

SUTEL

Informe de fin de gestión, parte 2

Fondo Nacional de las Telecomunicaciones

Pineda Villegas, Humberto
27-2-2020



Índice

PARTE 2. Informe de fin de gestión: aspectos adicionales a considerar y de seguimiento

1. Estado de las Iniciativas
2. Metodología de Gestión de Iniciativas
3. Estado de los convenios suscritos por la SUTEL para la coordinación y ejecución de los proyectos
4. Estado de los Recursos de Amparo
5. Estado de los proyectos cerrados
6. Estado del Plan anual programas y proyectos
7. Propuestas y Recomendaciones
 - 7.1. Estado de resultados para Costa Rica a partir del Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019
 - 7.2. Estado de la agenda regulatoria, propuestas y recomendaciones
 - 7.3. Estado de avance del Plan de trabajo 2020 y lineamientos
 - 7.4. Evaluación de los programas
 - 7.5. Estado de los proyectos, acciones y tareas del Plan operativo Institucional
 - 7.6. Estado y propuestas de la Estructura de la Dirección General del FONATEL
 - 7.7. Estado del Fideicomiso SUTEL – Banco Nacional
 - 7.8. Informe de la jornada de servicio universal, 5 y 6 de agosto de 2019
 - 7.9. Estado de situación y madurez de la Ley General de telecomunicaciones: acciones de impacto regulatorio y propuestas a ajustes en temas de acceso y servicio universal
8. Agradecimientos



Fondo Nacional de las Telecomunicaciones - FONATEL

Informe de fin de gestión (parte 2)

(fuente: informes del fideicomiso SUTEL – BN a diciembre de 2019, oficios de la Dirección, acuerdos del Consejo y expedientes, aportes personales y recomendaciones)

PARTE 2. Informe de fin de gestión: aspectos adicionales a considerar y de seguimiento

En esta segunda parte del informe de fin de gestión, se pretende complementar el informe (parte 1) con una serie de aspectos adicionales a los que se considera es importante dar seguimiento. Los datos allí indicados en algunos casos por la vigencia temporal del informe podrían requerir de actualizaciones, en caso de que se logre avanzar.

En esta segunda parte del informe, extensa si, y necesaria; se hace referencia para los efectos considerando la importancia, oportunidad, necesidad, estado y temporalidad. Varias de las exposiciones de los temas ya han sido en alguna oportunidad conocidos o expuestos, pero requieren de seguimiento, aplicación, o decisión, por ello se colocan de forma amplia de manera tal se tengan presentes en las gestiones futuras y para que el sucesor cuente con los suficientes elementos de partida.

1. Estado de las Iniciativas

Según el TÍTULO II del Reglamento de acceso y servicio universal, sobre la ADMINISTRACIÓN DEL REGIMEN, CAPÍTULO I, COMPETENCIAS Y OBLIGACIONES, en el artículo 12 sobre Iniciativas para la formulación de proyectos y programas, este indica:

“Los programas o proyectos serán formulados por la Sutel, a través del Plan anual de proyectos y programas. Sin embargo, otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, municipalidades y en general, cualquier persona física o jurídica, que haya obtenido o no un título habilitante; podrán presentar iniciativas de acceso universal servicio universal y solidaridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones y características establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y en los lineamientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el presente Reglamento.

Dichas iniciativas serán evaluadas por la Sutel y de ser aceptadas, las incorporará al plan anual de proyectos y programas, correspondiente.

La Sutel, mediante resolución motivada, emitirá el correspondiente instrumento con la metodología de evaluación de las iniciativas.”

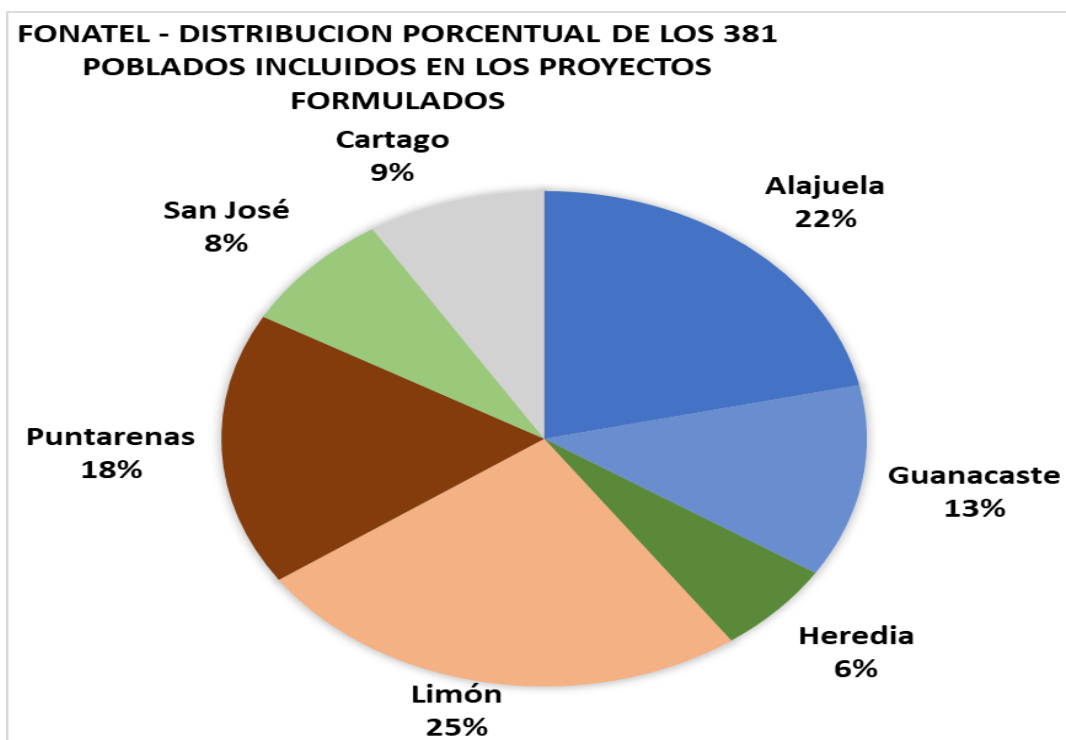
Durante este periodo el fondo recibió una serie de iniciativas de la sociedad civil, expresando su derecho al acceso a las telecomunicaciones, considerando entre los principales argumentos estar en brecha, diferencia entre los servicios GAM y zonas rurales, derecho fundamental, entre otros argumentos. A partir de esto, que en suma a los recursos de amparo (ver sección en este informe sobre recursos de amparo) constituyen una cantidad importante de información para el proceso de inclusión y toma de decisiones (ver sección de este informe sobre Gestión de Iniciativas). En la siguiente tabla se aprecia el estado de ellas.

Tabla. Inventario de iniciativas de poblados y comunidades

Provincia	Cantón	Cantidad de Poblados por Cantón	INCLUIDOS EN FORMULACION	Cantidad de Poblados por Provincia
	TOTAL	479	381	479
Alajuela	Alajuela	2	0	107
	Atenas	3	0	
	Grecia	9	4	
	Guatuso	14	14	
	Los Chiles	16	16	
	San Carlos	36	29	
	San Mateo	1	0	
	San Ramón	7	4	
	Turrúcares	1	0	
	Palmares	1	0	
	Valverde Vega	2	0	
	Upala	15	15	
Guanacaste	Abangares	5	5	56
	Bagaces	6	6	
	Carrillo	1	1	
	Cañas	4	3	
	Hojancha	4	4	
	La Cruz	7	1	
	Liberia	2	2	
	Nandayure	4	4	
	Santa Cruz	2	2	
	Nicoya	10	10	
Heredia	Tilarán	11	10	24
	Barva	1	0	
Limón	Sarapiquí	23	23	105
	Guácimo	7	5	
	Limón	30	29	
	Matina	15	15	
	Pococí	19	15	
	Siquirres	19	17	
Puntarenas	Talamanca	15	15	85
	Buenos Aires	25	25	
	Aguirre	4	1	
	Coto Brus	11	11	
	Corredores	5	5	
	Esparza	4	1	
	Golfito	15	11	
	Osa	5	4	
	Montes de Oro	5	2	
San José	Parrita	1	0	58
	Puntarenas	10	8	
	León Cortés	2	1	
	Desamparados	1	0	
	Acosta	1		
	Aserri	1	1	
	Pérez Zeledón	25	13	
	Puriscal	15	9	
	San José	2	0	
Cartago	Turubares	7	3	44
	Tarrazú	4	3	
	Turrialba	31	29	
	Oreamuno	4	4	
	Paraiso	3	0	
	Cartago	5	1	
	La Unión	1	0	

Fuente: Dirección general de FONATEL, febrero de 2020

En la gráfica siguiente se puede apreciar la distribución porcentual de las comunidades atendidas (381) que representan el 80% de las iniciativas presentadas. Las 98 iniciativas presentadas están en proceso de análisis para su atención.



Fuente: Dirección general de FONATEL, febrero de 2020

Recomendación:

1. En el proceso de elaboración del plan anual 2021, hacer un análisis de las 98 iniciativas, para incluirlas en la formulación de los proyectos (en caso de no estar incluidas)
2. En caso de estar ya incluidas las 98 iniciativas en proyectos a la fecha, revisar el avance en su atención
3. Hay que recordar que todas las iniciativas, deben de atender el mandato del Consejo en relación con lo establecido en la metodología creada y aprobada para dicho fin.

2. Metodología de Gestión de Iniciativas

(Fuente: Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad)

La Dirección General de FONATEL también trabajó en la investigación de las mejores prácticas para elaborar una Guía metodológica para el tratamiento de las iniciativas que se presentan al fondo. De esta forma, la investigación determinó que el punto de partida de la gestión de iniciativas para la elaboración de un portafolio de programas y proyectos es la estrategia (marco filosófico), por ello como se verá mas adelante en el cronograma, es de los primeros ejercicios a realizar. Esta metodología fue adoptada por el Consejo y la dirección esta ahora asegurando su cumplimiento.

Para los efectos de este informe es muy importante hacer la referencia, tal como se hace en otros apartados, considerando la importancia, oportunidad, estado y temporalidad.

Generalidades de la Investigación

El presente capítulo contiene una breve reseña de la SUTEL y sus funciones en la administración de los recursos de FONATEL, la estructura organizacional y marco estratégico; además se expone la problemática y una propuesta de solución mediante el objetivo general y objetivos específicos.

Marco de referencia. La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) fue creada como un órgano de desconcentración máxima adscrita a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante la Ley 8660 publicada en el diario la Gaceta N° 156 del 13 de agosto del 2008, la cual reformó la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593; adicionalmente, dentro de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), publicada en la Gaceta N° 125 del 30 de junio de 2008 se establecen las funciones y atribuciones de la SUTEL. La creación de la SUTEL surge producto de la ratificación del Tratado de Libre Comercio (TLC o CAFTA), por parte de Costa Rica derivada de la aprobación de un referéndum celebrado el 7 de octubre de 2007, en el que se estipula la apertura de las telecomunicaciones en el país.

En atención a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde a la SUTEL la administración de los recursos de FONATEL destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en dicha Ley, así como las metas y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Antecedentes. En atención a lo establecido en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, reformada por la Ley 8660, la SUTEL es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP y le corresponde regular, supervisar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

La SUTEL cuenta con independencia de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, y está sujeta al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y a las políticas sectoriales correspondientes.

Además cuenta con personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones; y está sujeta al cumplimiento de los principios y al régimen de responsabilidad, establecidos en los títulos II y X de la Ley N° 8131, Ley de la Administración financiera de la República y presupuestos públicos del 18 de setiembre de 2001. En el ejercicio de sus funciones también debe proporcionar la información requerida por el Ministerio de Hacienda y en el tema de fiscalización, la SUTEL está sujeta únicamente a las disposiciones de la Contraloría General de la República (CGR).

El Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), fue creado mediante la Ley General de Telecomunicaciones como un instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en dicha Ley, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.

Los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad son los siguientes:

- a)** Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.
- b)** Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
- c)** Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.
- d)** Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

Para el cumplimiento de sus fines, en la actualidad Fonatel cuenta con un portafolio de proyectos compuesto por 4 programas en ejecución, en donde en total se han puesto en marcha 32 proyectos en sus diferentes fases del ciclo de vida (iniciación, planificación,

ejecución, monitoreo y control y cierre). Existen 2 programas adicionales que son el Programa 5 de Red Educativa y Programa 6 incorporados en el Plan Anual de Proyectos y Programas, los cuales el MICITT mediante oficio MICITT-DVT-OF-006-2019 remitido a SUTEL el 9 de enero 2019 en donde indico que : *“Que en el caso de la meta 14 y para la incorporación de la nueva meta, se encuentra aún en proceso de revisión y ajuste los alcances de dichas metas, por parte de las instituciones beneficiarias, por lo que, se excluyen del alcance del análisis técnico efectuado hasta tanto se finalice dicha definición con los actores involucrados, atendiendo lo definido en la metodología de referencia”*.

Por tanto, dichos programas se están a la espera de la indicación del Poder Ejecutivo para su ejecución, tema que deberá de ser valorado y para ello se exponen en le informe parte 1, un desarrollo y reflexión a partir de la reciente emisión de disposiciones de la CGR en febrero de 2019.

Figura. Evolución de las Órdenes de Desarrollo de los proyectos de FONATEL



Fuente: Dirección General de FONATEL

Precisamente a la espera de indicaciones del parte del Poder ejecutivo, se tienen iniciativas por atender, programas y proyectos a ejecutar, que bajo los fines, objetivos y deberes del fondo, están en proceso.

Como parte de los elementos necesarios para administrar el régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad, se emitió el Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad, que se publicó en el alcance N° 47 de la Gaceta N° 42 del 28 de febrero del 2019. Este fue un proceso de reforma y actualización normativa,

también gestionado desde la Dirección que se logró concretar.

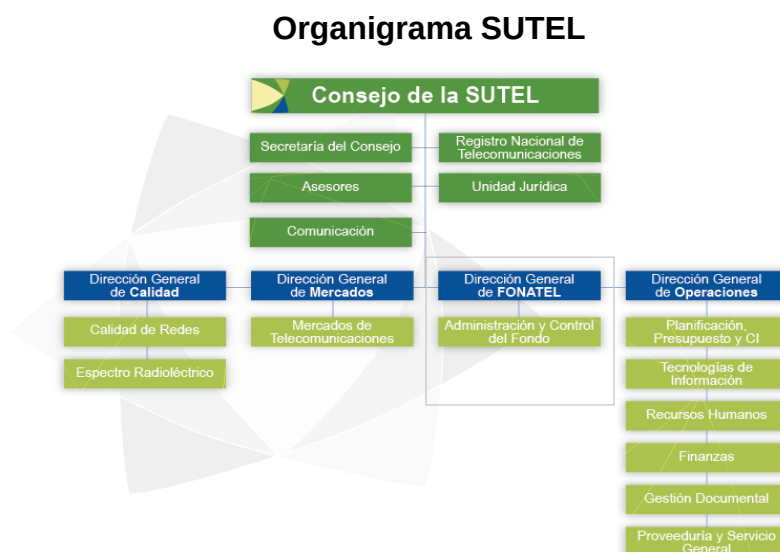
Estructura y marco estratégico

La SUTEL está a cargo de un Consejo integrado por tres miembros propietarios y un suplente. La gestión institucional se apoya en las áreas sustantivas que se llevan a cabo a través de las Direcciones Generales de Mercados, Operaciones, del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) y la de Calidad.

Para el ejercicio de sus funciones, en atención a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, la SUTEL cuenta con tres fuentes de financiamiento:

- Canon de Regulación
- Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico
- Contribución Especial Parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a FONATEL.

En cuanto a la organización interna de la SUTEL, en la siguiente figura se muestra el organigrama institucional:



Fuente. Intranet SUTEL

Ahora bien, en cuanto al Fondo, de conformidad con el artículo 35 de la Ley N°7593, al Consejo de la SUTEL le corresponde “la administración de los recursos de Fonatel”.

La SUTEL está autorizada para administrar los recursos financieros del Fondo, mediante la constitución de los fideicomisos que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines. Los contratos de fideicomiso que se lleguen a suscribir únicamente podrán llevarse a cabo con bancos públicos del Sistema Bancario Nacional. El fiduciario deberá observar las obligaciones que le imponen las disposiciones legales vigentes, así como las que se derivan del contrato del fideicomiso que se suscriba.

El artículo 36 de la Ley General de Telecomunicaciones establece las formas de asignación de los recursos de FONATEL al indicar que dichos recursos serán asignados por la Sutel de acuerdo con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, para financiar:

- a)** Las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores y proveedores en sus respectivos títulos habilitantes.

Serán financiadas por Fonatel, las obligaciones que impliquen un déficit o la existencia de una desventaja competitiva para el operador o proveedor, según lo dispone el artículo 38 de esta Ley. La metodología para determinar dicho déficit, así como para establecer los cálculos correspondientes y las demás condiciones se desarrollará reglamentariamente. En cada caso, se indicará al operador o proveedor las obligaciones que serán financiadas por Fonatel.

- b)** Los proyectos de acceso y servicio universal según la siguiente metodología: de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de esta Ley, la Sutel publicará, anualmente, un listado de los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad por desarrollar con cargo a Fonatel. El anuncio especificará, para cada proyecto, las localidades beneficiadas, la calidad mínima del servicio requerido, el régimen aplicable de tarifas, el período asignado, la subvención

máxima, la fecha estimada de iniciación del servicio, el plazo de ejecución del proyecto y cualquier otra condición necesaria que se requiera en el cartel. Estos proyectos serán adjudicados por medio de un concurso público que llevará a cabo la Sutel. El operador o proveedor seleccionado será el que cumpla todas las condiciones establecidas y requiera la subvención más baja para el desarrollo del proyecto. El procedimiento establecido se realizará de conformidad con la Ley N.º 7494, Contratación administrativa, de 2 de mayo de 1995, y sus reformas, y lo que reglamentariamente se establezca.

En cuanto a los programas y proyectos a financiar con recursos de FONATEL, el artículo 12 del Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad dispone la posibilidad de que cualquier entidad pública o privada o cualquier persona física o jurídica puedan presentar iniciativas que sirvan de base para su formulación. Al respecto, indica el artículo citado:

“Los programas o proyectos serán formulados por la Sutel, a través del Plan anual de proyectos y programas. Sin embargo, otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, municipalidades y en general, cualquier persona física o jurídica, que haya obtenido o no un título habilitante; podrán presentar iniciativas de acceso universal servicio universal y solidaridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones y características establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y en los lineamientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el presente Reglamento.

Dichas iniciativas serán evaluadas por la Sutel y de ser aceptadas, las incorporará al plan anual de proyectos y programas, correspondiente.

La Sutel, mediante resolución motivada, emitirá el correspondiente instrumento con la

metodología de evaluación de las iniciativas.”

En atención a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad, la Sutel debe elaborar un Plan anual de Programas y Proyectos que comprenderá los programas y proyectos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de Fonatel establecidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones y lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en forma eficiente.

El Plan anual de proyectos y programas debe ser aprobado por el Consejo de la SUTEL con la aplicación del Procedimiento denominado “Definición de Objetivos y Metas del PNDT con cargo a FONATEL y Definición del Plan Anual de Programas y proyectos (MICITT-SUTEL)” para la definición de objetivos y metas del PNDT con cargo a FONATEL y definición del plan de proyectos y programas.

En el año 2003 mediante contratación número 2013CD-000186-SUTEL “Contratación de una persona jurídica que apoye en el diseño de un Plan Estratégico, para la Dirección General de FONATEL, de la Superintendencia de Telecomunicaciones”, la SUTEL contrató a la empresa Brenes Artavia Consultores & Asociados, S.A para la elaboración del “Plan Estratégico Futuro de FONATEL”; en donde se logró definir la siguiente ruta estratégica para los programas y proyectos del fondo:

Misión y Visión

Dicho Plan Estratégico Futuro de FONATEL (PEFF) comprende un esfuerzo en la búsqueda consciente de un plan de acción que le permita a FONATEL desarrollar el valor público para lo que fue creado y ofrecerlo de una manera sostenible considerando aspectos como: valor público, políticos, capacidad operativa (procesos internos) y aprendizaje y crecimiento organizacional.

1.3.1 Misión:

Universalizar la disponibilidad de los servicios esenciales de telecomunicaciones en zonas no rentables, personas de bajos recursos y grupos con necesidades especiales, así como a las instituciones sociales que los atienden, permitiéndoles recibir los beneficios que la sociedad de la información y el conocimiento les puedan ofrecer.

1.3.2 Visión:

Lograr que para el 2021 Costa Rica cuente con conectividad de banda ancha a niveles equiparables a los países de renta media de la OCDE, en porcentaje de hogares conectados y ancho de banda promedio.

Planteamiento del problema

De acuerdo con el artículo 33 de la LGT, *“corresponde al Poder Ejecutivo, por medio del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, definir las metas y las prioridades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad...”* establecidos en el artículo 32 de esta misma ley y la SUTEL *“establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones”*.

Buscando dar cumplimiento a la responsabilidad señalada, la SUTEL, a través de la Dirección General de FONATEL (DGF), elabora el Plan Anual de Proyectos y Programas (PAPyP), instrumento de planificación que ordena un conjunto de programas y proyectos en el marco de las disposiciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad, contenidas en el artículo 32 de la LGT y en las metas y prioridades establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) (artículo 5, numeral 16 de la LGT y artículo 30 del RAUSUS).

Según el artículo 30 del RAUSUS, como parte del proceso de definición de los programas y proyectos que se incluyen en el PAPyP, la SUTEL *“deberá tomar en cuenta las iniciativas presentadas conforme a lo dispuesto en el artículo 12 del RAUSUS, el PNDT y las necesidades de telecomunicaciones, la infraestructura existente presente y futura, los planes de expansión de los operadores y proveedores e información obtenida de organizaciones de la sociedad civil, autoridades locales y gubernamentales”*. Al respecto, el artículo 12 del RAUSUS, señala que, además de SUTEL, *“otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, municipalidades y en general, cualquier persona física o jurídica, que haya obtenido o no un título habilitante; podrán presentar iniciativas de acceso universal servicio universal y solidaridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones y características establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y en los lineamientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el presente Reglamento.*

Dichas iniciativas serán evaluadas por la Sutel y de ser aceptadas, las incorporará al plan anual de proyectos y programas, correspondiente.

La Sutel, mediante resolución motivada, emitirá el correspondiente instrumento con la metodología de evaluación de las iniciativas.”

En el marco de lo anterior y con el objetivo de disponer de un instrumento objetivo para brindar admisibilidad a las iniciativas presentadas por las personas físicas y jurídicas, la SUTEL elaboró en el 2013 el *“Procedimiento para la Atención de Iniciativas para la Formulación de Programas y Proyectos del FONATEL”*, instrumento que incluye un flujograma, tres guías para la presentación de iniciativas y un instructivo que explica la información requerida a través de estas.

Hasta ahora, para la incorporación de las iniciativas al PAPyP se utilizan los instrumentos señalados en el párrafo anterior, así como por un proceso de análisis definido como “perfilamiento”, en el cual éstas son analizadas y completadas, para garantizar que se encuentran alineadas con lo dispuesto en la LGT y el PNDT vigente, así como que cuentan con viabilidad operativa, financiera y legal. Como resultado, se obtienen “anteproyectos”, que le permiten a la Dirección General de FONATEL contar con una

base sólida para su presentación ante el Consejo de la SUTEL, el cual debe instruir al Fiduciario del Fideicomiso de FONATEL su formulación y ejecución.

El procedimiento señalado le ha permitido a la SUTEL avanzar en la atención de la brecha digital, a través de diferentes líneas de intervención, sin embargo, su aplicación ha permitido identificar algunos aspectos de mejora; a saber:

- No define un plazo de tiempo específico para la presentación de propuestas de proyectos, limitando en ocasiones la posibilidad de incluirlos en el PAPyP en construcción, debido al reducido plazo para el análisis de éstas, así como para la ejecución de las actividades asociadas al *“Procedimiento para la Definición de Objetivos y Metas del PNDT con cargo al FONATEL y la Definición del Plan Anual de Proyectos”*, suscrito entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la SUTEL.
- No detalla con claridad los criterios para el filtrado y selección de las propuestas de proyectos, dejando abierta la posibilidad de inclusión de todos los que se presenten ante la SUTEL. Esta situación resulta bastante compleja, considerando que los recursos financieros del FONATEL no son ilimitados y que, al tratarse de recursos públicos, se deben ponderar las propuestas de proyectos que impliquen el mayor beneficio o que maximicen los recursos disponibles.
- Aunado al punto anterior, la falta de especificidad en los criterios de filtrado y selección implican una serie de reprocesos con los proponentes de proyectos, para completar la información necesaria para evaluar su viabilidad y avanzar a la fase de formulación. Esto, es lo que actualmente se conoce como *“Procedimiento de Perfilamiento”*.

