

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Asunto: Avance y limitaciones en la ejecución del Programa Hogares Conectados

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 los siguientes avances y limitaciones:

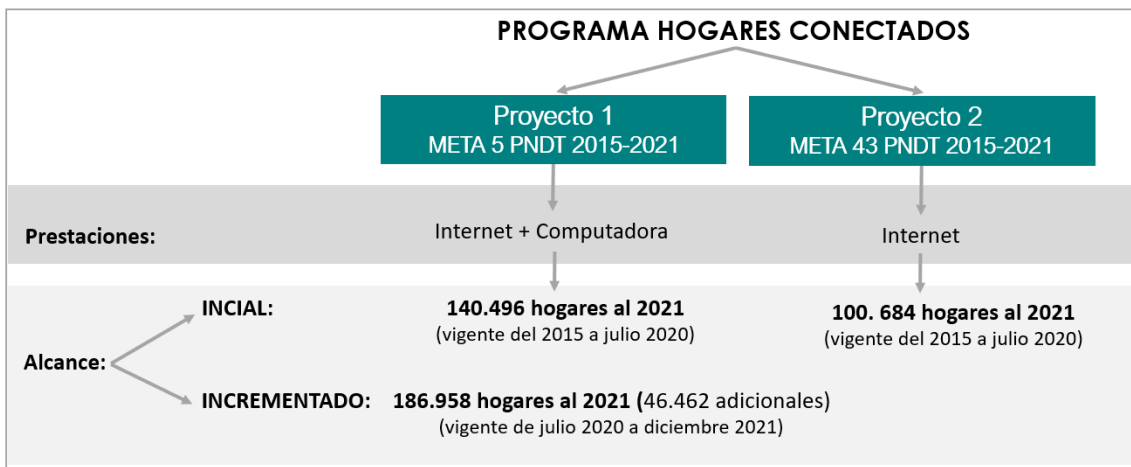
1. Antecedentes

- 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 encuentran en condición de vulnerabilidad socioeconómica.
- 1.2. El primer proyecto del Programa Hogares Conectados contemplaba en su formulación una población objetivo de 140 496 hogares, un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un 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. 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. Como resultado de 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, el 25 de setiembre del 2020 la Rectoría de Telecomunicaciones incorporó la meta 43 del PNDT 2015-2021 que 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:

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

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

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



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

"Sutel/Fonatel:

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

MICITT/Rectoría:

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

Proveedores de servicios de telecomunicaciones:

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

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

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

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

IMAS:

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

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

"Supuestos

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

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

- El MEP y el IMAS mantienen la base de datos de beneficiarios potenciales actualizada, según su potestad y competencias.
- (...)” (El subrayado es intencional).

1.8. Del texto subrayado en los numerales 1.7 y 1.8, se desprende lo siguiente:

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

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

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

Fecha	Temas	Participantes
14 reuniones del 18/08/20 al 14/12/20	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
23/11/2020	Búsqueda de soluciones a la disponibilidad e inconsistencias de la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC en tiempo y forma, con la participación de jerarcas.	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

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

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

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

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

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

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

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

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

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021, mediante el cual la Dirección General de FONATEL somete a conocimiento del Consejo de SUTEL el estado de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa para el cumplimiento de las metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (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.”.

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

3. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador en el marco del PNDT vigente, que, proporcione SUTEL alternativas de solución viables para la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC), en el marco de las metas 5 y 43 del 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.” (El subrayado es intencional).

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

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

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

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

- a) En cumplimiento del Acuerdo 010-004-2021 del 21 de enero del 2021, el 22 de marzo del 2021 se realizó una reunión con los jefes de las instituciones involucradas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente; a saber: Señora Paola Vega, Ministra del MICITT, Señora

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional del MEP, el Señor Theodoro Willink, Viceministro de Telecomunicaciones, el Señor Francisco Delgado Jiménez, Viceministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social, los señores del Consejo de la SUTEL (Señora Hannia Vega, Señor Gilbert Camacho y Señor Walther Herrera). También, participaron funcionarios técnicos de estas instituciones: señor Andrés Fernández del MEP, señor Irvin Fernández del IMAS, así como el señor Alan Cambroner y la señora Hanny Rodríguez, ambos de SUTEL.

