General de FONATEL somete a conocimiento del Consejo de SUTEL el estado de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa para el cumplimiento de las metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDDT) vigente, así como las acciones ejecutadas por SUTEL de julio 2020 a enero 2021, para contar con este elemento, indispensable para la operación del programa.*

*2. Debido a la imposibilidad material de SUTEL para cumplir con la meta 43 del PNDDT vigente al 2020, al no contar en tiempo y forma con la base de datos sobre los potenciales beneficiarios de esta meta, se solicita al Consejo de SUTEL reiterar al MICITT la solicitud realizada mediante el numeral 2 del “Por tanto” del acuerdo del 009-008-2020, de la sesión ordinaria 080-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020; a saber:*

*“Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones valorar ajustar de oficio la meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para el año 2020, en vista de que la base de datos de potenciales beneficiarios debe ser revisada y completada por el Ministerio de Educación Pública y el Sistema Único de Beneficiarios del Estado.”.*

*3. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador en el marco del PNDDT vigente, que, proporcione SUTEL alternativas de solución viables para la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC), en el marco de las metas 5 y 43 del PNDDT vigente, a corto, mediano y largo plazo, en vista de que es este elemento el que está atrasando el avance de los proyectos que habilitan estas metas.*

*4. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador del PNDDT vigente, valorar juntamente con el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Mixto de Ayuda Social y Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado, la posibilidad de realizar la recarga 15 en el marco de la meta 5 del*

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

PHC, con al menos 15 000 registros, a más tardar el 29 de enero del 2021, para evitar que se detenga el proyecto que habilita el cumplimiento de esta meta.

5. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador del PNDT vigente, gestionar con las instituciones e instancias involucradas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 de este instrumento de planificación (MEP, SINIRUBE, IMAS y SUTEL), la elaboración de una propuesta de cronograma de recargas de datos para el transcurso del 2021, que pueda ser revisada en la reunión prevista para el 26 de enero del 2021. Esto con el objetivo de cerrar el mes de enero con una propuesta de cronograma definitiva y consensuada, que proporcione certidumbre sobre la disponibilidad de información en el tiempo y facilite la planificación y la disponibilidad de dispositivos.

6. Notificar el presente acuerdo al Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Sistema único de Beneficiarios del Estado.” (El subrayado es intencional).

c) Mediante Acuerdo 010-004-2021 del 21 de enero del 2021, el Consejo de la SUTEL acordó lo siguiente:

“Solicitar una reunión para los señores Miembros del Consejo y la Dirección General de Fonatel con los jefes del Ministerio de Educación Pública, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y el Instituto Mixto de Ayuda Social, con el fin de analizar la situación respecto a la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados – Metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), que en el marco del programa deber ser suministrada por el Ministerio de Educación Pública y el Instituto Mixto de Ayuda Social, para garantizar la disponibilidad de información oportuna de los hogares a los cuales los operadores deben ofrecer el beneficio.” (El subrayado es intencional).

13. Ante la iniciativa de la SUTEL para contar con un cronograma de recargas para ambas metas y después de ser validado con el IMAS y el MEP, mediante oficio 02104-SUTEL-DGF-2021 del 10 de marzo del 2021, la Dirección General de FONATEL remite formalmente el cronograma para la realización de recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios de los proyectos 1 y 2 del PHC, relativos a las metas 5 y 43 del PNDT 2015-2021, a la señora Angélica Chinchilla del MICITT, el señor Andrés Fernández del MEP, al señor Irvin Fernández del IMAS y al señor Erickson Álvarez de SINIRUBE.

14. **Reuniones de jefes de las Instituciones responsables de las metas:** A partir de las limitaciones respecto a la disponibilidad de datos en tiempo y forma por parte del IMAS y MEP, se han realizado dos reuniones de jefes convocadas por la SUTEL y que se reseñan a continuación:

a) En cumplimiento del Acuerdo 010-004-2021 del 21 de enero del 2021, el 22 de marzo del 2021 se realizó una reunión con los jefes de las instituciones involucradas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente; a saber: Señora Paola Vega, Ministra del MICITT, Señora Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional del MEP, el Señor Theodoro Willink, Viceministro de Telecomunicaciones, el Señor Francisco Delgado Jiménez, Viceministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social, los señores del Consejo de la SUTEL (Señora Hannia Vega, Señor Gilbert Camacho y Señor Walther Herrera). También, participaron funcionarios técnicos de estas instituciones: señor Andrés Fernández del MEP, señor Irvin Fernández del IMAS, así como el señor Alan Cambroner y la señora Hanny Rodríguez, ambos de SUTEL.

En la reunión se abordó, principalmente, la disponibilidad de la información en tiempo y forma, así como con la calidad necesaria, para el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente, las cuales se encuentran asociadas a la ejecución de los proyectos 1 y 2 del Programa Hogares Conectados, identificándose acciones concretas que pueden ser ejecutadas a corto y mediano plazo. En resumen, las acciones que pueden extraerse del intercambio de ideas en la reunión señalada son las que se enlistan a continuación:

- Incorporación de números telefónicos y correos electrónicos de los estudiantes en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC.
- Elaboración de videos virales.
- Divulgación a través de las municipalidades.
- Comunicación a través de los directores y profesores de los centros educativos.

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

- El programa es neutral tecnológicamente, sin embargo, se verificará que los instrumentos para la incorporación de operadores al PHC no tiene barreras por tecnología (cumplimiento del principio de neutralidad tecnológica).
- Comunicación masiva por parte del MEP.
- Incorporar en la base de datos hogares con miembros con ID (identificación) no válida.
- Continuar el seguimiento al proceso de incorporación de los operadores móviles al Programa, así como de otros operadores con otras tecnologías.

