

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

**Asunto: Avance en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT-2015-2021 del PHC y acciones para su mejora**

Reciba un cordial saludo. En el marco del proceso de monitoreo y control que realiza la SUTEL sobre el Programa Hogares Conectados, en cuanto al cumplimiento de las metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015 -2021, hacemos de conocimiento el estado de avance, limitaciones y propuesta de acciones.

**1. Antecedentes**

1.1. 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 encuentra en condición de vulnerabilidad socioeconómica. Este programa tiene en fase de ejecución dos proyectos; a saber:

- a) Primer proyecto (correspondiente a la meta 5 del PNDT 2015-2021).** Este proyecto busca beneficiar a 186 958 hogares con un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un período de 5 años, para la adquisición del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps y una computadora portátil sujeta a un precio máximo (US\$450) y características físicas y lógicas mínimas.

Los hogares por beneficiar son seleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), considerando los criterios de elegibilidad señalados en el párrafo anterior.

El proyecto inició su ejecución el 6 de junio del 2016 y tiene una duración total de 10 años, aproximadamente (2016-2026).

- b) Segundo Proyecto (correspondiente a meta 43 del PNDT 2015-2021).** Este proyecto surge en respuesta a la demanda de conectividad determinada por el Ministerio de Educación Pública (MEP), para la educación a distancia en el marco de la pandemia generada por el COVID-19.

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 con representantes de la Presidencia de la República, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Ministerio de Educación Pública (MEP), IMAS y SUTEL 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 el MICITT 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.

De acuerdo con la política pública, el beneficio en el marco de este proyecto, consiste en lo siguiente:

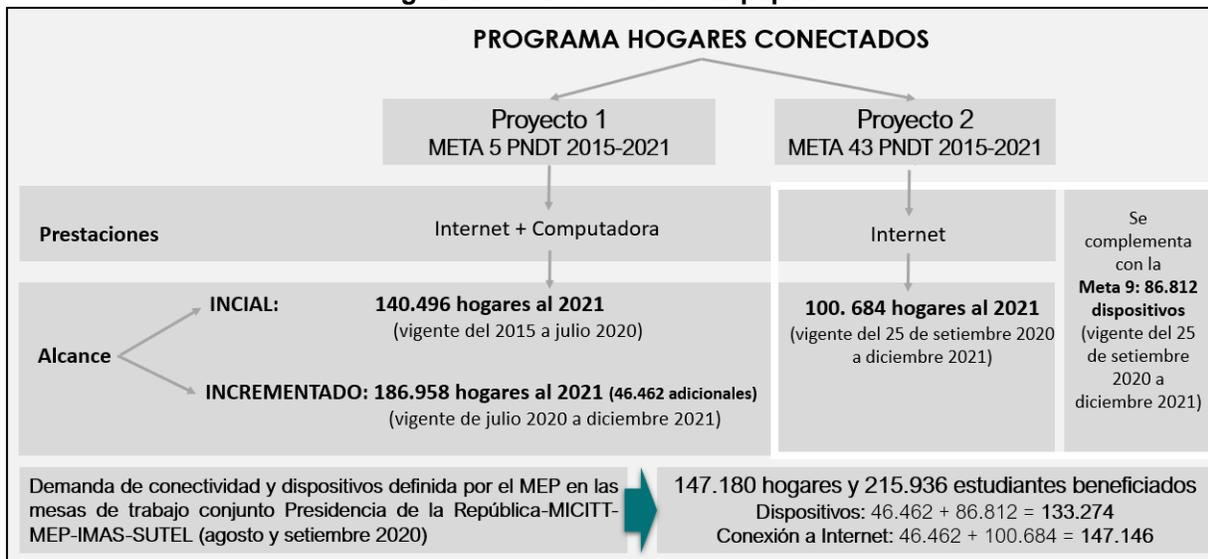
San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

- Aplicación de un 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, por un período 3 años.
- 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.
- No incluye subsidio para la adquisición de computadora portátil.

Los hogares objetivo son seleccionados por el IMAS y el MEP.

Este proyecto inició su ejecución el 28 de diciembre del 2020 y tiene una duración total de 3 años (2021-2024). Además, se complementa con el segundo proyecto del Programa Centros Públicos Equipados, el cual busca dotar 86 812 dispositivos (computadoras portátiles y tabletas) al MEP (ver ilustración 1).

**Ilustración 1: Proyectos del Programa Hogares Conectados y su complementariedad con el Programa Centros Públicos Equipados**



Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL, con información del PNDT 2015-2021.

**1.2. 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 de lograr promover avances en la provisión de la base de datos necesaria 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.