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

- Incorporación de números telefónicos y correos electrónicos de los estudiantes en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC.
- Elaboración de videos virales.
- Divulgación a través de las municipalidades.
- Comunicación a través de los directores y profesores de los centros educativos.
- El programa es neutral tecnológicamente, sin embargo, se verificará que los instrumentos para la incorporación de operadores al PHC no tiene barreras por tecnología (cumplimiento del principio de neutralidad tecnológica).
- Comunicación masiva por parte del MEP.
- Incorporar en la base de datos hogares con miembros con ID (identificación) no válida.
- Continuar el seguimiento al proceso de incorporación de los operadores móviles al Programa, así como de otros operadores con otras tecnologías.

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

1. *Dar por recibido y aprobar el informe brindado por la Dirección General de FONATEL mediante oficio 02617-SUTEL-DGF-2021 del 25 de marzo del 2021, con respecto a la reunión realizada para analizar la situación presentada con la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC), con los jerarcas de las instituciones involucradas.*
2. *Remitir el informe 02617-SUTEL-DGF-2021 citado en el numeral anterior y sus anexos (anexo 1: cronograma de recargas metas 5 y 43 del PNDT vigente y anexo 2: presentación de la reunión con los jerarcas realizada el 22 de marzo del 2021) al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Banco Nacional de Costa Rica, con el objetivo de informar sobre los alcances de la reunión realizada y los acuerdos alcanzados, así como dejar constancia con transparencia del proceso de seguimiento realizado a la fecha respecto a las metas 5 y 43 del PNDT vigente.*
3. *Instruir al Área de Comunicación la colaboración, para que en coordinación con la Dirección General de Fonatel, realice un proceso de revisión, ajuste y ampliación de los mensajes clave para la atención de consultas y observaciones sobre el PHC que ingresan por los diferentes medios de comunicación institucionales, con el objetivo de compartirlos posteriormente con el resto de las instituciones involucradas en las metas 5 y 43 del PNDT vigente; a saber Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de*

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

- 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 jefes 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 jefes 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 Único de Beneficiarios del Estado.*
- b) En cumplimiento del Acuerdo 024-026-2021 del 08 de abril del 2021, se lleva a cabo el día 28 de abril del 2021, una nueva reunión de jefes de las Instituciones responsables de ambas metas del programa, donde participaron: Señora Paola Vega, Ministra del MICITT, Señora Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional del MEP, el Señor Theodoro Willink, Viceministro de Telecomunicaciones, el Señor Juan Luis Bermúdez Madriz, Presidente Ejecutivo del IMAS, los señores del Consejo de la SUTEL (Señor Federico Chacón, Señora Hannia Vega y Señor Gilbert Camacho). También, participaron funcionarios técnicos de estas instituciones: Señor Andrés Fernández del MEP, Señora Gretel Lopez del IMAS, Señora Angélica Chinchilla del MICITT, así como el Señor Alan Cambronero y la Señora Paola Bermudez, ambos de SUTEL.

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

- Repaso de los datos correspondientes al avance de ambas metas del programa al cierre de febrero 2021, donde se visualiza que la meta 43 del PNDT vigente presenta un alto riesgo de incumplimiento, como resultado de las limitaciones indicadas en el siguiente apartado de este informe.
- Se presenta la cantidad de hogares incorporados a la base de datos en las recargas de ambos programas. Se indican las situaciones que han afectado estas recargas y se resalta que la recarga que correspondía realizar a mediados de abril para cumplir el cronograma fue devuelta en su totalidad por el Fideicomiso-UG (correspondía a 46 422 hogares remitidos por el IMAS).
 - Respecto a lo sucedido con esta última recarga de datos, el IMAS se comprometió a revisar y coordinar con SINIRUBE, con el objetivo de determinar la viabilidad de lograr un nuevo envío de datos que permita cumplir con lo definido en el cronograma como objetivo de recarga para el mes de abril. SUTEL recuerda lo tratado en la reunión anterior respecto a los campos que se requieren enviar para que las recargas de la base de datos sean efectivas, por lo que solicita al IMAS que no se envíen datos si no

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

se cuentan con todos los campos definidos. Sobre esto último se acuerda reenviar al IMAS de detalle de tales campos ante solicitud de esta Institución (Ver anexo 1).