En virtud de lo anterior, y según lo dispuesto en la parte final del artículo 12 del Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad, la DGF trabajó en la redefinición del flujograma y el formulario para la presentación y gestión de iniciativas, así como en la elaboración de dos guías para la admisibilidad y análisis de éstas, con el objetivo de hacer más técnico y eficiente este proceso, incrementando la probabilidad de que las propuestas de proyectos resulten viables legal, económica y técnicamente.

Justificación

El análisis realizado por la DGF encuentra su justificación en los siguientes aspectos:

- a) Artículo 33 de la LGT: La gestión de iniciativas en un procedimiento que forma parte de la fase de *“iniciación y planificación”* del ciclo de vida de un proyecto y, por tanto, del trabajo realizado por la SUTEL en la definición y ejecución de proyectos. Al respecto, el artículo 33 de la LGT indica:

“ARTÍCULO 33.- Desarrollo de objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad

(...) La Sutel establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones.”

- b) Artículos 12 y 30 del RAUSUS: La SUTEL como administrador de los programas y proyectos de FONATEL, tiene la obligación de elaborar una metodología para la evaluación de las iniciativas de proyectos presentados por personas físicas y jurídicas, para su incorporación en el PAPyP. Esta metodología debe estar fundamentada en criterios técnicos que permitan verificar su alineamiento con el marco normativo (PNDT) y legal (LGT y RAUSUS) vigente y aplicable, así como la viabilidad económica, financiera, legal y técnica para su ejecución y sostenibilidad. Al respecto, indican los artículos citados:

“Artículo 12.- Iniciativas para la formulación de proyectos y programas

Los programas o proyectos serán formulados por la Sutel, a través del Plan anual de proyectos y programas. Sin embargo, otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, municipalidades y en general, cualquier persona física o jurídica, que haya obtenido o no un

título habilitante; podrán presentar iniciativas de acceso universal servicio universal y solidaridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones y características establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y en los lineamientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el presente Reglamento.

Dichas iniciativas serán evaluadas por la Sutel y de ser aceptadas, las incorporará al plan anual de proyectos y programas, correspondiente.

La Sutel, mediante resolución motivada, emitirá el correspondiente instrumento con la metodología de evaluación de las iniciativas.”

“Artículo 30.- Del Plan anual de Programas y Proyectos a financiar por medio de Fonatel

(...)

Los proyectos y programas incorporados por la Sutel en el Plan anual de Programas y Proyectos contendrán la siguiente información:

a) El objeto y justificación.

b) Zona geográfica de ejecución.

c) Tiempo estimado para su ejecución.

d) Una descripción detallada.

e) Una estimación del costo y presupuesto.

f) Bandas de frecuencias, en caso de ser requeridas.

g) Población objetivo a beneficiar, dado que el tamaño de la población a beneficiar es un criterio de alta relevancia para la asignación del Fondo.

h) Cualquier requerimiento técnico necesario para su ejecución.

Todos los proyectos y programas serán formulados y debidamente evaluados por la Sutel, de acuerdo con la metodología y criterios debidamente establecidos y de acuerdo con las disposiciones contenidas en el artículo 33 del presente Reglamento. En las evaluaciones técnico-económicas, se especificarán para cada proyecto la estimación de la subvención, el análisis de la línea base de demanda y la identificación y priorización de las zonas geográficas, poblacionales y servicios, entre otros aspectos.

La Sutel, para la formulación de los proyectos y programas, además deberá tomar en cuenta las iniciativas presentadas conforme a lo dispuesto en el artículo 12 del presente Reglamento, la información incluida en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, así como las necesidades de telecomunicaciones, la infraestructura existente presente y futura, los planes de expansión de los operadores y proveedores, e información obtenida de organizaciones de la sociedad civil, autoridades locales y gubernamentales.”

- c) Artículo 3 incisos d), g) e i) de la LGT: La elaboración y publicación de una metodología para el análisis de iniciativas de proyectos en el marco de FONATEL, satisfacen los principios de transparencia, no discriminación y optimización de recursos escasos; contemplados en la LGT. La generación de un procedimiento, formulario y guías para la gestión de iniciativas permite dar a conocer a los interesados los criterios sobre los cuales se realizará la admisibilidad y selección. Esto, a su vez, genera un marco de participación equitativo.

Por otro lado, la generación de guías con criterios objetivos en materia legal, técnica, financiera y económica, permite enfocar los recursos de FONATEL hacia propuestas de con una construcción sólida y sostenibles financieramente en el tiempo. Los incisos citados indican:

“ARTÍCULO 3.- Principios rectores

(...)

d) Transparencia: establecimiento de condiciones adecuadas para que los operadores, proveedores y demás interesados puedan participar en el proceso de formación de las políticas sectoriales de telecomunicaciones y la adopción de los acuerdos y las resoluciones que las desarrollen y apliquen...”

(...)

g) No discriminación: trato no menos favorable al otorgado a cualquier otro operador, proveedor o usuario, público o privado, de un servicio de telecomunicaciones similar o igual.

(...)

i) Optimización de los recursos escasos: asignación y utilización de los recursos escasos y de las infraestructuras de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios.

(...)”

- d) Procedimiento sobre la “Definición de Objetivos y Metas del PNDT con cargo a FONATEL y Definición del Plan Anual de Programas y proyectos (MICITT-SUTEL)” suscrito entre el MICITT y la SUTEL: La incorporación y ajuste de metas en el PNDT, así como la verificación de alineamiento del PAPyP; se encuentran regulados a través de este procedimiento, el cual contempla la gestión de iniciativas de proyectos presentadas por personas físicas o jurídicas. De igual manera, el aval sobre el alineamiento del PNDT y el ajuste o incorporación de metas en el PNDT por parte del MICITT, pueden derivar en la decisión de

incorporar o no una determinada iniciativa en la cartera de programas y proyectos de FONATEL, ya que corresponden al cierre del ciclo de toma de decisiones por parte del rector y el regulador del Sector. En lo que interesa, el procedimiento indica lo siguiente:

“(…)

5.4 Para la definición de los objetivos y prioridades que deberán ser contenidas en la Agenda de Solidaridad Digital del PNDT, en cumplimiento de los objetivos de acceso universal y solidaridad, establecidas en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones, la Rectoría de Telecomunicaciones tomará en cuenta lo siguiente:

5.4.1 El aporte de SUTEL en cuanto a la definición detallada de todos los aspectos contenidos en los proyectos que podrán ser financiados con recursos del FONATEL, que incluya elementos relacionados con la viabilidad legal, técnica y económica.

5.4.2 El aporte de SUTEL en cuanto a u insumos y estudios técnicos generados en el ámbito de su competencia, para sustentar la respectiva toma de decisiones, como, por ejemplo, pero sin limitarse a: estudios de línea base, estadísticas del sector y otros insumos que contribuyen en la definición de un proyecto a ser financiado con recursos del Fondo.

5.4.3 El insumo de las instituciones públicas interesadas que consistirá en la presentación de las propuestas de proyectos relacionadas con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad que podrían ser sujetas de financiamiento con los recursos de FONATEL. Estas propuestas, deberán ser presentadas ante la Rectoría de Telecomunicaciones mediante nota oficial suscrita por cada uno de los jerarcas de las instituciones responsables.”

5.5. La Rectoría de Telecomunicaciones, elaborará a partir de los insumos de la SUTEL y de las instituciones que integran la Comisión de Articulación de la

Agenda de Solidaridad Digital, las propuestas de metas y prioridades que serán consideradas en la Agenda de Solidaridad Digital del PNDT que deberá emitir el Poder Ejecutivo en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley General de Telecomunicaciones y la normativa vigente.

5.6 La SUTEL incluirá dentro de su Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP), los proyectos que atienden las metas que integran la Agenda de Solidaridad Digital contenida en el PNDT vigente.

5.7 La SUTEL presentará la propuesta del PAPyP que incluirá las metas que se encuentren validadas por la Rectoría de Telecomunicaciones dentro de la Agenda de Solidaridad Digital contenida en el PNDT, así como aquellas otras iniciativas recibidas en SUTEL y validadas por la Rectoría de Telecomunicaciones, previo cumplimiento de lo dispuesto en el instructivo para la presentación de iniciativas para la formulación de proyectos y programas de Fonatel, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 148 del 5 de agosto de 2013. Asimismo, SUTEL definirá la estructura de financiamiento de los distintos componentes de cada proyecto.

5.8 La SUTEL presentará a la Rectoría de Telecomunicaciones la propuesta de PAPyP a más tardar el 15 de agosto de cada año, con el fin de recibir observaciones sobre el alineamiento del PAPyP con la política pública definida por el Poder Ejecutivo. La Rectoría de Telecomunicaciones emitirá criterio en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la recepción de la propuesta completa del PAPyP. Transcurrido dicho plazo sin pronunciamiento por parte de la Rectoría se entenderá que el PAPyP se encuentra alineado con las metas y prioridades del PNDT.

5.9 Una vez recibido el criterio emitido por la Rectoría de Telecomunicaciones, la SUTEL valorará las recomendaciones y emitirá el PAPyP el cual formará parte del

proceso de fijación de la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a FONATEL, regulada en el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones.”

En el marco de lo anterior, la metodología desarrollada busca dar cumplimiento a la disposición encomendada a SUTEL de elaborar una metodología para la evaluación de iniciativas, basada en los criterios legales, normativos, técnicos, económicos y financieros contemplados en la LGT y el RAUSUS, la política pública vigente y las pautas para la definición y selección de propuestas relativas a las mejores prácticas para la gestión de proyectos.

Objetivos

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos de la metodología a desarrollar

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un modelo para la evaluación de iniciativas de acceso universal, servicio universal y solidaridad, que permita la determinar la cartera óptima de proyectos a desarrollar en un período dado, a partir del análisis de un conjunto de criterios legales, técnicos, financieros, económicos y de política pública.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de FONATEL respecto a la incorporación de proyectos al Plan Anual de Programas y Proyectos y la gestión del portafolio de proyectos.
- Analizar el alineamiento de los programas y proyectos de FONATEL con la misión, visión y objetivos estratégicos de éste, así como con la política pública vigente.

- Establecer criterios sólidos a nivel técnico, para la evaluación y selección de las iniciativas de proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, presentadas por personas físicas y jurídicas.
- Diseñar un procedimiento para la selección y evaluación de proyectos, que incluya la solicitud/ajuste de metas en el PNDT y aprobación del Plan Anual de Proyectos y Programas (PAPYP).

Alcances y Limitaciones

A continuación, se describe el alcance y limitaciones de la metodología elaborada por la DGF.

Alcance

- Diseñar e implementar una metodología para la selección y evaluación de iniciativas de proyectos con el fin de obtener una cartera óptima de programas y proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, según lo dispuesto en la LGT, RAUSUS y el PNDT, criterios técnicos, económicos y financieros sólidos y los principios de optimización de los recursos escasos, transparencia y no discriminación.
- Específicamente, se presenta una metodología que cuenta con fundamento legal y normativo, descripción del problema, detalle de la base técnica en materia de gestión de proyectos que la sustenta, el procedimiento con su respectivo flujograma, formulario para la presentación de iniciativas y guías para el filtrado y elección de éstas.
- La metodología se elaboró con fundamento en lo dispuesto en los artículos 3 y 33 de la LGT, artículos 12 y 30 del RAUSUS, PNDT vigente, procedimiento *“Definición de Objetivos y Metas del PNDT con cargo a FONATEL y Definición del Plan Anual de Programas y proyectos (MICITT-SUTEL)”*, Plan estratégico de FONATEL, Metodología de Evaluación y Selección del 2013 y metodologías de gestión de portafolio PMI® y PRINCE2 y lineamientos económico-financieros para la selección de proyectos.

Limitaciones

- Se utilizará un modelo de gestión de portafolios / carteras de proyectos; que para efectos de esta metodología solo se abarcará la fase estratégica, filtrado y selección.
- El portafolio de proyectos específico de la SUTEL se excluye de esta metodología, lo anterior por cuanto la metodología solo es aplicable a proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad gestionados en el marco de FONATEL.

Capítulo 2 Marco Teórico

En este capítulo se muestran las principales metodologías de gestión de portafolio de proyectos entre las que se encuentran PMI® y PRINCE2, que permiten al lector comprender las diferentes formas para construir, gestionar y evaluar portafolios de proyectos; así como las técnicas y herramientas para la selección y evaluación de proyectos.

Proyectos, programas y portafolio

Antes de profundizar sobre el manejo de la gestión de portafolio de proyectos es importante conocer conceptos básicos de la gestión de proyectos y como se relacionan entre sí.

¿Qué es un proyecto?

Cada uno de los estándares para la administración de proyectos tiene una definición propia, la cual se describe a continuación:

El PMI define proyecto como “un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único”. (Guía del PMBoK®, 2017, pág.40)

El IPMA lo define como “...una operación limitada en tiempo y costo limitado a realizar un conjunto de entregables definidos (el alcance debe cumplir con los objetivos del proyecto) de acuerdo con las normas y requisitos de calidad”. (ICB - IPMA Competence Baseline, Version 3.0, 2006, pág. 13)

PRINCE2 lo define como “una organización temporal que se crea con el propósito de entregar uno o más productos comerciales según un caso de negocio acordado”. (Foundation Training Manual, 2010, pág. 1)

Como se denota en las definiciones citadas, entre ellas convergen similitudes, tales como que las tres crean un producto, servicio o resultado único, con un alcance y un costo limitado con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente. Para el caso del proyecto, se utilizará la definición de la Guía del PMBoK® la cual contiene el estándar reconocido a nivel global y es un documento que describe las normas, métodos, procesos y prácticas establecidas.

¿Cómo nace un proyecto?

Un proyecto nace a partir de un problema, oportunidad y/o necesidad que termina generando una idea. Existen muchos proyectos cuyas ideas nacen de algún agente con poder de decisión (económico o político) quien concibe un proyecto atendiendo a su conocimiento, experiencia o necesidad. Es importante aclarar, que no toda idea puede ser un proyecto; por lo que es importante definir los siguientes conceptos:

- **Idea:** en este nivel, se identifica el problema o la necesidad que se va a satisfacer y se identifican alternativas básicas mediante las cuales se resolverá el problema.
- **Propuesta de proyecto:** en este nivel se evalúan diferentes alternativas, partiendo de información técnica, legal y financiera, y se descartan las que no son viables. La propuesta de proyecto debe redactarse y describirse mediante un documento (plantilla o formulación) para formalizar la propuesta de proyecto con base a la alternativa seleccionada para la solución del problema.
- **Análisis de viabilidad** (Procedimiento de filtrado y selección de iniciativas): una vez que se cuenta con la documentación base de la propuesta del proyecto, se debe de analizar la parte estratégica, técnica, legal, social, costo, impacto, beneficio y presupuesto de la propuesta. Si la propuesta cumple con todos los criterios, puede ser considerada como un proyecto candidato para incluirse dentro de la cartera de proyectos óptima;

la cual debe ser aprobada para iniciar el proceso de formulación (proceso donde se terminan de depurar y afinar detalles técnicos de la propuesta). Es importante indicar, que en la fase de formulación el resultado de los proyectos puede determinar que no es viable de ejecutar o que se requiere ajustar el alcance. Por tanto, si el proyecto pasa la fase de formulación y continua a las etapas siguientes de Ejecución, Seguimiento y Control y Cierre del ciclo de vida de proyecto.

Programa

Según el PMBoK®, un programa se define como un grupo de proyectos relacionados, subprogramas y actividades de programas, cuya gestión se realiza de manera coordinada para obtener beneficios que no se obtendrían si se gestionaran de forma individual. (PMI, 2017, p. 13)

Portafolio de proyectos

Un portafolio es una colección de proyectos, programas, portafolios subsidiarios y operaciones gestionados como un grupo para alcanzar objetivos estratégicos. (PMI, 2017, p.15)

Los proyectos de un portafolio son cuantificables, es decir, pueden ser medidos, ordenados y priorizados. Los portafolios no son temporales como los proyectos o programas; la organización puede contar con uno o más portafolios cuando son identificados, seleccionados o aprobados.

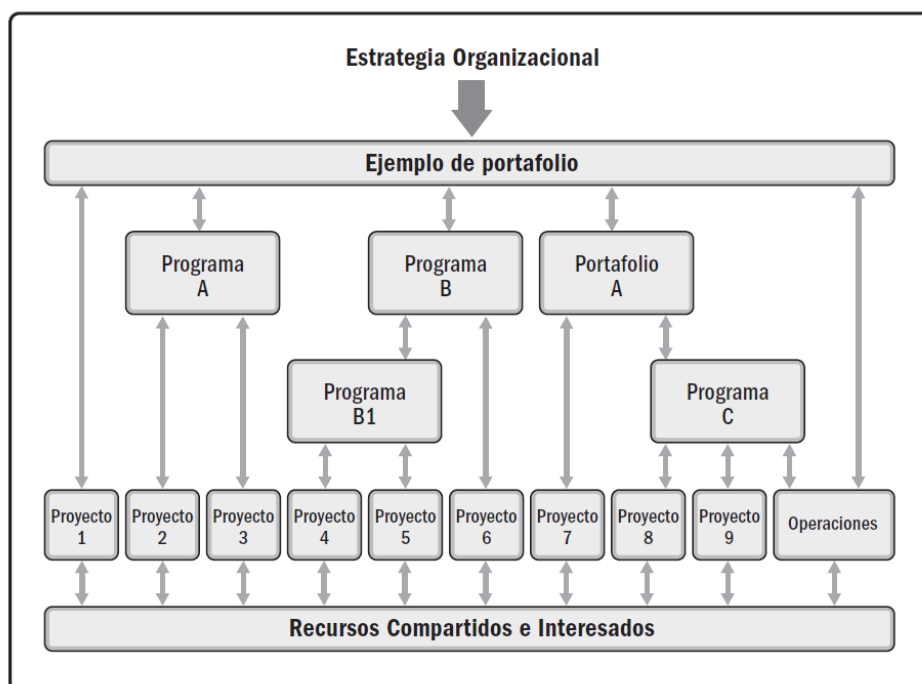
Si los proyectos de un portafolio no están alineados con la estrategia organizacional, la organización puede cuestionar razonablemente por qué se debe realizar o no un proyecto. Por lo tanto, un portafolio es una medición real de la intención, dirección y progreso de una organización.

En la siguiente figura se muestra un ejemplo de una estructura de portafolios que indica las relaciones entre los programas, proyectos, recursos compartidos e interesados. Los

componentes del portafolio se agrupan a fin de facilitar la gobernanza y la gestión eficaces del trabajo que ayuda a alcanzar las estrategias y prioridades de la organización.

La planificación de la organización y de los portafolios afecta a los componentes mediante el establecimiento de prioridades basadas en los riesgos, el financiamiento y otras consideraciones. La perspectiva de portafolios permite a las organizaciones ver como las metas estratégicas se reflejan en el portafolio. Esta perspectiva de portafolios también hace posible la implementación y coordinación de una adecuada gobernanza de portafolios, programas y proyectos. Esta gobernanza coordinada permite la asignación autorizada de recursos humanos, financieros y físicos en base al desempeño y los beneficios esperados

Figura: Portafolio, programas, proyectos y operaciones



Fuente: PMBoK® (2017, p12)

Relaciones entre portafolios, programas y proyectos

De acuerdo con la guía de PMBoK® (2017, p16) la relación entre portafolios, programas y proyectos es tal que un portafolio se refiere a un conjunto de proyectos, programas, subconjunto de portafolios y operaciones que están alineados con las estrategias organizacionales o son impulsados por ellas y difieren en la manera en que cada uno contribuye al logro de los objetivos estratégicos.

Dentro de las características comunes se puede extraer que:

- Los tres son cuantificables, por lo tanto, pueden ser medidos, ordenados y priorizados.
- Tienen características en común que permiten a la organización agruparlos para una gestión efectiva.
- Permite el logro de las metas y los objetivos de la organización.

Proyectos y Planificación Estratégica

De acuerdo con Bible & Bivins (2011), los proyectos constituyen un medio para alcanzar las metas y los objetivos de la organización planteados dentro de su plan estratégico. De esta manera, el plan estratégico se convierte en el principal factor que guía las inversiones en los proyectos; por lo que el desempeño de la cartera depende de la combinación óptima de programas y proyectos, y no necesariamente del cumplimiento y rentabilidad individual por programa o por proyecto; de manera que la conformación de esa cartera resulta determinante para el logro de los objetivos.

Paralelamente, la evaluación de los proyectos realimenta a los programas y portafolios mediante informes, lecciones aprendidas y solicitudes de cambio que pueden impactar en otros los proyectos, programas o portafolios. Anudado a esto, las necesidades de los proyectos, más las necesidades de recursos, se recopilan y se comunican nuevamente a nivel del portafolio, lo que a su vez orienta a la planificación de la organización. (Bible & Bavins, 2011)

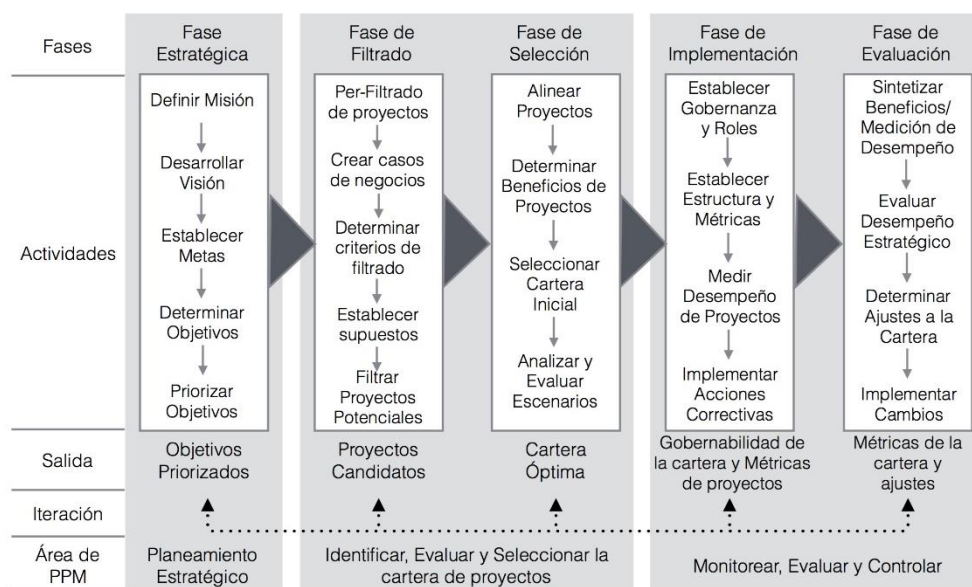
Modelos de Gestión de Portafolio de Proyectos

En este apartado se presentarán los diversos modelos para gestión de portafolio (carteras) de proyectos existentes que se podrán considerar para el desarrollo de la investigación, como lo son: Modelo de Bible & Bivins, PMI, PFM3 (PRINCE2) y el modelo PPM de Harvey A. Levine, los cuales se explican a continuación:

Modelo de Gestión de Carteras - Bible & Bivins

El modelo de gestión de carteras de Bible & Bivins (2011), consta de cinco fases: estratégica, de revisión, de selección, implementación y evaluación, que se presentan en secuencia, pero se superponen e interaccionan entre sí. El proceso se da a través del desarrollo de cinco fases que no se ejecutan necesariamente de forma lineal, sino más bien de forma iterativa, por lo que se adapta a los cambios en la estrategia o en el rendimiento, permitiendo que cualquier fase o procesos puedan ser ejecutados según el requerimiento del plan estratégico. Estas cinco fases, se describen a continuación,

Figura: Modelo de Gestión de Carteras de proyectos



Fuente: Bible, M., and Bivins, S. (2011) Mastering Project Portfolio Managment. (Primera Edición). Fort Lauderdale, FL, USA.

1.1.1.1 Fase Estratégica

Esta fase incluye dos actividades, a saber:

1. Se identifica, establece o revisa el plan estratégico de la organización (misión, visión, metas y objetivos estratégicos), para determinar los objetivos a asociar con los proyectos.
2. A estos objetivos se les aplica una comparación por partes para asociar con los proyectos; y se obtienen las metas y objetivos prioritarios. (Bible & Bavins, 2011)

Se define plan estratégico como al mapa de ruta que debe seguir una organización para alcanzar una posición deseada en el futuro. Este plan sirve como base para desarrollar la gestión de cartera de proyectos, pues permite definir las metas y objetivos estratégicos a evaluar y priorizar. Esta evaluación se puede realizar mediante técnicas o herramientas que serán explicadas más adelante. Es importante indicar que el logro del plan estratégico no es solo responsabilidad de los proyectos, sino también de las operaciones; por ejemplo: el área de finanzas, en la parte de los ingresos, las cuales desempeñan un papel enorme en la consecución de los objetivos estratégicos.

