

12 de abril del 2021
02934-SUTEL-SCS-2021

Señora
Paola Vega Castillo
Ministra
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

Señora
Guiselle Cruz Maduro
Ministra
Ministerio de Educación Pública

Señor
Juan Luis Rodríguez Bermúdez
Presidente Ejecutivo
IMAS

Señores
Sistema Único de Beneficiarios (SINIRUBE)

Señores
Fideicomiso
Banco Nacional de Costa Rica

Señores
Dirección General de Fonatel
Eduardo Castellón Ruiz

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 026-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de abril del 2021, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 024-026-2021

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.
3. Inicialmente, este programa contenía únicamente un proyecto referente a la aplicación de un subsidio escalonado sobre el precio final del servicio Internet fijo y una computadora portátil, para facilitar la adquisición de estas prestaciones por parte de los hogares en condición de vulnerabilidad (quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5) y preseleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) de sus bases de datos de beneficiarios. El objetivo de este proyecto, que se enmarca en la meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, es eliminar la brecha sobre a la penetración del servicio de Internet existente entre los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y la

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

penetración promedio de este servicio a nivel nacional, según línea base definida con datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2014 (ENAH0 2014) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

- El primer proyecto del Programa Hogares Conectados contemplaba en su formulación una población objetivo de 140 496 hogares como población objetivo, un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un período 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.

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

| Programa 2: Hogares Conectados | | | | |
|---|---|--|-------------|----------------------------|
| Pilar: | Inclusión Digital | | | |
| Línea de Acción: | Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad | | | |
| Programa: | Hogares Conectados | | | |
| Objetivo del Programa: | Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica. | | | |
| Resultado: | Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados. | | | |
| Meta: | Avance por Período y Presupuesto: | Indicador: | Línea Base: | Responsable: |
| 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 ⁷ 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 ⁸ |

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%20del%20pndt%202015%202021%20actualizado%20a%20marzo%20sitio%20web.pdf)

- 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.

"1. Dar por recibido el oficio 09557-SUTEL-DGF-2019 del 21 de octubre del 2019, mediante el cual la Dirección General de Fonatel remite al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, un informe sobre la ampliación del plazo de subsidio e incremento de la velocidad a Internet del Programa Hogares Conectados (PHC).

2. Instruir al Fiduciario del Fideicomiso realizar los ajustes financieros y operativos para incrementar la velocidad del servicio de Internet subsidiado a través del Programa Hogares Conectados de 2048/768 Kbps a 5120/1024 Kbps, así como el plazo de este subsidio de 3 años a 5 años.

3. Instruir al Fideicomiso a realizar la asignación de los recursos financieros que corresponda anualmente, para la cobertura de los costos asociados a la ampliación del plazo de subsidio en 2 años, según presupuesto remitido mediante oficio NI-11945-2018 (FID-3583-2018 Ref. UG02-681-2018, así como plantear la propuesta de ajuste presupuestario para el presente periodo.

4. Instruir al Fideicomiso suscribir las adendas con los proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa.

5. Aprobar el Manual de Lineamientos Operativos del Programa Hogares Conectados actualizado (versión 8), para que guarde consistencia con los ajustes aprobados en términos del plazo de subsidio y la velocidad para la descarga de datos.

6. Instruir al Fiduciario del Fideicomiso coordinar, supervisar y controlar la implementación de los ajustes señalados por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa e informar sobre los plazos de su implementación.

7. Ampliar el alcance y el período de subsidio en el marco del Programa Hogares Conectados para la atención de los hogares ubicados en los territorios indígenas.

8. Notificar el acuerdo adoptado al Banco Nacional de Costa Rica en calidad de fiduciario del fideicomiso."

- 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

| | | | | |
|---|--|--|--------------------|---------------------------------|
| Pilar: | Inclusión Digital | | | |
| Línea de Acción: | Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad | | | |
| Programa: | Hogares Conectados | | | |
| Objetivo del Programa: | Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica. | | | |
| Resultado: | Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados. | | | |
| Meta: | Avance por Período y Presupuesto: | Indicador: | Línea Base: | Responsable⁷: |
| 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 ⁸ 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 ⁸ |

Fuente: https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/matriz_de_metas_del_pndt_2015-2021_actualizado_a_setiembre_2020.pdf

- 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. Textualmente, el Acuerdo indica lo siguiente:

“1. Dar por recibido el oficio 06623-SUTEL-DGF-2020, del 24 de julio del 2020, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo la propuesta de proyecto denominada “Asequibilidad del acceso a Internet para los estudiantes de centros educativos públicos del Ministerio de Educación Pública (MEP)”, la cual incluye dos posibles escenarios de ajuste de la Meta 5, cada una con tres escenarios de desagregación en el tiempo, para atender a la población educativa del Ministerio de Educación Pública.

2. Solicitar la convocatoria de una mesa de trabajo conjunta conformada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Mixto de Ayuda Social y esta Superintendencia, para avanzar en la propuesta de proyecto señalada en el numeral 1 anterior y la eventual definición de una meta en el PNDT.

3. Remitir copia del presente acuerdo al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública e Instituto Mixto de Ayuda Social, así como al Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL.”

- 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 del PNDT 2015-2021.
- Con el segundo proyecto del PHC, se busca 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.

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

- 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

| | | | | |
|---|---|---|--------------------|---------------------------------|
| Pilar: | Inclusión Digital | | | |
| Línea de Acción: | Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad | | | |
| Programa: | Hogares Conectados | | | |
| Objetivo del Programa: | Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica. | | | |
| Resultado: | Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados. | | | |
| Meta: | Avance por Período y Presupuesto: | Indicador: | Línea Base: | Responsable⁷: |
| 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 ¹⁰ 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

- Como parte del proceso de coordinación y seguimiento operativo del PHC, la Dirección General de FONATEL realizó un total un total de 13 reuniones con las áreas Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías del Información del IMAS, así como con la Unidad de Gestión del PHC, desde el 18 de agosto y hasta 13 de noviembre del 2020. Estas reuniones se realizaron con el objetivo de asegurar la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios para la ejecución de los proyectos que habilitan el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente.
- En reuniones de coordinación conjuntas SUTEL-IMAS realizadas el 16 y 19 de octubre del 2020, el Área de Tecnologías de la Información del IMAS señala que revisó la información enviada por SINIRUBE y mencionó los siguientes resultados generales:
 - En total la base de datos provista por SINIRUBE posee 215 mil registros o personas. De este listado de personas, se constató que hay 16 mil jefes de hogar y 107 mil personas se encuentran actualmente en la base de datos del PHC que está cargada en el aplicativo web.
 - Se manifestó preocupación, debido a que la base de datos remitida por SINIRUBE no permite asociar las personas con hogares, es decir carece de un identificador para agruparlos en familias. Al respecto, el Área de Tecnologías de la Información del IMAS propuso solicitar a SINIRUBE que remita la información nuevamente, incluyendo los criterios utilizados por el MEP con un identificador de familia y convocar a una reunión de seguimiento el lunes 19 de octubre del 2020 para conversar al respecto.
 - SINIRUBE carga las personas con la ficha FISI y no la ficha FIS, que es con la que están cargados actualmente los registros en la base de datos del PHC. Esto, genera una limitación para asociar las personas con una familia u hogar.
- El 26 de noviembre del 2020 se realizó una reunión con representantes del MICITT, MEP, IMAS y SUTEL, convocada por SUTEL con el objetivo de buscar solución a la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC, para el caso de las metas 5 y 43 del PNDT vigente. También se invitó al Director Ejecutivo del SINIRUBE, pero éste no se incorporó. Como resultado de esta reunión, MICITT, MEP e IMAS acordaron realizar sesiones de trabajo juntamente con el SINIRUBE, para revisar la información transmitida por el MEP a SINIRUBE, identificar las inconsistencias y faltantes de información, señaladas por SUTEL, y buscar remitir a SUTEL información para realizar recargas de datos en el marco de las metas 5 y 43.
- Mediante oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, el MEP remite a la SUTEL las principales conclusiones de la reunión realizada el 25 de noviembre del 2020 entre el MEP,

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

MICITT, IMAS y el SINIRUBE, con el objetivo de analizar las “inconsistencias” y “faltantes de información” en la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC); aspectos manifestados por esta superintendencia en reunión del 23 de noviembre del 2020. Específicamente, en este oficio se destacan como conclusiones de la reunión, las siguientes:

“1. Las inconsistencias en los datos básicos” presentadas por la UG el 23 de noviembre no son realmente inconsistencias. En algunos casos se trata de omisiones involuntarias cuya ventaja es que los 5.682 hogares reportados con inconsistencias en los puntos 1, 4 y 5 presentados por la UG, sí podrán ser utilizadas para las cargas correspondientes, dado que la validación realizada por la UG en estos tres puntos no aplica bajo el nuevo diseño del PHC (cuya validación fue realizada previamente por el MEP y el SINIRUBE).