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

**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   |
| 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  |

Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL.

**1.3. Acuerdos del Consejo de la SUTEL relacionados con el seguimiento del avance en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT 2015-2021.** En la tabla 2 se incluye un resumen de los acuerdos emitidos por el Consejo de la SUTEL sobre el seguimiento que realiza respecto al cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente, los cuales fueron notificados al MICITT, MEP e IMAS.

**Tabla 2: Resumen de acuerdos emitidos por el Consejo de la SUTEL sobre el seguimiento del PHC**

| Fecha      | Acuerdo      | Detalle   |
|------------|--------------|---|
| 17/12/2021 | 009-008-2020 | Solicitar al MICITT valorar ajustar de oficio la meta 43 del PNDT para el año 2020, en vista de que la base de datos de potenciales beneficiarios debe ser revisada y completada por el MEP y SINIRUBE.   |
| 21/01/2021 | 009-004-2021 | Se solicita al MICITT lo siguiente:<br>-Reiterar 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 MICITT valorar ajustar de oficio la meta 43 del PNDT para el año 2020, en vista de que la base de datos de potenciales beneficiarios debe ser revisada y completada por el MEP y SINIRUBE."<br>-Proporcionar a SUTEL alternativas de solución viables para la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios del PHC. |

San José, 01 de octubre del 2021  
09246-SUTEL-DGF-2021

| Fecha      | Acuerdo      | Detalle   |
|------------|--------------|---|
|            |              | <p>-Valorar juntamente con el MEP, IMAS y SINIRUBE, la posibilidad de realizar la recarga 15 en el marco de la meta 5 del PHC, con al menos 15 000 registros, a más tardar el 29 de enero del 2021.</p> <p>-Gestionar con las instituciones e instancias involucradas (MEP, SINIRUBE, IMAS y SUTEL), la elaboración de una propuesta de cronograma de recargas de datos para el transcurso del 2021.</p>  |
| 21/01/2021 | 010-004-2021 | Solicitar una reunión para los señores Miembros del Consejo y la DGF con los jefes del MICITT, MEP e IMAS, con el fin de analizar la situación respecto a la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC – Metas 5 y 43 del PNDT.  |
| 08/04/2021 | 024-026-2021 | <p>Solicita a la Dirección General de FONATEL y al Área de Comunicación de SUTEL la ampliación de los mensajes clave, con el objetivo de compartirlos con las instituciones involucradas.</p> <p>Solicita al BNCR la revisión de los instrumentos operativos del PHC, con el objetivo de eliminar cualquier barrera al ingreso de proveedores, así como comunicar la efectividad de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa, como parte de los informes mensuales asociados a éste.</p> <p>Convoca una reunión para la segunda semana de abril, con los jefes de las instituciones involucradas, para el seguimiento de las acciones definidas en la reunión realizada el 22 de marzo del 2021. Además, se les solicita a los jefes de estas instituciones 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.</p>  |
| 13/05/2021 | 025-038-2021 | Solicita al IMAS y al MEP, 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, garantizando a Sutel el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a la protección del tratamiento de datos personales y considerando la viabilidad de la aplicación de las excepciones del artículo 8 de la Ley 8968. También, se le solicita al IMAS y a SINIRUBE coordinar una nueva carga de datos depurada durante 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. Por último, se les al MEP comunicar los beneficios y características del programa a los estudiantes y sus hogares, con el fin de incentivar su adopción. |
| 18/05/2021 | 004-039-2021 | <p>Solicitar al MICITT que valore la ampliación del criterio de priorización geográfica definido en el perfil de la meta 43 con el fin de incorporar en las recargas a la base de datos del PHC, la totalidad de la información de hogares con estudiantes que posea el IMAS, con el objetivo de incrementar la cantidad de hogares disponibles para cada una de estas recargas y disminuir los efectos en las limitaciones que tiene el MEP para suministrar información de estos hogares.</p> <p>Reiterar al MICITT la urgencia de brindar el seguimiento 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.</p>   |
| 18/05/2021 | 005-039-2021 | <p>Instar al MEP para que, en coordinación con el IMAS, refuerce el proceso de coordinación entre ambas instituciones, para mejorar la calidad de la información remitida a SUTEL. De forma tal que se cumpla con los supuestos de cantidad y calidad de beneficiarios y los plazos de recarga.</p> <p>Solicitar al MEP que se incorpore en los mecanismos y lineamientos de comunicación con carácter urgente, los mensajes clave para que los directores de las escuelas y colegios definidos previamente en la base de datos que fundamenta la compra de dispositivos para el uso del servicio de Internet en el</p>   |