Como resultado de esta reunión, el Consejo de la SUTEL emite el Acuerdo 024-026-2021 (02934-SUTEL-SCS-2021) del 08 de abril del 2021, que indica lo siguiente:

1. *Dar por recibido y aprobar el informe brindado por la Dirección General de FONATEL mediante oficio 02617-SUTEL-DGF-2021 del 25 de marzo del 2021, con respecto a la reunión realizada para analizar la situación presentada con la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC), con los jerarcas de las instituciones involucradas.*
  2. *Remitir el informe 02617-SUTEL-DGF-2021 citado en el numeral anterior y sus anexos (anexo 1: cronograma de recargas metas 5 y 43 del PNDT vigente y anexo 2: presentación de la reunión con los jerarcas realizada el 22 de marzo del 2021) al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Banco Nacional de Costa Rica, con el objetivo de informar sobre los alcances de la reunión realizada y los acuerdos alcanzados, así como dejar constancia con transparencia del proceso de seguimiento realizado a la fecha respecto a las metas 5 y 43 del PNDT vigente.*
  3. *Instruir al Área de Comunicación la colaboración, para que en coordinación con la Dirección General de Fonatel, realice un proceso de revisión, ajuste y ampliación de los mensajes clave para la atención de consultas y observaciones sobre el PHC que ingresan por los diferentes medios de comunicación institucionales, con el objetivo de compartirlos posteriormente con el resto de las instituciones involucradas en las metas 5 y 43 del PNDT vigente; a saber Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública y el Instituto Mixto de Ayuda Social, así como con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en éste.*
  4. *Instruir al Banco Nacional de Costa Rica, a la Unidad de Gestión del Programa y a la Dirección General de FONATEL la revisión y ajuste, en caso de que se requiera, de los instrumentos operativos del PHC, con el objetivo de eliminar cualquier barrera al ingreso de proveedores con cierto tipo de tecnología que pudiera existir. La finalidad es revalidar el principio de neutralidad tecnológica.*
  5. *Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica, a la Unidad de Gestión del Programa y a la Dirección General de FONATEL comunicar formalmente a este Consejo la efectividad de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa, como parte de los informes mensuales asociados a éste.*
  6. *Convocar una reunión para la segunda semana de abril, con los jerarcas del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública y el Instituto Mixto de Ayuda Social, para el seguimiento de las acciones definidas en la reunión realizada el 22 de marzo del 2021.*
  7. *Solicitar a los jerarcas del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública y el Instituto Mixto de Ayuda Social incluir como tema de discusión para la siguiente reunión, la incorporación de la variable “estudiante” en la base de datos de potenciales beneficiarios del programa.*
  8. *Notificar el presente acuerdo al Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Sistema Unico de Beneficiarios del Estado.*
- b) En cumplimiento del Acuerdo 024-026-2021 del 08 de abril del 2021, se lleva a cabo el día 28 de abril del 2021, una nueva reunión de jerarcas de las Instituciones responsables de ambas metas del programa, donde participaron: señora Paola Vega, Ministra del MICITT, señora Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional del MEP, el señor Theodoro Willink, Viceministro de Telecomunicaciones, el señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente Ejecutivo del IMAS, los señores del Consejo de la SUTEL (señor Federico Chacón, señora Hannia Vega y señor Gilbert Camacho). También, participaron funcionarios técnicos de estas instituciones: señor Andrés Fernández del MEP, señora Grettel López del IMAS, señora Angélica Chinchilla del MICITT, así como el Señor Alan Cambronero y la señora Paola Bermúdez, ambos de SUTEL.

En la reunión se abordaron los temas que se resumen a continuación:

- Repaso de los datos correspondientes al avance de ambas metas del programa al cierre de febrero 2021, donde se visualiza que la meta 43 del PNDT vigente presenta un alto riesgo de



18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

incumplimiento, como resultado de las limitaciones indicadas en el siguiente apartado de este informe.