2. Las “inconsistencias en los datos básicos” presentadas por la UG el 23 de noviembre, en lo que respecta a los puntos 2 y 3, tampoco corresponden a inconsistencias con efectos graves para el proyecto, ya que los 4.428 expedientes titulados que ya tienen un titular de beneficio” significa que estos hogares ya cuentan con el beneficio (otorgado posterior al mes de agosto de 2020), lo cual es precisamente el objetivo del proyecto (y entre más rápido, mejor), mientras que la “inconsistencia” de “17.971 hogares cuyos integrantes son parte ya de otra familia incluida en cargas previas” es beneficioso en el sentido de que ya se encuentran cargados en los sistemas y no es necesario realizar ese paso (se adelantó trabajo), aunque plantea un reto dado que son hogares que habían sido perfilados para ser trabajados en la meta 43 (las 100 mil conexiones sin dispositivo) y no en la meta 5 (las 46 mil conexiones con dispositivo), por lo que eventualmente generará un “faltante de hogares” para lograr alcanzar el objetivo de conexiones en la meta 43, lo cual permitirá al MEP proponer nuevos beneficiarios para cumplir los alcances de la meta y que no habían podido tomarse en cuenta en la planificación actual. 3. Las inconsistencias de los puntos 6, 7 y 8 sí son atribuibles a problemas en la calidad de los datos, pero dado que se trata de 83 hogares, no causarán gran impacto en las metas establecidas en el proyecto.”

Además, con base en la discusión generada en la reunión señalada, el MEP solicita lo siguiente a SUTEL:

“Por lo anterior, solicito puedan coordinar lo pertinente con el IMAS para cumplir lo acordado en dicha reunión y que quedó consignado en la minuta adjunta, con el objetivo de depurar la información con la que hasta ahora ha estado trabajando la UG. Adicionalmente, me uno a la solicitud planteada por la señora Ministra del MICITT en oficio MICITT-DM-OF-1091-2020 del 4 de diciembre respecto a la solicitud de información del avance que se ha presentado en la meta 5.

Finalmente, agradezco se sirvan aclarar, si la solicitud planteada al MICITT por parte de la SUTEL para modificar las metas, se debe exclusivamente a lo indicado en el oficio 10942-SUTEL-SCS-2020, que “no se cuenta con la base de datos de potenciales beneficiarios”, o si tiene relación también con la escasa o nula participación de operadores en la meta 43, ya que en el oficio 10694-SUTEL-DGF-2020 se indica que “hay operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que han manifestado su interés para participar en la meta 43 y que cuentan con los contratos para su valoración, a la fecha se encuentran en proceso de validación y recepción con el Banco Fiduciario”, de lo cual entendemos, que incluso si la UG contara con las bases de datos de potenciales beneficiarios para esta meta, no existirían proveedores listos para arrancar su implementación, a lo cual agradezco la aclaración.”

14. En atención al oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, la Dirección General de FONATEL somete a consideración del Consejo de la SUTEL el oficio 11284-SUTEL-DGF-2020 del 11 de diciembre del 2020, a partir del cual se resumen las siguientes consideraciones:

“El resultado de la revisión realizada por la Unidad de Gestión del PHC, compartido con el MEP, MICITT e IMAS en reunión efectuada el 23 de noviembre del 2020, corresponde a un extracto de 43 195 registros, generado por el IMAS con el objetivo de preparar la primera recarga de hogares en la base de datos de este programa en el marco de la meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021. Esto, según solicitud realizada por la SUTEL mediante oficio 10276- SUTEL- DG F- 2020 del 12 de noviembre del 2020.

La revisión de la totalidad de la información enviada por SINIRUBE al IMAS, la realizó el Área de Tecnologías de la Información del IMAS, sin tener injerencia en este proceso ni SUTEL ni la Unidad de Gestión del PHC. La revisión que realiza la Unidad de Gestión del PHC sobre la información de base de datos de potenciales beneficiarios enviada por el IMAS, tiene por objetivo verificar que ésta cuenta con el detalle necesario para la operación de los proyectos que habilitan las metas 5 y 43, según los perfiles de los proyectos asociados con el Programa Hogares Conectados y las variables o campos establecidos en el aplicativo web que habilita la administración de esta base de datos, no pueden haber espacios vacíos o variables sin información, tampoco datos incorrectos, para evitar filtraciones del programa y asegurar la calidad de los datos provistos para el control, seguimiento y la evaluación de esta intervención. Los campos, variables o columnas que conforman esta base de datos, correspondientes al detalle mínimo requerido para la operación de los proyectos señalados,

12 de abril del 2021
02934-SUTEL-SCS-2021

fue compartido en las mesas de trabajo conjunto realizadas entre MICITT, MEP, IMAS y SUTEL, del 31 de julio al 18 de setiembre del 2020.

Previo a la notificación del oficio del MEP (DVM-PICR-0397-12-2020) se habían realizado 13 reuniones de coordinación y seguimiento operativo entre el IMAS y SUTEL para acordar como se efectuaría la transmisión de la información para las recargas en la base de datos del PHC, así como actualizar el aplicativo web que permite la administración de esta base de datos, a partir de la incorporación de la meta 43 del PNDDT 2015-2021. Sin embargo, no fue sino hasta la reunión número 9 (09 de octubre del 2020) que el IMAS logró obtener la información por parte del SINIRUBE. Además, y como se detallará a continuación, la revisión realizada por el Área de Tecnologías de la Información del IMAS, evidencia inconsistencias en la información, respecto al total de hogares indicados por el MEP en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, así como respecto a las variables requeridas por SUTEL en esta misma mesa.” (El detalle de estas reuniones fue expuesto en el numeral 1.8 anterior).

(...)

Para SUTEL es indispensable tener claridad sobre la población objetivo del proyecto que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDDT 2015-2021, ya que, en función de ésta se aprovisionan los recursos necesarios para su ejecución. En la sesión del 07 de agosto del 2020 de la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, el MEP presentó los siguientes datos sobre la población objetivo, los cuales también, constan en el documento “Diagnóstico” de la meta 43:

(...)

Del cuadro anterior se desprende que un total de 215.936 estudiantes que no tienen internet (ni Hogares Conectados) se ubican en los deciles bajos de ingreso (del 1 al 5). De estos, 82.662 se ubican en el escenario #3 (tienen dispositivos) y 133.274 se ubican en el escenario #4 (no tienen dispositivos). Es importante incluso mencionar que el 70% de estos 215.936 estudiantes se encuentran ubicados en el primer quintil de ingreso (deciles 1 y 2), en los mayores niveles de pobreza.

Además, 40.150 estudiantes no ingresarían a la estrategia dado que se ubican en los quintiles de ingreso más altos, mientras que otros 68 mil estudiantes quedarían excluidos debido a que no se encuentran registrados en el SINIRUBE.

(...)

los 147.146 hogares que agrupan a los 215 mil estudiantes deben ser clasificados en metas a incluir en el PNDDT partiendo primero de los 46 mil hogares que formarán parte de la ampliación de la meta ya aprobada, mientras que los restantes 101 mil hogares se distribuirían en un nuevo requerimiento de metas para el PNDDT.” (El subrayado no corresponde al original).

Del texto anterior, se desprende que, de los 147 146 hogares identificados por el MEP como potenciales beneficiarios, ninguno estaba beneficiado a través del PHC, sin embargo, en la minuta de la reunión realizada el pasado 25 de noviembre del 2020 se indica que 16 193 están en esta condición. También, se indica que se quedarían por fuera 108 150 estudiantes; 48 149 por pertenecer a deciles de ingreso más altos y 68 000 por no estar registrado en SINIRUBE, no obstante, en la minuta en mención, se indica que son 124 000 estudiantes los que se quedaron por fuera.