- Seguimiento a las conclusiones y acuerdos de la reunión de jefes del 22 de marzo del 2021, con el fin de determinar los avances logrados por las Instituciones.
 - El MEP informa que iniciaron con la divulgación a través de los Centros Educativos, creando infográficos y videos, además de reuniones con las Direcciones Regionales, para explicar en qué consisten los programas. Indica que muchos padres de familia solicitan la computadora, por lo que se propone un manejo integral de la información respecto a las prestaciones de los proyectos del programa.
 - La SUTEL informa sobre los avances en cuanto a la actualización de los mensajes clave y se acuerda compartirlos entre las Instituciones y coordinar una reunión técnica conjunta con el objetivo de homogenizar los mensajes en la medida de lo posible. En esa misma línea el MICITT solicita que se le comparta los instrumentos de divulgación que se estén utilizando.
 - La SUTEL, además informa respecto a las instrucciones giradas al fideicomiso para verificar que los instrumentos para la incorporación de operadores al PHC no tiene barreras por tecnología (cumplimiento del principio de neutralidad tecnológica). Además informa sobre la atención de las consultas realizadas por el MEP respecto a la viabilidad de incorporar a la base de datos, hogares con miembros que tengan ID (identificación) no válida y asimismo informa sobre el proceso de incorporación de los operadores móviles al programa al indicar que CLARO firmó el contrato, el ICE: está en trámite final para la adición del contrato móvil y Telefónica: presentó la documentación de precalificación para la incorporación al programa que se encuentra en trámite con el fideicomiso.
 - En cuanto al suministro de los datos de contacto de los hogares con estudiantes, el MEP informa que el resultado de la consulta que realizó al PRODHAB (Agencia de Protección de Datos de los Habitantes) no fue positivo, por lo que estarán replanteando la consulta y de momento no podrían trasladar la información con que cuentan. SUTEL muestra su preocupación respecto a este tema, debido a la co-responsabilidad del MEP e IMAS sobre el suministro de esta información y siendo que continúa el proceso de incorporación de los operadores y no se cuenta con los datos de contacto requeridos para todos los hogares. Además, el IMAS, en línea con lo propuesto por la SUTEL en la reunión anterior, motiva a que se analicen en conjunto las inquietudes que se tienen respecto al uso de los datos de contacto de los hogares en el contexto del programa y asimismo se cuenta con el apoyo de la SUTEL y el IMAS para abordar este tema ante la PRODHAB de forma conjunta. Al respecto el MICITT se compromete a convocar la reunión conjunta con el PRODHAB.
 - MICITT comenta sobre acercamientos realizados con municipalidades para que estas promuevan que potenciales beneficiarios se acerquen al IMAS para actualizar o completar datos y además indica que han establecido enlaces con pequeños proveedores de servicios de telecomunicaciones locales para que se incorporen al PHC.

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

2.1 Avance en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT 2015-2021

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

Como se señaló en el apartado anterior, el PHC comprende dos metas, con las cuales se beneficiará a un total de 287 682 hogares en condición de pobreza, según los mecanismos e instrumentos de calificación empleados por el IMAS. De acuerdo con los indicadores monitoreados mensualmente por la Dirección General de FONATEL, a partir de información suministrada por el Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL y la Unidad de Gestión del PHC, al cierre de febrero 2021 se registró un total de 151 644 hogares beneficiados a través del primer proyecto de este programa (meta 5 del PNDT 2015-2021) y 1062 hogares beneficiados a través del segundo proyecto (meta 43 del PNDT 2015-2021). Estos resultados, corresponden a un 81% de cumplimiento de la meta 5 con corte a diciembre 2021 (186 958 hogares) y 1,05% de avance en el cumplimiento de la meta 43 a diciembre del 2021 (100 684 hogares), presentando esta última un alto riesgo de incumplimiento.

Del total de hogares beneficiados a febrero 2021, el 67% poseen jefatura femenina y el 84% tienen miembros menores de edad. De acuerdo con los registros de la Unidad de Gestión del PHC con base en información suministrada por el IMAS, en los 151 644 hogares que, con corte del 28 de febrero de 2021, estaban incorporados al PHC, se registraban 249 779 menores de edad beneficiados. En promedio hay 1.6 menores de edad por hogar.

Este programa tiene alcance nacional, es decir, el servicio se instala en aquellas áreas geográficas donde los proveedores de servicios de telecomunicaciones participantes poseen cobertura y que además se encuentren en zonas costeras y fronterizas, prioridad definida por el MICITT. Actualmente, hay hogares beneficiados en 476 distritos lo cual corresponde a un 98% de presencia respecto al total de distritos del país. La penetración neta del servicio de Internet, generada por el PHC, es del 4,6%.

La distribución porcentual de los hogares beneficiados según provincia, evidencia que, el 31% se encuentran en San José, el 18% en Alajuela, el 14% en Puntarenas, el 12% en Guanacaste, el 11% en Cartago, el 8% en Heredia y el 7% en Limón.