- Se presenta la cantidad de hogares incorporados a la base de datos en las recargas de ambos programas. Se indican las situaciones que han afectado estas recargas y se resalta que la recarga que correspondía realizar a mediados de abril para cumplir el cronograma fue devuelta en su totalidad por el Fideicomiso-UG (correspondía a 46 422 hogares remitidos por el IMAS). Respecto a lo sucedido con esta última recarga de datos, el IMAS se comprometió a revisar y coordinar con SINIRUBE, con el objetivo de determinar la viabilidad de lograr un nuevo envío de datos que permita cumplir con lo definido el cronograma como objetivo de recarga para el mes de abril. SUTEL recuerda lo tratado en la reunión anterior respecto a los campos que se requieren enviar para que las recargas de la base de datos sean efectivas, por lo que solicita al IMAS que no se envíen datos si no se cuentan con todos los campos definidos. Sobre esto último se acuerda reenviar al IMAS de detalle de tales campos ante solicitud de esta Institución (Ver anexo 1).
- Seguimiento a las conclusiones y acuerdos de la reunión de jefes de área del 22 de marzo del 2021, con el fin de determinar los avances logrados por las Instituciones.
  - El MEP informa que ha iniciado con la divulgación a través de los Centros Educativos, creando infográficos y videos, además de reuniones con las Direcciones Regionales, para explicar en qué consisten los programas. Indica que muchos padres de familia solicitan la computadora, por lo que se propone un manejo integral de la información respecto a las prestaciones de los proyectos del programa.
  - La SUTEL informa sobre los avances en cuanto a la actualización de los mensajes clave y se acuerda compartirlas entre las Instituciones y coordinar una reunión técnica conjunta con el objetivo de homogenizar los mensajes en la medida de lo posible. En esa misma línea el MICITT solicita que se le comparta los instrumentos de divulgación que se estén utilizando.
  - La SUTEL, además informa respecto a las instrucciones giradas al fideicomiso para verificar que los instrumentos para la incorporación de operadores al PHC no tiene barreras por tecnología (cumplimiento del principio de neutralidad tecnológica). Además informa sobre la atención de las consultas realizadas por el MEP respecto a la viabilidad de incorporar a la base de datos, hogares con miembros que tengan ID (identificación) no válida y asimismo informa sobre el proceso de incorporación de los operadores móviles al programa al indicar que CLARO firmó el contrato, el ICE: está en trámite final para la adición del contrato móvil y Telefónica: presentó la documentación de precalificación para la incorporación al programa que se encuentra en trámite con el fideicomiso.
  - En cuanto al suministro de los datos de contacto de los hogares con estudiantes, el MEP informa que el resultado de la consulta que realizó al PRODHAB (Agencia de Protección de Datos de los Habitantes) no fue positivo, por lo que estarán replanteando la consulta y de momento no podrían trasladar la información con que cuentan. SUTEL muestra su preocupación respecto a este tema, debido a la co-responsabilidad del MEP e IMAS sobre el suministro de esta información y siendo que continúa el proceso de incorporación de los operadores y no se cuenta con los datos de contacto requeridos para todos los hogares. Además, el IMAS, en línea con lo propuesto por la SUTEL en la reunión anterior, motiva a que se analicen en conjunto las inquietudes que se tienen respecto al uso de los datos de contacto de los hogares en el contexto del programa y asimismo se cuente con el apoyo de la SUTEL y el IMAS para abordar este tema ante la PRODHAB de forma conjunta. Al respecto el MICITT se compromete a convocar la reunión conjunta con el PRODHAB.
  - MICITT comenta sobre acercamientos realizados con municipalidades MICITT comenta sobre acercamientos realizados con municipalidades para que estas promuevan que potenciales beneficiarios se acerquen al IMAS para actualizar o completar datos y además indica que han establecido enlaces con pequeños proveedores de servicios de telecomunicaciones locales para que se incorporen al PHC.

**15.** Que en reunión llevada a cabo el día 9 abril con la participación de la Señora Primera Dama de la República, el Sr. Mauricio Rojas del ICE, la Señora Hannia Vega miembro del Consejo de la Sutel y el Sr. Alan

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

Cambronero, se dio seguimiento a los avances en la ejecución de los proyectos del programa Comunidades Conectadas en la región Pacífico Central y Chorotega, así como al avance del Programa Hogares Conectados y las limitaciones encontradas para contar con datos suficientes de los hogares por beneficiar. A estos temas además se les dio seguimiento mediante reunión llevada a cabo el 11 de mayo de 2021.

#### **CONSIDERANDO QUE:**

- I. La Dirección General de FONATEL juntamente con el señor Alan Cambronero, Asesor del Consejo de la SUTEL, remiten al Consejo de la SUTEL el oficio 03555-SUTEL-DGF-2021 del 30 de abril del 2021, mediante el cual detallan el avance y limitaciones, relativos al cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDD-2015-2021 correspondientes al Programa Hogares Conectados (PHC), con el objetivo de mantener debidamente informado a este Consejo y proponer acciones que contribuyan a mejorar la ejecución de estas metas. En los siguientes numerales del presente apartado, se expone un resumen de los principales aspectos del informe señalado.
- II. De acuerdo los indicadores monitoreados mensualmente por la Dirección General de FONATEL, a partir de información suministrada por el Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL y la Unidad de Gestión del PHC, al cierre de febrero 2021 se registró un total de 151 644 hogares beneficiados a través del primer proyecto de este programa (meta 5 del PNDD 2015-2021) y 1062 hogares beneficiados a través del segundo proyecto (meta 43 del PNDD 2015-2021). Estos resultados, corresponden a un 81% de cumplimiento de la meta 5 con corte a diciembre 2021 (186 958 hogares) y 1,05% de avance en el cumplimiento de la meta 43 a diciembre del 2021 (100 684 hogares), presentando esta última un alto riesgo de incumplimiento.
- III. Tal y como se ha detallado mediante los informes y acuerdos indicados en el apartado de antecedentes, a continuación, se hace un recuento de los factores que afectan el avance en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDD 2015-2021 según las estimaciones realizadas en el seno de las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República-MICITT-MEP-IMAS-SUTEL.

*1.1.1. Provisión de información para realización de recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios en tiempo y forma por parte de las instituciones responsables (MEP e IMAS). Como se indicó antes, a febrero 2021 la meta 5 registró un porcentaje de avance del 81%, mientras que la meta 43 del 1,05%. De acuerdo con la Metodología para el Seguimiento, Modificación y Evaluación del PNDD 2015-2021, publicada por el MICITT en su sitio web, la meta 5 estaría entrando en la clasificación "cumplida", pero la meta 43 estaría aún bastante lejos de llegar a la calificación "parcialmente cumplida".*

Al respecto, es preciso indicar que durante las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS realizadas en agosto y setiembre 2020, se definieron cantidades mínimas de hogares a recargar por mes con el fin de asegurar un avance óptimo de ambas metas, así como el listado de variables de información (ver Anexo 1) que debería ser completado por hogar, para avanzar en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDD vigente de forma efectiva.

La meta 43 partía de un escenario, que consideraba una suscripción 7 500 hogares por mes. La cifra de hogares beneficiados al cierre de febrero 2021 (1 366 hogares), corresponde al 6% de las suscripciones esperadas en 3 meses.