Tampoco, era conocido por SUTEL que, 83 089 familias de la población objetivo definida por el MEP para la meta 43, ya estaban incluidos en la base de datos del PHC para la meta 5. A pesar de que se trata de familias en base de datos y no de familias beneficiadas, esto reviste una complejidad en dos sentidos; por un lado, SUTEL no puede pasar beneficiarios potenciales de una meta a otra, esto le corresponde al MEP y, por otro lado, la probabilidad de que esos hogares puedan ser efectivamente beneficiados es diferente a la de un hogar nuevo, ya que en algún momento ya optaron por no recibir el beneficio.

Esta Superintendencia tiene claridad sobre el rol del MEP, SINIRUBE e IMAS en la selección de los potenciales beneficiarios y, por tanto, en la construcción de las bases de datos, razón por la cual la revisión que realiza la Unidad de Gestión del PHC se circunscribe a la verificación de que la información sea consistente con el requerimiento definido en los perfiles de los proyectos asociados con el Programa Hogares Conectados y las variables establecidas en el aplicativo web que habilita la administración de esta base de datos. La Unidad de Gestión desde septiembre de 2016 ha supervisado y revisado 15 cargas de información. En total 372 612 hogares han sido verificados y han cumplido con los requisitos para ser cargados en la Base de Datos de Control de Estados SIP, y puestos a disposición de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa. De estos 372 612 hogares, 147 795 han recibido computadora y se les ha instalado internet. Los hogares que no han podido incorporarse, en muchos casos, no fueron ubicables por no estar actualizados los números de teléfono de contacto, viven en zonas sin cobertura, o no tienen interés o capacidad financiera para incorporarse al programa.

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

El proceso de coordinación seguido por el MEP, IMAS y SINIRUBE para definir la base de datos de potenciales beneficiarios del programa; es transparente para SUTEL. Sin embargo, una vez superado este proceso, los controles de calidad de la información para asegurar que se cumplan los objetivos, criterios y lineamientos definidos en la formulación del programa, le corresponden a la SUTEL, al Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL y a su Unidad de Gestión. No es de recibo la flexibilización de los controles de calidad de sobre la información provista por el IMAS para la realización de las recargas en la base de datos del programa. El procedimiento de revisión establecido y ejecutado a la fecha por la Unidad de Gestión (durante 54 meses de ejecución del programa), ha demostrado ser eficaz para evitar filtraciones del programa debido a información incompleta o incorrecta.

En atención a lo indicado en el oficio del MEP (DVM-PICR-0397-12-2020), la Dirección General de FONATEL realizó una reunión con la Unidad de Gestión del Programa y el IMAS, el 14 de diciembre del 2020, con el objetivo de coordinar la realización de la primera recarga de hogares en la base de datos del programa en el marco de la meta 43 del PNDT vigente y avanzar de forma paralela en la corrección de las inconsistencias y faltantes de información en el resto de la base de datos (ver Anexo 1_ Minuta 14: Coordinación y seguimiento operativo del PHC). En términos generales, en esta reunión se abordaron los siguientes aspectos:

- *Se logró constatar que el origen de las “inconsistencias” en cuanto al quintil de ingreso de los hogares, podría deberse a que el SINIRUBE utiliza una forma de estimación distinta a la que utiliza el programa y con la cual ha operado durante 54 meses.*
- *Respecto a los faltantes de información, las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información del IMAS, señalaron que habían solicitado a SINIRUBE remitir nuevamente la base de datos con el detalle de información requerido para la operación del programa, sin embargo, a la fecha de la reunión esa información no había sido enviada.*
- *Se logró constatar que hay 15 000 registros de hogares que no presentan inconsistencias ni faltantes de información y, por tanto, pueden ser cargados en el corto plazo. En la reunión se acordó que se realizaría esta recarga en la última semana de diciembre 2020.*
- *Hubo concordancia sobre que es el MEP el responsable de solicitar el cambio de meta de los 17 000 hogares actualmente cargados en la base de datos del programa y que ahora a parecen en la base de datos de la meta 43.*

En el marco de lo anterior y con el objetivo de ir avanzando en la ejecución de la meta 43 del PNDT vigente, se tomaron los siguientes acuerdos:

- *El IMAS remite información para la realización de la primera recarga de datos en la base de datos del programa, en el marco de la meta 43 (carga 101).*
- *La Unidad de Gestión del PHC revisa la información, para autorizar la incorporación de la recarga en el aplicativo web que habilita el programa (carga 101).*
- *La SUTEL autoriza recarga 101 para remisión a operadores PHC.*
- *El IMAS activa las funciones para la gestión de la meta 43 en el aplicativo web (debe solicitarse ayuda a Marco Solís de IMAS/TI).*
- *La Unidad de Gestión del PHC capacita a operadores para uso de aplicativo web meta 43*
- *El IMAS realiza la recarga 101 en el aplicativo web del programa (Jaackson Flores García del IMAS/TI colabora con la incorporación de la recarga, aunque está de vacaciones).*

Como se indicó en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, a la fecha la efectividad de la base de datos de potenciales beneficiarios ha sido relativamente baja (entre el 40% y 50%), haciendo indispensable la disponibilidad de un volumen de datos al menos superior en un 50% al total de hogares a beneficiar. En este sentido y, según se indicó en la mesa de trabajo antes mencionada, existe la posibilidad de trabajar en un cronograma de recarga de hogares a beneficiar, que permita al MEP, SINIRUBE e IMAS ir revisando en el tiempo los registros que se vayan a incluir.

Aunado al punto anterior y, nuevamente, tal y como se manifestó en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, resulta indispensable que cada recarga de datos cuente al menos con la información relativa a las variables disponibles en la base de datos actual de este programa; ...”

“También y, siendo que el programa posee dos proyectos, correspondientes a dos metas distintas del PNDT 2015-2021 y con prestaciones diferentes, es importante lo siguiente:

- a) *Que la base de datos de potenciales beneficiarios o la información para las recargas en esta, indique claramente si el hogar debe ser beneficiado a través del proyecto 1 del PHC (Meta 5) o si debe ser*

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

- beneficiado a través del segundo proyecto de este programa (Meta 43). Lo más recomendable, es que se incluya una columna adicional en donde se indique “meta 5” o “meta 43”.*
- b) Que las listas de potenciales beneficiarios que habilitan ambas metas cuenten con la cantidad de hogares suficiente para el cumplimiento de éstas.*
 - c) Que los hogares que están en la lista de potenciales beneficiarios que habilita la meta 5, no se encontrarán, también, en la lista que habilita la meta 43. Es decir, que no habrá duplicidad de hogares entre metas.*
 - d) Que los hogares que se decidan trasladar de la meta 5 a la 43 no cuenten con ningún estado de atención en el marco del programa.*

Que, a partir de las aclaraciones señaladas en el numeral 5 anterior, la Dirección General de FONATEL solicita al Consejo de la SUTEL valorar informar al MEP lo siguiente:

SUTEL mantiene su posición sobre la “inconsistencia” y “faltantes de información”, tanto en la base de datos con 43 195 registros remitida por el IMAS para la primera recarga en el marco la meta 43 del PNDT, como en los datos expuestos por el Área de Tecnologías de la Información del IMAS en las reuniones de coordinación y seguimiento operativo del PHC. Incluso, hay inconsistencia en los datos incluidos en la minuta de la reunión realizada el 25 de noviembre anterior respecto a los compartidos en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL.

SUTEL tiene un convenio vigente con el IMAS en el marco del PHC, razón por la cual supone que los datos que se remiten a la Unidad de Gestión cuentan con el aval de este instituto. La coordinación previa del IMAS con SINIRUBE y MEP es transparente para esta superintendencia.

La Unidad de Gestión del PHC revisa que la información enviada por el IMAS sea consistente y esté completa, según los campos o variables definidos en el aplicativo web que habilita el programa. Ni SUTEL ni la Unidad de Gestión realizan validaciones con información de otras fuentes, ni tampoco incluyen ajustes en las bases de datos remitidas por el IMAS. El procedimiento para las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios es claro para el IMAS y SUTEL, ya que es el mismo que se ha utilizado durante toda la vigencia del programa (54 meses).