La distribución porcentual de los hogares beneficiados según quintil de ingreso, evidencia que, el 84% de los hogares corresponden al primer quintil de ingreso (pobreza extrema), el 13% al segundo quintil de ingreso y el 3% al tercer quintil de ingreso

2.2 Limitaciones para la ejecución del proyecto:

Tal y como se ha detallado mediante los informes y acuerdos indicados en el apartado de antecedentes, a continuación, se hace un recuento de los factores que afectan el avance del proyecto según las estimaciones realizadas en el seno de las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República-MICITT-MEP-IMAS-SUTEL.

2.2.1 Provisión de información para realización de recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios en tiempo y forma por parte de las instituciones responsables (MEP e IMAS)

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

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

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

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

- a) La primera recarga en el marco de la meta 43 se realizó hasta el 28 de diciembre del 2020, cuando en realidad debió realizarse la primera semana de noviembre 2020. El atraso se debió, principalmente, a las siguientes razones:
- *Entrega tardía de la información por parte del IMAS a SUTEL.* En reunión realizada el 7 de diciembre del 2020, el IMAS informó a SUTEL que había recibido 43 000 registros del SINIRUBE, para la primera recarga. En reunión realizada el 14 de diciembre del 2020 el IMAS informó a SUTEL que sólo 15 000 registros se encontraban limpios (sin observaciones), para hacer efectiva la primera recarga en el marco de esta meta. Se realizaron las validaciones correspondientes, se informó a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa y se incluyó la información en el aplicativo web que habilita la ejecución de éste.
 - *Identificación de una gran cantidad de observaciones en la información compartida por el IMAS a SUTEL para la realización de recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC.* Desde el ajuste al alcance de la meta 5 del PNDD vigente (julio 2020) y hasta la realización de la primera recarga en el marco de la meta 43 (28 de diciembre 2020), se realizaron 13 reuniones operativas entre SUTEL y el IMAS, para dar seguimiento a la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios, ajustar el aplicativo web que permite el uso de ésta y coordinar cualquier actividad operativa necesaria para la ejecución del programa y el cumplimiento de las metas definidas en el PNDD vigente. En cada una de estas reuniones se identificaron diferentes problemas sobre la información compartida de los potenciales beneficiarios, dentro de los que destacan, ausencias de números de identificación, números de identificación con formato erróneo, imposibilidad para agrupar personas o registros en hogares, información repetida con la base de datos ya cargada en el aplicativo web del programa y dentro de la misma base de datos (MEP-SINIRUBE) e inconsistencia en los rangos de ingreso de los hogares.

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

- b) El suministro de la información de potenciales beneficiarios del programa no ha sido constante y continúa presentando observaciones importantes.

A pesar de quedar definido como un factor de éxito en los perfiles de los proyectos, la necesidad de contar con el flujo de información de datos de hogares de forma oportuna y con las características mínimas requeridas, se han presentado importantes atrasos, además de insuficiencia e inconsistencias con los datos requeridos.

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

En el caso de la meta 43, se han realizado 2 recargas (recargas 101 y 102), correspondientes a 40 277 hogares. Considerando la estimación de recargas y suscripciones, a partir de la cual el

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

MICITT definió esta meta, en 4 meses (noviembre y diciembre 2020, y enero y febrero 2021) se deberían haber hecho recargas correspondientes a 56 000 registros u hogares.

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

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

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

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

Meta	Recarga	Fecha	Cantidad de Hogares		Observaciones
			Enviados IMAS	Cargados en SIP	
Meta 5	Recarga 13	16/09/2020	15.090	13.000	<ul style="list-style-type: none"> Fuente IMAS 11% de los hogares no poseen contacto telefónico.
Meta 5	Recarga 14	11/11/2020	16.081	15.000	<ul style="list-style-type: none"> Fuente IMAS 10% de los hogares no poseen contacto telefónico.
Meta 5	Recarga 15	11/02/2021	27.991	17.495	<ul style="list-style-type: none"> 7.663 (44%) son hogares nuevos, el resto son hogares de la BD vigente con actualización de información ante IMAS y 6.998 (40%) de los hogares no poseen contacto telefónico.
Meta 5	Recarga 16	12/04/2021	19.790	17.340	<ul style="list-style-type: none"> Se devolvieron 2.450 registros al IMAS con observaciones.
Total hogares			78.952	62.835	79% de efectividad (datos enviados vs cargados)
Meta 43	Recarga 101	28/12/2020	43.000	15.188	<ul style="list-style-type: none"> 28.000 hogares fueron devueltos con observaciones al IMAS, por faltantes de información, datos repetidos, entre otros.
Meta 43	Recarga 102	27/02/2021	25.422	25.089	<ul style="list-style-type: none"> 333 hogares se devolvieron al IMAS para revisión 8.942 (36%) hogares no poseen contacto telefónico.