Al revisar el proceso de suministro y recarga efectiva de la información de potenciales beneficiarios del programa (metas 5 y 43 del PNDD vigente), se encuentra lo siguiente:

- a) La primera recarga en el marco de la meta 43 se realizó hasta el 28 de diciembre del 2020, cuando en realidad debió realizarse la primera semana de noviembre 2020. El atraso se debió, principalmente, a las siguientes razones:
  - *Entrega tardía de la información por parte del IMAS a SUTEL.* En reunión realizada el 7 de diciembre del 2020, el IMAS informó a SUTEL que había recibido 43 000 registros del SINIRUBE, para la primera recarga. En reunión realizada el 14 de diciembre del 2020 el IMAS informó al

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

IMAS que sólo 15 000 registros se encontraban limpios (sin observaciones), para hacer efectiva la primera recarga en el marco de esta meta. Se realizaron las validaciones correspondientes, se informó a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa y se incluyó la información en el aplicativo web que habilita la ejecución de éste.

- *Identificación de una gran cantidad de observaciones en la información compartida por el IMAS a SUTEL para la realización de recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC.* Desde el ajuste al alcance de la meta 5 del PNDT vigente (julio 2020) y hasta la realización de la primera recarga en el marco de la meta 43 (28 de diciembre 2020), se realizaron 13 reuniones operativas entre SUTEL y el IMAS, para dar seguimiento a la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios, ajustar el aplicativo web que permite el uso de ésta y coordinar cualquier actividad operativa necesaria para la ejecución del programa y el cumplimiento de las metas definidas en el PNDT vigente. En cada una de estas reuniones se lograron identificar diferentes problemas sobre la información compartida por S campañas de información dirigidas a los potenciales beneficiarios INIRUBE al IMAS, dentro de los que destacan, ausencias de identificación, números de identificación con formato erróneo, imposibilidad para agrupar personas o registros en hogares, información repetida con la base de datos ya cargada en el aplicativo web del programa y dentro de la misma base de datos (MEP-SINIRUBE) e inconsistencia en los rangos de ingreso de los hogares.

El detalle del proceso de coordinación y seguimiento realizado entre SUTEL y el IMAS durante el 2020, se encuentra en los siguientes documentos: 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021, Acuerdo 009-004-2021 del 21 de enero del 2021.

- b) El suministro de la información de potenciales beneficiarios del programa no ha sido constante y continúa presentando observaciones importantes. A pesar de quedar definido como un factor de éxito en los perfiles de los proyectos, la necesidad de contar con el flujo de información de datos de hogares de forma oportuna y con las características mínimas requeridas, se han presentado importantes atrasos, además de insuficiencia e inconsistencias con los datos requeridos.

En el marco de la meta 5 se han realizado 4 recargas de datos a partir del incremento en el alcance, realizado por el MICITT en julio 2020 (recargas 13, 14, 15 y 16), correspondientes a 62 835 registros u hogares.

Como se indicó antes, a pesar de que la información de potenciales beneficiarios no ha estado disponible en tiempo y forma, es muy probable que el porcentaje de cumplimiento de esta meta se acerque al 100% al cierre de año, ya que al 28 de febrero 2021 se encontraba en un 81%. Sin embargo, debe acotarse que, las dos primeras recargas de la meta ampliada (13 y 14) se realizaron con datos de hogares con estudiantes del IMAS y no de SINIRUBE-MEP, con el objetivo de ir avanzando ante la falta información. Además, en la recarga 15, el 56% de los hogares corresponden a registros de la base de datos que ya estaba cargada en el aplicativo web del PHC.

En el caso de la meta 43, se han realizado 2 recargas (recargas 101 y 102), correspondientes a 40 277 hogares. Considerando la estimación de recargas y suscripciones, a partir de la cual el MICITT definió esta meta, en 4 meses (noviembre y diciembre 2020, y enero y febrero 2021) se deberían haber hecho recargas correspondientes a 56 000 registros u hogares.

Además, según el cronograma para recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC, realizado por SUTEL y consensado con las instituciones que participan en la ejecución de éste (MICITT-MEP-IMAS-SINIRUBE), a más tardar el 19 de abril del 2021, se debía realizar la tercera recarga en el marco de la meta 43 (recarga 103), sin embargo, mediante oficio FID-1450-2021 Ref. UG02-1554-2021 del 15 de abril del 2021, el Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL comunicó a SUTEL el rechazo de esta recarga y, por tanto, la devolución de la información al IMAS, debido, principalmente, a la gran cantidad de hogares sin jefatura de hogar identificada, así como compuestos, únicamente, por personas menores de edad.

Desde el trabajo realizado en las mesas conjuntas Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, realizadas en agosto y setiembre 2020, para buscar solución a la demanda de

dispositivos y conectividad identificada por el MEP, Sutel señaló las condiciones en cuanto a cantidad y calidad de la información sobre potenciales beneficiarios del PHC, para cumplir con las metas 5 y 43 del PNDT en tiempo y forma. Esta información ha sido reiterada en las reuniones operativas conjuntas SUTEL-IMAS y SUTEL-IMAS-MICITT-MEP-SINIRUBE, así como mediante los siguientes documentos: 11284-SUTEL-DGF-2020 del 11 de diciembre del 2020, oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021, Acuerdo 009-004-2021 del 21 de enero del 2021, correos electrónicos del 10 y 24 de febrero del 2021 dirigidos al señor Andrés Fernández del MEP y 02104-SUTEL-DGF-2021 del 10 de marzo del 2021.

En la tabla 1 se detalla el suministro de información del IMAS a SUTEL y las recargas efectivamente realizadas en el aplicativo web que habilita el programa, para las metas 5 y 43 del PNDT 2015-2021.