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

| Fecha      | Acuerdo      | Detalle   |
|------------|--------------|---|
|            |              | marco del Programa Centros Públicos Equipados (computadoras y tabletas), informen a los hogares de esta dotación de equipamiento y los beneficios asociados al PHC. Lo anterior, con el fin de que los jefes de hogar cuando son contactados conozcan la complementariedad de los programas y acepten el beneficio del PHC.   |
| 18/05/2021 | 006-039-2021 | Instar al IMAS y SINIRUBE para que refuerce el proceso de coordinación con el MEP, y con ello mejore la calidad de la información remitida a SUTEL para la realización de las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC.  |
| 10/06/2021 | 045-043-2021 | Solicitar al Ministerio de Educación Pública y al Instituto Mixto de Ayuda Social, informar si ya se presentó la nueva consulta ante la Agencia Nacional de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), en los términos acordados en la reunión del 24 de mayo del 2021. Asimismo, de contar con una respuesta por parte del Prodhab, se agradece remitir copia de la consulta y la respuesta obtenida.<br><br>En caso de que esta nueva consulta no se haya presentado, se agradece informar de la fecha en que se prevé se estará presentando ante la Agencia Nacional de Protección de Datos de los Habitantes.<br><br>Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, como Rector, convocar a sesión de seguimiento con carácter urgente, con el fin de definir una ruta para solucionar la limitación en cantidad, calidad y plazos de entrega de datos de los potenciales beneficiarios.  |
| 29/07/2021 | 10-053-2021  | Solicitar al MEP y al IMAS, lo siguiente:<br>a) Se realicen todos los esfuerzos para que la próxima recarga pueda realizarse antes del 11 de agosto del 2021 (fecha definida en el cronograma de recargas).<br>b) Que la próxima recarga pueda contemplar como mínimo los 60 mil hogares indicados en por el IMAS (IMAS-SGDS-ADSE-260-2021, del 30 de junio del 2021).<br>c) Que el cronograma pueda actualizarse, para contar con un mayor volumen de hogares y de forma más recurrente durante los próximos meses.<br>d) Que el análisis de datos que realizarán para evaluar la posibilidad de trasladar a la base de datos de la meta 43, hogares originalmente cargados en la meta 5, contemple aspectos como que estos hogares: contengan estudiantes, se encuentren dentro de los quintiles de ingreso definidos en el programa, cuenten datos actualizados (conformación del hogar, ubicación, datos de contacto) y se encuentre debidamente identificada la jefatura de hogar. |

Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL.

**1.4. Cronograma conjunto para la realización de las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios.** 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 Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE).

## 2. Avance del programa y recuento de limitaciones presentadas a la fecha

2.1. De acuerdo con la Unidad de Gestión del PHC, al cierre del mes de agosto 2021, la meta 5 registra un avance del 92%, correspondiente 171 291 hogares beneficiados, mientras que en la meta 43 el avance es del 7%, correspondiente a 7 167 hogares beneficiados.

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

Al revisar con detalle las suscripciones por mes en el marco del proyecto que habilita el cumplimiento de la meta 43, se encuentra que, en promedio, se suscriben 970 hogares por mes, siendo el mes de julio 2021 el que registra el mayor crecimiento con 2 381 hogares incorporados.

De acuerdo con los escenarios elaborados para la incorporación de la meta 43 en el PNDT 2015-2021, para el cumplimiento de esta meta al 2021, deben suscribirse al programa al menos 7 500 hogares por mes. Es decir, aun el mejor resultado obtenido a la fecha (julio 2021) resulta bajo, respecto a la cifra esperada.

2.2. El avance del proyecto que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDT 2015-2021, incluida por el MICITT el 25 de setiembre del 2020, se ha visto afectada, principalmente, por la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios en tiempo y forma. La información de los hogares por beneficiar no ha sido entregada por parte del MEP y el IMAS con la frecuencia y las cantidades requeridas, para cumplir con las suscripciones mensuales estimadas en las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, realizadas entre julio y setiembre 2020. También, se han experimentado problemas con la calidad de la información, debido a inconsistencias y duplicidades, así como a la falta de información de contacto para la localización de los hogares. Esto ha venido siendo manifestado por SUTEL a las instituciones señaladas a través de reuniones conjuntas e informes, desde octubre 2020 (ver informes: 11284-SUTEL-DGF-2020, 00404-SUTEL-DGF-2021, 02617-SUTEL-DGF-2021, 03555-SUTEL-DGF-2021, así como en los acuerdos del Consejo SUTEL 009-088-2020, 009-004-2021, 010-004-2021, 024-026-2021, 025-038-2021, 004-039-2021, 005-039-2021, 006-039-2021 y 045-043-2021).