Con el objetivo de avanzar hacia el cumplimiento de la meta 43 del PNDT vigente, SUTEL está en la mejor disposición de colaborar con la autorización de la primera recarga de hogares en la base de datos del PHC, aun y cuando no se cuente con la totalidad de la base de datos depurada por el MEP, IMAS y SINIRUBE, tal y como se indica en la minuta adjunta al oficio DVM-PICR-0397-12-2020. Esto, siempre y cuando la validación de la base de datos para la recarga cuente con el visto bueno de la Unidad de Gestión, unidad técnica responsable del seguimiento y control del PHC. En reunión realizada el 14 de diciembre del 2020 (minuta 14 adjunta), se indicó que hay 15 000 registros de hogares que no tienen inconsistencias ni faltantes de información, por tanto, se acordó realizar una recarga de esta cuantía al cierre del mes de diciembre 2020.

Sobre las recargas que se vayan a realizar en la base de datos durante el año 2021, es importante que la cantidad de registros supere el total de suscripciones esperadas. Además, es importante que se defina un cronograma donde se considere el proceso de revisión de la Unidad de Gestión y la notificación previa a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa. Estos aspectos, fueron comentados en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL y también, son plenamente conocidos por el MICITT y el IMAS. El éxito del Programa y el cumplimiento de las metas solo es factible si se mantiene una constante carga de hogares en la base de datos, de forma que los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan planificar los requerimientos de dispositivos, recurso humano y logística, para asegurar una suscripción constante de hogares. Si la calidad de la información no es correcta, no solo se dificulta el cumplimiento de las metas de política pública, sino también, se compromete la eficacia, eficiencia y el control de los proyectos asociados a éstas, así como de los recursos públicos invertidos. Por tal razón deber trabajarse de manera proactiva para con la base de datos de hogares a beneficiar completa, aunque las cargas se realicen en tramos.

Para la puesta en marcha de la meta 43, la SUTEL, el Fiduciario del Fideicomiso y la Unidad de Gestión del PHC, desarrollaron un cronograma de trabajo con 66 actividades clave, agrupadas en pasos iniciales y acuerdos, dotación de recursos, autorización documentos de trabajo, ajustes al sistema de control de estados, preparación y homologación de datos, firma de contratos con los operadores, desarrollo del productos y ajustes a los procedimientos internos de la unidad de gestión. De esos grupos de tareas, todas se fueron ejecutando según el plan propuesto, con el objetivo de poner en marcha la meta 43 en noviembre, de forma que se permitiera cumplir el objetivo de ingreso de hogares solicitado por el MICITT para el año 2020. Sin embargo, la preparación y homologación de datos, no sido concluido. Esta es la razón principal para la solicitud de ajuste a la meta fijada por el MICITT para la meta 43 en el año 2020.

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

Es importante aclarar, también, que la firma de contratos con los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones sigue una serie de pasos, que consisten, principalmente, en la revisión de los poderes de firma previo a la firma de los contratos que ya fueron enviados a todos los siete operadores adscritos al PHC. La firma de dichos contratos se da en diferente tiempo según los operadores autorizan a sus apoderados a firmar contratos. La meta se inicia con solo un operador que esté activo y ya hay tres listos para iniciar. La disponibilidad de la base de datos juega un rol fundamental en la suscripción de estos contratos, ya que proporciona mayor certeza sobre la fecha de inicio del proyecto.”

15. En atención al oficio 11284-SUTEL-DGF-2020 del 11 de diciembre del 2020, mediante el cual la Dirección General de FONATEL se refiere al oficio del MEP NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, el Consejo de la SUTEL, mediante Acuerdo 009-008-2020 del 17 de diciembre del 2020 instruye lo siguiente:
 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.”*
16. El 14 de diciembre del 2020, la Dirección General de FONATEL realizó reunión con la Unidad de Gestión del PHC y representantes de las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información del IMAS, con el objetivo de coordinar la realización de una recarga en la base de datos que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDT vigente antes del cierre del 2020, a partir de los registros que no presenten inconsistencias y faltantes de información de los datos enviados por SINIRUBE al IMAS.
17. El 28 de diciembre del 2020, mediante correo electrónico del señor Jacekson Flores del Área de Tecnologías de la Información del IMAS, se confirmó la realización de la recarga 101 con 15 000 registros en el marco de la meta 43, así como la habilitación de los ajustes que permiten la administración de esta base en el aplicativo web hospedado en el IMAS. Textualmente, el señor Flores indicó lo siguiente: “Buenos días, según lo acordado la carga 101 de la meta 43 y la actualización del sistema del sistema de beneficiarios ya fue realizada.”
18. El 08 de enero del 2021, la Dirección General de FONATEL realizó la reunión con la Unidad de Gestión y representantes de las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información, con el objetivo de conocer el resultado del proceso de revisión de nueva información sobre potenciales beneficiarios del PHC, enviada por SINIRUBE el 07 de diciembre del 2020, así como dar seguimiento a la ejecución del programa y determinar las acciones operativas conjuntas que correspondan.
19. El lunes 11 de enero del 2021, la SUTEL convocó a una reunión a representantes del MICITT, MEP, IMAS y SINIRUBE, para determinar avances en la depuración de la base de datos de potenciales beneficiarios, verificar la decisión del MEP de trasladar los hogares de la meta 5 a la 43 (17 000 hogares aproximadamente y definir el cronograma de recargas 2021. Los acuerdos alcanzados en esta reunión se detallan a continuación:
 - a) El MEP indica que los 17 mil hogares que actualmente se encuentra en la base de datos correspondiente a la meta 5 se podrían mantener en esta meta, siempre y cuando cumplan los requerimientos correspondientes establecidos en la política pública (zonas costeras o fronterizas, deciles 1 al 4). Inicialmente el MEP propuso la atención de esos 17 mil hogares en la meta, debido a que no se tuvo acceso a información para conocer que ya se encontraban cargados en bases de datos de la meta vigente hasta ese momento.
 - b) El IMAS avanzará con la campaña de información dirigida a sus beneficiarios. Asimismo, el MICITT y MEP valorarán una campaña de comunicación para hacer referencia a la opción que el programa

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

ofrece a los hogares con estudiantes que cumplan con los criterios definidos, con el fin de que se acerquen a los proveedores participantes del programa.

- c) A más tardar el 15 de enero 2021, MEP, IMAS y SINIRUBE trabajarán en la revisión de los 17.000 hogares señalados en el numeral 1 anterior, para determinar si cuentan con los criterios de priorización definidos por el MICITT en julio 2020 y, poder así, incluirlos en recargas en el marco de esta meta a corto plazo.
- d) A más tardar el 22 de enero del 2021, MEP, IMAS y SINIRUBE trabajarán en la revisión de los hogares que están actualmente en la base de datos de la meta 5 y que no cuentan con el beneficio del PHC, para determinar si cuentan con los criterios de priorización definidos por el MICITT en julio 2020 y, poder así, determinar si es posible extraer datos para recargas en el marco de esta meta a corto plazo. De igual forma remitirán los resultados de la revisión de los hogares que no se encuentran en las bases de datos del PHC (en ninguna meta), que tienen estudiantes en el sistema educativo y tengan la carencia de acceso a internet según registros del SINIRUBE.
- e) El 26 de enero del 2021 en horas de la mañana, se realizará una reunión de seguimiento, para determinar el grado de avance de las acciones enumeradas anteriormente, así como trabajar en la definición de un cronograma de recargas en la base de datos del PHC metas 5 y 43 durante el 2021. Sobre este acuerdo, se agradece al MEP, IMAS, y SINIRUBE valorar el llevar a la próxima reunión de seguimiento una propuesta para el cronograma de recargas del 2021.

20. 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 (PNDT) 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 PNDT 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 PNDT vigente, que, proporcione a 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 PNDT 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 PNDT 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 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.”

21. 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

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

Social, para garantizar la disponibilidad de información oportuna de los hogares a los cuales los operadores deben ofrecer el beneficio.”