1.1.1.2 Fase de filtrado

En esta fase se recopilan todos los proyectos y propuestas de los proyectos, se definen los criterios de selección y se examinan los casos de negocio correspondientes con el fin de admitir los proyectos que son viables, que apoyan a las metas y objetivos estratégicos o cuyo propósito ya está cubierto con otro proyecto o cuáles se pueden fusionar; de esta manera filtra el número de proyectos a analizar en la fase siguiente, los cuales reciben el nombre de “proyectos candidatos”. (Bible & Bavins, 2011)

Para los proyectos que aprueban esta pre-selección se puede desarrollar un caso de negocio que según la definición del PMBoK®, un caso de uso, es un estudio de viabilidad económica documentado utilizado para establecer la validez de los beneficios de un componente seleccionado que carece de una definición suficiente y que se usa como base para la autorización de otras actividades de dirección de proyecto. (PMBoK®, pág. 531)

1.1.1.3 Fase de Selección

Como resultado de la fase anterior, a los proyectos candidatos seleccionados se les realiza un análisis para evaluar la contribución de cada proyecto a los objetivos estratégicos ya identificados. Se aplica la contribución relativa de cada objetivo para sus proyectos de apoyo para obtener una prioridad global de cada proyecto. Además, se consideran múltiples escenarios para evaluar los riesgos y limitaciones asociadas. (Bible & Bavins, 2011)

Para lograr esto es necesario crear un modelo, seleccionar los evaluadores apropiados y los roles, realizar evaluaciones individuales, sintetizar la información mediante la combinación de las respuestas de los evaluadores y realizar un debate abierto para confirmar los resultados obtenidos; esta iteración se realiza según sea necesario. (Bible & Bavins, 2011)

Lo cual finalmente permite obtener el portafolio óptimo de proyectos dado que permite identificar y eliminar los proyectos que generan un aporte poco significativo a la organización.

1.1.1.4 Fase de Implementación

Se definen las funciones, responsabilidades y la autoridad de gobierno de la cartera para determinar las oportunidades de mejora durante la ejecución del portafolio establecido. Como salidas de esta fase, se obtiene el portafolio de gobernanza y las métricas de los proyectos; este portafolio lo que significa si la organización cuenta con una Oficina de Administración de Proyectos, es que ésta se complementa con una Oficina de Administración de Portafolio de Proyectos o PPMO, la cual tiene funciones complementarias a un nivel jerárquico superior y menos operativo que la PMO. (Bible & Bavins, 2011)

1.1.1.5 Fase de Evaluación

Bible & Bivins (2011) indican que el componente fundamental para la gestión y la evaluación del portafolio es la medición de cada uno de los proyectos de la cartera y la síntesis de las métricas del proyecto, para monitorear el desempeño y proporcionar

información útil para los tomadores de decisiones. Las actividades principales de esta fase son: monitoreo, evaluación y control.

Según Meredith y Mantel (2006), el monitoreo consiste en recolección, registro y reporte de la información de cualquier aspecto relacionado al rendimiento de la administración, proyecto o de otro proyecto que la organización desee saber.

Mientras que la evaluación se define como el análisis de esta información para identificar desviaciones del resultado esperado, esto permite identificar las desviaciones aceptables de rendimiento o para confirmar el rendimiento aceptable mediante el análisis de los resultados reales con el rendimiento previsto (Bible & Bavins, 2011).

Esto permite implementar medidas de control que son acciones adoptadas para corregir una tendencia desfavorable o para aprovechar una tendencia extraordinariamente favorable. (Kerzner, 2006)

Para presentar resultados se utilizan métricas tradicionales como Técnicas de Valor Ganado (Earned Value Management), mediciones para evaluar el desempeño de los proyectos individuales contra valores de referencia, y comparaciones de proyectos y resultados de la cartera de información en cuanto a los beneficios previstos en el momento de la selección y de los objetivos estratégicos.

Estándar de PMI®

El estándar de PMI® para la gestión de portafolios está enfocado a la aplicación de dos grupos de procesos: procesos de alineación y procesos de monitoreo y control.

Dentro del grupo de procesos de alineación se encuentran los procesos de:

- Identificación de los componentes: los insumos para esta etapa son: el plan estratégico, la definición de componentes, descriptores claves y plantillas, inventario de componentes, inventario de nuevos componentes propuestos. Mientras que los resultados esperados son la lista de componentes, las claves y descriptores para cada componente, la lista de componentes rechazados.

- Caracterización: los insumos para la categorización son la lista de componentes, los descriptores claves para cada componente, las categorías del plan estretgico y la salida de esta etapa que es la lista categorizada de componentes.
- Evaluación: para esta etapa es el plan estratégico, la lista de componentes categorizados, los descriptores clave de cada componente y las salidas son la lista categorizada y evaluada de los componentes, puntuación de cada componente, la representación gráfica y la evaluación del proceso con sus recomendaciones.
- Selección: para esta fase los insumos son: plan estratégico, lista categorizada y evaluada de los componentes, puntuación de cada componente, representación gráfica, recursos organizacionales, recomendaciones del proceso de evaluación y el producto de esta fase es la lista categorizada, evaluada y con la selección de los componentes, así como recomendaciones.
- Priorización: esta fase tiene como insumos: los resultados de la fase anterior y su salida es la lista priorizada de componentes dentro de cada categoría estratégica con la documentación de soporte.
- Balanceo del portafolio: para esta etapa se toma en cuenta el producto de la anterior más los criterios de gestión del portafolio, métricas del desempeño del portafolio, las limitaciones de capacidad, recomendaciones del balanceo del proyecto y el reporte, las salidas de este proyecto son la lista de componentes del portafolio, actualización de lista maestra de elementos aprobados, inactivos y terminados y actualizaición de los componentes aprobados del portafolio.
- Autorización: los insumos son: la lista aprobada de los componentes del portafolio, requerimientos presupuestarios de los componentes, requerimientos de recursos de los componentes, lista de componentes inactivados y terminados y sus productos son las adiciones a los componentes activos del inventario, actualizaciones de las expectativas de rendimiento, componentes presupuestarios

aprobados y excepciones, componentes aprobados, asignados y excepciones, componentes excluidos, hitos del portafolio.

En el grupo de procesos de monitoreo y control:

- Revisión y reporte del portafolio: los insumos son datos de los componentes, recursos asignados y capacidad, recursos ambientales, gobernanza, controles, limitaciones, estándares, criterios de selección y evaluación, actualizaciones de los indicadores de desempeño, metas estratégicas, criterios de gestión de portafolio, sus salidas son directrices respecto a componentes, recomendaciones para el rebalanceo del portafolio, recomendaciones para el negocio, redefinición de los criterios de selección, actualización de los indicadores del desempeño, metas estratégicas e informes de logros.
- Cambios estratégicos: para esta etapa los insumos son reporte y revisión periódica del portafolio de proyectos, actualización del plan estratégico y su producto son nuevos criterios.

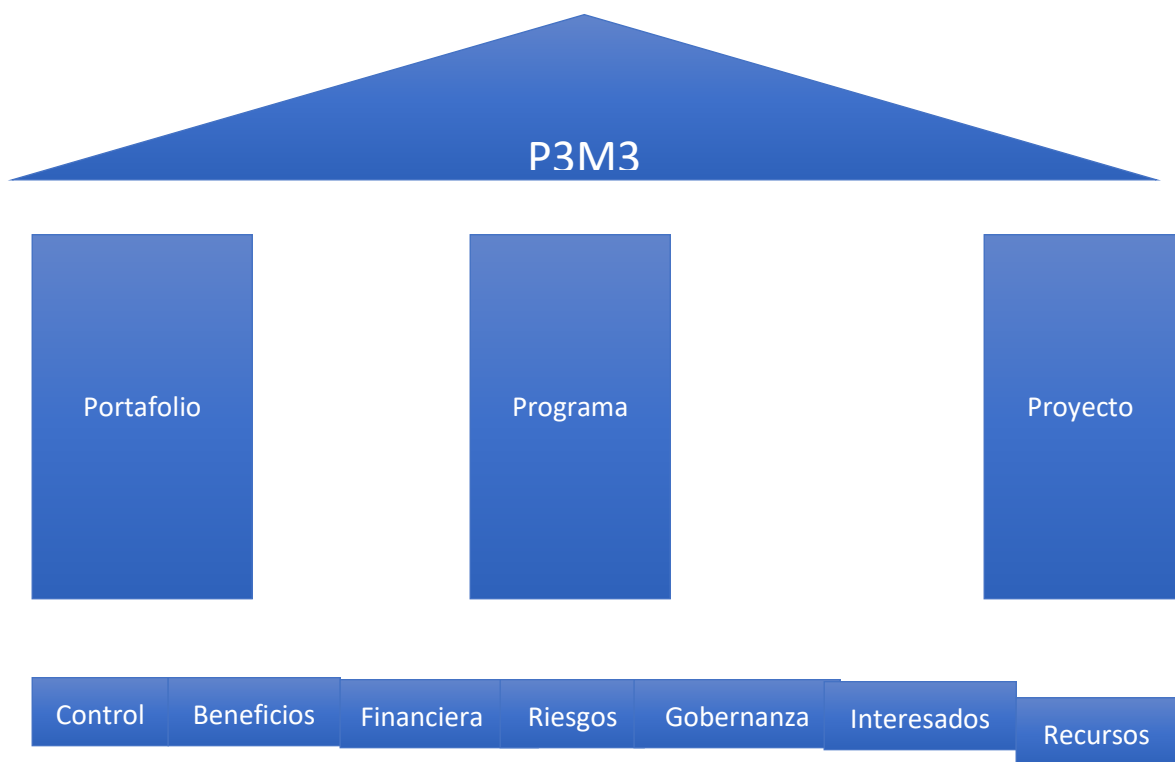
Como se puede observar, PMI® trata la gestión del portafolio como un proceso estratégico de la organización. También hace una diferencia entre la gestión de proyectos, programas y portafolio en términos de alcance, cambio, planificación, gestión, éxito y monitoreo, en donde se resalta especialmente el papel del portafolio de proyectos como una herramienta estratégica que permite cumplir con el alcance de negocio.

PfM3

El PfM3 es el modelo de gestión de carteras planteado por la metodología de gestión de proyectos PRINCE 2. Está dentro del estándar P3M3 que contiene tres modelos de gestión enfocados en la gestión de programas, portafolios y sobre el nivel de madurez de la organización.

El estándar P3M3 está basado en siete componentes esenciales: control, beneficios, financiamiento, riesgos, gobernanza, interesados y recursos, como se muestra a continuación.

Figura: Metodología P3M3



Fuente: APMG International Accrediting Professionals

Como se puede observar en la figura anterior, la gestión de carteras para la metodología PRINCE 2 va más allá de la cartera en sí y forma parte de un proceso para el crecimiento de la empresa.

Modelo PPM de Harvey A. Levine

Este es un modelo de gestión de carteras propuesto por Harvey A. Levine basado en su propia experiencia. El modelo se divide en cinco fases:

1. Seleccionar los proyectos para la “tubería”: es la fase donde se separan las ideas de los casos de negocio y se estructura la cartera, en esta etapa también se miden los beneficios de los proyectos contra los riesgos y se selecciona el portafolio de proyectos.
2. Mantener la “tubería”: es el control y monitoreo de la cartera de proyectos a través de indicadores y mecanismos definidos y se compara con darle mantenimiento a una tubería, ya que si no se controla y monitorea la cartera puede llevar al fracaso del portafolio, igual que si no se le da mantenimiento a una tubería se oxida y se herrumbra.
3. Ejecución de los proyectos del portafolio: es donde se deben identificar las oportunidades de mejora, se aplican los cambios necesarios en la cartera y evalúa el valor y los beneficios de los proyectos de la compañía.
4. Herramientas para gestionar el portafolio: es principalmente las tecnologías que soportarán el proceso de implementación.
5. Implementación de la gestión del portafolio: evalúa el inventario de proyectos existentes y separa los proyectos no alineados, redundantes, o sin beneficios que liberarán recursos escasos para las oportunidades de mejora.

Herramientas y técnicas para la selección de proyectos

Uno de los grandes retos de las organizaciones es tomar la decisión sobre cuál proyecto ejecutar para maximar los recursos de la organización. El modelo de gestión de carteras de Bible y Bivins (2011) proporciona técnicas para la toma de decisiones. A continuación se presentan algunos de los enfoques, los cuales son sintetizados en su mayoría, con base en el libro Mastering Project Portfolio Management, de Bible y Bivins (2011).

- **Toma de decisiones compensatorias y no compensatorias:** decisiones compensatorias son decisiones racionales (requieren la identificación de todo el conjunto de atributos) y en el enfoque no compensatorio, quien toma la decisión no es capaz de considerar el valor de equilibrio de conveniencia contra

precio. Por lo tanto, modelo de compensación es la estrategia más integral para la toma de decisiones.

- **Proceso analítico jerárquico (AHP):** desarrollado por Saaty Thomas (1970), AHP es un proceso conceptual que permite incorporar a la estructura de toma de decisiones complejas tanto variables cuantitativas como cualitativas, así como la intuición. Esto a través de la organización de varios elementos en una jerarquía, para asignar una importancia y preferencia a las alternativas, al combinar información cuantitativa con elementos intangibles basados en la intuición y la experiencia, y resumir los resultados contraponiendo los objetivos deseados a diferentes puntos de vista.

A continuación se describen los pasos:

1. Descomposición o estructuración de las alternativas: consiste en tomar un problema complejo y estructurarlo jerárquicamente en grupos más pequeños y fácilmente analizables.
2. Evaluar a través de comparaciones por pares, la importancia relativa de los objetivos y la preferencia relativa de las alternativas identificadas.
3. Deriva prioridades mediante la combinación de la información intangible (experiencia y la intuición), y la información tangible (como los datos cuantitativos).
4. Sintetiza los resultados de los objetivos perseguidos y los diferentes puntos de vista (Forman, 2008)

- **Comparación por pares:** es la comparación de cada uno de los elementos en cada grupo dentro de una jerarquía con la finalidad de poder establecer la importancia relativa, preferencia y/o probabilidad para los elementos. Se utiliza para derivar las prioridades de cada objetivo con respecto a la meta, para cada grupo de un sub-objetivo con respecto al siguiente nivel más alto (sub-) objetivo y para cada alternativa con respecto a los objetivos que cubren y la meta. Las comparaciones pueden hacerse de diversas maneras: verbalmente, gráficamente o numéricamente. (Bible & Bavins, 2011).

La comparación por pares es la base de la metodología del proceso de análisis jerárquico. Los factores en comparación no necesariamente tienen que estar

bajados en datos numéricos medibles; pueden ser basados en la comparación de criterios subjetivos y asignarles un valor de acuerdo con el criterio de los evaluadores.

Capítulo 3 Marco Metodológico

En este capítulo se define cuál va a ser el proceso y herramientas para utilizar para el análisis de la información recolectada.

Sujetos y fuentes de información

Para la recolección y análisis de datos se utilizarán tanto fuentes de información primaria y secundaria como sujetos que puedan proporcionar información clave para el desarrollo de esta metodología.

Fuentes de información

Entre las fuentes de información a consultar se tendrán los documentos internos de la SUTEL y de la Dirección General de FONATEL en torno a la selección y evaluación de proyectos. Además, del manual de selección y estructuración de proyectos de la Dirección General de FONATEL creado en el año 2013.

3.2.1 Fuentes primarias

- Ley N°8642, Ley General de las Telecomunicaciones
- Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad publicado en el Alcance N° 47 de la Gaceta N° 42 del 28 de febrero de 2019
- Manual de selección y estructuración de proyectos de la Dirección General de FONATEL del año 2013
- Procedimiento SUTEL-MICITT
- Manual de Gestión de Proyectos FONATEL
- Guía de presentación de iniciativas de FONATEL (persona física)
- Guía de presentación de iniciativas de FONATEL (persona jurídica)
- Guía de presentación de iniciativas de FONATEL (persona operador de Telecomunicaciones)

Fuentes secundarias

- Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos PMBoK® 6° Edición.

- ICB - IPMA Competence Baseline, Version 3.0.
- Mastering project portfolio management: A systems approach to achieving strategic objectives.

Operacionalización de las variables

Para operacionalizar las variables de este estudio, se elaboró un cuadro para cada objetivo que muestre los métodos, técnicas o instrumentos a utilizar para procesar la información y las fuentes o sujetos de información de donde se recopilará la información.

Cuadro: Operacionalización del Objetivo 1

Objetivo	Identificar los objetivos estratégicos aplicables a la selección de proyectos de FONATEL					
Variab le	Conceptualiza ción	Técnica s	Instrumento	Fuentes	Sujetos	Entregable
Fase estratégica	Meta a la que se desea llegar a largo plazo, constituyen los ejes de acción de servicio y acceso universal y son las guías para la selección de los proyectos.	Revisión Documental Entrevista	Entrevista	Plan estratégico FONATEL, 2003 Plan Nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones Modelo de Gestión de Carteras de proyectos de Bible, M. & Bivins, S. (2011)	Dirección General de FONATEL	Reporte de objetivos estratégicos y del PND priorizados

Fuente: Dirección General de FONATEL

El cuadro anterior está enfocado en la fase estratégica del modelo de gestión de carteras de Bible & Bivins, por lo que se desarrolló la variable “objetivos estratégicos” de la DGF y objetivos del PND.

A continuación, se presenta el cuadro 2 Operacionalización del Objetivo 2 donde se mostrará la variable con sus técnicas, instrumentos, fuentes y el resultado a obtener.

Cuadro: Operacionalización del Objetivo 2

Objetivo	Establecer los criterios de filtrado y selección de los proyectos aplicables al modelo propuesto					
Variable	Conceptualización	Técnicas	Instrumento	Fuentes	Sujetos	Entregable
Criterios de Filtrado	Juicio o discernimiento para separar las ideas de proyectos de los procesos u actividades	Revisión Documental	-Lista de chequeo (Ver Anexos): Parámetros técnicos a cumplir)	Documentación de la DGF para la presentación de proyectos RAUSUS	No aplica	Criterios de Filtrado de proyectos de servicio Universal Proyectos candidatos
Criterios de Selección	Parámetro para aplicar para la selección de los proyectos que se alineen con los objetivos estratégicos	Entrevista	- Parámetros de selección a cumplir - Puntuación y cálculos para la priorización de propuestas de proyectos	Resultados de la encuesta Objetivos estratégicos priorizados según su importancia Lista de proyectos candidatos Criterios de filtrado	No aplica	Criterios de selección Cartera óptima de proyectos Proyectos priorizados

Fuente: Dirección General de FONATEL

El objetivo 2 sirve como base a la solución del problema planteado, en donde se observa que el principal resultado son los criterios de filtrado y selección de la cartera de proyectos, así como la lista de proyectos candidatos.

Para la recolección de información en este objetivo se utilizarán tanto sujetos de información como fuentes de información, ya que la construcción de estas métricas también debe contemplar las necesidades de información de la organización.

Por último, el objetivo número 3 corresponde a otro componente de la fase de implementación del modelo utilizado, que se refiere propiamente a cómo se implementará la metodología.

Cuadro: Operacionalización del Objetivo 3

Objetivo	Diseñar un plan de implementación para gestión de cartera la Superintendencia de Telecomunicaciones					
Variable	Conceptualización	Técnicas	Instrumento	Fuentes	Sujetos	Entregable
Plan de implementación para la gestión de portafolio de FONATEL	Se indicará como implementarla así con un Excel de trabajo para la aplicación de esta metodología	Mapeo del proceso de selección y evaluación de iniciativas	- Diagrama de Flujo de procesos (Ver anexo Diagrama a realizar)	Revisión documental	No aplica	Procedimiento, Diagrama de flujo, Plantillas e instrumentos para el filtrado y selección de proyectos

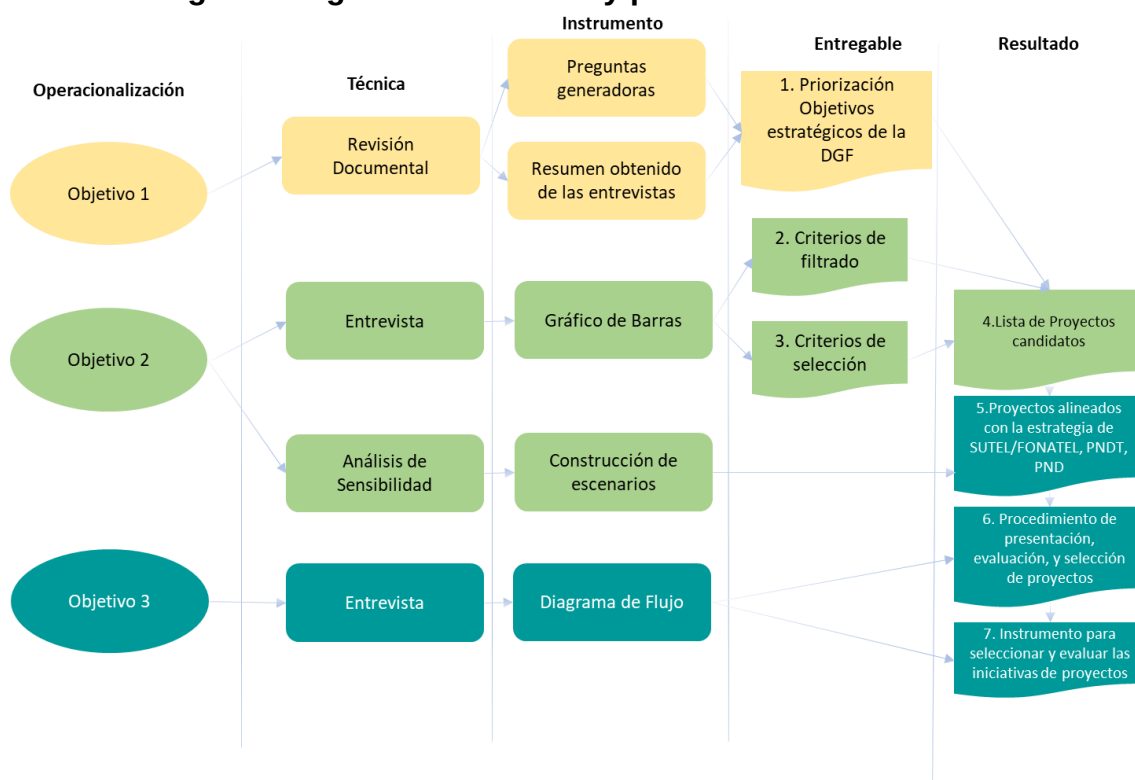
Fuente: Dirección General de FONATEL

Procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento y análisis de datos, se realizó una diagramación de cada uno de los objetivos con sus herramientas y técnicas que se requiere realizar para obtener los entregables deseados. Cada uno de los objetivos se consigue por

medio de las herramientas que se definieron en el punto 3.3 de esta metodología y que se puntualizan en el diagrama que se muestra a continuación:

Figura: Diagrama de análisis y procesamiento de datos



Fuente: Dirección General de FONATEL.

Capítulo 4 Análisis de resultados

A continuación, se presenta el análisis de los datos obtenidos a través de la recolección de información de las técnicas expuestas en el capítulo anterior que servirán como base para la metodología de evaluación y selección de iniciativas de FONATEL.

Análisis de la Información recopilada

Fase estratégica

Misión: Universalizar la disponibilidad de los servicios esenciales de telecomunicaciones en zonas no rentables, personas en condición de vulnerabilidad económica, social y cultural de bajos recursos y grupos con necesidades especiales, así como a en las instituciones sociales (PÚBLICAS) que los atienden, permitiéndoles recibir los beneficios que la sociedad de la información y el conocimiento les puedan ofrecer.

Visión: Lograr que para el 2021 Costa Rica cuente con conectividad de banda ancha a niveles equiparables a los países de renta media de la OCDE, en porcentaje de hogares conectados y ancho de banda promedio.

FONATEL cuenta con 4 postulados que contienen un total de 12 objetivos estratégicos

Figura: Mapa estratégico de FONATEL



Fuente: Dirección General de FONATEL

La prioridad de estos postulados se detalla en el siguiente orden:

1. Valor Público
2. Procesos Internos
3. Apoyo político
4. Aprendizaje y crecimiento organizacional

De los objetivos estratégicos, según el orden de prioridad se catalogan de la siguiente forma:

1. Valor público: Garantizar la cobertura en zonas no rentables y la conectividad de centros educativos y otras instituciones que prestan servicios públicos (Objetivo de acceso).
2. Valor público: Incentivar solidariamente la conectividad de banda ancha y disponibilidad de dispositivos en escuelas, hogares, profesores (Servicio uso).