**Tabla 2: Transferencias de información para recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC, con corte a abril 2021**

Meta	Recarga	Fecha	Cantidad de Hogares		Observaciones
			Enviados IMAS	Cargados en SIP	
Meta 5	Recarga 13	16/09/2020	15.090	13.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuente IMAS</li> <li>11% de los hogares no poseen contacto telefónico.</li> </ul>
Meta 5	Recarga 14	11/11/2020	16.081	15.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuente IMAS</li> <li>10% de los hogares no poseen contacto telefónico.</li> </ul>
Meta 5	Recarga 15	11/02/2021	27.991	17.495	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.663 (44%) son hogares nuevos, el resto son hogares de la BD vigente con actualización de información ante IMAS y 6.998 (40%) de los hogares no poseen contacto telefónico.</li> </ul>
Meta 5	Recarga 16	12/04/2021	19.790	17.340	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se devolvieron 2.450 registros al IMAS con observaciones.</li> </ul>
<b>Total hogares</b>			<b>78.952</b>	<b>62.835</b>	<b>79% de efectividad en los datos suministrados</b>
Meta 43	Recarga 101	28/12/2020	43.000	15.188	<ul style="list-style-type: none"> <li>28.000 hogares fueron devueltos con observaciones al IMAS, por faltantes de información, datos repetidos, entre otros.</li> </ul>
Meta 43	Recarga 102	27/02/2021	25.422	25.089	<ul style="list-style-type: none"> <li>333 hogares se devolvieron al IMAS para revisión</li> <li>8.942 (36%) hogares <b>no</b> poseen contacto telefónico.</li> </ul>
Meta 43	Recarga 103	15/04/2021	46.662	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se realizó. Mediante oficio FID-1450-2021 Ref. UG02-1554-2021 del 15/04/2021, el BNCR comunica el rechazo, debido, principalmente, a la gran cantidad de hogares sin jefatura de hogar identificada, así como compuestos, únicamente, por personas menores de edad. Solo 13.973 registros de hogares no presentan problemas.</li> </ul>
<b>Total hogares</b>			<b>115.084</b>	<b>40.277</b>	<b>35% de efectividad en los datos suministrados</b>

Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL, con información de la Unidad de Gestión del PHC.

- 1.1.2. **Disponibilidad de información para el contacto con los potenciales beneficiarios.** De acuerdo con la Unidad de gestión del PHC, del total de hogares incluidos en la recarga 15 de la meta 5; el 40% no poseen número de teléfono, mientras que en el caso de la recarga 102 de la meta 43 los hogares con esta condición corresponden a 36% del total. El número de teléfono resulta indispensable para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan localizar efectivamente a los hogares.

En reunión realizada el 22 de marzo del 2021 con los jefes de las instituciones involucradas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente, la señora Paula Villalta, Viceministra del MEP señaló lo siguiente sobre la posibilidad de compartir con el SINIRUBE información de contacto de los estudiantes para los fines del PHC: "el MEP tiene que hacer una consulta meramente administrativa para poder enviar esta

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

*info..., recordemos que estamos hablando de datos y nosotros tenemos que hacer a nivel administrativo consulta a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PROHAB), lo que nosotros hacemos en mandar la información a través de un web service, nosotros no mandamos Excel... La otra es que el MEP este año solicitó información de teléfono los estudiantes ... contamos con una gran cantidad de teléfonos, al ser un dato sensible hicimos consulta a la PROHAB para poder dar esta información a través del convenio que ya tenemos con SINIRUBE.” (referencia Acuerdo del Consejo de la SUTEL 024-026-2021 del 8 de abril del 2021).*

En reunión realizada el 28 de abril del 2021 con los jefes de estas instituciones, el MEP informó que el resultado de la consulta que realizó al PROHAB (Agencia de Protección de Datos de los Habitantes) no fue positivo.

Mediante oficio DVM-PICR-0182-2021 (NI-05634-2021) del 22 de marzo del 2021, la señora Paula Villalta, Viceministra MEP, consulta a la señora Elizabeth Mora, Directora Nacional de la PROHAB, sobre la posibilidad de entregar al SINIRUBE el listado de números telefónicos que recopiló el MEP en el proceso del censo escolar realizado en febrero 2021. Esto al amparo de la Adenda N°1 del Convenio de Cooperación entre el SINIRUBE y el MEP para el acceso e intercambio de información en el marco de la Ley 9137 de creación de SINIRUBE del Estado.

La PROHAB en atención a la consulta realizada por el MEP; remite el oficio PD-04-049-2021 del 6 de abril del 2021, a través del cual niega la posibilidad de transferir información de la base de datos con la que cuenta el MEP. Textualmente, el oficio de la PROHAB cita lo siguiente:

*“De conformidad con los principios, derechos y prerrogativas establecidas en la Ley N°8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, solo es posible el tratamiento de datos personales (entendido como cualquier operación manual o tratamiento de datos personales) bajo tres supuestos: que se cuente con el consentimiento informado de su titular ( en caso de menores, de su representante legal), que dicho tratamiento encaje dentro de alguna de las excepciones contenidas en el artículo 8 de la ley supra citada, o que exista una norma especial que habilite tal tratamiento.*

*Para el caso que se consulta, partiendo de hecho que el tratamiento se está realizando con base en un consentimiento informado, que refiere a la posibilidad que el ministerio pueda consultar fuentes de información (públicas o privadas), sobre los posibles beneficiarios del MEP, pero no la transferencia de información; dicha transferencia contraviene lo establecido en el artículo 6 inciso 4) sobre la adecuación al fin, así como lo señalado en el artículo 14 sobre transferencia de datos personales, ambos de la Ley N°8968 precitada.*

*Por lo anterior, no sería posible transferir datos de la base que cuenta el MEP a la base de datos de SINIRUBE, en los términos indicados en su oficio y documentos adjuntos”*

- 1.1.3. *Criterios de priorización MICITT, dirección física de los hogares y disponibilidad geográfica de la oferta del programa.* El Programa Hogares Conectados es la única intervención de la cartera de programas y proyectos del FONATEL que subsidia la demanda y no la oferta, siendo el enfoque principal, la brecha digital desde la perspectiva de asequibilidad.