22. El 26 de enero del 2021 en reunión conjunta MICITT-MEP-SUTEL-IMAS-SINIRUBE, se acordó lo siguiente:

“1. El IMAS remitiría a la UG un total de 9 246 + 9 198 (18 444 hogares) revisados para recargar en el marco de la meta 5, a más tardar el 26 de enero 2021. Estos hogares serán utilizados para realizar la recarga 15 en el marco de la meta 5 a más tardar la primera semana de febrero 2021.

Meta 43: De las 622 541 mil personas, que se traducen en 131 812 familias, de ahí se identifican 34 477 posibles beneficiarios que hay que aplicarles los filtros. Al aplicar el filtro para la meta 5, se pudo extraer 9 198 hogares.

2. Los restantes 25 279 hogares se utilizarían para realizar la recarga 102 en el marco de la meta 43. Para esto, el IMAS transferiría la información revisada a la UG a más tardar el viernes 29 de enero 2021.

3. El SINIRUBE señaló que identificó 114 000 hogares que cumplen con los requisitos para realizar recargas en la base de datos del PHC. Esta información será revisada por el Área de TI del IMAS y a más tardar el miércoles 03 de febrero del 2020 será remitida a la UG para su revisión. Sobre esta información, se aclaró que, es importante que el IMAS revise que los hogares posean información de contacto, que no se encuentran en la base de datos ya cargada en el aplicativo web y se identifiquen las metas que podrían recargar.

4. Se coordina una reunión para el 5 de febrero, con el fin de conocer el resultado de las cargas de la meta 5 y meta 43 de los acuerdos 1 y 2 anteriores, y definir el cronograma de cargas a partir de ese momento con la revisión de las 114 mil familias. Sobre este punto, se destacó la importancia de realizar a finales de febrero otra recarga en el marco de la meta, siendo que, de acuerdo con los datos, el 50% de los hogares que se incluirían en la recarga 15 de la meta 5, corresponden a registros recargados anteriormente en la base de datos actual del PHC (datos antiguos).”

23. El 05 de febrero del 2021 en reunión conjunta MICITT-MEP-SUTEL-IMAS-SINIRUBE, se acordó lo siguiente:

“1. Realizar la recarga 15 en el marco de la meta 5, a más tardar el 12 de febrero del 2021. La recarga se haría de 17 000 hogares, aproximadamente.

2. La información para la recarga 16 en el marco de la meta 5 la enviará el IMAS a SUTEL, a más tardar el 10 de febrero del 2021 y la recarga se haría efectiva en el aplicativo web que habilita el programa, a más tardar el 26 de febrero del 2021. La recarga se haría de 20 000 hogares.

3. La información para la recarga 102 en el marco de la meta 43 la enviará el IMAS a SUTEL, a más tardar el 11 de febrero del 2021 y la recarga se haría efectiva en el aplicativo web del PHC, a más tardar el 22 de febrero del 2021. La recarga sería de 30 000 hogares.

4. En la semana del 8 al 12 de febrero del 2021, el IMAS y SINIRUBE realizarían una sesión de trabajo, para coordinar el proceso de validación de la información de potenciales beneficiarios del PHC, previo al envío de ésta a la Unidad de Gestión y a SUTEL. Esto, con el objetivo de que la información llegue más depurada a la Unidad de Gestión y tratar de reducir el plazo asociado a la revisión y ajuste seguido entre la Unidad de Gestión y el IMAS.

5. A más tardar el 11 de febrero del 2021, el IMAS remitirá a SUTEL y a la Unidad de Gestión, la revisión de los 112 186 hogares nuevos identificados por SINIRUBE, IMAS y el MEP. De acuerdo con los resultados de la revisión realizada por IMAS sobre esta información, se identificaron 78 568 hogares que podrían recargarse para la meta 43 y 33 618 para la meta 5. Sin embargo, el representante del Área de TI del IMAS señaló que debe realizar otras revisiones, antes de remitir la información.

6. El 09 de febrero del 2021 se realizará una reunión con MEP, SINIRUBE, IMAS y SUTEL, para definir el cronograma de recargas en el marco del PHC (metas 5 y 43).

7. Para el 12 de febrero del 2021 se coordinará una reunión con el MICITT, IMAS, SINIRUBE, MEP y SUTEL para compartir información sobre la cobertura/capacidad del PHC y aclarar dudas al respecto.

8. El 28 de febrero del 2021 se realizará la reunión de seguimiento.”

24. Mediante correo electrónico del 10 de febrero del 2021, el señor Andrés Fernández del MEP, planteó la siguiente consulta:

“Estimado Alan: Recién estuve en reunión con los compañeros de IMAS y SINIRUBE, y tenemos una duda con respecto a un punto tratado en la reunión anterior, que me gustaría consultar para obtener su criterio, con respecto a los números de identificación (cédulas de identidad, DIMEX u otros) que se incluyan para los hogares:

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

¿El diseño del PHC establece que un hogar no podrá formar parte de la carga si al menos en uno de sus miembros el número de identificación es inválido en formato? Por ejemplo, si en un hogar de 5 miembros, 4 tienen la cédula en el formato correcto y 1 no, ¿eso automáticamente excluye al hogar?

Consulto porque según indiqué hoy a los compañeros, pareciera un contrasentido excluir beneficiarios por un criterio como ese, considerando que, según mi entender, el único que realmente debiera preocuparnos que tenga una cédula de identidad válida es el titular del servicio que será el que firmará el contrato con el operador.

Pero si ese fuera el caso, agradezco me pudieran compartir el lineamiento, regla, minuta, acuerdo o correo en el que fue tomada esa decisión en el marco del PHC. Si no es así, simplemente agradezco la aclaración. “

- 25.** Mediante correo electrónico del 11 de febrero del 2021, el señor Alan Cambronero, Asesor del Consejo de la SUTEL, respondió la consulta realizada por el señor Fernández (numeral 1.23 anterior):

“Estimado Andrés, a continuación, los comentarios de la Unidad de Gestión respecto a las consultas:

1- Los casos que hemos detectado incluyen a jefes de hogar y mayores de edad. Además, si se dijera que se permita entrar a la BD con cédulas inválidas a los menores de edad con los años adquieren mayoría de edad y pueden solicitar el beneficio. No son pocos casos o excepciones, sino que son miles.

2- Y si la cédula no es válida no podemos garantizar que una persona no pueda adquirir dos veces el beneficio. Podría estar repetido en la base de datos en una con su cédula correcta y en otra con un número erróneo o nulo. Pueden inflarse los datos al estar personas varias veces en la carga de datos, pero con cédulas inválidas.

3- Además cuando las cédulas son inválidas se pierde toda la trazabilidad. Las estadísticas pierden confianza, Actualmente tenemos 5 casos de cédulas inválidas que debemos estar recordando para poder hacer comparaciones entre datos del IMAS y los tomados del SIP.

4- Cuando una persona con cédula inválida pide el beneficio el Operador genera un incidente a la UG pues no puede dar el beneficio. El en sus sistemas tendrá la cédula correcta y nosotros en el SIP una cédula que no corresponde. Los controles en las liquidaciones no permitirán autorizar el subsidio. En los pocos casos que esto ha ocurrido en estos 5 años, lo que se ha establecido con el IMAS es que se pide fotocopia de la cédula al operador se envía a un área especial del IMAS que revisa la validez de la información y la correspondencia con las FIS del IMAS y ellos si lo autorizan cambian el dato, luego manualmente el IMAS ajusta el SIP y luego el operador puede dar el beneficio.

5- Esto último no lo podemos multiplicar por miles de casos pues no haríamos operativo el programa ni confiable los datos.”

- 26.** Mediante correo electrónico del 11 de febrero del 2021, la señora Hanny Rodríguez, funcionaria de la Dirección General de FONATEL envió los borradores de los cronogramas para las recargas de datos el marco de las metas 5 y 43 del PHC, para definir una propuesta para el SINIRUBE y MEP.

- 27.** El 17 de febrero del 2021, el señor Irvin Fernández, Jefe del Área de Desarrollo Socioeducativo del IMAS, remitió el siguiente correo electrónico:

“Estimada Hanny.

Espero se encuentre muy bien. Se hizo el análisis del cronograma propuesto por parte de nuestra Área y nos parece muy bien.