3. Valor público: Universalizar el aprovechamiento de los servicios básicos de telecomunicaciones del régimen y acceso y servicio universal (Aprovechamiento/ Impacto).
4. Apoyo político: Comunicar en forma diferenciada para cada público meta de forma consistente y sostenida.
5. Procesos internos: Formular, gestionar y evaluar de manera efectiva; los proyectos de FONATEL.
6. Apoyo político: Participar en la elaboración de políticas públicas de universalidad de los servicios a través de la solidez técnica de Sutel y del conocimiento del mercado de las telecomunicaciones.
7. Procesos internos: Identificar actores que puedan contribuir a los propósitos de FONATEL y mantener las relaciones para hacer sostenible los resultados.
8. Apoyo político: Procurar alianzas complementarias, público – privadas para el logro de objetivos y fortalecer las relaciones.
9. Procesos internos: Integrar, analizar y sistematizar la información relevante para gestionar el conocimiento de FONATEL.
10. Aprendizaje y crecimiento organizacional: Desarrollar capacidades y herramientas tendientes a la automatización de los procesos.
11. Aprendizaje y crecimiento organizacional: Desarrollar capacidades y competencias para la conceptualización y desarrollo de estrategias para la gestión de proyectos.
12. Aprendizaje y crecimiento organizacional: Asegurar una estructura organizacional idónea para la correcta ejecución de los procesos sustantivos, con el complemento de los recursos y capacidades institucionales.

Además, los proyectos que se incorporen deben estar alineados a lo que indica el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) dentro de sus 3 pilares: **Gobierno Electrónico y Transparente, Economía Digital e Inclusión Digital**, cada uno de los cuales contiene metas que impactarán en los objetivos estratégicos propuestos por el Poder Ejecutivo en su Plan Nacional de Desarrollo (PND), dirigidos a reducir la pobreza y la desigualdad, impulsar el crecimiento económico, reducir la corrupción y fortalecer la transparencia.

Los proyectos de FONATEL, se enmarcan en el Pilar de Inclusión Digital, el cual se define como:

Inclusión Digital: Reducir la brecha digital de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías Digitales, con el fin de que la población, especialmente aquellos ubicados en condiciones de vulnerabilidad, disfruten de los beneficios de las TIC/Telecomunicaciones como herramienta para su superación y desarrollo personal.

Los proyectos de acceso y servicio universal y solidaridad deben enfocarse en reducir la brecha de acceso y mejorar la asequibilidad, así como incrementar el empoderamiento y la apropiación de las tecnologías digitales a favor de todos los habitantes, con énfasis en las poblaciones vulnerables. Todo proyecto de acceso y servicio universal debe dirigirse a favor de las poblaciones vulnerables, entendiendo por éstas: personas que se encuentran en desventaja económica, poniendo énfasis en habitantes con capacidades diferenciadas, niños y jóvenes, adultos mayores, indígenas, jefas de hogar, microempresarios y microempresarias, y a las instituciones públicas que los atienden. (Directriz N° 6- MIDEPLAN e Índice de Desarrollo Social e indicadores oficiales).

En los proyectos de acceso y servicio universal, se debe garantizar una velocidad inicial de AL MENOS 2 Mbps de ancho de banda (preferiblemente simétrica) para las comunidades. **Dicha velocidad será revisada anualmente.**

Para el caso de los establecimientos de prestación de servicios públicos (EPSP), la conectividad se efectuará mediante una red escalable, sostenible, simétrica salvo excepciones técnicas, y con una velocidad inicial de AL MENOS 6 ó 10 Mbps según lo defina cada entidad pública, y que permita la participación de múltiples operadores y acceso por diversos medios (tanto fijos como móviles), al tiempo que sea segura y que soporte audio-video en tiempo real. **Dicha velocidad debe ser revisada anualmente.**

Estas variables son parte del análisis que se debe realizar a la propuesta de proyecto dentro de los criterios de filtrado y selección que se presentan a continuación:

Fase de Filtrado y Selección

Además de entender cuáles son los criterios que se toman en cuenta para la conformación de los proyectos de FONATEL, se hace necesario revisar el proceso que se sigue actualmente para la selección y evolución de iniciativas de proyectos, con el fin de detectar las oportunidades de mejora:

Como se indicó en el apartado relativo a la descripción del problema de este documento, en el 2013 la Dirección General de FONATEL elaboró el “Procedimiento de Atención de Iniciativas de FONATEL”, el cual incluye tres formularios para la presentación de iniciativas con su respectivo instructivo de llenado (véase anexo 2: guía para presentar iniciativas a FONATEL) y un diagrama de flujo con las actividades asociadas a la revisión y admisibilidad de éstas (véase anexo 1: Flujo de proceso del Procedimiento de Atención de Iniciativas de FONATEL, 2003).

A pesar de que el instructivo asociado al formulario incluye criterios para el análisis y selección de propuestas de proyectos con el objetivo de incorporarlas al PAPyP, no define claramente reglas de decisión o parámetros para discriminar entre una iniciativa u otra. Esto, no sería un problema en un esquema de recursos inagotables, donde no se deba optimizar la inversión realizada para lograr el máximo beneficio social. Sin embargo, siendo que el FONATEL surge como respuesta a los “fallos de mercado” o para la atención de áreas geográficas o poblaciones que no forman parte del objetivo comercial de las unidades productivas que forman parte del mercado, se deben definir umbrales, reglas de decisión y criterios claros, transparentes y objetivos, para la priorización de los proyectos que se vayan a desarrollar con recursos del FONATEL.

Por otro lado, aunque el diagrama de flujo del Anexo 1 incluye actividades relativas a la gestión de iniciativas (admisibilidad, registro y selección), no especifica como se determina la admisibilidad o que aspectos se consideran para discriminar o seleccionar una iniciativa sobre otra. Es decir, el procedimiento actual, no es transparente sobre los lineamientos y reglas de decisión aplicados para filtrar y seleccionar propuestas de proyectos.

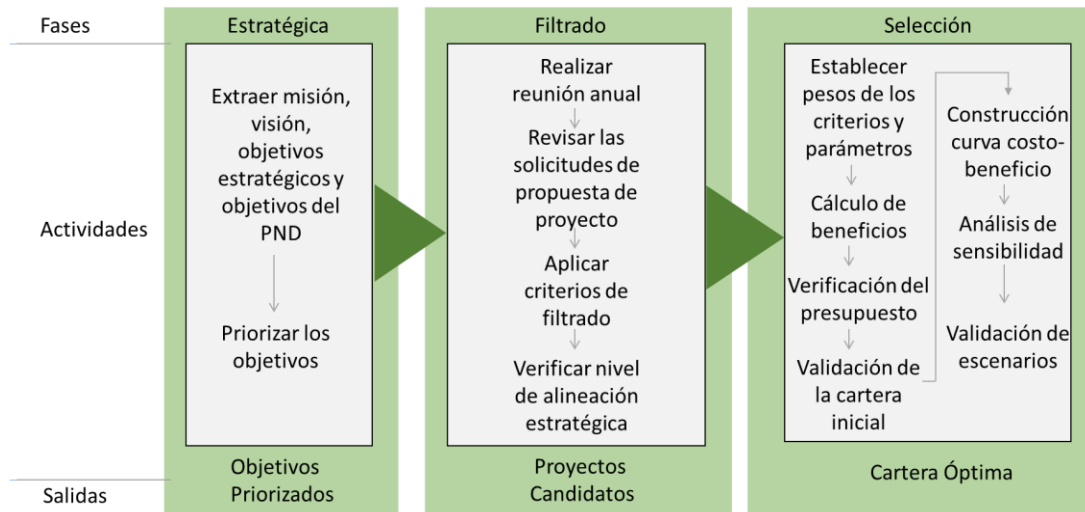
Capítulo 5 Solución propuesta

En el presente capítulo se desarrollan los pasos a seguir para la evaluación y selección de proyectos que nos dará como resultado una lista de proyectos candidatos para ser incorporados en el PAPYP 2019. Este plan de implementación incluye el procedimiento con los pasos a seguir para la implementación de esta metodología en la Dirección General de FONATEL de la SUTEL.

Metodología propuesta

Del Modelo de Bible & Bivins únicamente las fases que se tomarán en cuenta para el desarrollo de la metodología serán la Estratégica, Filtrado y Selección con el objetivo de obtener la cartera óptima priorizada según se muestra a continuación:

Figura: Modelo a utilizar para la selección y evaluación de proyectos de FONATEL



Fuente: Dirección General de FONATEL

Según lo expuesto, el modelo que se adecúa a las necesidades de FONATEL es el de Bible M y Bivins el cual contempla la priorización de los objetivos estratégicos, PND, el filtrado y selección de las propuestas de proyectos; además, se cuenta con un plan de implementación en el que se definen tanto roles y responsabilidades que se plasmarán a través de un procedimiento para su ejecución hasta obtener el Plan Anual de Programas y Proyectos aprobado.

Además, es importante mencionar los beneficios que conlleva la implementación de esta metodología como: evitar incorporar proyectos en el PAYP que no pueden ser ejecutados por no estar alineados a la política pública, establecer a través de un procedimiento cómo será la tramitación de las propuestas de proyectos que se presenten a la SUTEL, reducir la incertidumbre, aumentar la cantidad de proyectos del portafolio de FONATEL y contar con una rendición de cuentas transparente a nivel interno y entidades externas acerca de la tramitación de estas solicitudes.

Plan de implementación de la Metodología

Se propone que las propuestas de proyecto sean presentadas a más tardar el 15 de marzo de cada año, esa propuesta debe ser remitida a SUTEL, a través del Área de Gestión Documental o de del link establecido en el sitio web de SUTEL para tal fin (<http://www.sutel.go.cr/pagina/guia-para-presentar-iniciativas-fonatel>) y analizada por la Dirección General de FONATEL, con el objetivo de determinar su admisibilidad y posterior incorporación en el Plan Anual de Programas y Proyectos, mediante criterios de filtrado y selección.

Una vez que se aplique procedimiento de evaluación de iniciativas (filtrado y selección) y se determinen cuáles son los proyectos aprobados para ejecutar, estos proyectos inician **el ciclo de vida de proyectos de FONATEL** pasando por cada una de sus etapas: Inicio, Formulación, Ejecución, Seguimiento y Control y Cierre.

Figura: Flujo de presentación de una propuesta de proyecto a SUTEL



Fuente: Dirección General de FONATEL

Para cada una de las fases de la metodología propuesta se propone realizar lo siguiente:

Fase estratégica

Realizar una revisión anual de la priorización de los objetivos estratégicos, con el fin de verificar si las prioridades se mantienen o deben ser modificadas.

La existencia del FONATEL encuentra su justificación en el *“fallo del mercado”*, es decir, en la incapacidad del mercado para asignar los recursos de forma eficiente. Para atender estos fallos de mercado, la SUTEL, a través del FONATEL, define la visión, la misión y los programas, que dirigirán el rumbo de esta intervención, tomando como referencia los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad plasmados en el artículo 32 de la LGT y las metas y prioridades determinadas en la política pública.

Al respecto, debe aclararse que, si bien, la misión, la visión y los programas del FONATEL deben estar alineados con lo dispuesto en la política pública, no se deben equiparar a esta última, es decir, no se deben poner en un mismo nivel estratégico. La política pública define las metas y prioridades a nivel país y/o sector (sector económico, por ejemplo: sector telecomunicaciones), en función de la visión país que posea el Estado en un momento determinado, mientras que los programas del FONATEL buscan contribuir de forma puntual al alcance de esas metas y prioridades. La suma de los objetivos de los programas del FONATEL; constituyen la misión y la visión del FONATEL.

Considerando que anualmente se elabora el Plan Anual de Programas y Proyectos del FONATEL, para determinar el accionar de éste durante el ejercicio del siguiente año, se considera apropiado revisar, también, el alcance de los programas que conforman la cartera vigente y la misión y visión asociadas a éstos.

Cada año, es de esperar que los programas de la cartera del FONATEL experimenten cambios asociados al avance de los proyectos que lo conforman a lo largo de su ciclo de vida, pero, también, pueden presentarse variaciones asociadas con la incorporación de ajustes a estos programas o bien, debido a la presentación de iniciativas de proyectos (propuestas de proyecto). El proceso de evaluación concurrente de los programas y proyectos en ejecución puede determinar la necesidad de realizar ajustes en el alcance y/o diseño de éstos, lo cual podría tener repercusiones en la misión y visión definidas. Por otro lado, las iniciativas de proyecto pueden derivar no solo en ajustes de alcance de los programas vigentes, sino también, en la creación de nuevos programas, lo cual podría derivar a su vez en un ajuste de la misión y visión del FONATEL. Todo esto en el marco de las prioridades definidas en la política pública.

Con el objetivo de proporcionar una base metodológica para la revisión y ajuste de la visión, misión y alcance de los programas del FONATEL, se elaboró según el siguiente Cuadro la *“Guía para la revisión de la misión, visión y programas del acceso universal, servicio universal y solidaridad”*, la cual consta de 4 fases a saber:

- **Fase 1 Identificación del problema (s) y su posible solución(es):** Determinación del problema y sus posibles soluciones. Corresponde a un proceso de diagnóstico sobre el avance del país en términos de brecha digital, principal objetivo del FONATEL según la LGT (artículo 33). Esto, para identificar las necesidades de las poblaciones objetivo en términos del acceso y uso de las telecomunicaciones, así como el avance experimentado a través de las intervenciones realizadas hasta entonces. Se deben identificar los problemas con sus respectivas causas y consecuencias.

También, en esta fase se determinan las posibles soluciones a esos problemas, con sus respectivas causas y consecuencias. Esto, proporciona una idea de las acciones que deben ejecutarse para hacerle frente a los problemas identificados.
- **Fase 2 Definición de programas y proyectos:** Definición de programas y proyectos. En esta fase se deben analizar las soluciones identificadas en la fase anterior respecto a la cartera de programas y proyectos vigentes, con el objetivo de identificar nuevas acciones. Como resultado de esta fase debe obtenerse un listado de programas (la cartera vigente más los nuevos programas) con sus respectivos efectos e impactos.
- **Fase 3: Definición de la Misión y Visión.** Definición de la Misión y Visión. En esta fase deben contrastarse el listado de efectos e impactos con la misión y la visión actual del FONATEL, así como con las prioridades establecidas en el PNDD vigente. Como resultado, debe obtenerse la misión y la visión del FONATEL actualizadas. Considerando que la visión responde a un escenario de largo plazo, no es de esperar que esta varíe en el corto plazo (anualmente), sin embargo, se considera un sano ejercicio revisarla anualmente, ya que pueden haber años en los que si varíe de forma importante la cartera de programas del FONATEL, las prioridades de la política pública y/o las necesidades de las poblaciones objetivo de este fondo.

Cuadro: Guía para la revisión de la misión, visión y programas del acceso universal, servicio universal y solidaridad

Fase 1: Identificación del problema (s) y su posible solución(es)				
Aspecto	Problema		Solución	
Causas				
Problema/Objetivo				
Resultados/efectos				
Fase 2: Definición de programas y proyectos				
#	Nombre	Resultados/Efectos		Impactos
P1				
P2				
P3				
Fase 3: Definición de la Misión y Visión				
Proceso		Eje Estratégico		Prioridades PNDT
Resultados/efectos		Misión		
Impacto		Visión		

Fuente: Elaboración General de FONATEL

Criterios de filtrado

Esta fase comprende los siguientes pasos:

- Recepción del Formulario para la recepción de iniciativas para la formulación de proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad”, debidamente completo y dentro del plazo establecido para su presentación (ver Anexo 1); este documento de recepción de iniciativa es llamado también en esta metodología como propuesta de proyecto.
- Revisión del formulario, verificando que cumple con los criterios establecidos en la “Guía para el filtrado de iniciativas para la formulación de proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad”.
- Esta plantilla contiene criterios relativos al alineamiento de la iniciativa con la

LGT y el PNDT vigente y la definición de la población objetivo y los productos o servicios asociados, según lo establecido en esta ley. También, permite verificar si la propuesta de proyecto se encuentra incluido en algún programa o proyecto de la cartera vigente del FONATEL.

En total, esta guía considera 4 criterios, los cuales se subdividen a su vez en preguntas con los aspectos que deben ser analizados para atenderlas. Cada criterio cuenta con la instrucción a seguir respecto a la respuesta obtenida para cada pregunta. A partir de estos resultados, se admiten o se rechazan las propuestas de proyecto presentadas. (ver Anexo 4 Procedimiento)”.

A continuación para ejemplificar la evaluación de la plantilla, se extrajo los Criterios 1 y Criterio 2; dicha plantilla no tiene una puntuación: el usuario evaluador de las iniciativas de proyecto verifica si cumple o no cumple, en caso de no cumplir se rechaza la propuesta (para esto dentro del procedimiento se incluye el Oficio de prevención al solicitante para que complete la solicitud para continuar con la evaluación).

Por ejemplo:

Pregunta	Cumple		Observaciones
	Si	No	
Criterio 1: Formato y plazo			
1.1. ¿Presenta la propuesta de proyecto en el plazo establecido para este fin?	(X) Pasa a criterio 1.2	() Se rechaza	
1.2. ¿Entrega el formulario para la presentación de propuestas de proyectos para FONATEL debidamente completo?	(X) Pasa a criterio 2.1	() Se rechaza	
Criterio 2: Alineamiento normativo y legal			
2.1. ¿Está alineado con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642? (artículos 31 al 40 de la LGT)	(X)	()	
2.2. ¿Está alineado con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones vigente? (objetivos y metas)	(X)	()	
¿Cumple con al menos uno de los criterios?	(X) Pasa a criterio 3.1	() Se rechaza	

Criterios de selección

En este proceso se aplica la “*Guía para la selección de iniciativas para la formulación de proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad*”, la cual incluye dos fases; a saber:

- Fase 1: validación de criterios.** Se aplican dos criterios, que, a su vez, contienen consultas y aspectos a evaluar para su respuesta. El objetivo es realizar un análisis por el fondo, valorando el alcance de la propuesta, las obligaciones previamente establecidas a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones en el RollOut Plan, la viabilidad y sostenibilidad financiera individual y conjunta y un análisis costo-beneficio.
- Fase 2: descarte.** Partiendo del escenario de que el disponible de recursos es

insuficiente para asegurar la sostenibilidad de los programas y proyectos en ejecución juntamente con las iniciativas que cumplieron los criterios de las fases previas, la “fase descarte” permite ordenar las iniciativas de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis costo-beneficio e ir incluyéndolas en la cartera de proyectos del FONATEL, iniciando con la que obtuvo el puntaje más alto y hasta que la visión plurianual del presupuesto del FONATEL sea igual o inferior a cero (ver Anexo 4):

$\sum I (1...N) \Rightarrow VPLP \leq 0$, donde:

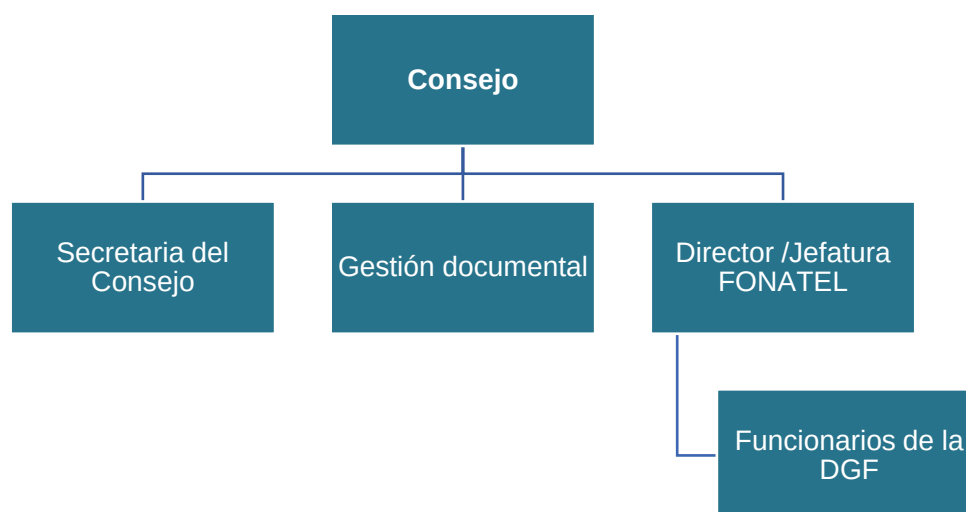
- I = Iniciativas
- VPLP = Visión Plurianual del Presupuesto. Esto es, la suma de los presupuestos necesarios para garantizar la operación y sostenibilidad de los programas y proyectos de la cartera del FONATEL por al menos 3 años de los siguientes períodos presupuestarios.

Al final de este proceso se obtiene la cartera de proyectos óptima (cartera vigente del FONATEL más las iniciativas seleccionadas), a partir de la cual se elaborará el PAPyP y se determinará la necesidad de realizar ajustes al PNDT vigente según se indica en el procedimiento de esta metodología, ver Anexo 4, del Procedimiento

Estructura de gestión de evaluación de iniciativas

La presente figura muestra la estructura de trabajo para la correcta ejecución de esta metodología.

Figura: Organigrama propuesto para la implementación de la metodología



Fuente: Dirección General de FONATEL

Gobierno de la gestión para la evaluación y selección de proyectos

En el siguiente cuadro se enumeran los roles de cada una de las personas que participarán desde la formulación, ejecución y evaluación de la cartera.

Cuadro: Rol y responsabilidades de los administradores de la cartera

Rol	Responsabilidad
Consejo SUTEL	1. Revisión estratégica de FONATEL 2. Aprobación de las plantillas de incorporación / ajuste de metas 3. Aprobación del PAPYP
Dirección General de FONATEL	1. Enlace entre los miembros del Consejo 2. Comunicación con el interesado en presentar la propuesta de proyecto 3. Elaborar plantillas de incorporación / ajuste de metas 4. Elaborar el Plan Anual de Proyectos y programas 5. Ejecutar los proyectos aprobados 6. Monitoreo y controlar los proyectos aprobados
Gestión Documental	1) Recepción de Documental
Secretaría del Consejo	1. Sesiones del Consejo 2. Redacción de Acuerdos del Consejo

Fuente: Dirección General de FONATEL

Procedimiento para la implementación de la metodología

En el anexo 4 de la metodología se muestra el *“Procedimiento para la gestión de las propuestas de proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad que se presenten ante SUTEL, la elaboración y aprobación del Plan Anual de Proyectos y Programas del FONATEL (PAPyP) y las propuestas de ajustes a la Agenda de Solidaridad Digital del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT)”*. Como su nombre lo indica, este procedimiento considera tres procesos de gran importancia dentro de la fase de iniciación y planificación del ciclo de vida de los proyectos desarrollados en el marco del FONATEL; a saber:

- ***Gestión de las propuestas de proyectos (iniciativas):*** se refiere a la presentación, filtrado y selección de las propuestas de proyectos de acceso universal, servicios universal y solidaridad, que personas físicas y/o jurídicas presenten ante SUTEL, para su incorporación en el PAPyP y su posterior ejecución.
- ***Elaboración y aprobación del PAPyP:*** Corresponde al proceso de elaboración del plan por parte del equipo técnico de la Dirección General del FONATEL, la aprobación por parte del Consejo de SUTEL y el aval del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en cuanto al alineamiento con el PNDT vigente.
- ***Gestión de las propuestas de alineación/ajustes al PNDT:*** se refiere a la incorporación o cambio de metas, objetivos u otros elementos de relativos a los programas y proyectos del FONATEL incorporados en la Agenda de Solidaridad Digital del PNDT

Cronograma de implementación de la cartera

Esta metodología propuesta se ejecutará con el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, por tanto, la visión, misión y objetivos estratégicos ya están definidos en dicho plan. El cronograma de implementación iniciará con la actualización de los objetivos estratégicos aplicables a la selección y priorización de los proyectos en la cartera.

Cuadro: Cronograma de implementación de la cartera

Nombre de la tarea	Enero – Marzo	Abril- Junio	Julio - Setiembre
Fase I: Estratégica			
Revisión estratégica de FONATEL	X		
Actualizar Plantilla del Anexo 1 (si fuese necesario) y revisión de plantillas de filtrado y selección	X		
Entregable: Objetivos y plantillas actualizada			
Fase II: de Filtrado			
Aplicar plantilla de Filtrado		X	
Entregable: Proyectos candidatos			
Fase III: Selección			
Priorización de proyectos		X	
Entregable: Cartera óptima			
Fase IV: Implementación			
Aplicar el procedimiento		X	X
Revisión de roles y responsabilidades	X		
Entregable: Plan Anual de Programas y Proyectos aprobado			X

Fuente: Dirección General de FONATEL

Capítulo 6 Conclusiones y recomendaciones

El resultado del desarrollo de esta metodología permitió a la DGF visualizar:

- Necesidades de mejora en la plantilla para presentación de iniciativas de FONATEL.
- Todas las iniciativas que ingresen a SUTEL debe aplicarse el Procedimiento establecido sin excepciones; esto permitirá garantizar la transparencia y en un alto porcentaje que el éxito de los proyectos que se ejecutan.
- Que el nuevo RAUSUS ajusta la gestión de iniciativas de proyectos desde un inicio y se mejora el alineamiento de la estrategia de FONATEL, el Plan Anual de Programas y Proyectos con las metas y prioridades del PNDD. Además,

FONATEL incrementa las posibilidades de que la cartera de proyectos se ejecute con oportunidad en beneficios de los habitantes, año a año.