El funcionamiento de este programa en el sentido más simple consiste en la transferencia de recursos del FONATEL (fondos públicos) a los hogares de los deciles de ingreso del 1 al 5. Siendo que la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642 restringe la transferencia de recursos del FONATEL, únicamente, a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el traspaso de recursos del FONATEL hacia los hogares objetivo del PHC; no es directa, sino que se aplica como un descuento en el precio para la adquisición de las prestaciones provistas.

En el marco de lo anterior, tanto en los documentos relativos a la formulación y los instrumentos operativos del PHC, elaborados por SUTEL, el Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL y sus unidades ejecutoras, como en documento “Perfil” de las metas 5 y 43, se incluye como premisa fundamental, la capacidad instalada de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa.

En el numeral 2.7 “Identificación de factores críticos de éxito, restricciones y/o supuestos” del documento “Perfil de Programa y Plan de Acción por Meta” de la meta 5 del PNDT 2015-2021, se encuentra lo siguiente:

18 de mayo del 2021  
**04096-SUTEL-SCS-2021**

*“Restricciones*

- *Las prestaciones del Programa se podrán proveer en las áreas geográficas en las que los proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa poseen cobertura con las capacidades solicitadas.*
- *(...)”*

En el numeral 2.7 “Identificación de factores críticos de éxito, restricciones y/o supuestos” del documento “Perfil de Programa y Plan de Acción por Meta” de la meta 43 del PNDD vigente, se indica lo siguiente:

*“Factores críticos de éxito*

- *Que exista cobertura de al menos uno de los proveedores del servicio de Internet fijo y móvil que estén participando en el proyecto.*  
*(...)”*

*“Restricciones*

- *Las prestaciones del Programa se podrán proveer en las áreas geográficas en las que los proveedores registrados para el mismo ofrezcan acceso a Internet con las capacidades solicitadas. Es decir, donde los operadores que forman parte del programa posean cobertura del servicio de Internet con las características definidas y la infraestructura cuente con capacidad para tal fin.*  
*(...)”*

Como parte de los ajustes incluidos en el PNDD vigente (ampliación de la meta 5 e incorporación de la meta 43), el MICITT incorporó criterios de priorización geográficos (zonas costeras y fronterizas). La preocupación por beneficiar hogares de estas áreas geográficas es totalmente compartida por la SUTEL, sin embargo, la fundamentación para la definición de los criterios de priorización no contempló la premisa básica de “*capacidad instalada*” señalada antes.

SUTEL en las diferentes reuniones de seguimiento y coordinación realizadas con MICITT, MEP, IMAS y SINIRUBE, ha sido enfático en que la carencia de información precisa sobre la ubicación de los hogares (incluyendo latitud y longitud), impide determinar a priori si ese hogar está dentro del área de cobertura de la infraestructura de telecomunicaciones de los operadores y proveedores que forman parte del programa. Específicamente, en reunión conjunta SUTEL-MICITT-MEP-IMAS realizada el 17 de febrero del 2021, para conversar sobre la presencia del programa en el país y la propuesta de cronograma para las recargas en el marco de las metas 5 y 43 del PNDD vigente, se acordó compartir, nuevamente, el archivo denominado “*Presencia PHC-dic20*”, incorporando la columna llamada “*% Penetración*”, cuya definición y alcance fue explicado durante la reunión. En general, SUTEL explicó la importancia de que la base de datos de potenciales beneficiarios del programa cuente con la información relativa a la longitud y latitud, para facilitar el asociar de la ubicación de estos hogares con el alcance y capacidad de la infraestructura de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en el programa. Sin esta información, resulta complejo determinar con certeza los hogares que no estarían accediendo al beneficio por “*falta de cobertura o capacidad*”.

En el marco de lo anterior y, consciente de la necesidad de beneficiar a quienes lo necesitan de forma rápida, para hacer frente a las limitaciones para la educación a distancia, planteadas por el MEP, en reunión realizada el 11 de enero del 2021, SUTEL propuso al MICITT hacer en el corto plazo recargas con un menor porcentaje de priorización según los criterios geográficos definidos, para avanzar con rapidez y, posteriormente, ir agregando más hogares de estas áreas (mayor detalle en el oficio 00404-SUTEL-DGF-2021 del 18 de enero del 2021). La acción propuesta se basa en la premisa de cobertura y capacidad instalada, la cual se supone es mayor en áreas del centro que de la periferia del país, aun sin conocerse con exactitud la ubicación de los hogares a beneficiar.

La propuesta señalada, es especialmente válida si se considera que el objetivo principal es llevar el beneficio a los hogares con estudiantes del MEP independientemente de su ubicación, ya que, el MEP fue quien identificó la población meta del programa.

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

La incorporación de los operadores móviles que están en proceso vendrá a fortalecer y complementar el esfuerzo realizado hasta la fecha por los operadores fijos, que tienen una capacidad y alcance definido, especialmente cuando por parte de la política pública se han priorizado las zonas costeras y fronterizas.