Otro factor que, ha estado incidiendo en la suscripción de hogares al segundo proyecto del PHC en el cumplimiento de la meta 43, es el rechazo del beneficio por parte de los hogares, por la falta de un dispositivo como parte prestaciones ofrecidas a través del proyecto que habilita el cumplimiento de ésta meta. Como se mencionó en el numeral 1 anterior, el segundo proyecto del PHC (meta 43 del PNDT 2015-2021) se complementa con el segundo proyecto del Programa Centros Públicos Equipados, que pretende dotar de 86 812 dispositivos al MEP. El objetivo buscado por el MICITT y el MEP, es facilitar estos dispositivos a los hogares con conexión subsidiada a través de la meta 43, para atender la demanda de conectividad y dispositivos definida por el MEP en el marco de la crisis generada por el COVID-19. En esto, la información clara que estas instituciones hagan llegar a los potenciales beneficiarios es esencial de cara a contar con su anuencia para recibir el beneficio.

2.3. La SUTEL ha venido monitoreando el avance en el cumplimiento de la meta 43, coordinando con el Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL la incorporación de operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones al programa y definiendo acciones, juntamente, con el MICITT, MEP e IMAS, para lograr acelerar el proceso de suscripción de hogares al PHC.

Actualmente, participan en el PHC 11 proveedores de servicios de telecomunicaciones; 7 proveedores de Internet fijo, 2 proveedores de Internet móvil y 1 proveedor de Internet fijo y móvil.

Las recargas de hogares a la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC han mejorado en cuanto a incluir la información requerida. Las recargas 105 y 106 fueron entregadas en tiempo y cumpliendo con la cantidad mínima planteada, según los requerimientos definidos en el cronograma de recargas conjunto (oficio 2104-SUTEL-DGF-2021 del 10 de marzo del 2021). Sin embargo, la recarga 106 corresponde a un traslado de hogares de la base de datos de meta 5 (que no habían recibido el beneficio) a la base de datos de meta 43 con actualizaciones de información, lo que podría reducir la

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

posibilidad de suscripción de hogares, respecto a una recarga conformada, únicamente, por hogares nuevos.

**Tabla 1: Detalle de las recargas realizadas en la base de datos de potenciales beneficiarios del proyecto del PHC que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDT vigente**

| Recarga | Fecha     | Cantidad de hogares enviados por el IMAS | Cantidad de hogares cargados efectivamente al SIP | Observaciones   |
|---------|-----------|--|---|---|
| 101     | 28-dic-20 | 43 000                                   | 15 188  | 28 000 hogares devueltos por falta de información, datos repetidos, entre otros.  |
| 102     | 27-feb-21 | 25 422                                   | 25 089  | 333 hogares se devolvieron para revisión. El 36% no tienen contacto telefónico.   |
| -       | 15-abr-21 | 46 662                                   | 0   | Se rechazó el total por tratarse de hogares compuestos únicamente por menores de edad, sin jefe de familia.   |
| 103     | 22-may-21 | 29 724                                   | 20 988  | Según cronograma debió realizarse el 19 de abril del 2021. Contiene 9 012 registros menos de los requeridos en el cronograma. Se devolvieron 8 736.   |
| 104     | 24-jun-21 | 18 444                                   | 14 015  | Según cronograma debió realizarse el 04/06/21. Se devolvieron 4.429.  |
| 105     | 9-ago-21  | 61 398                                   | 48 404  | La recarga se realizó según fecha acordada en el cronograma de recargas conjunto. El 99,99% de los registros "limpios" cuentan con información de contacto telefónico. Se excluyen 12 994 familias, debido, principalmente, a la identificación de los siguientes problemas:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>•10 329 personas mayores de edad con cédula inválida.</li> <li>•1 444 hogares con quintil inválido (aparecen como Q4).</li> <li>•1 417 hogares sin jefatura.</li> <li>•56 hogares con dos o más jefaturas.</li> </ul> Estos son los principales problemas, no todos. |

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

| Recarga        | Fecha    | Cantidad de hogares enviados por el IMAS | Cantidad de hogares cargados efectivamente al SIP | Observaciones   |
|----------------|----------|--|---|---|
| 106            | 3-oct-21 | 54 189                                   | 35 789  | Todos los hogares remitidos provienen de la base de datos del primer proyecto del PHC (meta 5). 772 hogares se devolvieron al IMAS para revisión, por haberse incluido en recargas recientes de meta 5 o ya cuentan con el beneficio.<br>18 400 hogares presentan inconsistencias en direcciones entre miembros, se mantienen en la base de datos, debido a que puede tratarse de segregaciones, sólo se beneficia al jefe de hogar. IMAS debe verificar la situación de los miembros en hogares distintos. |
| <b>Totales</b> |          | <b>278 839</b>                           | <b>159 473</b>                                    | <b>57% de datos efectivamente cargados</b>  |