- Se recomienda que el Procedimiento de remitir el Plan Anual de Programas y Proyectos junto con las Plantillas de ajuste y solicitudes de metas al MICITT (si se requiere); que ambas documentaciones se envíen al mismo tiempo; con el fin de garantizar el avance y la ejecución del portafolio de FONATEL.
- Se recomienda que se respete el plazo para la recepción de propuestas de proyectos.
- FONATEL deberá anualmente revisar que la prioridad de los objetivos estratégicos, y las plantillas propuestas en esta metodología requieren de actualización; esto debido a que son proyectos de servicio y acceso universal y puede que las necesidades tecnológicas o circunstancias requieran afinar dicha documentación.
- Esta propuesta permitirá a FONATEL establecer una comunicación directa con el interesado en desarrollar el proyecto con el objetivo de contar con retroalimentación del estado de su solicitud.

La investigación de la DGF, que deparó en la propuesta, contó además del conocimiento y capacidades técnicas y profesionales de la DGF con un conjunto de fuentes, a saber:

Capítulo 7 Referencias Bibliográficas

- Bible, M., & Bivins, S. (2011). *Mastering project portfolio management: A systems approach to achieving strategic objectives*. (Primera Edición). Fort Lauderdale, FL, USA. Recuperado de: http://books.google.co.cr/books?id=mdRpAgAAQBAJ&pg=PA19&num=13&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=true
- Project Management Institute. (2017). *The Standard for Portfolio Management*. Pennsylvania: Project Management Institute, Inc. Sexta Edición
- Ley N°8642, Ley General de las Telecomunicaciones
- Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad Alcance N° 47 de la Gaceta N° 42 del 28 de febrero de 2019
- Manual de selección y estructuración de proyectos de la Dirección de FONATEL, 2013
- Procedimiento para la Definición de Objetivos y Metas del PNDT con cargo a FONATEL y Definición del Plan Anual de Programas y Proyectos"
- Guía de presentación de iniciativas de FONATEL (persona física)
- Guía de presentación de iniciativas de FONATEL (persona jurídica)
- Guía de presentación de iniciativas de FONATEL (persona operador de Telecomunicaciones)

3. Estado de los convenios suscritos por la SUTEL para la coordinación y ejecución de los proyectos

En cumplimiento de las funciones establecidas en el RIOF sobre la coordinación con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias, los objetivos del Plan Estratégico para FONATEL y el llamado a los entes públicos de establecer mecanismos de coordinación interinstitucional, siendo la SUTEL el responsable de la administración del fondo, la DGF en el ejercicio de las competencias procuró en la medida de las posibilidades y lo permitido por la administración superior gestionar convenios, mismos que permitieron avanzar, superar barreras y ejecutar proyectos.

En la siguiente tabla se presentan los convenios a la fecha:

DETALLE DEL PLAZO DE CONVENIOS, CARTAS DE ENTENDIMIENTO, PROCEDIMIENTOS O MEMORANDOS SUSCRITOS POR LA SUTEL, RELACIONADOS CON FONATEL

Convenio	Objeto	Fecha de suscripción	Vigencia	Administradores
Carta de entendimiento suscrita entre el Ministerio de Educación Pública y la Superintendencia de Telecomunicaciones	1. Conectar con capacidad suficiente todos los centros educativos según su demanda efectiva (e-readiness), con una arquitectura adecuada e integrada. 2. Promover la demanda efectiva de manera global en el sector, entrenando docentes y adaptando las aulas con las herramientas TIC necesarias (Servidores CE, PC-aula, pantallas interactivas, etc.) 3. Estimular iniciativas de la adaptación curricular y administrativa a los procesos y herramientas digitales y el entrenamiento TIC de los docentes, así como el equipamiento de herramientas. Esto debe realizarse de manera acelerada y prioritaria para beneficio de las áreas rurales (Liceos Rurales, Telesecundaria,	• 02 de setiembre de 2010 • 27 de setiembre de 2018 (la prórroga)	• De cuatro años prorrogable por períodos iguales. En caso de necesidad de modificación y deseo de no prorrogar el mismo se debe comunicar con dos meses de anticipación al vencimiento del presente entendimiento. • Se prorrogó por un período igual de cinco años. contados a partir del 1 de noviembre de 2018; es decir, el plazo de vencimiento del convenio está previsto para el 1 de noviembre del 2023.	No indica

	Unidocentes y Direcciones 1).			
Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Educación Pública y la Superintendencia de Telecomunicaciones para el equipamiento de Centros Educativos Públicos en proyectos con cargo a FONATEL	Delimitar las obligaciones y potestades que tanto el MEP como SUTEL ostentarán en el marco del equipamiento de los centros educativos públicos con cargo a los fondos de FONATEL previsto en el Proyecto Cerrando Brechas en Educación, para la atención del Grupo Meta 1. Contempla, consecuentemente, las escuelas unidocentes, liceos rurales, centros educativos localizados en los 24 territorios indígenas reconocidos y centros educativos en condiciones de vulnerabilidad, que se ubican en las zonas definidas por FONATEL en sus proyectos de conectividad.	• 09 de setiembre de 2013 • 01 de noviembre de 2018 (la prórroga)	• De cinco años pudiendo prorrogarse a solicitud y por acuerdo de partes por un período igual, manifestación que deberá presentarse por escrito, dentro de los 30 días naturales anteriores a su vencimiento. • Se prorrogó por un período igual de cinco años.	No indica
Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones para el equipamiento de Centros Comunitarios Inteligentes en proyectos con cargo a FONATEL	Delimitar las obligaciones y potestades que tanto el MICITT como SUTEL ostentarán en el marco del equipamiento de los Centros Comunitarios Inteligentes previsto en el Proyecto CECI 2.0, para la atención de las poblaciones que se definan como beneficiarias en el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL. Programa de Comunidades No Conectadas o Subconectadas.	25 de marzo de 2014	• De 5 años contados a partir de la fecha en que sea suscrito por ambas partes, pudiendo prorrogarse a solicitud y por acuerdo de partes por un período igual, manifestación que deberá presentarse por escrito, dentro de los 30 días naturales anteriores a su vencimiento. • Se está coordinando entre las partes la suscripción de un nuevo convenio.	No indica
Carta de entendimiento entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y las Municipalidades de	Promover que los habitantes de las comunidades e instituciones beneficiarias objeto del Proyecto,	28 de octubre de 2014	De 5 años	No indica

los Cantones de Pérez Zeledón, Buenos Aires, Corredores, Coto Brus y Osa	ubicadas en los Cantones de Pérez Zeledón, Buenos Aires, Corredores, Coto Brus y Osa, obtengan el mayor beneficio posible, producto del acceso a los servicios de telefonía fija e Internet de banda ancha, derivado del desarrollo del proyecto financiado con recursos de FONATEL.			
Convenio de cooperación entre el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Telecomunicaciones para el equipamiento de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral en Proyectos con cargo a FONATEL	Delimitar las obligaciones y potestades que tanto el Ministerio como la SUTEL ostentarán en el marco de equipamiento de los Centros CEN y CINAI previsto en el Proyecto Venciendo Brechas de CEN-CINAI, para la atención de las poblaciones que se definan como beneficiarias; contribuyendo a mejorar el impacto del proceso de enseñanza y aprendizaje, de los niños y niñas de los establecimientos CEN, CENCE y CINAI mediante el acceso equitativo a las tecnologías digitales y conectividad de banda ancha.	14 de noviembre de 2014	• De cinco años contados a partir de la fecha en que sea suscrito por ambas partes, pudiendo prorrogarse a solicitud y por acuerdo de partes por un período igual, manifestación que deberá presentarse por escrito, dentro de los 30 días naturales anteriores a su vencimiento. • Mediante el oficio 08965-SUTEL-DGF-2019 del 02 de octubre de 2019 se solicitó al Ministerio de Salud su anuencia para prorrogar el convenio. • Mediante el oficio DM-7990-2019 del 28 de octubre de 2019, el Ministro de Salud otorgó su anuencia para prorrogar el convenio.	No indica
Convenio de Cooperación entre la Universidad de Costa Rica y la	La unión de sinergias, recursos y conocimientos de carácter técnico, socio — ambiental, científico y	12 de diciembre de 2014	• De cinco años, contados a partir de su firma, previa aprobación de las	

Superintendencia de Telecomunicaciones	tecnológico entre otros, que propicien a futuro la suscripción de acuerdos entre las partes, para el desarrollo conjunto de diversos proyectos, investigativos, de promoción, de desarrollo tecnológico, de infraestructura, de capacitación, de intercambio de información o de documentación, de recursos, de conocimientos en distintas ramas propias del ámbito de cada una de sus competencias, que benefician tanto a las partes como los pobladores de la zona en general.		direcciones jurídicas de ambas partes. Las gestiones para las prórrogas de convenios deberán realizarse seis meses antes de su finalización e incluirán la evaluación integral del cumplimiento de los objetivos y el beneficio institucional y nacional. Lo anterior, sin perjuicio de que cualquiera de las partes decidan darlo por terminado en cualquier otro momento, previa notificación a la otra con al menos sesenta días (60) hábiles de antelación. Los acuerdos específicos que estén vigentes al momento de fenecer este convenio marco, mantendrán la vigencia acordada para cada uno de ellos. • Mediante oficio R-6678-2018 del 4 de octubre de 2019, la UCR expresó su anuencia a prorrogar al convenio por un plazo de 5 años. • Mediante la Adenda N° 1 suscrita el 6 de noviembre de 2019, se prorrogó la vigencia del	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL • Sr. Marcelo Jenkins por parte de la UCR

			convenio por un plazo de cinco años, a partir del 13 de diciembre de 2019 y se modificó la Cláusula Décima para que se lea de la siguiente forma: "El Convenio marco tendrá una vigencia de cinco años, contados a partir de su firma, previa aprobación de las direcciones jurídicas de ambas partes. Las gestiones para las prórrogas de convenios deberán realizarse tres meses antes de su finalización e incluirán la evaluación integral del cumplimiento de los objetivos y el beneficio institucional y nacional. Lo anterior, sin perjuicio de que cualquiera de las partes decidan darlo por terminado en cualquier otro momento, previa notificación a la otra con al menos sesenta días (60) días hábiles de antelación. Los acuerdos específicos que estén vigentes al momento de fenecer este convenio marco, mantendrán la vigencia acordada para cada uno de ellos."	
Convenio de Cooperación entre el	Establecer la coordinación de acciones entre el IMAS y	30 de enero de 2015	Rige hasta el 7 de mayo de 2018.	

Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el acceso e intercambio de información a fin de que las familias y comunidades en condición de pobreza y pobreza extrema puedan acceder a las telecomunicaciones como mecanismo para reducir la pobreza	la SUTEL como un mecanismo para facilitar el acceso de las poblaciones en condición de pobreza y pobreza extrema a las telecomunicaciones, en el marco de la Estrategia Nacional para la Reducción de la Pobreza y la Pobreza Extrema y en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Lo anterior, por medio del acceso por parte de la SUTEL a las bases de datos del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), al Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO) del IMAS y el acceso a cualquier otra fuente de información, herramienta o recurso que sirva para el cumplimiento de los fines del presente convenio, así como del acceso del IMAS a información que tenga la SUTEL que pueda servir para el desarrollo de esta estrategia.			• Por parte de la SUTEL el Director General de FONATEL • Por parte del IMAS la Coordinadora del proceso de Sistemas de Información Social
Procedimiento para la definición de objetivos y metas del PNDT con cargo a FONATEL y definición del Plan de Programas y Proyectos suscrito entre el MICITT y la SUTEL	El procedimiento define los pasos que debe llevar a cabo la Rectoría de Telecomunicaciones para la definición de las metas y objetivos a ser incluidos en el PNDT, en la agenda digital y en la agenda de solidaridad, como instrumentos de política pública que permitirán cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad con cargo a FONATEL. Asimismo, establece los pasos que debe llevar a cabo la Sutel para la definición detallada de los programas y proyectos a ser incluidos en el Plan Anual de Programas y Proyectos y que serán	14 de abril de 2016	No cuenta con plazo de vigencia	No indica

	financiados con recursos de FONATEL. Lo anterior de conformidad con el artículo 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660 y el artículo 33 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, respectivamente.			
Memorando de Entendimiento YouthSpark para la donación de Plataforma para el Programa Hogares Conectados entre Microsoft de Centroamérica S.A. y la Superintendencia de Telecomunicaciones	Crear un marco no-exclusivo de cooperación entre la SUTEL y Microsoft que sienta los parámetros básicos para facilitar y colaborar en la promoción, evaluación, implementación y aprovechamiento de los programas, entrenamientos, recursos y herramientas tecnológicas que forman parte de la iniciativa de YouthSpark. Ello, sin perjuicio de la necesidad del desarrollo y suscripción de los instrumentos jurídicos individuales (los "Convenios Específicos") que resulten necesarios en cada caso para el cumplimiento de los objetivos de acuerdo con la legislación vigente, así como con las políticas y condiciones comerciales de Microsoft.	06 de junio de 2016	Empieza a regir a partir de la fecha de su firma y tendrá una vigencia de 3 años (el "Plazo de Vigencia") contados a partir de la firma del documento, a menos que sea anticipadamente terminado de conformidad con los términos del Memorando. Por su naturaleza no vinculante, cualquiera de las partes podrá terminar el Memorando por cualquier causa, sin asumir responsabilidad alguna, con previa notificación a la otra por escrito de al menos 60 días hábiles. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, las partes de común acuerdo y por escrito podrán renovar el Memorando por el plazo adicional que sea definido por las Partes.	No indica
Carta de entendimiento entre la Caja Costarricense del Seguro Social y la	Delimitar las obligaciones y potestades que tanto la CCSS como la SUTEL ostentarán en el marco del	23 de junio de 2016	De cinco años contados a partir de la fecha en que sea	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL

Superintendencia de Telecomunicaciones para la dotación de equipamiento con dispositivos de acceso a internet para los EBAIS y SIES-Urgencias ubicados en diferentes Centros de Salud de distintas zonas del país, con cargo a FONATEL	equipamiento de los EBAIS y Servicios de Urgencias administrados por la CCSS		suscrita por ambas partes.	• Sr. Sergio Porras por parte de la CCSS
Convenio de Cooperación entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER), para la ejecución del Programa 4 de FONATEL denominado "Espacios Públicos Conectados"	Brindar a los usuarios del servicio de transporte ferroviario que administra el INCOFER, acceso a servicios de banda ancha de alta velocidad mediante conectividad gratuita vía WiFi, como parte del desarrollo y operación del Programa 4: Espacios Públicos Conectados con cargo a FONATEL.	23 de octubre de 2017	De cinco años contados a partir de su firma y este plazo podrá ser prorrogado cuando las partes así lo acordaran expresamente por otro período igual, con al menos tres meses de antelación al vencimiento del plazo original.	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL • Sr. Jaime Mas Romero por parte del INCOFER
Convenio de Colaboración entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Ministerio de Cultura y Juventud para la ejecución del Programa 4 de FONATEL denominado "Espacios Públicos Conectados" que beneficiará al Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI), con una red de banda ancha	El objeto del convenio es brindar a los usuarios de las bibliotecas administradas por SINABI, del MINISTERIO, acceso gratuito a servicios de banda ancha de alta velocidad mediante conectividad gratuita vía WiFi, como parte del desarrollo y operación del Programa 4: Espacios Públicos Conectados financiado con recursos de FONATEL.	23 de octubre de 2017	De siete años contados a partir de su firma, plazo que podrá ser prorrogado cuando las partes así lo acordaran expresamente por otro período igual, con al menos tres meses de antelación al vencimiento del plazo original.	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL • Sr. Quien ostenta el cargo de Director General del SINABI
Procedimiento para la definición de objetivos y metas del PNDT con cargo a FONATEL y definición del Plan Anual de Programas y Proyectos suscrito entre el MICITT y la SUTEL	El objeto del procedimiento es el de definir los pasos a cargo de cada una de las partes y sus puntos de interrelación en la definición de las metas y objetivos a ser incluidos en el PNDT, en la Agenda Digital y en la Agenda de Solidaridad Digital, como instrumentos de política pública que permitirán cumplir con los objetivos de acceso	27 de agosto de 2018	No se indicó plazo	No indica

	universal, servicio universal y solidaridad con cargo a FONATEL. Asimismo, establece los pasos que debe llevar a cabo la SUTEL para la definición detallada de los programas y proyectos a ser incluidos en el Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) y que serán financiados con recursos de FONATEL, con el fin de alinear los esfuerzos con la política pública. Lo anterior de conformidad con el artículo 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660 y el artículo 33 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, respectivamente.			
Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el acceso e intercambio de información con el fin de implementar los programas y proyectos de la agenda de solidaridad digital incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones	El objeto del Convenio es delimitar el ámbito de coordinación de acciones entre el MICITT, el IMAS y la SUTEL para el cumplimiento de las metas de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad incluidas en el PNDDT vigente, específicamente aquellas metas asociadas al Programa Hogares Conectados. Lo anterior, a través del suministro por parte del IMAS y el acceso por parte de la SUTEL, a la información de una base de datos de las personas potenciales beneficiarias del Programa Hogares Conectados que se deriva de los sistemas de información de la población atendida por el IMAS. El MICITT, como rector del Sector	31 de agosto de 2018	De cinco años contados a partir de la firma del convenio. Este plazo se prorrogará en forma automática por un periodo igual, salvo manifestación expresa y por escrito de alguna de las partes suscribientes previo al vencimiento.	• El Director General de FONATEL por parte de la SUTEL • El Director de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones por parte del MICITT • El Subgerente de Desarrollo Social por parte del IMAS

	Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias emitirá el PNDT, propiciará la articulación interinstitucional entre las partes y brindará el seguimiento respectivo para el cumplimiento de las metas incluidas en dicho instrumento, de acuerdo con las responsabilidades asignadas en el mismo.			
Acuerdo general de cooperación técnica entre el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para contribuir con la reducción de la brecha digital en Costa Rica	Establecer los términos y condiciones bajo las cuales, el IICA y SUTEL colaborarán para la reducción de la brecha digital en Costa Rica. De manera específica: a) Concertando acciones afirmativas que permitan enfocar la disminución de la brecha digital, especialmente dirigidas a las mujeres en espacios rurales. b) Colaborar en la conceptualización y desarrollo de iniciativas pilotos para disminuir la brecha digital enfocados en el desarrollo de soluciones tecnológicas para los espacios rurales. Dar marco y fundamento legal a futuros Convenios de Cooperación Específicos y/o Cartas de entendimiento, sean procedentes de intereses comunes, o de proposición de colaboración de una u otra de las Partes.	16 de octubre de 2018	De 4 años contados a partir de la fecha de su firma. Podrá renovarse, previo análisis conjunto de las Partes de los resultados alcanzados en el período que finaliza, con tres meses de antelación al plazo de vencimiento, siendo el resultado de ese análisis determinante para su renovación. Toda renovación debe hacerse mediante una Adenda, la cual formará parte integral del Acuerdo principal; además, en los considerandos deberán identificarse los resultados producto del análisis realizado para la renovación.	No indica

Convenio de Colaboración entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Sistema Nacional de Áreas de Conservación para la ejecución del Programa 4 de FONATEL denominado “Espacios Públicos Conectados” que beneficiará a las Áreas Silvestres Protegidas priorizadas con una red de banda ancha	El objeto del convenio es brindar en las Áreas Silvestres Protegidas priorizadas por el SINAC, acceso gratuito a servicios de banda ancha de alta velocidad mediante conectividad gratuita vía “WiFi”, como parte del desarrollo y operación del Programa 4.	29 de enero de 2019	De siete años contados a partir de su firma y este plazo podrá ser prorrogado cuando las partes así lo acordaran expresamente por escrito por otro período igual, previa evaluación con al menos tres meses de antelación al vencimiento del plazo original.	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL • El Director Ejecutivo del SINAC
Convenio de Cooperación entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER), para la ejecución del Programa 4 de FONATEL denominado “Espacios Públicos Conectados”	El objeto del convenio es brindar a los usuarios de los espacios públicos que administra el ICODER, acceso a servicios de banda ancha de alta velocidad mediante conectividad gratuita vía WiFi, como parte del desarrollo y operación del Programa 4: Espacios Públicos Conectados con cargo a FONATEL.	30 de enero de 2019	De siete años contados a partir de su firma y este plazo podrá ser prorrogado cuando las partes así lo acordaran expresamente por otro período igual, con al menos tres meses de antelación al vencimiento del plazo original.	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL • Sr. Juan Gabriel Arce por parte del ICODER
Convenio de Cooperación entre la Caja Costarricense del Seguro Social y la Superintendencia de Telecomunicaciones para la dotación de servicios de comunicación para los Puestos de Visita Periódica ubicados en diferentes centros de salud de distintas zonas del país, con cargo a FONATEL	El Convenio tiene como objeto dotar de los servicios de telecomunicaciones a los Puestos de Visita Periódica administrados por la CCSS en aquellos lugares que sea factible, en el marco del Programa 1: Comunidades Conectadas financiado con recursos de FONATEL, mediante el cual se brinda acceso a servicios de telecomunicaciones en comunidades no conectadas o subconectadas del país, y a la provisión de estos servicios a los Centros de Prestación de Servicios Públicos.	19 de diciembre de 2019	El Convenio tiene una vigencia de 5 años contados a partir de la fecha de su suscripción, el plazo podrá ser prorrogado cuando las partes así lo acordaran expresamente por escrito por otro período igual, previa evaluación con al menos tres meses de antelación al vencimiento del plazo original.	• Sr. Humberto Pineda por parte de la SUTEL • Sr. Sergio Porras por parte de la CCSS

Fuente: Dirección General de FONATEL

Recomendaciones:

Se recomienda a partir de febrero de 2020 una revisión del estado de cada uno de los convenios y demás documentos indicados en la tabla y definir su continuidad a partir de los resultados y alcances, así como el administrador de cada uno.

4. Estado de los Recursos de Amparo

Durante la gestión del fondo se gestionaron los recursos de amparo que se indican en la siguiente tabla siguiente.

Esta gestión implicó el análisis del caso, respuestas a la sala, coordinación con la Unidad Jurídica de la SUTEL, presentación de los casos al Consejo de la SUTEL para la toma de decisiones, inclusión en los informes, conversación con los recurrentes, visitas de verificación en el caso de cumplimiento, comunicación y coordinación con los operadores involucrados, principalmente el ICE, entre otras tareas y acciones.

Resumen de Recursos de Amparo relacionados con FONATEL

Partes	Asunto	Detalles del caso	No. Expediente y No. voto	Región	Resolución (N° de voto)	Observaciones
Jorge Gómez Villalobos contra el ICE y SUTEL	Los vecinos de la comunidad de Cultivez, Distrito de Pacuarito de Limón, plantearon solicitud de telefonía fija (residencial) ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). No obstante, tienen diez años de estar esperando y a la fecha de presentación del recurso, no se les ha dado respuesta.	“...con independencia de las razones técnicas que aducen para calificar el proyecto como no rentable, lo cierto es que la entidad accionada tiene pleno conocimiento de que, por un lado, los pobladores de la comunidad afectada carecen de telefonía fija y, por otro, existe una vía clara para encontrar una solución al problema, toda vez que puede presentar la iniciativa del proyecto ante FONATEL para que desarrolle la red telefónica en la localidad de Cultivez. Al respecto la accionada ha omitido plantear de oficio trámite alguno para ser incluido en el Plan Anual de Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, omisión que lesiona el derecho constitucional a las telecomunicaciones de los afectados”. (...)	11-012362-0007-CO	Atlántica	Resolución 2011017704 del 23/12/2011 Se declara con lugar el recurso. Se ordena a Claudio Bermúdez Aquart e Illiana María Rodríguez Quirós, por su orden Gerente de Telecomunicaciones y Apoderada General Judicial, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en sus lugares ejerzan esos cargos, disponer lo que corresponda para que dentro del plazo de dos meses, contado a partir de la notificación de esta resolución,	• Se recibe la solicitud y se incorpora al registro de comunidades. • Se hizo el levantamiento de información del estado de la infraestructura de telecomunicaciones en la zona según las bases de datos disponibles. • Se realizó visita a la comunidad, se recopiló información sobre la infraestructura de telecomunicaciones existente. • Se atendió a esta comunidad mediante el proyecto en los distritos de Pacuarito y Siquirres el cual se adjudicó a la

					dicho ente planteé un proyecto con cargo al FONATEL a efectos de que se valore la instalación de telefonía fija en beneficio de los vecinos de la comunidad de Cultivez, Distrito Pacuarito, Limón. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese esta resolución a Claudio Bermúdez Aquart e Illiana María Rodríguez	empresa Telefónica S.A.