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

Meta 43	Recarga 103	15/04/2021	46.662	0	<ul style="list-style-type: none"> No se realizó. Mediante oficio FID-1450-2021 Ref. UG02-1554-2021 del 15/04/2021, el BNCR comunica el rechazo, debido, principalmente, a la gran cantidad de hogares sin jefatura de hogar identificada, así como compuestos, únicamente, por personas menores de edad. Solo 13.973 registros de hogares no presentan problemas.
Total hogares			115.084	40.277	35% de efectividad (datos enviados vs cargados)

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

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

En reunión realizada el 22 de marzo del 2021 con los jefes de las instituciones involucradas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente, la señora Paula Villalta, Viceministra del MEP señaló lo siguiente sobre la posibilidad de compartir con el SINIRUBE información de contacto de los estudiantes para los fines del PHC: *“el MEP tiene que hacer una consulta meramente administrativa para poder enviar esta 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 es mandar la información a través de un web service, nosotros no mandamos Excel... La otra es que el MEP este año solicitó información de teléfono los estudiantes ... contamos con una gran cantidad de teléfonos, al ser un dato sensible hicimos consulta a la PROHAB para poder dar esta información a través del convenio que ya tenemos con SINIRUBE.”* (referencia Acuerdo del Consejo de la SUTEL 024-026-2021 del 8 de abril del 2021).

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

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

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

“De conformidad con los principios, derechos y prerrogativas establecidas en la Ley N°8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, solo es posible el tratamiento de datos personales (entendido como cualquier operación manual o tratamiento de datos personales) bajo tres supuestos: que se cuente con el consentimiento informado de su titular (en caso de menores, de su representante legal), que dicho tratamiento encaje dentro de alguna

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

de las excepciones contenidas en el artículo 8 de la ley supra citada, o que exista una norma especial que habilite tal tratamiento.

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

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

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

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

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

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

“Restricciones

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

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

“Factores críticos de éxito

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

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

“Restricciones

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

Como parte de los ajustes incluidos en el PNDT vigente (ampliación de la meta 5 e incorporación de la meta 43), el MICITT incorporó criterios de priorización geográficos (zonas costeras y fronteras). La preocupación por beneficiar hogares de estas áreas geográficas es totalmente compartida por la SUTEL, sin embargo, la aplicación del criterio resulta excluyente para otros estudiantes con necesidades identificados por el propio MEP.

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

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

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

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

2.2.4 Estrategia de divulgación dirigida a los potenciales beneficiarios.

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

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

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

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

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

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

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

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

3. Conclusiones

De conformidad con lo indicado se puede concluir lo siguiente:

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

- a) El principal elemento que afecta el avance del programa es la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios en tiempo y forma. La recarga 103 está en atraso, debió ser realizada el 19 de abril del 2021, sin embargo, fue devuelta al IMAS por la gran cantidad de observaciones que presentaba.
- b) La cantidad de registros u hogares a recargar por mes y los campos requeridos en la base de datos para hacer efectiva estas recargas, fueron compartidas por SUTEL en las mesas de trabajo conjuntas Presidencia de la República- MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, realizadas en agosto y setiembre 2020. Las cantidades mínimas de hogares a recargar por mes fueron definidas por la SUTEL a partir del comportamiento histórico de las suscripciones en el programa. Los campos requeridos para la base de datos fueron definidos por SUTEL y el IMAS durante la formulación del programa y la construcción del aplicativo web que habilita la ejecución de éste, con el objetivo de garantizar la disponibilidad de información para la gestión, monitoreo, control y evaluación de este programa.
- c) El cronograma de recargas fue construido por iniciativa de SUTEL y validado con el IMAS, MEP, MICITT y SINIRUBE, con el objetivo de contar con una planificación de las actividades necesarias para ejecutar cada recarga de datos en tiempo y forma. Este cronograma, permite, además, monitorear eventuales atrasos en el suministro de información del de SINIRUBE al IMAS, del IMAS a SUTEL y de SUTEL al aplicativo web del programa, brindando oportunidad para la implementación de acciones correctivas.
- d) Otros factores que ha afectado significativamente la efectividad de la base de datos del PHC, son:
 - Disponibilidad de números de teléfono para el contacto con los potenciales beneficiarios. Del 36% al 40% de los hogares recargados en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente no cuentan con contactos telefónicos.
 - La generalización del criterio de priorización geográfica. Mientras la base de datos de potenciales beneficiarios no incluya los datos de longitud y latitud, no es posible asociar la ubicación de estos hogares con el alcance y capacidad de la infraestructura de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en el programa, resultando complejo determinar con certeza los hogares que no estarían accediendo al beneficio por “falta de cobertura o capacidad”.
 - La estrategia de divulgación dirigida a los potenciales beneficiarios.
- e) Todas las reuniones de coordinación y seguimiento sobre la base de datos de potenciales beneficiarios han sido promovidas por SUTEL, aún y cuando, el MEP y el IMAS son los responsables de suministrar en tiempo informa esta información, y el MICITT es el responsable de coordinar con las instituciones involucradas en el cumplimiento de las metas.