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

2.4. SUTEL es consciente de la necesidad de sumar esfuerzos y agotar alternativas de solución, para facilitar que los hogares objetivo reciban efectivamente el beneficio y puedan hacer frente a la crisis generada por el COVID-Q9 de mejor manera. Para esto, se proponen, a continuación, una serie de acciones:

- SUTEL continuará realizando reuniones de seguimiento con los proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa, para motivarlos a intensificar esfuerzos en el marco de la meta 43 del PNDT vigente, así como para facilitar la gestión de cualquier aspecto que pudiera limitar el avance.*
- Control de beneficiados a través de la meta 43 del PNDT 2015-2021. SUTEL remitirá al IMAS el listado de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (meta 43), para que el IMAS pueda compartir esta información con el MEP. Esto, con el objetivo de que el MEP utilice la lista como guía para la definición del plan de cara a la distribución de los dispositivos (computadoras portátiles y tabletas), que SUTEL entregará en las sedes determinadas por el MEP en el marco del segundo proyecto del Programa Centros Públicos Equipados (meta 9).*
- Utilizar copia de la Declaración de Compromiso o del contrato suscrito con el proveedor de servicios de telecomunicaciones, como comprobante de que el hogar cuenta con conexión a Internet subsidiada a través del Programa Hogares Conectados y, por tanto, puede ser sujeto del beneficio provisto por el MEP, relativo al acceso a un dispositivo para el uso de este servicio.*
- Instar al IMAS y al MEP a retomar las actividades información y suscripción en los centros educativos, considerando los buenos resultados obtenidos durante los años 2016 -2019. Al respecto, se aclara que SUTEL es consciente que el país se encuentra atravesando una nueva fase de incremento de casos de COVID-19, situación que limita la generación de actividades que impliquen la concentración de personas, sin embargo, las acciones podrían ser ejecutadas cumpliendo con la normativa del Ministerio de Salud, con un aforo limitado, en un espacio abierto, respetando las medidas de distanciamiento social y uso de mascarilla. Para la ejecución de estas*

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

actividades, SUTEL estaría en la mejor disposición de colaborar en la coordinación con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

- e) *Comunicación a través de los directores y profesores de los centros educativos.* Realizar la comunicación a los hogares de los estudiantes, a través de mensajes escritos, que refieran a la población objetivo a los proveedores de servicios que forman parte del programa y a los canales de atención dispuestos para el público en el IMAS, así como al call center de SUTEL.
- f) *Divulgación en línea.* Incluir información de referencia básica sobre el programa y, principalmente, sobre el proyecto que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDT 2015-2021 en los sitios web de todas las instituciones involucradas (MEP e IMAS).
- g) *Elaboración de videos viralizables.* Esta acción había sido propuesta por el MEP en la reunión de coordinación con los jefes de las instituciones involucradas en el PHC, realizada el 22 de marzo del 2021. Se considera oportuno retomar la propuesta, debido al potencial informativo que posee por la gran cantidad de personas que se encuentran en redes sociales.
- h) *Divulgación a través de las municipalidades.* Al igual que la anterior, esta acción fue propuesta en la reunión realizada el 22 de marzo del 2021, por parte del MICITT. A pesar de que las listas de hogares a beneficiar no pueden ser trasladadas a las municipalidades para que colaboren en el proceso de localización de estos, se considera que la comunicación masiva en los cantones podría ser de gran utilidad.

### **3. Recomendaciones al Consejo de la SUTEL**

A partir de lo indicado en el presente informe, se recomienda respetuosamente al Consejo de la Sutel:

- 3.1. Dar por recibido el presente informe.
- 3.2. Reiterar al Ministerio de Educación Pública y al Instituto Mixto de Ayuda Social la incorporación de la variable “estudiante” en la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares conectados, ya que a la fecha esta Superintendencia no tiene visibilidad sobre la cantidad de estudiantes beneficiados y por beneficiar.
- 3.3. Notificar el presente informe al Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social, al Sistema Único de Beneficiarios del Estado.

Cordialmente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

---

Adrian Mazón Villegas  
**Director General de FONATEL**

San José, 01 de octubre del 2021  
**09246-SUTEL-DGF-2021**

Cc: Expediente GCO-FON-SPV-01309-2013