					Quirós, por su orden Gerente de Telecomunicaciones y Apoderada General Judicial, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en sus lugares ejerzan esos cargos, en forma personal.	
María Oliva Calvo Solano contra Superintendente de Telecomunicaciones (SUTEL), Director General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones y Presidente Ejecutivo del ICE	Desde el 2006 se solicitó un servicio telefónico para las comunidades de Aguas Frías, La Lidia y La Curia, distrito de Roxana del Cantón de Pococí, Provincia de Limón, sin que a la fecha del recurso se haya resuelto la solicitud. Estas comunidades están en el estado de “Admitidos” (Acuerdo del Consejo de SUTEL número 023-011-2011)	“...el Consejo Constitucional de la República Francesa, en la sentencia No. 2009-580 DC de 10 de junio de 2009, reputó como un derecho básico el acceso a Internet, al desprenderlo, directamente, del artículo 11 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789” “Si bien la Sala tiene claro que en anteriores ocasiones la jurisprudencia constitucional ha indicado que no resulta ilegítimo un retraso en la instalación de un servicio público cuando existen de por medio razones técnicas que imposibiliten dicha instalación (...) este	12-005933-0007-CO	Atlántica	Resolución 2012007617 del 08/06/2012 Se declara parcialmente con lugar el recurso, solo por la falta de instalación del servicio de telefonía fija. Se ordena a George Miley Rojas, Presidente a.i. de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), o a quien en su lugar ejerza ese cargo,	• Estas comunidades están en el estado de “Admitidos” según el Acuerdo del Consejo de SUTEL número 023-011-2011. • Este usuario y su comunidad fueron atendidos mediante un proyecto adjudicado al ICE para la atención de las comunidades La Curia, La Lidia y Aguas Frías; en el año 2013.

		Tribunal constata que también ha existido un retraso injustificado por parte de la SUTEL y FONATEL, pues a pesar de que se dice bajo juramento que las comunidades de La Lidia y La Curia de Roxana de Pococí son sitios no rentables para el desarrollo de infraestructura por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, por lo que las obras se deben canalizar por medio del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), la SUTEL reconoce que ni siquiera, a la fecha, existe nombrado un Director en FONATEL.”			que dentro del plazo de 8 meses contado a partir de la notificación de esta sentencia, en coordinación con FONATEL, deberá garantizar que los vecinos de las comunidades La Lidia y La Curia de Roxana de Pococí, así como la zona que falta en la comunidad de Aguas Frías de Pococí, tengan acceso al servicio público de telefonía fija gestionado desde el 2006. Lo anterior bajo apercibimiento de las consecuencias penales que se desprenden por la desobediencia a las órdenes dictadas por	

					esta Jurisdicción, artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucion I. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de los daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución a George Miley Rojas, Presidente a.i. de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), o a quien en su lugar ejerza ese cargo, de	

					forma personal.	
Abelino Taleno y otros. Vecinos de Barra del Pacuare	Solicitan servicio eléctrico e internet	Solicitan instalación de servicios de electricidad e internet en la zona.	13-1831-0007-CO	Atlántica	Resolución 2014007541 del 30/05/2014 Se declara sin lugar el recurso. Tome nota la Superintendencia de Telecomunicaciones de lo expuesto en el último considerando de esta sentencia. El Magistrado Rueda Leal salva el voto y declara parcialmente con lugar el recurso únicamente contra el Instituto Costarricense de Electricidad. El Magistrado Jinesta Lobo pone nota.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 1679-SUTEL-CS-2013. • La Comunidad en mención está ubicada en la Región Atlántica y actualmente se encuentra incluida dentro del Concurso No. 007-2015: Contratación para proveer acceso a los servicios de voz y el acceso, desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos El Cairo, Florida, Pacuarito y Siquirres del cantón de Siquirres, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde

						una ubicación fija, a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 011-2016, que se encuentra en ejecución.
Danilo Enrique Chaverri Barrantes. Vecinos de Territorio Indígena Cabecar, Talamanca, Limón.	Acceso a las telecomunicaciones	Los vecinos requieren servicios de telecomunicaciones.	14-014950-0007-CO	Atlántica	Resolución 2014-018102 del 31/10/2014 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 6704-SUTEL-CS-2014 del 02/10/2014. • Se plantea incorporar a esta comunidad en el proyecto que atenderá a comunidades

						indígenas en el marco de los proyectos de la Zona Atlántica para el primer semestre del año 2016.
Clancy de Los Ángeles Moraga Parajeles, Damaris Aurora Villalobos Martínez, Estela Chavarría, Felipe Villalobos Alemán, Irene Camacho Potoy, Jairo Alarcón Lazo, Jorge Luis Dilbert Alvarado, Katherine Andrea Rodríguez Álvarez, Katherine Melissa Forbes Abrahams, Keylin Stephannie Aguilar Espinoza, Marieta Jiménez Ortega, Paula Mendoza Martínez, Pedro Pablo Álvarez Torres, Wilbert Emilio	Solicitan el suministro de servicios de telecomunicaciones de líneas fijas, celulares e Internet en la comunidad del Carbón #1 de Cahuita, Talamanca, Limón.	Alegan que las autoridades recurridas, por rentabilidad comercial les discriminan, pues no les suministran telecomunicaciones, líneas fijas, celulares e Internet. Aunque es una comunidad pequeña, cuentan con centro educativo y no obstante que se ha requerido en varias oportunidades tener acceso a la red de telecomunicaciones e Internet, no se les ha aprobado, alegando aspectos de rentabilidad comercial, dejando de lado la obligación de suministrar el servicio público citado.	15-010873-0007-CO	Atlántica	Resolución 2015014541 del 22/09/2015 Se declara parcialmente con lugar el recurso, únicamente, en lo que respecta al servicio de telefonía fija que se echa de menos. En consecuencia, se le ordena a Carlos Manuel Obregón Quesada, en su condición de Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe ese cargo, que tome las medidas de su competencia a efecto que	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 0258-SUTEL-CS-2015. • Las Comunidades en mención pertenecen al distrito de Cahuita del cantón de Talamanca, que están ubicadas en la Región Atlántica que actualmente se encuentran incluidas dentro del Concurso No. 008-2015: Contratación para proveer acceso a los servicios de voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las

Martínez Molina y Yamileth de los Ángeles Matarrita Chavarría				en el plazo de seis meses contado a partir de la notificación de la presente resolución se le brinde a la comunidad de Carbón, el servicio de telefonía fija tradicional. En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese la presente resolución, en forma personal, a Carlos Manuel Obregón Quesada, en	comunidades de los distritos Cahuita y Sixaola del cantón de Talamanca, provincia de Limón y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

					su condición de Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo, en forma personal.	
Ana Marlene de la Trinidad Guevara Solano en contra del Gerente de Telecomunicaciones, el Coordinador General y el Coordinador de la Oficina de Gestión Oferta y Mercado del ICE y la SUTEL	Solicita la instalación se telefonía básica tradicional fija y de Internet	Expresa que mediante oficio N° 9325-0091-2015 del 30 de noviembre de 2015, la Oficina de Gestión Oferta y Mercado, Sector de Telecomunicaciones, de la Agencia de Guácimo del ICE, le informó la denegatoria de la solicitud de servicio básico de telefonía fija y de Internet. Lo anterior, al argumentar que no contaban con la infraestructura necesaria para brindar los servicios. Agrega que el Internet es indispensable para realizar los trabajos escolares de sus hijos y los estudios de su cónyuge, dado que, muchos de los trabajos deben realizarlos en línea, así como llevar cursos virtuales. También, se ve afectado el desempeño en sus trabajos y limita el acceso a diferentes	17-001072-0007-CO	Atlántica	Resolución 2017002853 del 24/02/2017 Se declara con lugar el recurso, únicamente contra el Instituto Costarricense de Electricidad. En consecuencia, se ordena a Jaime Palermo Quesada, en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del ICE, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que gire las órdenes necesarias	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 01008-SUTEL-CS-2017 del 03/02/2017.

		herramientas, por ejemplo, solicitar citas médicas ante la Caja Costarricense del Seguro Social. Refiere que tal situación se agrava al no existir cerca de su lugar de residencia lugares de fácil acceso para el Internet y el servicio móvil casi no cuenta con cobertura en la zona. Explica que es obligación del Instituto recurrido tomar las previsiones del caso para garantizar la prestación del servicio, máxime al encontrarnos en la era digital y ante los avances tecnológicos actuales. Sostiene que es discriminatorio y contrario a los principios de universalidad y solidaridad la negativa de la prestación del servicio de telefonía fija e Internet por parte del Instituto recurrido. Considera que los hechos expuestos violentan sus derechos fundamentales.			para que en el plazo de 18 MESES contado a partir de la notificación de este fallo, se brinde el servicio de telefonía fija a la comunidad La Perla de Guácimo. Lo anterior se dicta con la advertencia de que según lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciere cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al	

					Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución a Jaime Palermo Quesada, en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del ICE, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal.	
Marco Vinicio Levy Virgo en contra del ICE y la SUTEL	Solicita la instalación de los servicios de telefonía fija e internet en las comunidades de	Alega que el 30 de noviembre de 2015, junto con varios vecinos de las comunidades de María Luisa y Aguas	17-018647-0007-CO	Atlántica	Resolución 2018002907 del 23/02/2018	Se responde la audiencia concedida por la Sala

	María Luisa y Aguas Zarcas de Limón	Zarcas en Limón, se organizaron para solicitar, formalmente, el servicio de telefonía fija de voz e internet para dichos poblados. Aduce que por oficio No. 9010-451-2016 del 16 de agosto de 2016, la Directora de la División de Innovación y Estrategia de Negocio del ICE le aseguró que las comunidades estaban incluidas dentro de la contratación No. 004-2015, del Cantón de Limón, patrocinado por el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, licitación adjudicada al ICE. Asimismo, que iba a implementarse en abril de 2017. No obstante, acusa que a la fecha de interposición del recurso de amparo, el ICE o ha procedido a instalar los servicios solicitados. Considera vulnerados sus derechos fundamentales y solicita que se declare con lugar el recurso de amparo. Por su parte, mediante informe emitido por el ICE se indica que fue adjudicatario de la contratación N° 004-2015, para proveer acceso a los			Se declara sin lugar el recurso.	mediante oficio 00276-SUTEL-CS-2018.

		Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Matama y Valle La Estrella del cantón de Limón, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e Internet a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. Asimismo, que de acuerdo con el Contrato N° 012-2016, el 17 de noviembre del 2017, mediante el oficio N° 9010-780-2017, el ICE hace la entrega total de la infraestructura al Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas SUTEL/BNCR. Indica que actualmente, el ICE se encuentra a la espera de la aceptación de la infraestructura (contrato N° 012-2016) por parte del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (SUTEL-BNCR), para proceder con la comercialización de los servicios en esa zona, que es en la cual se encuentra la comunidad				

		mencionada por el recurrente.				
Carlos Alberto Cano Piedra en contra del ICE y la SUTEL	Solicitud de internet en la comunidad de La Siberia, Valle La Estrella de Limón	Alega que vive junto con su familia en la comunidad de La Siberia, en Valle La Estrella de Limón. Indica que su familia se compone de 5 miembros, entre los que se encuentra su hijo, que está en edad escolar y una nuera, que es estudiante universitaria. Además, tiene una pequeña empresa que funciona en la misma casa. Alega que desde hace 15 años cuenta con un servicio de Internet del Instituto Costarricense de Electricidad, que tiene una velocidad máxima de 512 kbps. reclama que, a pesar de las gestiones que ha realizado para contar con u servicio de mayor calidad para su casa y empresa, los personeros de la Sucursal de Limón le indican que, para la zona de La Siberia, existe únicamente la infraestructura básica para brindar Internet de 512 kbps, sin plantear alguna otra opción o solución. Señala que consultó en la página de la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre el Internet móvil, pero en los mapas de cobertura de las tres empresas de telecomunicaciones actuales, su zona	18-011625-0007-CO	Atlántica	Resolución 2018014679 del 07/09/2018 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 06565-SUTEL-UJ-2018.

		aparece con calidad roja 0-512 kbps, tanto para llamadas telefónicas como para Internet móvil 2G, 3G, y 4G; motivo por el cual, tampoco puede optar a esta opción. Estima lesionados sus derechos fundamentales y los de su familia, pues el servicio de Internet, tal y como funciona en la actualidad, le impide darse a conocer a través de plataformas como Facebook e ingresar a las páginas gubernamentales para tributar, pagar planillas, seguros, factura electrónica, etc., situación que lo obliga a viajar a Cahuita, donde hay mejor servicio. Por otra parte, su hijo y su nuera también se ven afectados, toda vez que, para hacer tareas o trabajos, deben desplazarse a otros lugares lejos de su comunidad para poder realizarlos. Sostiene que la comunidad de La Siberia de Valle La Estrella, es de aproximadamente 150 personas, por lo que, en su criterio, el avance de la tecnología y las telecomunicaciones obligan a una respuesta eficiente de las autoridades. Destaca que en ese lugar existe un centro educativo, Escuela La Siberia, donde estudian 45 niños,				

		entre estos su hijo, quienes también se encuentran en desventaja respecto estudiantes de otras comunidades que sí cuentan con este recurso indispensable en el siglo XXI. Solicita que se declare con lugar el recurso, con las consecuencias que esto implique.				
Andrés Joaquín Arce Víquez en contra del ICE y de la SUTEL	Solicita el acceso a internet en la comunidad de Guápiles, Pococí, Limón	Alega que desde el mes de junio de 2016 habita una casa de habitación junto con su familia, conformada por su esposa y dos hijas, actualmente mayores de edad, en la finca inscrita bajo matrícula de folio real No. 7-126418-000, a nombre de su hija Andrea Arce Munguía. Menciona que desde que se pasaron a vivir a dicha vivienda ha solicitado en reiteradas ocasiones al Instituto Costarricense de Electricidad el suministro del servicio de Internet en su casa de habitación. Señala que el 11 de junio de 2019 presentó una solicitud formal y por escrito ante el ICE. Añade que por medio del oficio No. 9348-0113-2019 del 4 de julio de 2019 suscrito por José Gómez Monge de Gestión Preventa -RCH Sector de Telecomunicaciones del ICE, se le informó a Andrea Arce	19-014134-0007-CO	Atlántica	Resolución 2019016369 del 30/08/2019 Se declara sin lugar el recurso. El Magistrado Rueda Leal salva el voto y ordena continuar la tramitación del amparo con el fin de prevenir al amparado que demuestre sus gestiones ante otras operadoras.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 07299-SUTEL-CS-2019 del 19 de agosto de 2019.

		Mungía -su cónyuge- que de acuerdo al análisis realizado no se cuenta con factibilidad para brindar el servicio de telefonía e Internet Kölbi Hogar para su casa de habitación. Sostiene que desde hace 3 años ha venido solicitando a las autoridades recurridas el otorgamiento del servicio de Internet como derecho fundamental, pero se le ha denegado. Acota que otras empresas de telecomunicaciones privadas le indicaron que ellos no cuentan con cobertura para la zona donde se ubica su casa de habitación en Guápiles. Agrega que el Internet se considera un derecho social y es una herramienta imprescindible para la libertad de expresión y el acceso a la información. Señala que entre los principios rectores del acceso a Internet se encuentran, el acceso, pluralismo, no discriminación, privacidad, motivo por el cual es Estado debe garantizarle el acceso al Internet en condiciones de igualdad y en una velocidad razonable para poder disfrutar y hacer uno de sus derechos. Considera que la negativa por parte de las autoridades recurridas de				

		brindarle el servicio de Internet violenta sus derechos fundamentales.				
Yoner Cortes Mora en contra del ICE y de la SUTEL	Solicita la reinstalación del servicio de telefonía residencial, de teléfonos públicos y que se lleve a cabo un proyecto para brindar el servicio de Internet en la localidad de Milano de Siquirres de Limón, en un plazo de 6 meses	Alega que es vecino de Milano de Germania de Siquirres de Limón, el cual se ubica a 6 kilómetros noreste de la empresa CODELA sobre la ruta 812. Indica que en ese pueblo se ha brindado por más de 20 años el servicio de telefonía residencial o fija. Que tanto el recurrente como su madre (adulta mayor) cuentan con el servicio de telefonía residencial 2760 0049 y 2760 0776, el cual utilizaban para diversas situaciones, casos eventuales de emergencia, envió de fax, entre otras y que actualmente el servicio de telefonía residencial lleva cerca de dos meses suspendido a causa del robo de cable en sector. Manifiesta que el 27 de julio interpuso un escrito ante el en la sucursal de Siquirres, para que se le informara del por qué no se ha reparado el servicio de telefonía fija. El ICE le respondió que por motivo de robo de cable el servicio no cuenta con una fecha estimada para su reparación, esto debido al robo masivo de cable en la región, por lo que no cuentan con los recursos necesarios para su	19-015728-0007-CO	Atlántica	Resolución 2019019042 del 04/10/2019 notificada el 08/10/2019 Se declara con lugar el recurso, únicamente, contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en lo atinente a la prestación del servicio de telefonía fija. En consecuencia, se ordena a Jaime Palermo Quesada, en su condición de Director de la Dirección Corporativa de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que coordine	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08081-SUTEL-CS-2019 del 06 de setiembre de 2019.

		restablecimiento. Indica que ante esta inercia de la administración y ante la inminente necesidad del servicio en cuestión es que decide entablar este recurso, para que la Sala valore lo indicado y se restablezca el servicio de telefonía residencial en la comunidad de Milano. También indica que el servicio celular brindado por el ICE en la zona es deficiente y que en los años que se empezó a brindar el servicio de telefonía residencial en el pueblo de Milano existían dos teléfonos públicos pero con el pasar de los años el ICE dejó de darles mantenimiento, lo que causó su deterioro y fueron retirados por el ICE, dejando sin acceso a este servicio a los pobladores de bajos recursos que no cuentan con teléfono en su hogar, ni celular. Por último indica que nunca se ha brindado el servicio de internet en el pueblo de Milano a pesar de que varios ciudadanos han mostrado su interés y solicitado el servicio, el cual se niega por falta de conectores en una "caja".		dentro del ámbito de sus competencias y gire las órdenes necesarias para que, en el plazo máximo de TRES MESES contado a partir de la notificación de este fallo, se brinde al petente el servicio de telefonía fija. Lo anterior se dicta con la advertencia de que según lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir,	

					siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás, se declarar sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución la autoridad recurrida, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal.	
Vecinos de Santa Gertrudis de Grecia contra el ICE	Solicitud de internet en Santa Gertrudis Norte de Grecia	Solicitan instalación de servicios de internet en la zona.	13-006495-0007-CO	Central	Resolución 2013009027 del 05/07/2013 Se declara con lugar el	Se hizo el levantamiento de información del estado de la infraestructura

					recurso. Se ordena a Wendy Gamboa Arias, en su condición de Coordinadora a.i. de la Agencia de Grecia y a Martín Vindas Garita, en su condición de Gerente General, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quienes en su lugar ejerzan los cargos, disponer lo que corresponda para que dentro del plazo de DOS MESES, contados a partir de la notificación de esta sentencia, dicho ente plantee un proyecto con cargo al FONATEL a efectos de que se valore la viabilidad de instalar la infraestructura en materia	de telecomunicaciones en la zona según las bases de datos disponibles. • Se realizó visita a la comunidad, se recopiló información sobre la infraestructura de telecomunicaciones existente y se determinó que hay varios operadores en la zona que pueden brindar los servicios requeridos.

					de telecomunicaciones en beneficio de los vecinos de Grecia, específicamente, Santa Gertrudis calle San José, distrito telefónico 05, central 217-Grecia, con el fin de garantizar el acceso a Internet. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. Comuníquese y notifíquese.	
Rigoberto González Lépiz	El recurso se interpone a favor del Liceo de Santo	"...no observa este Tribunal que para lograr la atención o	14-018338-0007-CO	Central	Resolución 2015000203	• Se responde la audiencia

contra el MEP y la SUTEL	Domingo. Se indica que en el Liceo existe una población de estudiantes con discapacidad, por lo cual se compraron pizarras inteligentes que requieren del uso de internet, pero el internet que tiene el Liceo es malo, por lo que estima discriminatorio que el internet de banda ancha solamente se brinda a unos centros educativos. Se solicita que se declare que tener internet de banda ancha gratuito es un derecho de todos los colegios y escuelas. Recurso interpuesto el 24 de noviembre de 2014.	intervención de las autoridades recurridas a sus reclamos, el recurrente haya realizado ante ellas las gestiones pertinentes, y consecuentemente no se aprecia que los recurridos hayan actuado o dejado de hacerlo, violentando derecho fundamental alguno. Así, debe advertirse que dentro de la competencia de esta Sala no se encuentra la de interceder o procurar ante la Administración por los intereses de los administrados, cuando éstos no han gestionado sus pretensiones directamente, siendo lo propio que éstos reclamen los derechos que dicen tener ante las autoridades recurridas, quienes dentro de los plazos legales establecidos para la atención de ese tipo de gestiones, deberán resolver. Tómesese en cuenta que el problema planteado, según lo informado por las propias autoridades recurridas, podría resolverse con tan solo acudir a las instancias correspondientes del Ministerio de Educación Pública y al operador del servicio de telecomunicaciones contratado..."			del 09/01/2015 Se declara sin lugar el recurso.	concedida por la Sala mediante oficio 8609-SUTEL-CS-2014 del 04/12/2014.

Edgar Danilo Rodríguez Montero	Solicita la instalación de teléfonos públicos en Concepción de Alajuelita	Alega que funcionarios del ICE procedieron a retirar todos los teléfonos públicos existentes en Concepción de Alajuelita, excepto el que se ubica en la Guardia de Asistencia Rural del lugar.	15-004883-0007-CO	Central	Resolución 2015007732 del 29/05/2015 Se declara sin lugar el recurso.	•Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 02796-SUTEL-CS-2015. •Mediante resolución del 29 de abril de 2015 se solicita información adicional a la que se le otorgó respuesta mediante el oficio N° 03478-SUTEL-CS-2015.
Kattia María Jiménez Monge	Solicita el suministro de servicio de internet en la comunidad de Piedades de Puriscal	Alega que solicitó a la Asociación de Desarrollo Integral de la Comunidad de Piedades su intervención para que el ICE les instalara el servicio Kolbi hogar internet. Explica que la escuela Nazario Valverde Jiménez también emitió un documento de apoyo a la solicitud de internet. La respuesta del ICE fue que no cuentan con los medios ni recursos para solventar la necesidad del servicio solicitado.	15-012098-0007-CO	Central	Resolución 2015014338 del 11/09/2015 Se declara con lugar el recurso, únicamente contra el Instituto Costarricense de Electricidad. En consecuencia, se ordena a Jaime Palermo Quesada y Luis Diego Campos Duarte, por su orden	•Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 05824-SUTEL-CS-2015. •La Comunidad en mención pertenece al distrito de Barbacoas del cantón de Puriscal, comunidades que se encuentran ubicadas en la Zona Central y que actualmente se encuentran dentro de un

					Gerente de Telecomunicaciones y Coordinador de Gestión Infraestructura a División Comercial, ambos del ICE, o a quienes en su lugar ejerzan esos cargos, que giren las órdenes necesarias para que en el plazo de 6 MESES contado a partir de la notificación de este fallo, definan el proyecto de Kolbi Hogar Internet en la comunidad de Piedades de Barbacoas, en Puriscal, establezcan un cronograma y la fecha probable de su ejecución, lo cual deberán informarlo a la recurrente. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al	proyecto cuya formulación se encuentra planeada para el primer semestre del 2016, de manera tal que en el primer semestre del próximo año se promoverán los respectivos concursos para la selección del o los operadores de servicios de telecomunicaciones que se espera empiecen con la ejecución del contrato respectivo en el año 2016.

					pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución a Jaime Palermo Quesada y Luis Diego Campos Duarte, por su orden Gerente de Telecomunicaciones y Coordinador de Gestión Infraestructura División Comercial, ambos del ICE, o a quienes en su lugar ejerzan esos cargos, en forma personal.	