Debo solicitarles que la reunión del día de hoy sea pospuesta, se presentaron algunas situaciones que debemos atender por indicaciones superiores. Esto ya fue comunicado al MEP y cuenta con su anuencia.”

- 28.** El 17 de febrero del 2021 en reunión conjunta SUTEL-MICITT-MEP-IMAS, 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 acuerda compartir, nuevamente, el archivo denominado “Presencia PHC-dic20”, incorporando la columna llamada “% Penetración”, cuya definición y alcance fue explicado durante la reunión. También se comparte la propuesta de cronograma de recargas para su valoración. Mediante correo electrónico del 25 de febrero del 2021, se compartió la grabación de la reunión, así como el archivo de penetración del PHC y el borrador de cronograma abordados en la reunión.

- 29.** Mediante correo electrónico del 23 de febrero del 2021, el señor Andrés Fernández del MEP, consultó lo siguiente: “Estimado Alan: agradezco si pudieran indicarme en qué fecha y mediante qué acto / documento / procedimiento fue establecida esta regla de negocio o filtro aplicable a las cédulas de identidad. Es decir, ¿se aplica desde el 2016 o posterior? ¿desde cuándo? Saludos”

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

- 30.** El 24 de febrero del 2021, el señor Alan Cambronero, Asesor del Consejo de la SUTEL, remitió la siguiente respuesta a la consulta planteada por el señor Fernández (numeral 1.29 anterior):

“El filtro relativo a la “validez del número de identificación en todos los miembros del hogar”, forma parte de los lineamientos y controles definidos por la Unidad de Gestión del Programa Hogares Conectados (PHC) para evitar o reducir la probabilidad de ocurrencia de los siguientes riesgos identificados en el documento de “Perfil del Programa”:

- *Limitaciones en la acreditación del nivel de ingresos y las condiciones de elegibilidad por hogar.*
- *Filtraciones en el Programa*

En el aplicativo web que habilita el PHC, diseñado de forma conjunta entre el equipo técnico de la Dirección General de FONATEL de la SUTEL y el Área de Tecnologías de la Información del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) entre el 2015 y el 2016, como parte del proceso de formulación y preparación para el inicio de la ejecución de este programa, se definieron una serie variables, campos y controles, con el objetivo de identificar la totalidad de las personas que se verían beneficiadas de forma directa (titular del hogar) e indirecta (miembros del hogar) con las prestaciones facilitadas, así como para evitar que a un hogar se le asigne más de un beneficio.

Las identificaciones que el IMAS incluye en la base de datos del PHC y, por tanto, en el aplicativo web señalado en el párrafo anterior, son números de cédula de costarricenses, números de pasaporte y números asociados a permisos de trabajo o estadía temporal en el país.

El PHC busca beneficiar a los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y con estudiantes del MEP, a través de la aplicación de un subsidio sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps (€10 000) y el precio máximo de una computadora portátil (USD\$ 450) en la meta 5. Se asigna solamente un beneficio por hogar.

Al introducir el número de cédula de una persona en el aplicativo web del PHC, éste le presenta al operador la siguiente información:

- *Si es beneficiario o no.*
- *El quintil de ingreso al que pertenece el hogar.*
- *El subsidio que se debe aplicar de acuerdo con ese quintil de ingreso.*
- *El precio final que debe pagar el hogar (copago) al descontarse el subsidio asignado.*
- *El listado de miembros del hogar con el número de identificación correspondiente.*

La no identificación de uno o más miembros de un hogar, puede generar que éstos accedan a las prestaciones del programa, aunque el hogar al que pertenecen ya cuenta con el beneficio.

No esta demás señalar, que, los recursos utilizados para financiar este programa son públicos y, por tanto, están sujetos a una serie de controles y revisiones internas y externas, razón por la cual se ha buscado rigurosidad en la generación y aplicación de lineamientos de control operativos sobre la información utilizada para la asignación del beneficio.

Cambiar estos controles o disminuir la rigurosidad implica aumentar el riesgo de entrega indebida del beneficio y por otra parte mayores trabajos para corregir los errores cuando el hogar intente pedir el beneficio pues el operador no se lo podrá otorgar hasta tanto no se corrijan los datos, pues dará error al procesarse primera liquidación en que ingrese. (viene una cédula y en la BD esa cédula no existe).”

- 30.1.** El 26 de febrero del 2021, el señor Irvin Fernández del IMAS, remite el borrador para la planificación de las recargas en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente incorporando plazos para la remisión de información del SINIRUBE al IMAS.

- 30.2.** El 26 de febrero del 2021 en reunión conjunta MICITT-MEP-SUTEL-IMAS-SINIRUBE, se acordó lo siguiente:

1. *Envío del cronograma formalmente a todas las instituciones involucradas, a más tardar el martes 02 de marzo del 2021.*
2. *Actualización por parte del IMAS de los contactos telefónicos de forma masiva en la base de datos del PHC, a más tardar el 26 de marzo del 2021 (fecha propuesta).*
3. *Incorporar una columna en la base de datos del programa para identificar los estudiantes del MEP, a más tardar el 26 de marzo del 2021 (fecha propuesta).*

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

4. *Respuesta del IMAS al oficio 00834-SUTEL-DGF-2021 del 01 de febrero del 2021, a más tardar el 05 de marzo del 2021.*
 5. *Reunión para coordinar revisión de los datos de potenciales beneficiarios del PHC para recargas, previo a su remisión a SUTEL. La fecha debe ser definida por ambas instituciones. De ser posible, se agradecería que se realizara antes del cierre del mes de marzo 2021."*
31. Mediante correo del 02 de marzo del 2021, la Señora Hanny Rodriguez, de la Dirección General de FONATEL, atiende solicitud realizada por la Señora Angélica Chinchilla del MICITT durante la reunión conjunta del 17 de febrero del 2021, al remitir los elementos que históricamente han incidido en la efectividad de la base de datos del PHC.
32. 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 (ver Anexo 1)

CONSIDERANDO QUE:

- I. 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, 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; a saber: señor Andrés Fernández del MEP, señor Irvin Fernández del IMAS, así como el señor Alan Cambronero y la señora Hanny Rodríguez, ambos de SUTEL.
- II. En esta reunión SUTEL realizó una breve presentación destacando los alcances de las metas 5 y 43 del PNDT vigente y los hitos relativos a la coordinación para la disponibilidad de la información de potenciales beneficiarios del programa (ver Anexo 2).
- III. Una vez concluida la presentación, la señora Hannia Vega, miembro del Consejo de la SUTEL abrió el espacio para la participación de los asistentes, delimitando el alcance de la reunión hacia la generación de propuestas y acuerdos que permitan contar con la información sobre potenciales beneficiarios en tiempo y forma, así como con una calidad adecuada, para poder cumplir con el cronograma definidos de forma conjunta y con el horizonte temporal definido por el MICITT para el alcance de las metas 5 y 43 al 2021. A continuación, se presenta una tabla con los subtemas abordados en el seno de la reunión, un resumen de los aportes y las conclusiones asociadas:

| Abordaje | Conclusión |
|---|---|
| TEMA: Comunicación con potenciales beneficiarios del programa | |
| <i>"Es un reto permanente, principalmente, por el perfil de la población que se atiende, cambian de número telefónico muchas veces, ... cuesta llegar incluso para los programas ordinarios del IMAS... podíamos más bien vincular con el correo electrónico que tienen todos los estudiantes del sistema educativo a partir de año anterior ..., si pudiera hacer alguna notificación por ese medio, que no sea por medio telefónico y así no restringir ese acceso a estudiantes que tal vez lo están requiriendo pero que no los podemos contactar por esa falta de información en esa base de datos."</i> (Francisco Delgado, IMAS) | <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de números telefónicos y correos electrónicos de los estudiantes en la base de datos. • Elaborar videos viralizables |
| <i>"... me parece muy importante la sugerencia del señor del IMAS para incluir el correo electrónico, ...la pregunta es si posemos hacerlo así nosotros, dentro de la selección de la base de datos."</i> (Gilbert Camacho, SUTEL) | |
| <i>"...si existe un protocolo un procedimiento de contacto a estas personas en vulnerabilidad, pensando que son personas en vulnerabilidad y que tal vez tienen dos trabajos, entonces</i> | |