De acuerdo con el apartado de roles y responsabilidades definidos en el “Perfil de la meta 43 del PNDT vigente:

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

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

- f) Aunado al inciso anterior, una vez incluida la meta 43 en el PNDT vigente (25 de setiembre del 2020), la primera parte del proceso de coordinación lo realiza SUTEL ante el IMAS (octubre-noviembre 2020). A lo largo de estos dos meses el IMAS proporcionó a SUTEL resultados de las revisiones de la información suministrada por SINIRUBE, a partir de los cuales se identificaron observaciones que requerían ser atendidas con el MEP y SINIRUBE directamente.
- g) En reuniones realizadas el 22 de marzo y 28 de abril del 2021, los jefes de las Instituciones involucradas en la ejecución del Programa, realizaron propuestas de acciones para atender las limitaciones señaladas en este informe. Sin embargo, es importante que tales acciones puedan ejecutarse lo antes posible, con el fin de cumplir con la meta en el plazo establecido por el MICITT y especialmente llevar conectividad a los hogares identificados por el MEP.

4. Recomendaciones al Consejo de la SUTEL

- 1.1. Recibir y aprobar el informe brindado en el presente oficio, mediante el cual la Dirección General de Fonatel y la asesoría del Consejo presenta el avance y limitaciones presentadas en la ejecución del Programa Hogares Conectados.
- 1.2. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador en el marco del PNDT vigente, que en atención a la reunión de jefes llevada a cabo el 28 de abril de 2021:
 - A partir de la responsabilidad que tienen el IMAS y el MEP, según el Perfil de la meta 43 del PNDT vigente, de suministrar la información de los hogares identificados por el MEP, para la ejecución del Programa Hogares Conectados, se debe abordar de forma conjunta con las instituciones responsables la dificultad para el traslado de los datos de estudiantes, así como, lo concerniente a las consultadas planteadas por el MEP al PRODHAB en cuanto al uso de los datos de contacto de los hogares que ha recopilado ese Ministerio; lo que garantizaría a Sutel el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a la protección del tratamiento de datos personales. Dentro del abordaje del tratamiento de datos personales es importante hacer ver la viabilidad de la aplicación de las excepciones del artículo 8 de la Ley 8968.
 - Coordinar con el IMAS y SINIRUBE, una nueva carga de datos depurada durante el presente mes de mayo, que permita al menos cumplir con lo definido en el cronograma como objetivo de recarga para el mes de abril, y que cuente con los campos de la base de datos, definidos desde el inicio de la ejecución del programa.
 - Conscientes de la necesidad de apoyar a los hogares con estudiantes que requieren del beneficio del Programa Hogares Conectados, solicitar que se valore modificar la interpretación de los criterios de priorización, de forma tal que no se excluya en el corto plazo a población estudiantil sobre la base de la zona del país en que se encuentran.
 - Brinde el seguimiento respectivo para que por parte del MEP se ejecuten en el corto plazo las acciones tendientes a comunicar los beneficios y características del programa a los estudiantes y sus hogares, con el fin de incentivar su adopción.
- 1.3. Notificar el presente acuerdo al Presidencia de la República, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social, al Sistema Único de Beneficiarios del Estado.

San José, 30 de abril del 2021
03555-SUTEL-DGF-2021

Cordialmente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Hanny Rodríguez Sánchez
Funcionaria, Dirección General de
FONATEL

Alan Cambronero
Asesor, Consejo de la SUTEL

Adrian Mazón
Director General de FONATEL

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