- 1.1.4. *Estrategia de divulgación dirigida a los potenciales beneficiarios.* Desde el lanzamiento del Programa Hogares Conectados (PHC) en junio 2016, la SUTEL ha definido mensajes clave, con el objetivo de estandarizar la información que se les proporciona a las personas que consultan a través del centro de atención telefónica y las redes sociales de SUTEL, así como a través de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte de este programa. Estos mensajes clave, también, han sido compartidos con el Mixto de Ayuda Social (IMAS), para recibir retroalimentación. También, ha realizado videos cortos con información general sobre el programa, incluidos en la página web y en las redes sociales de esta superintendencia.

Los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa han realizado publicidad y, además, se encargan de buscar y contactar a los hogares para ofrecerles los beneficios provistos a través de éste.

Desde el lanzamiento del PHC en junio 2016 y hasta el 2019, el IMAS realizaba actividades en los centros educativos con presencia de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el objetivo de facilitar el acercamiento de los hogares al programa y el proceso de suscripción a éste. Sin embargo, con la crisis sanitaria generada por el COVID-19 y, aunada a está, el cierre de centros educativos y el establecimiento de medidas para el distanciamiento social, no se dio continuidad a las acciones de comunicación realizadas por esta institución.

Considerando la alta variación en la información de contacto de las personas en condición de pobreza (cambio de número telefónico y domicilio), así como el alto porcentaje de hogares sin contacto telefónico encontrado en las recargas 15 y 102, resulta de gran importancia, contar con mecanismos de comunicación efectivos que permitan que atraer a los hogares al programa.

En línea con lo anterior, la Unidad de Gestión del PHC ha recibido quejas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, debido a que hay hogares que no aceptan la incorporación al programa si no se subsidia, también, la computadora portátil. Este tipo de situaciones, además, han sido recibidas a través del call center y las redes sociales de SUTEL, así como a través de los contactos para atención del público del IMAS.

La meta 43 no incluye como parte del beneficio la computadora portátil, sin embargo, a través de la meta 9 del vigente se estaría dotando al MEP computadoras portátiles y tabletas, para que esta institución pueda facilitarlas a los hogares con conectividad subsidiada a través de la meta 43. La relación entre ambas metas fue definida en las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS.

Debido a lo anterior, es que resultan oportunos y necesarios los esfuerzos que realice el MEP e IMAS en cuanto a la implementación de instrumentos de comunicación que busquen aclarar las expectativas de los potenciales beneficiarios, respecto a las prestaciones y características de ambos proyectos (metas 5 y 43 del PND), con el fin de incentivar su adopción y complementar los esfuerzos realizados por la SUTEL y los operadores en esta materia.

2. A continuación, se presentan las conclusiones incluidas en el oficio 03555-SUTEL-DGF-2021 del 30 de abril del 2021:

- 2.1. El principal elemento que afectó el cumplimiento de la meta 43 al 2020 fue la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios en tiempo y forma. También, ha limitado el avance en el cumplimiento de las metas 5 y 43 al 2021, siendo la meta 43 la más afectada, ya que esta no contaba con beneficiarios en la línea base. La recarga 103 está en atraso, debió ser realizada el 19 de abril del 2021, sin embargo, fue devuelta al IMAS por la gran cantidad de observaciones que presentaba. Es muy probable que la meta 43 no alcance la calificación “parcialmente cumplida”, definida en la Metodología de Seguimiento, Evaluación y Modificación del PNDT 2015-2021.

- 2.2. La cantidad de registros u hogares a recargar por mes y los campos requeridos en la base de datos para hacer efectiva estas recargas, fueron compartidas por SUTEL en las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República- MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, realizadas en agosto y setiembre 2020. Las cantidades mínimas de hogares a recargar por mes fueron definidas por la SUTEL a partir del comportamiento histórico de las suscripciones en el programa. Los campos requeridos para la base de datos fueron definidos por SUTEL y el IMAS durante la formulación del programa y la construcción del aplicativo web que habilita la ejecución de éste, con el objetivo de garantizar la disponibilidad de información para la gestión, monitoreo, control y evaluación de este programa.
- 2.3. El cronograma de recargas fue construido por iniciativa de SUTEL y validado con el IMAS, MEP, MICITT y SINIRUBE, con el objetivo de contar con una planificación de las actividades necesarias para ejecutar cada recarga de datos en tiempo y forma. Este cronograma, permite, además, monitorear eventuales atrasos en el suministro de información del de SINIRUBE al IMAS, del IMAS a SUTEL y de SUTEL al aplicativo web del programa, brindando oportunidad para la implementación de acciones correctivas.
- 2.4. Otros factores que ha afectado significativamente la efectividad de la base de datos del PHC, son:
- Disponibilidad de números de teléfono para el contacto con los potenciales beneficiarios. Del 36% al 40% de los hogares recargados en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente no cuentan con contactos telefónicos.
  - La generalización del criterio de priorización geográfica. Sobre este aspecto, se reitera que una premisa de este programa es que los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones deben atender a los hogares según la base de datos remitida por el IMAS y en el marco de la cobertura y la capacidad de su infraestructura vigente, ya que este programa no considera subsidios a la oferta. Además, mientras la base de datos de potenciales beneficiarios no incluya los datos de longitud y latitud, no es posible asociar la ubicación de estos hogares con el alcance y capacidad de la infraestructura de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en el programa, resultando complejo determinar con certeza los hogares que no estarían accediendo al beneficio por *“falta de cobertura o capacidad”*.
  - La ausencia de campañas de información dirigidas a los potenciales beneficiarios.
- 2.5. Todas las reuniones de coordinación y seguimiento sobre la base de datos de potenciales beneficiarios han sido promovidas por SUTEL, aún y cuando, el MEP y el IMAS son los responsables de suministrar en tiempo informa esta información para el cumplimiento de las metas 5 y 43 al 2020 y 2021, y el MICITT es el responsable de coordinar con las instituciones involucradas en el cumplimiento de estas metas. Además, el MICITT, ha sido debidamente informado del avance del programa y de los factores que han venido incidiendo en el cumplimiento de las metas 5 y 43. De acuerdo con el apartado de roles y responsabilidades definidos en el “Perfil de la meta 43 del PNDT vigente:
- Es responsabilidad del MICITT la coordinación con otras instituciones participantes e interesadas en el programa.
  - Es responsabilidad del MEP la identificación de los potenciales beneficiarios.
  - Es responsabilidad del IMAS la coordinación y gestión de la información con el MEP, para la realización de las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del programa.
- 2.6. Aunado al inciso anterior, una vez incluida la meta 43 en el PNDT vigente (25 de setiembre del 2020), la primera parte del proceso de coordinación lo realiza SUTEL ante el IMAS (octubre-noviembre 2020). A lo largo de estos dos meses el IMAS proporcionó a SUTEL resultados de las revisiones de la información suministrada por SINIRUBE, a partir de los cuales se identificaron observaciones que requerían ser atendidas con el MEP y SINIRUBE directamente.
- 2.7. Una vez superada la fase de coordinación y seguimiento señalada en el inciso anterior, SUTEL toma la decisión de escalar el tema al MEP y al MICITT, el primero de éstos, en calidad de corresponsable