| Abordaje | Conclusión |
|--|--|
| <p>si tal vez los contactan todos los días en horario de oficina no los van a localizar.” (Theodoro Willink, MICITT)</p> | |
| <p>“...la efectividad de la base de datos histórica del programa, total de hogares beneficiados respecto al total de hogares cargados en el aplicativo web que habilita el programa.” “... lo que nos sirvió muchísimo fue el trabajo que hizo el IMAS de acercar los hogares al programa, hubo un punto de inflexión a partir de la recarga 7, porque veníamos con esos problemas, manteníamos un contacto muy estrecho con el IMAS, y el IMAS empezó a trabajar con los centros educativos, y se contactaban a los hogares para que fueran y entonces todo era bastante fluido.” (Hanny Rodríguez, SUTEL)</p> | |
| <p>“...no debería existir un porcentaje tan alto de dificultad, porque se supone que la base de datos coincidiría con la prioridad preidentificados por el MEP..., pero bueno eso tiene que ver con identificar a la gente donde es que está, ... Con respecto a los operadores en ambos proyectos tenemos la ventaja de contar con un número importante de operadores, ...los fijos son los que poseen los mayores porcentajes de conectividad.” (Hannia vega, SUTEL)</p> | |
| <p>“Con respecto a la efectividad, yo veo dos indicadores: de toda la base de datos que tenemos cuantos de éstos pueden ser contactados, el otro indicador es cuantos de los hogares que yo contacto están recibiendo el beneficio, ... hace un par de meses me indicaron, que hay 111 distritos donde la penetración del PHC es menor al 10%, esto porque hay lugares, hay baja cobertura en la infraestructura fija. Del primer problema, ...podemos dar el correo electrónico, si, nada más el MEP tiene que hacer una consulta meramente administrativa para poder enviar esta 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 Como nosotros sabemos el problema de como contactar y demás, lo que les podemos ofrecer es: 1- Hacer un tipo de divulgación a través de los centros educativos, a la antigua, como nosotros damos los alimentos 2- La consulta que estamos haciendo a la PROHAB para suministrar al IMAS más información de contacto al IMAS. Nosotros nos vamos a comprometer a darle seguimiento a la consulta de la PROHAB, toda la información de teléfonos nosotros no la teníamos, fue que este año se preguntó, para como MEP ver que más podíamos hacer para apoyar el proyecto. La PROHAB es muy eficiente con las consultas. Si hay alguna negativa el MEP contactaría a SUTEL para ayudar a explicar a la PROHAB. (Esto, para atender la sugerencia de Hannla Vega, SUTEL, para contribuir en el proceso de sensibilización ante la PROHAB. 3- Con la parte de divulgación vamos a ver que nos inventamos para apoyar, sino hacemos un video viralizables con las caras de todos” (Paula Villalta, MEP)</p> | |
| <p>“Ustedes vea una posibilidad de que eventualmente las municipalidades ayudaran a identificar persona y divulgar la información del programa, para que se puedan acercar y puedan acceder a los beneficios. También las municipalidades nos podrían ayudar a comunicarle a las personas que la información en las FIS esté actualizada. Aquí doña Paula nos podría orientar un poco más, pensaría yo que en algún momento a las personas les preguntaron sus necesidades y entonces, probablemente estén esperando.” (Paola Vega, MICITT)</p> | <p>Divulgación a través de las municipalidades</p> |

| Abordaje | Conclusión |
|---|---|
| <p><i>"En el pasado funcionó la comunicación con papelititos del Director del centro educativo al estudiante, esto coordinado juntamente con el IMAS... Los directores y los profesores pueden ser parte del boca a boca, para que la gente se conecte... hay una iniciativa muy bonita de UNICEF que es con las universidades, para que los estudiantes universitarios busquen o identifiquen a los estudiantes, son lluvias de ideas." (Hannia Vega, SUTEL)</i></p> | <p>Comunicación a través de los directores y profesores de los centros educativos</p> |
| <p><i>"... Yo no sé si se puede hablar con los operadores y si el IMAS o MEP pueden ayudar con su experiencia de trabajar con estas personas, nos pudieran dar recomendaciones para contactar a las personas, ... y explorar otros proveedores de servicios; regionales, proveedores más pequeños... No sé si hay operadores satelitales autorizados, pensando en incorporar operadores nuevos." (Theodoro Willink, MICITT)</i></p> | <p>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)</p> |
| <p><i>" El programa es neutral, una vez que cumpla con el trámite de concesión y el costo, habría que ver si el costo va a dispararse al operador, porque no podríamos hacer diferenciación. Los móviles están invitados, pero estos tienen un trámite especial, con el objetivo de que se cumplan los estándares de calidad reglamentados." (Hannia Vega, SUTEL)</i></p> | <p>Comunicación masiva por parte del MEP</p> |
| <p><i>"... esa estrategia de que antes daban una circular o enviaban información, eso lo podemos reemplazar con una comunicación masiva del MEP" (Francisco Delgado, IMAS)</i></p> | <p>Comunicación masiva por parte del MEP</p> |
| <p><i>"El otro punto tiene que ver con la parte de comunicación, nosotros en el IMAS recibimos una gran cantidad de consultas, observaciones, hay mucha gente que tiene la expectativa de que la conectividad va a acompañada de conectividad. La mayoría de estas personas cuando nos contacta y le brindamos la información veraz, de que es solo la conectividad, lo rechazan. Me parece que si hacemos este esfuerzo por comunicar adecuadamente cual es la condición de las dos metas vigentes, podría mejorar mucho el tema de la efectividad." (Irvin Fernández, IMAS)</i></p> | <p>Incorporar en la base de datos hogares con miembros con ID (identificación) no válida.</p> |
| <p><i>"...si bien es cierto hemos tenido que crear una mesa técnica MEP-IMAS-MICITT-SINIRUBE para poder ir puliendo los procesos de identificación y construcción de las base de datos, que ha tenido avances importantes, es cierto también que hay algunos de los filtros que se aplican que podrían incluso mejorarnos las posibilidades de identificación de más familias, ..., nosotros hemos tenido el rechazo de hogares que en el caso de que alguno de sus integrantes no tengan un ID válido aun y teniendo otros miembros del hogar son mayores de edad y con un ID válido, se descarta en su totalidad el hogar, esto me parece hay que revisarlo y modificarlo." (Irvin Fernández, IMAS)</i></p> | <p>Incorporar en la base de datos hogares con miembros con ID (identificación) no válida.</p> |
| <p>Otros temas relacionados</p> | |
| <p><i>"También, tengo un tema, que tal vez no sea de esta reunión..., estamos recibiendo consulta de que SUTEL le está indicado a los hogares que lo vayan a ver con el MEP directamente. Como todos sabemos, no sabemos cuándo van a entrar esas computadoras, vamos a tener que trabajar una respuesta integral a los hogares, es una injusticia lo que a nivel institucional lo que estamos haciendo, a una madre que viene de Upala, la envían de una institución a otra, es importante que hagamos una respuesta homologada. Quiero dejar la inquietud para que como equipo nos reunamos para no enviar a las familias de un lugar a otro. Para hacer una respuesta conjunta y certera." (Paula Villalta, MEP)</i></p> | <p>Definir mensajes clave, para la atención de consultas y casos de hogares relacionados con la ejecución del PHC.</p> |
| <p><i>"... la base de datos no es el problema principal, sino es uno de los problemas, el otro problema es la infraestructura disponible y dentro de las bases de datos" (Paula Villalta, MEP)</i></p> | <p>Continuar el seguimiento al proceso de incorporación de los operadores móviles al Programa, así como de otros operadores con otras tecnologías</p> |
| <p><i>"Si el tema de las bases de datos es importante, pero hay un tema también detrás y es la cobertura, si la persona que quiere el beneficio no tiene la posibilidad de que un operador pueda llegar a su comunidad tendremos un tema estructural que genera exclusión y nos dejará gente por fuera." (Irvin Fernández, IMAS)</i></p> | <p>Continuar el seguimiento al proceso de incorporación de los operadores móviles al Programa, así como de otros operadores con otras tecnologías</p> |
| <p><i>"¿Cuáles proveedores de internet móvil lograron incorporarse?"</i></p> | <p></p> |