Mario Gerardo Redondo Poveda y la comunidad de Buena Vista de Pacayas contra el Director interino de la Dirección de canales propios de la región comercial metropolitana este del Instituto Costarricense de Electricidad, gerente de telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad y la Superintendencia de Telecomunicaciones	Solicita la instalación de líneas telefónicas residenciales	Alegan que en 1993, la comunidad de Buena Vista de Pacayas realizó gestiones para la instalación de líneas telefónicas. Indica que el ICE contestó que los trabajos los incluirían en el programa de 1994. Por su parte, la Municipalidad de Alvarado realizó una nueva solicitud de telefonía pública para la zona. El 19 de setiembre de 2005, se coordinó un nuevo estudio para la ampliación de la red telefónica con la idea de definir la infraestructura. Explica que el 9 de febrero de 2007, los vecinos consultaron al ICE la fecha de inicio del proyecto y que la Municipalidad de Alvarado reiteró la solicitud de ampliación de los servicios de telefonía residencial el 2 de mayo de 2011. Finalmente afirma, que transcurridos 22 años desde que se presentó la primera solicitud, a la fecha no se ha ampliado el servicio.	15-018313-0007-CO	Central	Resolución N° 2016010997 del 05/08/16 Se declara CON LUGAR el recurso. Se ordena a JAIME PALERMO QUESADA, en su condición de Gerente de Telecomunicaciones y a JOSÉ GÓMEZ CARBALLO, en su condición de director Interno de la Dirección de Canales propios de la Región Comercial Metropolitana Este, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quienes ocupen esos cargos, realizar las acciones que estén dentro del ámbito de sus competencias, para que dentro del plazo de	•Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 556-SUTEL-CS-2016. •La Comunidad en mención pertenece al distrito de Pacayas del cantón de Alvarado, comunidades que se encuentran ubicadas en la Zona Central y que pertenecen al Quintil 3 de la clasificación establecida por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en la Encuesta Nacional de Hogares 2014 (ENAHOG 2014), por lo que se llevarán a cabo los estudios necesarios para determinar si es susceptible brindar los servicios de telecomunicaciones correspondientes

					TRES MESES, contado a partir de la notificación de esta sentencia, finalice un proyecto a cargo de FONATEL, a efectos de que se valore la posibilidad de instalar la infraestructura necesaria para brindar los servicios de Internet a la comunidad de Buena Vista de Pacayas ubicada en la Ciudad de Cartago, para que se garantice la satisfacción de las necesidades básicas de Telecomunicaciones de dicha comunidad. Asimismo, se ordena a GILBERT CAMACHO MORA, en su condición de Presidente del Consejo con facultades de	es por medio del Fondo Nacional de Telecomunicaciones dentro de un proyecto cuya ejecución se encuentra prevista para el segundo semestre del 2016, de manera tal que en el primer semestre del presente año se promoverán los respectivos concursos para la selección del o los operadores de servicios de telecomunicaciones que brindarán dichos servicios. •La comunidad de Buena Vista de Pacayas se encuentra incluida dentro de la formulación del proyecto de la GAM del 2018.

					representante judicial y extrajudicial de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que órgano regulador en materia de telecomunicaciones que es dicha Superintendencia, realice las acciones que estén dentro del ámbito de sus competencias para que las solicitudes planteadas por los vecinos de la comunidad de Buena Vista de Pacayas de Cartago, sean valoradas, de forma que si resultan factibles, sean incluidas dentro de los proyectos financiados por FONATEL. Por otra parte se le ordena a JAIME PALERMO	

					QUESADA, en su condición de Gerente de telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, ejecutar las acciones que estén dentro del ámbito de su competencia, para que dentro del plazo de DIECIOCHO MESES, contado a partir de la notificación de esta sentencia, se brinde el servicio de telefonía fija a la comunidad mencionada. Se advierte que de no acatar la orden dicha, podrían incurrir en el delito de desobediencia y que, de conformidad con el artículo 71 de la ley de la Jurisdicción Constitucional, se le	

					impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciere cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad y a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso	

					administrativo . Notifíquese.	
Guiselle Ruiz Araya contra el Gerente de Telecomunicaciones del ICE y contra el Presidente de la SUTEL	Solicitó al ICE un servicio de internet en Tuetal Norte de Alajuela, pero se le indicó que en su zona no se proporcionaba el servicio requerido	Alega que durante la última semana de mayo consultó vía telefónica al centro de atención al usuario KOLBI – ICE, los requisitos para obtener el servicio de internet en su casa de habitación. Lo anterior, con el fin de colocar cámaras de seguridad en circuito cerrado y poder monitorearlas desde su teléfono celular, por lo que necesita la instalación del IP público. Indica que por la ubicación de su propiedad, el ICE le denegó dicho servicio, pues, según indica, ofrecen el servicio de cable de televisión, pero no el de internet.	16-007117-0007-CO	Central	Resolución 2016009522 del 08/07/2016 Se declara CON LUGAR el recurso, con base en lo dispuesto por el artículo 52 párrafo 1º de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, únicamente a los efectos de condenar a la Caja Costarricense de Seguro Social al pago de las costas, daños y perjuicios causados, que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Resolución 2016009858 del 13/07/2016 Se corrige el error material para que la parte	•Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 04539-SUTEL-CS-2016. •No es una zona de “cobertura” FONATEL por cuanto en la zona está la presencia de los tres operadores de telefonía móvil y de varias empresas que ofrecen servicios de internet en la zona.

					dispositiva de la sentencia 2016-009522 de las nueve horas cuarenta y cinco minutos del ocho de julio del dos mil dieciséis, se lea correctamente que "Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo."	
Alexander Manuel Arroyo Espinoza, Álvaro Enrique Agüero Zúñiga y Laura Virginia Porras Chaves contra el	Indican que el distrito de Grifo Alto de Puriscal carece de un servicio de internet de banda ancha de calidad y las opciones de acceso a la red que existen en el sitio, son muy limitadas	Alegan que desde julio de 2015, en reiteradas ocasiones, un grupo de vecinos del lugar ha venido gestionando, ante la agencia del ICE de Puriscal, la prestación del servicio. No obstante, las respuestas brindadas por dicha institución respecto a tales gestiones,	16-016879-0007-CO	Central	Resolución 2017000223 del 13/01/2017 Se declara con lugar el recurso. Se ordena a Carlos Manuel Obregón	•Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 09275-SUTEL-CS-2016. •No hay registros de que el ICE

ICE y la SUTEL		denotan la falta de interés en dotar a la comunidad de ese tipo de tecnología de comunicación. Agregan que, incluso, en reuniones sostenidas con representantes del ICE, verbalmente, se les ha manifestado que la omisión de ofrecer internet de banda ancha en el sitio, obedece a la poca rentabilidad económica que implica invertir en infraestructura en un pueblo alejado de los centros urbanos. Consideran que lo antes expuesto resulta discriminatorio y coloca en desventaja al distrito de Grifo Alto respecto a otras comunidades del país, en tanto se limita el acceso a nuevas tecnologías. Estiman conculcados los derechos de información y comunicación, así como, los principios de eficiencia, eficacia y celeridad de la organización administrativa.			Quesada, en su condición de Presidente Ejecutivo con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien ocupe ese cargo, que en el plazo de tres meses contado a partir de la notificación de la presente sentencia, deberá finalizarse el estudio técnico-financiero al que hace referencia, para determinar si es rentable la habilitación del servicio de Internet en la comunidad de Grifo Alto de Puriscal. En caso de que el estudio determine que no es rentable brindar dicho servicio,	haya presentado algún proyecto con cargo al Fondo para esta Zona.

					deberá tomar las acciones pertinentes, para que se plantee un proyecto a cargo de FONATEL, a efecto de instalar la infraestructura necesaria para brindar el servicio de Internet a la comunidad de Grifo Alto de Puriscal, y así garantizar las necesidades básicas de telecomunicaciones de dicha comunidad. Se le advierte a las autoridades recurridas que de no acatar dicha orden, incurrirán en el delito de desobediencia y, que de conformidad con el artículo 71 de la Ley de esta jurisdicción, se le impondrá prisión de tres meses a dos años, o de	

					veinte a sesenta días multa, a quienes recibieren una orden que deban cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumplieren o no la hicieren cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad, al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese	

					esta sentencia a los recurridos, en forma personal.	
Viviana Alejandra Solís Araya contra el ICE y el Presidente de la SUTEL	Indica que no puede optar por el servicio de internet por descarga en modalidad prepago, afectando el derecho a la comunicación, ya que no se pueden realizar llamadas de forma tradicional	Alega que es vecina del sector del Mojón de Desamparados, Alajuela y que el 16 de febrero de 2017, realizó una llamada telefónica, por medio del servicio de atención al cliente 1193 del ICE, para solicitar el acceso a internet. Ante su consulta, se le informó que no contaban con puertos disponibles en la zona, pese que ese mismo servicio se le brindó a un vecino cercano cuyo número telefónico es el 2431-1161. Por estas razones, el ICE no brinda el acceso universal a la red mundial de internet en ninguna modalidad alámbrica o inalámbrica, es decir, ni por tecnología fija, ni red celular, ya que no hay señal, por lo que no puede optar por el internet por descarga en modalidad prepago, afectando también el derecho a la comunicación, ya que no se pueden realizar llamadas de forma tradicional.	17-004262-0007-CO	Central	Resolución 2017006062 del 28/04/2017 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 02868-SUTEL-CS-2017.
Rafael Ángel Garita Rubí en contra del ICE y la SUTEL	Solicita el servicio de telefonía celular o paquetes de internet para los hogares.	Alega, que en fechas 18 y 20 de noviembre de 2013, vecinos de la comunidad de El Sur de Turrubares presentaron	17-003083-0007-CO	Central	Resolución 2017006675 del 12/05/2017	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante

		solicitudes en las oficinas del Instituto Costarricense de Electricidad de Orotina y Puriscal, respectivamente, para contar con el servicio de telefonía celular Kolbi o, en su caso, adquirir paquetes de internet para los hogares. Agrega que el 27 de enero de 2017, realizaron nuevamente las gestiones para ese fin, sin obtener respuesta alguna. Considera que la omisión de la autoridad recurrida violenta los derechos fundamentales de los vecinos del Sur de Turubares, que tienen derecho a tener señal de celular e internet para que toda la comunidad cuente con las mismas ventajas de mantenerse actualizados y con posibilidades de estudio.		Se declara parcialmente con lugar el recurso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 párrafo 1 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, con respecto al derecho de petición. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas daños y perjuicios causados, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. El Magistrado Hernández Gutiérrez salva el voto de forma parcial, únicamente respecto de la condenatoria en costas, daños y perjuicios. En cuanto al derecho de	oficio 03374-SUTEL-CS-2017.

					acceso a internet, se declara sin lugar el recurso. El Magistrado Cruz Castro consigna nota. El Magistrado Rueda Leal salva el voto y declara sin lugar el recurso.	
Juan Pablo Granados contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación del servicio de internet en el hogar.	Alega que se presentó en el ICE para hacer la consulta y poder adquirir un servicio de internet y que le indicaron que la zona donde vive no posee cobertura de internet hogar, que únicamente ofrecen un servicio llamado Mifi. Dicho servicio corresponde a un aparato que funciona con un chip de telefonía, en el cual se navega por medio de 3G o 4G, según el plan que se adquiera. Además indica, que este año el ICE empezó a aplicar el sistema de limitación de datos móviles, por lo que se le genera una afectación ya que al trabajar realizando soporte técnico de páginas web y equipos, es necesario mantener un servicio de internet estable y no que por exceder los datos se le limite acceso al internet y	17-005448-0007-CO	Central	Resolución 2017012864 del 11/08/2017 Se declara parcialmente con lugar el recurso, únicamente, en contra de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL). Se ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, que dentro del plazo establecido	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 03451-SUTEL-CS-2017. • La condena de este recurso no tiene implicaciones para Fonatel.

		no pueda realizar su trabajo. Indica que el ICE realizó hace varios años un “plan piloto” de aplicar internet por medio de cable con un sistema de modem para el hogar. Sin embargo, en dicho momento y porque es una zona rural, se consideró que no le sería rentable y por tanto no se continuó. Aclara ante la Sala, que es muy diferente un sistema de internet por medio de un Chip telefónico en donde se aplica un límite de datos actualmente y que trabaja por medio de antenas, lo cual es muy diferente a un servicio de internet fijo de hogar, el cual trabaja por medio de un router, fibra óptica u otros, posee mayor velocidad de transferencia de datos, y se puede adquirir planes de mayor capacidad en internet, es un servicio fijo y constante que no varía durante el mes. A raíz de su trabajo como técnico, le es necesario un servicio de internet estable y fijo, a su vez, también es necesario un servicio de internet para las demás personas que viven con él, para que puedan realizar tareas de universidad, ver películas, entre otros. Poseer un límite de datos por ser un chip		por la sentencia número 2017-11212, tome las medidas necesarias para que la SUTEL, con base en estudios técnicos 1) determine la velocidad mínima de conexión a Internet que servirá de base para la aplicación de la política de uso justo, a fin de que el usuario afectado por dicha política mantenga un acceso funcional a Internet; y 2) defina la periodicidad con que debe actualizar dicha velocidad por tratarse de un concepto dinámico que varía conforme avanza la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la	

		telefónico le genera un gravamen, ya que no puede desempeñarse en su trabajo. Al no existir ningún servicio público o privado en la localidad, es que se interpone el presente recurso de amparo.			riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de comprensión de datos, entre otros. Asimismo, en el plazo de la sentencia número 2012-11212, fije técnicamente una velocidad mínima provisional, que regirá mientras cumple a cabalidad lo ordenado anteriormente. En tanto se determina la velocidad mínima provisional, los operadores continuarán aplicando sus respectivas velocidades mínimas de conexión a Internet, a fin de evitar que una repentina suspensión de la política de uso justo	

					produzca efectos adversos en el tráfico en la Internet móvil. Transcurrido ya sea el plazo de un mes sin que la SUTEL haya definido técnicamente dicha velocidad mínima provisional, o bien el plazo de cuatro meses sin que ese órgano haya cumplido a cabalidad lo supra ordenado, se suspenderá la aplicación de la política de uso justo. Independentemente de lo anterior, se le ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, de inmediato girar las	

					instrucciones y medidas de fiscalización que estén dentro del ámbito de sus competencias para que los operadores apliquen la política de uso justo siguiendo los parámetros expuestos en los considerando s IX y X de la sentencia 2017-11212, como por ejemplo que la medida de restricción de la velocidad mínima funcional solo aplique durante los lapsos en que realmente haya congestión en la red, y que se garantice el derecho de los usuarios y consumidores a que la información relacionada con la aplicación de la política de uso justo, sea veraz y adecuada. Lo	

					anterior se dicta con el apercibimiento o de que podrían incurrir en el delito tipificado en el artículo 71, de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, el cual dispone que se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios causados con	

					los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese esta resolución a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, en forma personal. En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, en forma personal. La Magistrada Hernández	

					López salva el voto y declara sin lugar el recurso.	
Abdiel Enrique Chaverri Montero en contra del ICE y la SUTEL	Solicitó el servicio de internet fijo de alta velocidad en Guayabal de Orotina	Alega que es vecino de Guayabal de Orotina, propiamente a 900 metros al oeste del campamento Adventista, en donde requiere conexión a internet fijo de alta velocidad. Aduce que, debido a la naturaleza de su trabajo en informática y considerando que la empresa en la que labora implementó el teletrabajo, el 5 de abril de 2016, solicitó la instalación para la conexión a internet de banda ancha. Indica que esa gestión corresponde a la orden N° 88309488, la cual efectuó por medio de la página web del ICE. Lo anterior, a pesar que su vecina Isamar Bonilla Montero, le informó que ella ya había realizado esa gestión en varias oportunidades, sin resultado positivo alguno. Reclama que, casi 4 meses después de haber realizado esa solicitud, sin recibir respuesta alguna, consultó sobre el trámite por medio de chat en línea y se le informó que no era factible técnicamente, habilitar el servicio. Al día siguiente, realizó una llamada	17-004492-0007-CO	Central	Resolución 2017007775 del 26/05/2017 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 03895-SUTEL-CS-2017.

		telefónica a la Agencia de Orotina, consultando al respecto, recibiendo la misma respuesta, a pesar que su vivienda se ubica tan solo a 5 kilómetros del centro de esa localidad. Agrega que ese servicio es vital para los miembros de su familia que laboran y estudian. Acota que el 18 de marzo de 2017, se presentó a la agencia recurrida a requerir el servicio, explicando su situación, pero, una vez más, su solicitud fue denegada teniendo como excusa la falta de factibilidad técnica en la zona, sin darle fechas para solucionar el problema. Por lo expuesto, acude a la Sala en protección de sus derechos fundamentales y solicita que se declare con lugar el recurso, con las consecuencias legales que esto implique. Por su parte, la Sala Constitucional solicita el dato de si en la zona señalada por el recurrente existe la posibilidad de conexión a través de otro proveedor de servicios de Internet y si la comunidad, en la cual reside el recurrente, se encuentra en algún programa o proyecto con cargo a FONATEL.				

Abdiel Enrique Chaverri Montero en contra de la SUTEL y Cabletica	Solicitó el servicio de internet fijo de alta velocidad en Guayabal de Orotina	Alega que es vecino de la comunidad de Guayabal, distrito Mastate, cantón de Orotina, propiamente a 800 metros al oeste del campamento Adventista. Debido a la naturaleza de su trabajo en informática y considerando que la empresa en la que labora tiene teletrabajo para la realización de sus tareas, decidió solicitar una instalación para la conexión a internet de banda ancha al Instituto Costarricense de Electricidad, donde le fue negada la posibilidad de instalar el servicio, en una zona en la que indica no existe ningún operador que pueda brindar el servicio requerido. Por esas razones, presentó un recurso de amparo en contra del ICE, cuya resolución 2017007775 desestimó el recurso considerando que la Sutel indicó que en un radio menor de un kilómetro de la ubicación de la comunidad en la cual reside el recurrente, existen nodos de acceso de un operador de redes fijas de Internet, que pertenecen a la empresa Cable Tica, por lo que al existir al menos un operador que presta los servicios requeridos por el recurrente, el recurso debía ser	17-009074-0007-CO	Central	Resolución 2017012604 del 11/07/2017 Se declara con lugar el recurso, únicamente contra la Superintendencia de Telecomunicaciones. En consecuencia, se ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que, en el improrrogable plazo de seis meses, contado a partir de la notificación de este fallo, se plantee un proyecto a cargo de FONATEL de internet fijo en Guayabal de Mastate de Orotina, específicamente	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 05426-SUTEL-CS-2017. • Se incorporó a esta comunidad en el proyecto de la Región Central. • Mediante oficio 01154-SUTEL-CS-2018, se le informa al recurrente el estado del proyecto para brindar servicios de internet en su comunidad. • Mediante oficio 01155-SUTEL-CS-2018, se le informa a la Sala Constitucional sobre el estado del proyecto y el cumplimiento de la resolución por parte de la SUTEL.

		desestimado. No obstante lo anterior, el recurrente envió a su hermano a Cabletica de Orotina a solicitar el servicio, donde le indicaron que la afirmación es errónea y que no podían dar el servicio requerido. El recurrente procedió a contactar al gerente de Cabletica en Orotina para explicarle su situación, el cual le indica que la afirmación de la SUTEL de que Cabletica presta el servicio en la zona no es correcta y que no es posible brindar el servicio con su infraestructura actual, ya que su red llega un kilómetro antes del campamento adventista y su casa está 800 metros después, por lo que no es posible brindarle el servicio. Adicionalmente, el recurrente contactó a servicio al cliente de Cabletica, y se le indicó lo siguiente: "Lamentamos el no poder contar con la cobertura en la zona para poder brindarle nuestros servicios". Alega el recurrente que se siente confundido, molesto, decepcionado y discriminado; por la falta del servicio por parte de Cabletica. Por estos motivos, al encontrarse sin ninguna solución a su problema, alega que no ha podido usar su		nte en los alrededores del campamento adventista, y se establezca un cronograma de éste y la fecha probable de su ejecución, lo cual deberá informarlo al amparado. Se le advierte a la autoridad recurrida que, según lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente	La comunidad de Guayabal de Mastate de Orotina, fue incluida en la Orden de Desarrollo para la formulación del Proyecto financiado con recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), para la atención de la Región Central, por lo tanto, se cumplió con el mandato de la Sala Constitucional de plantear "un proyecto a cargo de FONATEL de internet fijo en Guayabal de Mastate de Orotina, específicamente en los alrededores del campamento adventista, y se establezca un cronograma de éste y la fecha probable de

		hogar como centro de trabajo y estudio por mucho tiempo hasta la actualidad, debido a que la conexión celular es insuficiente y no existen opciones para el establecimiento de una conexión fija, obstaculizando sus labores y actividades que involucran descarga de archivos y videoconferencias, por lo que ha tenido que mudarse a una zona donde el acceso a internet no está limitado, acarreando esto gastos adicionales e innecesarios de renta, servicios básicos y alejándose de su familia. Por lo tanto, solicita que se ordene a Cabletica a brindar el servicio de banda ancha de internet fijo.		penado. En cuanto se dirige contra Cabletica S.A., se declara sin lugar el recurso. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. Notifíquese a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal.	<i>su ejecución, lo cual deberá informarlo al amparado”.</i>

Gladys Delgado Castillo en contra del IMAS, del ICE y la SUTEL	Solicita que se le brinden los beneficios del Programa Hogares Conectados	Alega que su familia es beneficiaria del programa Plan puente al Desarrollo del Instituto Mixto de Ayuda Social. Refiere que su hija es estudiante de noveno año en el Colegio José Fidel Tristán y fue escogida para el programa hogares conectados. No obstante, las autoridades del Instituto Costarricense de Electricidad le indicaron que no era posible brindar el paquete a su hija por tratarse de una persona menor de edad y que, tampoco, podía ser a nombre de su madre, Gladys Delgado Castillo, pues tiene una situación migratoria pendiente. Ante esa situación, acudió a las oficinas del IMAS en Barrio Amón, con la intención de buscar una solución. No obstante, le indicaron que no había posibilidad de ayudarles. Estima lesionados sus derechos fundamentales, pues, sus hijos son estudiantes y necesitan el beneficio del programa para ayudarse a sus estudios. Adicionalmente, la Sala Constitucional indica que hay que referirse al informe rendido por la Coordinadora de la Unidad Local de	17-012039-0007-CO	Central (Programa Hogares Conectados)	Resolución 2017014965 del 22/09/2017 Se declara parcialmente con lugar el recurso, únicamente, respecto a la responsabilidad del Instituto Mixto de Ayuda Social. Se ordena a Raquel Quesada Jiménez, en su condición de Coordinadora de la Unidad Local Noreste de Desarrollo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social, o a quien en su lugar ejerza el cargo, que en el plazo de TRES DÍAS, contado a partir de la notificación de esta sentencia, incluya a la abuela de la menor recurrente, o bien, a alguna otra persona que	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 07273-SUTEL-CS-2017.