18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

en la identificación de los beneficiarios y el segundo, en calidad de Rector y coordinador del Sector Telecomunicaciones (reunión realizada el 26 de noviembre del 2020). A partir de esta reunión, se emite el Acuerdo del Consejo de la SUTEL 009-008-2020 del 17 de diciembre del 2020, a través del cual, SUTEL solicita por primera vez al MICITT ajustar de oficio la meta 43 al 2020, considerando que la información sobre los potenciales beneficiarios del programa para el cumplimiento de esta meta no fue suministrada en tiempo y forma por parte de las instituciones responsables; MEP e IMAS, según el “Perfil de la Meta 43 del PNDT 2015-2021”.

- 2.8. SUTEL no es el responsable del incumplimiento de la meta 43 al 2020, debido a que a esta institución no le fue suministrada la información sobre potenciales beneficiarios del programa acordada en las mesas de trabajo conjuntas realizadas en agosto y setiembre 2020 con representantes de la Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS (215 mil estudiantes y 147 mil hogares aproximadamente). Hasta el 28 de diciembre del 2020 se pudo realizar la primera carga de datos en el marco de esta meta. La solicitud realizada por la SUTEL para el ajuste de la meta “de oficio” fue realizada antes del cierre del período para la recepción de solicitudes de ajuste (15 de diciembre del 2020), considerando que el atraso se da por razones ajenas al rol y potestad de este órgano regulador.
- 2.9. En reuniones realizadas el 22 de marzo y 29 de abril del 2021, los jefes de las Instituciones involucradas en la ejecución del Programa, realizaron propuestas de acciones para atender las limitaciones señaladas en este informe. Sin embargo, es importante que tales acciones puedan ejecutarse lo antes posible, con el fin de cumplir con la meta en el plazo establecido por el MICITT y especialmente llevar conectividad a los hogares identificados por el MEP.

**POR LO TANTO,  
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 03555-SUTEL-DGF-2021, del 30 de abril del 2021, mediante el cual la Dirección General de Fonatel y la Asesoría del Consejo presenta el avance y limitaciones presentadas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT-2015-2021, correspondientes al Programa Hogares Conectados.
2. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador en el marco del PNDT vigente, que en atención a la reunión de jefes llevada a cabo el 28 de abril de 2021:
  - 2.1. A partir de la responsabilidad que tienen el IMAS y el MEP, según el Perfil de la meta 43 del PNDT vigente, de suministrar la información de los hogares identificados por el MEP, para la ejecución del Programa Hogares Conectados, abordar de forma conjunta con las instituciones responsables la dificultad para el traslado de los datos de estudiantes, así como, lo concerniente a las consultadas planteadas por el MEP al PRODHAB en cuanto al uso de los datos de contacto de los hogares que ha recopilado ese Ministerio; lo que garantizaría a Sutel el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a la protección del tratamiento de datos personales. Dentro del abordaje del tratamiento de datos personales es importante hacer ver la viabilidad de la aplicación de las excepciones del artículo 8 de la Ley 8968.
  - 2.2. Coordinar con el IMAS y SINIRUBE, una nueva carga de datos depurada durante el presente mes de mayo, que permita al menos cumplir con lo definido en el cronograma como objetivo de recarga para el mes de abril, y que cuente con los campos de la base de datos, definidos desde el inicio de la ejecución del programa.
  - 2.3. Conscientes de la necesidad de apoyar a los hogares con estudiantes que requieren del beneficio del Programa Hogares Conectados, solicitar que se valore modificar la interpretación de los criterios de priorización, de forma tal que no se excluya en el corto plazo a población estudiantil sobre la base de la zona del país en que se encuentran.

18 de mayo del 2021

**04096-SUTEL-SCS-2021**

- 2.4. Brinde el seguimiento respectivo para que por parte del MEP se ejecuten en el corto plazo las acciones tendientes a comunicar los beneficios y características del programa a los estudiantes y sus hogares, con el fin de incentivar su adopción.
3. Notificar el presente acuerdo a Presidencia de la República, por medio de la asesora Marcela Ávila, al Despacho de la Primera Dama, al Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social, al Sistema Único de Beneficiarios del Estado.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

Atentamente,

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo**

Arlyn A.

**EXP: GCO-FON-SPV-01309-2013**