| Abordaje | Conclusión |
|---|------------|
| <p><i>“Lo otro, es que después de estas recargas y obviamente ya sabiendo la cantidad de personas que pudieron ser efectivamente contactadas, ¿cuántas familias se han podido conectar hasta ahora?” (Paola Vega, MICITT)</i></p> | |
| <p><i>“Los tres móviles están incorporándose, excepto el ICE que requiere una modificación de fondo. Lo estamos viendo con el ICE para explicarles y ahondar porque modificar o bajar el estándar de calidad es complejo y lograr que se incorporen, pero seguimos coordinado con ellos, para garantizar el tema de fondo. Lo que nos preguntan todos es si ya tenemos la base de datos visible, para no tener cuadrillas de gente varadas debido a la efectividad de la base de datos.” (Hannia Vega, SUTEL)</i></p> | |
| <p><i>“Meta 43: deberíamos tener 10.684 hogares a diciembre 2020, pero la primera recarga se hizo el 28 de diciembre 2020, por las razones que ya abordamos. La meta 5 al 2020 se cumplió con 96% de cumplimiento y la meta al 2021 (186.958 hogares), actualmente tiene un avance del 82%. Meta 5 : 153.700 hogares beneficiados y Meta 43: 1.350 hogares beneficiados, 22 de marzo del 2021” (Hanny Rodríguez, SUTEL)</i></p> | |

- IV.** Como parte de los acuerdos de la reunión, se determinó que SUTEL haría un levantamiento de las propuestas realizadas y se definió como primer corte para revisión de avance 2 semanas. También, SUTEL se comprometió a compartir con el MICITT, MEP e IMAS el avance en la efectividad de la base de datos de forma mensual, para monitorear asociado con la implementación de las acciones identificadas en la reunión. La grabación de la reunión se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://sutelcr-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/alan_cambronero_sutel_go_cr/Documents/Grabaciones/Reuni%C3%B3n%20se%C3%B1ores%20IMAS-MEP-MICITT-SUTEL-20210322_164902-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&web=1&e=10ZhZf
- V.** Mediante oficio 02617-SUTEL-DGF-2021 del 25 de marzo del 2021, la Dirección General de FONATEL, presenta un resumen de la discusión y los acuerdos generados en el seno de la reunión, los cuales fueron incluidos en los numerales del 2 al 4 anteriores. También, incluye conclusiones y recomendaciones, para el seguimiento de las acciones propuestas y la toma de decisiones por parte de este Consejo que contribuyan a incrementar el avance para el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDDT 2015-2021.
- VI.** Las conclusiones incluidas por la Dirección General de FONATEL en el oficio 02617-SUTEL-DGF-2021, son:
- 6.1.** 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 PNDDT 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 viralizables.
 - Divulgación a través de las municipalidades.
 - Comunicación a través de los directores y profesores de los centros educativos.
 - 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.
 - Valorar el 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.

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

- 6.2.** Como parte de las acciones para ampliar la cantidad de registros en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC, se mencionó la revisión y modificación de uno de los criterios utilizados como filtro de los hogares a recargas, referente a la tenencia de ID o números de identificación válidos para todos los miembros del hogar. Esta recomendación, ya había sido abordada con anterioridad a nivel técnico. Mediante correos electrónicos del 11 y del 24 de febrero del 2021, se atendieron consultas planteadas por el señor Andrés Fernández del MEP sobre el tema, en estos correos estaban copiados, además, representantes de todas las instituciones involucradas en la ejecución del programa; a saber: MICITT, IMAS y SINIRUBE.
- 6.3.** Al respecto, se considera que, la tenencia de un ID válido (números de cédula de costarricenses, números de pasaporte y números asociados a permisos de trabajo o estadía temporal en el país) por parte de todos los miembros del programa, resulta indispensable para los siguiente:
- a) Reducir la probabilidad de filtraciones del programa o la dotación de más de un beneficio por hogar. Al introducir el número de cédula de una persona en el aplicativo web del PHC, éste le presenta al operador la siguiente información:
 - Si es beneficiario o no.
 - El quintil de ingreso al que pertenece el hogar.
 - El subsidio que se debe aplicar de acuerdo con ese quintil de ingreso.
 - El precio final que debe pagar el hogar (copago) al descontarse el subsidio asignado.
 - El listado de miembros del hogar con el número de identificación correspondiente.
 - b) Asegurar la identificación de las personas que han sido beneficiadas a través del programa de forma directa o indirecta (totalidad de los miembros del hogar).
 - c) Facilita la realización de controles cruzados para el monitoreo y seguimiento interno de la operación del programa, pero también, para la rendición de cuentas y la transparencia en la administración de fondos públicos. De acuerdo con el artículo 40 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, SUTEL debe rendir cuentas sobre la gestión operativa y financiera del FONATEL de forma semestral y anual ante el MICITT, la Asamblea Legislativa y la Contraloría General de la República. También, se encuentra sujeta al control y supervisión de la auditoría interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). De igual manera, los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en los programas y proyectos del FONATEL se encuentran sujetos a una auditoría anual.
- 6.4.** En la reunión, también, se identificó la necesidad de generar mensajes clave, para la atención de consultas y casos de hogares relacionados con la ejecución del PHC. Desde el inicio de la ejecución del programa SUTEL ha venido generando mensajes clave para la atención de consultas y observaciones sobre el PHC, a través del call center y las redes sociales institucionales. A inicios del 2020, se realizó una actualización de los mensajes clave, la cual fue compartida con el IMAS para recibir retroalimentación y con el objetivo de ir estandarizando los mensajes en ambas instituciones. Este intercambio de información se ha realizado a nivel operativo.

También, sobre este tema, resulta importante aclarar que, la SUTEL, a través del banco fiduciario y sus unidades de gestión, mantienen una estrecha comunicación con los operadores de redes y proveedores de servicios que participan en el programa, incluyendo la transmisión de mensajes clave para mantener informados a los hogares beneficiados.

Al respecto y con el objetivo de informar y orientar de forma más adecuada a los hogares, para que posean mayor certidumbre sobre el funcionamiento del programa y a dónde acudir ante diferentes situaciones relacionadas con éste, se considera relevante revisar, ajustar y ampliar la lista de mensajes clave y compartirla con el MICITT-IMAS y MEP, para llegar a un acuerdo conjunto.

- 6.5.** En la reunión, también se solicitó la siguiente información:

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

- a) Estado del avance de las metas 5 y 43 a la fecha. Los datos fueron suministrados durante la reunión con corte al 22 de marzo del 2021. Sobre este punto, resulta importante señalar que, en reuniones de coordinación conjuntas MICITT-MEP-SUTEL-IMAS-SINIRUBE en noviembre 2020, enero y febrero 2021 (las fechas constan en los antecedentes de este informe), se destacó la imposibilidad de SUTEL para reportar resultados relativos a la cantidad de estudiantes beneficiados, ya que esta variable no se encuentra incorporada en la base de datos que habilita el programa.
- b) El cronograma de recargas consensuado entre todas las instituciones involucradas. 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. De igual manera, se adjunta al presente oficio (ver Anexo 1).

VII. Las recomendaciones incluidas por la Dirección General de FONATEL en el oficio 02617-SUTEL-DGF-2021, son:

- 7.1.** Recibir y aprobar el informe brindado en el presente oficio.
- 7.2.** Remitir este oficio y sus anexos (anexo 1: cronograma de recargas metas 5 y 43 del PNDT vigente, anexo 2: presentación de la reunión con los jefes realizada el 22 de marzo del 2021 y anexo 3: grabación de esta reunión) al MICITT, MEP, IMAS 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.
- 7.3.** 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 MICITT, MEP e IMAS, así como con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en éste.
- 7.4.** 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.
- 7.5.** 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.
- 7.6.** Convocar una reunión con los jefes del MICITT, MEP e IMAS, para el seguimiento de las acciones definidas en la reunión realizada el 22 de marzo del 2021.
- 7.7.** Solicitar a los jefes del MICITT, MEP e IMAS 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.

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

- 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 jefes de las instituciones involucradas.

12 de abril del 2021

02934-SUTEL-SCS-2021

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 PNDD 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 PNDD 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 PNDD 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.

**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