		Desarrollo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social, Noreste, quien asegura que efectivamente el grupo familiar cuyo jefe es la señora Gladys Delgado Castillo, forma parte de la Estrategia Puente al Desarrollo desde el 25 de setiembre de 2015. Cuenta con el apoyo económico aprobado como complemento en la atención de necesidades básicas, además de dos transferencias monetarias condicionadas del Programa Avancemos a favor de dos de sus hijas, estudiantes de secundaria, Naomi y Stephanie, ambas de apellido Chavarría Delgado. Explica que la adolescente Naomi Chavarría Delgado es beneficiaria del Programa Avancemos y, según registros institucionales, cursa noveno año en el Colegio José Fidel Tristán. Ahora bien, de conformidad con el módulo del Programa Hogares Conectados el grupo familiar de Naomi Chavarría Delgado, fue referido para la Estrategia Nacional CRdigit@l (hogares conectados). Según se indica en el Plan Anual Institucional, para la disminución de la brecha digital le corresponde al IMAS		recomiende la señora Gladys Delgado Castillo - madre de la recurrente-, que sí pueda comprometerse con las contraprestaciones que deben asumir los beneficiarios del Programa Hogares Conectados. Se advierte a la parte recurrida que, de no acatar la orden dicha, incurrirán en el delito de desobediencia y, que de conformidad con el artículo 71, de la Ley de esta Jurisdicción, se le impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un	

		la referencia de las familias a FONATEL, para que brinden el servicio de acceso a Internet y la computadora, en el marco de la Estrategia Nacional CRdigit@l (Hogares conectados). Dicha estrategia gubernamental es de gran importancia nacional, ante la brecha digital que existe y el acceso limitado a los recursos tecnológicos que tienen las personas en situación de pobreza. Indica que a esa oficina no le consta la intervención realizada por la Operadora a la que hace mención la recurrente, ya que, tal y como se indicó anteriormente, la función del IMAS para la disminución de la brecha digital es remitir las familias y personas que se encuentran en condiciones de pobreza y pobreza extrema registradas en los sistemas institucionales a FONATEL, para que brinden el servicio de acceso a internet y la computadora. Por otra parte, indica que, efectivamente, doña Gladys Delgado Castillo, forma parte de la Estrategia Puente de Desarrollo, y se acercó a la cogestora social que da seguimiento a su caso para realizar la consulta sobre el		recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Mixto y Ayuda Social al pago de las costas, daños y perjuicios ocasionados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. Se declara sin lugar el recurso, respecto a la responsabilidad del Instituto Costarricense de Electricidad y la Superintendencia de Telecomunicaciones. Notifíquese esta	

		otorgamiento del beneficio de Hogares Conectados. La consulta la realizó mediante nota de fecha 2 de junio de 2017, razón por la cual, la cogestora social procedió a realizar la consulta al Área de Desarrollo Socioeducativo del IMAS, con el fin de dar la respuesta oportuna. Posteriormente, mediante llamada telefónica se le informó a doña Gladys, que el Área Estratégica informó y confirmó que el grupo familiar sí fue postulado por el IMAS para recibir el beneficio de Hogares Conectados. No obstante lo anterior, es la SUTEL y, específicamente los operadores asociados al Programa, quienes deben brindar el otorgamiento del servicio, por lo que la Institución no puede intervenir en los procedimientos internos de dichas instituciones.			sentencia a Raquel Quesada Jiménez, en su condición de Coordinadora de la Unidad Local Noreste de Desarrollo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social, o a quien en su lugar ejerza el cargo, en forma personal.	
Clara de la Trinidad Alvarado Miranda en contra del IMAS, del ICE y la SUTEL	Solicita que se le brinden los beneficios del Programa Hogares Conectados	Alega que es beneficiaria del programa Hogares Conectados que brinda el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), previa selección del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). Indica que el beneficio consiste en dotar a su familia de una conexión de Internet	17-013193-0007-CO	Central (Programa Hogares Conectados)	Resolución 2017015044 del 22/09/2017 Se declara sin lugar el recurso. El Magistrado Cruz Castro consigna nota.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 07420-SUTEL-CS-2017.

		fijo de 2 megas y una computadora portátil. Alega que durante más de un año, y en varias ocasiones, ha solicitado en la oficina central del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), que le instalen el servicio de internet y el equipo, pero no ha obtenido resultados positivos. Agrega que su casa se ubica en La Carpio y que sus vecinos ya cuentan con este beneficio. Por otro lado indica, que sus cuatro hijos se encuentran estudiando, razón por la cual, requieren con urgencia del beneficio descrito. En razón de lo anterior, acude a la Sala Constitucional en protección de sus derechos fundamentales.				
Randy Fernando Alfaro Montero contra la SUTEL	Solicitud de internet fijo	Solicita la instalación de internet en la comunidad de Santa Isabel de Río Cuarto de Alajuela.	17-016749-0007-CO	Central	Resolución 2018001103 del 26/01/2018 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08997-SUTEL-CS-2017.
Andy Alaric Vactory Myers contra el Instituto Costarricense de Electricidad, la Empresa de Servicios Públicos de	Solicita la instalación del servicio de internet en el residencial del Monte ubicado en San Rafael de Heredia	Alega que desde hace 4 años es vecino de San Rafael de Heredia, residencial del Monte ubicado en los Ángeles. Indica que, desde entonces, ha solicitado a las autoridades recurridas, a saber, a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y al ICE, la	18-004823-0007-CO	Central	Resolución 2018006964 del 04/05/2018 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 02726-SUTEL-CS-2018.

Heredia y la SUTEL		instalación de un poste con cableado y el servicio de internet en su hogar. Detalla que mediante nota de fecha 28 de octubre de 2016, dirigida al Departamento de Infraestructura de Posteo de la ESPH, solicitó la colocación del poste, fundamentándolo en la necesidad de brindar seguridad a su hogar y contar con el acceso a las tecnologías de comunicación. Refiere que, de igual modo, le ha solicitado al ICE, en múltiples ocasiones, siendo la última, el 6 de marzo de 2018, vía correo electrónico: RMongeA@ice.go.cr; la factibilidad y fecha probable de la instalación del servicio de internet por medio de la fibra óptica. No obstante lo anterior, alega que las únicas respuestas que ha recibido su familia es la negativa total del servicio. Reclama que en los tiempos modernos resulta de vital importancia contar con la tecnología del internet en una velocidad adecuada. Considera que la falta de acceso al servicio público es violatoria de sus derechos fundamentales.				
Patricia Elizabeth Acevedo en contra del IMAS, del	Solicita que se le brinden los beneficios del Programa Hogares Conectados	Alega que es beneficiaria del Programa Hogares Conectados que brinda el Fondo Nacional de	18-011078-0007-CO	Central (Programa Hogares)	Resolución 2018013761 del 24/08/2018	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante

ICE y la SUTEL		Telecomunicaciones (FONATEL), previa selección del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). Reclama que, a la fecha de interposición del recurso, lleva más de un año de solicitar al instituto recurrido la instalación del beneficio (conexión de Internet fijo de 2 megas y una computadora portátil), de forma presencial y telefónica. No obstante, las autoridades del Instituto Costarricense de Electricidad le indicaron que en el sector el que vive aún no está asignado para la instalación del servicio. Esto, pese a que Clara de la Trinidad Alvarado Molina, vecina suya, ya cuenta con este. Agrega que la posibilidad de contar con dicho beneficio la ayudaría a ella y a sus hijos en sus procesos educativos y de superación de su condición socioeconómica actual. Estima que lo anterior es violatorio de sus derechos fundamentales.		Conectados)	notificada el 28/08/18 Se declara sin lugar el recurso.	oficio 06309-SUTEL-UJ-2018.
Getbel Moisés Espinoza Acevedo contra el ICE, el Director General de FONATEL, la	Solicita que se le brinden los beneficios del Programa Hogares Conectados	Alega que es beneficiario del programa Hogares Conectados que brinda el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), previa selección del Instituto Mixto de Ayuda	18-015438-0007-CO	Central (Programa Hogares Conectados)	Resolución 2018018631 del 09/11/2018 notificada el 12/11/18	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08401-SUTEL-CS-

Presidenta del Consejo de la SUTEL, el Presidente Ejecutivo		Social (IMAS). Reclama que, a la fecha de interposición del recurso, lleva más de un año de solicitar al ICE la instalación del beneficio (conexión de Internet fijo de 2 megas y una computadora portátil), de forma presencial y telefónica. No obstante, las autoridades del Instituto Costarricense de Electricidad le indicaron que el sector en el que vive aún no está asignado para la instalación del servicio. Esto, pese a que Clara de la Trinidad Alvarado Molina, vecina suya, ya cuenta con el servicio. Agrega que la posibilidad de contar con dicho beneficio le ayudaría a él y a su familia (hermanos y mamá) en sus procesos educativos y de superación de su condición socioeconómica actual. Estima que lo anterior es violatorio de sus derechos fundamentales. Solicita se declare con lugar el recurso.			Se declara sin lugar el recurso.	2018 del 09/10/2018.
Carlos Eduardo Moraga Gatgens contra la SUTEL	Solicita que la computadora que se le entregó como parte del Programa Hogares Conectados cumpla con requisitos para una persona con su discapacidad.	Alega que el 6 de abril de 2018, interpuso una queja en el Call Center de la SUTEL, contra la empresa Telecable porque la computadora que se le entregó como parte del Programa Hogares	18-017424-0007-CO	Central (Programa Hogares Conectados)	Resolución 2018020390 del 07/12/2018 notificada el 20/12/18 Se declara con lugar el	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 09427-SUTEL-CS-2018 del 13/11/2018.

		Conectados, no cumple con los requisitos para una persona con su discapacidad, ya que carece de un programa de voz que le permita el acceso a internet a través de la misma y de este modo accesar a la información, enviar y recibir correos, es decir, manipular dicho computador a través de su voz, de la misma forma que lo puede hacer alguien que ve. Indica que a la fecha no ha recibido respuesta a su gestión, por lo que considera violentado el artículo 27 de la Constitución Política, además del artículo 5 de la Ley 7600, el principio de igualdad que se resume en tratar a los iguales como iguales y a los desiguales como desiguales, el artículo 21 incisos a), b), c) y d) de la ley 8661.		recurso. Se le ordena a Hannia Vega Barrantes, en condición de Presidenta del Consejo, de la Superintendencia de Telecomunicaciones, o a quien ejerza ese cargo, que lleve a cabo todas las actuaciones que se encuentren dentro del ámbito de sus competencias y atribuciones a efectos de que, el reclamo de CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS, cédula de identidad No. 401260702, se resuelva conforme a derecho, dentro del plazo improrrogable de ocho días contado a partir de la notificación de esta resolución y se notifique	Se atiende el reclamo del recurrente mediante el oficio 00264-SUTEL-DGF-2019 del 14 de enero de 2019, notificado el 15 de enero de 2019.

					de inmediato al recurrente. Se advierte a la recurrida que de conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciere cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios ocasionados por los hechos que	

					han dado lugar a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese esta resolución a la recurrida, o a quien ejerza el cargo, en forma personal.	
Ana Margarita Sánchez Morales contra el Instituto Costarricense de Electricidad y la SUTEL	Solicita el servicio de internet para la Escuela de San Vicente de Puriscal.	Alega la recurrente que es maestra de la Escuela de San Vicente de Puriscal. Reclama que en el sector de esa escuela no existe señal de internet. Indica que el ICE no ha querido resolver esta situación que se ha producido desde julio de 2018 a la fecha. Manifiesta que la afectación mayor es para los educandos de esta escuela rural que reúne a 4 niños, quienes a diferencia de otros menores del GAM que sí tienen internet, ellos no pueden acceder a la red mundial de información por lo que reciben educación pública en clara desventaja tecnológica. Narra que ella tampoco puede acceder a las comunicaciones internas del ministerio, las cuales	19-002754-0007-CO	Central	Resolución 2019005621 del 29/03/2019 notificada el 01/04/19 Se declara sin lugar el recurso. Tome nota la Superintendencia de Telecomunicaciones de lo consignado en el considerando IV. En lo que interesa, el considerando IV indica: <i>“En razón de lo anterior, como SUTEL a través de</i>	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 01835-SUTEL-CS-2019 del 04/03/2019.

		son enviadas vía correo electrónico, pero no puede leerlas ni conocerlas al no haber internet en la zona. Estima que este trato resulta discriminatorio y violatorio de sus derechos fundamentales.			<i>FONATEL, tiene conocimiento de la situación de la zona e, incluso, ya está gestionando lo correspondiente para la prestación del servicio, deberá tomar nota a los efectos de que este procedimiento sea resuelto dentro de un plazo razonable.”</i>	
Asociación de vecinos de Quebradilla de Dota contra el Jefe de la Agencia del ICE en San Marcos de Tarrazú, el Gerente General del ICE y el Presidente Ejecutivo de la SUTEL	Solicitan los servicios de telefonía fija e Internet en la zona de Quebradilla de Dota de San Marcos de Tarrazú	Alegan que el 17 de junio de 2016, la Asociación presentó una solicitud ante la agencia del ICE en San Marcos de Tarrazú, a efecto que se les brindara telefonía fija e Internet a los vecinos de esa comunidad que así lo han requerido, pues algunas de las solicitudes que se han hecho a ese efecto tienen más de 15 años sin resolverse. Afirman que el 8 de julio de 2016 se retiró esa solicitud. Indican que en reunión que se celebró con la Jefa de dicha Sucursal, se les requirió un inventario de los vecinos que desean contar con	19-003975-0007-CO	Central	Resolución 2019007705 del 03/05/2019 notificada el 07/05/19 Se declara con lugar el recurso únicamente en cuanto se dirige contra el ICE. En consecuencia , se ordena a Jaime Palermo Quesada, Jaime Palermo Quesada, en su condición de Director de	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 3294-SUTEL-CS-2019 del 22/04/2019.

		dichos servicios públicos. Sostienen que dicha información se remitió a dicha funcionaria el 18 de octubre de ese mismo año. Apuntan que por oficio del ICE No. 9236-060-2018 del 19 de setiembre del 2018 se les comunicó, en lo que interesa, lo siguiente: "(...) que ya existe un estudio técnico financiero para dicha comunidad, el cual fue redirigido directamente por la Dirección de Canales Propios de la Región Comercial Este y en estos próximos días estamos esperando una respuesta definitiva". Sin embargo, a la fecha de interposición del recurso, la asociación no ha recibido una respuesta definitiva por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, respecto de lo pedido. Por lo expuesto, acuden a la Sala en protección de sus derechos fundamentales y solicita que se declare con lugar el recurso. Asimismo, se solicita que se refiera a lo manifestado por el ICE que señala que los días 17 de junio y 8 de julio, ambos del 2016, se recibió en la Agencia de San Marcos de Tarrazú, las notas 005-2016 y la No. 007-2016 de los vecinos de la Asociación de			la Dirección Corporativa de Telecomunicaciones del ICE, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que coordine dentro del ámbito de sus competencias y gire las órdenes necesarias para que, en el plazo máximo de 18 MESES contado a partir de la notificación de este fallo, se brinde el servicio de telefonía fija y de internet a la comunidad de Quebradillas de Dota. Lo anterior se dicta con la advertencia de que según lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a	

		Quebradilla de Dota, mediante las cuales, respectivamente solicitaron telefonía fija e internet y el incremento en el ancho de banda de internet, en la zona de Dota. Atendiendo lo anterior el 11 de agosto de 2016, la Coordinadora de la Agencia de San Marcos envió un correo electrónico de respuesta a la Asociación, indicándole que las solicitudes se elevaron a las instancias internas correspondientes para su valoración. El 2 de setiembre de ese mismo año, vía correo electrónico, se le comunicó a la Asociación, que la solicitud presentada el 11 de agosto de 2016 por mejoras en la red en la zona de Quebradilla de Dota sería elevada al área técnica para que se evalúe el sitio y se tomen las mejoras respectivas. Adicional a ello, se les comunicó que al ser estudios y trabajos a nivel marco en comunidades con afectación, el tiempo de resolución del mismo es a largo plazo. No obstante lo anterior, la Asociación mencionada presentó el 18 de octubre del 2016, en la Agencia de San Marcos una nota con la lista de vecinos de		sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . EN lo demás se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución a Jaime	

		Quebradilla de Dota, interesados en los servicios de telefonía fija e internet. Adicional a las respuestas que se le había dado a las solicitudes de la Asociación, se procedió con la nota No. 9336-060-2018 del 19 de setiembre de 2018 a comunicarles que ya se contaba con un estudio técnico financiero, el cual estaba en proceso de revisión para valorar la factibilidad de brindar una solución a dicha comunidad. Actualmente la comunidad de Quebradilla de Dota se encuentra fuera del área de cobertura de la infraestructura de red que soporta los servicios fijos del ICE. Conforme a las solicitudes presentadas por los vecinos de la comunidad, según el área técnica de la institución, se realizó un estudio que determinó el monto de la inversión necesaria para satisfacer las necesidades de servicio en la Zona de los Santos y así atender las comunidades de San Pablo, San Antonio de León Cortes, Santa Marta y San Lorenzo de Tarrazú y Quebradillas de Dota, el cual permitió determinar que financieramente se tendría que buscar			Palermo Quesada, Jaime Palermo Quesada, en su condición de Director de la Dirección Corporativa de Telecomunicaciones del ICE, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal.	

		desarrollar con fondos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL). En ese orden de ideas y atendiendo la audiencia convocada el pasado 20 de setiembre del 2018 por parte de la SUTEL, a través del Fideicomiso BNCR-SUTEL, el ICE participó en la presentación del anteproyecto de la Región Central a ser financiado por FONATEL, el cual incluía la atención del Cantón de Dota para la provisión de servicios de telefonía e internet en esa zona. Según lo comunicaron los representantes del Fideicomiso en esa audiencia preliminar, el cartel de la región central está proyectado para publicarse en este año 2019, y se espera que con ese desarrollo, se pueda proveer los servicios de telefonía e internet en la zona mencionada. En estos momentos se está a la espera de lo que la SUTEL resuelva con relación a los posibles concursos públicos que incluyan el desarrollo de esas zonas, para que el ICE analice los requerimientos y eventualmente pueda presentar su oferta.				

Sandra Patricia de la Trinidad Rodríguez Calderón en contra de la Presidenta Ejecutiva del ICE y la SUTEL	Solicita la instalación de telefonía e internet residencial en su casa de habitación ubicada en Sarchí Norte, Bajos de Toro Amarillo, El Hoyo, Vista Verde	Expresa que ha solicitado al ICE desde el año 2015 el servicio de telefonía y de internet residencial en su casa de habitación ubicada en Sarchí Norte, Bajos de Toro Amarillo, El Hoyo, Vista Verde. Indica que el ICE denegó su solicitud aduciendo que "...por el momento no se le puede brindar el servicio que requiere debido a que no existe factibilidad técnica en la zona (falta postería)". Indica que considera dicho alegato como una violación a su integridad personal, pues llama la atención que a 1.4 km de distancia de su propiedad, cuentan con el servicio de internet (Catarata Tesoro Escondido). Indica que al reconocer nuestro país que contar con el acceso a internet es un derecho fundamental del ser humano y ante la negativa del ICE, interpone el recurso de amparo, considerando que se violenta su integridad y dignidad personal, por cuanto se le hace necesario el uso de internet por motivos que está en proceso de realizar sus funciones por medio del Teletrabajo, para tener acceso al sistema de vigilancia de la propiedad por medio de cámaras y	19-015045-0007-CO	Central	Pendiente de resolución	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08862-SUTEL-UJ-2019 del 30/09/2019.

		la alarma, y para obtener información producto de los estudios y para negocio. Además considera una ofensa a su persona, pues implica una marginación o discriminación hacia el sitio donde se encuentra ubicada su propiedad. Considera que esto es una violación al derecho que tiene toda persona de adquirir dicho servicio y que está afectando el derecho de contar con una herramienta tan necesaria en todos los ámbitos.				
Oscar Juárez Carreras contra Coordinador de la Oficina de ICE en Upala y contra el Presidente de la SUTEL	Solicitó un nuevo servicio en Upala y no se le instaló porque no había campo disponible. Solicitó un traslado de un número a Upala y no le resolvieron la gestión	“Debe decirse que en reiteradas ocasiones la Sala ha dispuesto que no resulta ilegítimo un retraso en la instalación de un servicio público cuando existen de por medio razones técnicas que imposibiliten dicha instalación, considerando que esa situación no se trata de una decisión arbitraria o injustificada de la Administración.” (...) “Además de ello debe tomarse en cuenta que la institución recurrida está realizando las gestiones pertinentes para solucionar esos problemas técnicos, siendo que de manera inmediata procederán a incorporarlos en el Plan de Obras a efecto de solicitar el	12-008076-0007 –CO	Chorotega	Resolución 2012012012 del 31/08/2012 Se declara sin lugar el recurso.	Esta comunidad se incorporó en el proyecto adjudicado a la empresa Claro en la Zona Norte Superior y será atendida en el primer semestre del 2016.

		financiamiento a cargo de FONATEL” (...)				
Carlos Esquivel Esquivel, vecino de Santa Ana de Nicoya	Acceso a Internet y cobertura del servicio de telefonía móvil celular	La Sala cita la sentencia 17704-11 y considera que al no denotarse una solicitud planteada por el ICE para que se dote de Internet a la comunidad de Santa Ana de Nicoya por medio de FONATEL, resulta aplicable lo dicho en esa sentencia y por ende declara con lugar el recurso. Se ordena a Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, realizar las acciones que estén dentro del ámbito de sus competencias, para que dentro del plazo de SEIS MESES, contado a partir de la notificación de esta sentencia, se plantee un proyecto a cargo de FONATEL, a efectos de que se valore la posibilidad de instalar la infraestructura necesaria para brindar los servicios de Internet y telefonía celular en la comunidad de Santa Ana de Nicoya. Asimismo, se ordena a Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), realizar las acciones que estén dentro del ámbito de sus competencias para que dichas solicitudes sean valoradas, de forma	13-007483-0007-CO	Chorotega	Resolución 2014000531 del 17/01/2014 Se declara con lugar el recurso. Se ordena a Teófilo de la Torre Argüello, o a quien ocupe su cargo como Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, realizar las acciones que estén dentro del ámbito de sus competencias, para que dentro del plazo de SEIS MESES, contado a partir de la notificación de esta sentencia, se plantee un proyecto a cargo de FONATEL, a efectos de que se valore	• Se recibe la solicitud y se incorpora al registro de comunidades. • Se hizo el levantamiento de información del estado de la infraestructura de telecomunicaciones en la zona según las bases de datos disponibles. • Se realizó visita a la comunidad en conjunto con el ICE y se levantó información. • Se incorporó a esta comunidad en el proyecto de la Región Chorotega cuyos concursos para la selección del operador que brindará los respectivos servicios, serán

		que si resultan factibles, sean incluidas dentro de los proyectos financiados por FONATEL. <u>El servicio universal incluye servicio de telefonía móvil,</u> según esta sentencia. Mediante esta gestión solicita se declare la desobediencia porque todavía no se le ha dado el servicio de telecomunicaciones solicitado.		la posibilidad de instalar la infraestructura necesaria para brindar los servicios de Internet y telefonía celular en la comunidad de Santa Ana de Nicoya. Asimismo, se ordena a Maryleana Méndez Jiménez, o a quien ocupe su cargo como Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), realizar las acciones que estén dentro del ámbito de sus competencias para que dichas solicitudes sean valoradas, de forma que si resultan factibles, sean incluidas dentro de los proyectos financiados	adjudicados en el segundo semestre del año 2017. • Se atendió la audiencia mediante el oficio N° 4117-SUTEL-CS-2013. • Por medio del 4652-SUTEL-CS-2014 de 21-julio-2014, se informa a la Sala que la iniciativa del ICE fue incorporada en el Plan de Proyectos y Programas ajustando los alcances a la Ley. • La comunidad de Santa Ana de Nicoya fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 004-2016: Contratación para proveer acceso a los servicios de voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio

					por FONATEL. Se advierte a los recurridos, o a quienes ocupen sus cargos, que de conformidad con lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional se impondrá prisión de tres meses a dos años o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada dentro de un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones y al Instituto	de Internet a todas las comunidades de los distritos Hojancha, Huacas, Monte Romo y Matambú (Zona Indígena Chorotega Matambú) del cantón de Hojancha; y Belén de Nosarita, Mansión, Nicoya, Nosara, Quebrada Honda, Sámaro y San Antonio del cantón de Nicoya, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

					Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Resolución 2014012707 del 05/08/14 Resuelve acusación de desobediencia planteada por el recurrente y declara “No ha lugar a la gestión formulada”. Resolución 2015004586 del 07/04/15 Se resuelve rechazar la solicitud de desobediencia considerando que por el informe	• Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 004-2017, que se encuentra en ejecución.

					brindado por la SUTEL se desprende que los recurridos sí cumplieron con la orden dada en el pronunciamiento de la resolución N° 2014-531. Lo anterior, por cuanto se tiene por probado que el proyecto para dotar de los servicios de Internet y telefonía celular a la comunidad de Santa Ana de Nicoya, fue incluido en el Plan de Proyectos y Programas financiados por FONATEL para el presente año, conforme el cronograma establecido para tales efectos.	
Ana Lucía Gómez Bustos, vecina de Belén de Carrillo, Guanacaste.	Solicita servicio telefónico residencial y público	Se solicita servicio telefónico residencial y público. Por robo de cable, este servicio se ha visto interrumpido por más de 8 meses.	14-014142-0007-CO	Chorotega	Resolución 2014017006 del 17/10/2014 Se declara con lugar el	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 6642-

					recurso. Se ordena a Martín Vindas Garita, en su calidad de Gerente General del Instituto Costarricense de Electricidad o a quien en su lugar ocupe el cargo disponer lo que corresponda para que dentro del plazo improrrogable de dos meses, contado a partir de la notificación de esta sentencia, dicho ente plantee un proyecto con cargo al FONATEL, a efectos que se active nuevamente el servicio telefónico de la comunidad de Palestina situada en Belén de Carrillo de Guanacaste. Se condena al Instituto Costarricense	SUTEL-CS-2014. • La comunidad de Belén de Carrillo será considerada particularmente en el proceso de formulación de los proyectos para la atención de la Región Chorotega, a la que pertenece el poblado objeto de este amparo; de manera tal que se puedan promover durante el primer semestre del año 2016, los concursos para la selección del proveedor de los servicios de telecomunicaciones. • La comunidad de Palestina de Belén de Carrillo fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N°

					de Electricidad y al Estado al pago de costas, daños y perjuicios, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo .	007-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Belén y Filadelfia del cantón de Carrillo; y Cuajiniquil y Veintisiete de Abril del cantón de Santa Cruz, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense

						de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 007-2017, que se encuentra en ejecución.
Vecinos de San Juan de Cañas y Solanía Abajo de Tilarán, Guanacaste	Solicitan señal de celular e internet	Se solicita informe a ICE y SUTEL.	14-003308-007-CO	Chorotega	Resolución 2014006166 del 09/05/14 Se declara parcialmente con lugar el recurso, únicamente en cuanto se dirige contra el ICE. En lo demás se declara sin lugar el recurso. Se condena al ICE al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. El Magistrado Jinesta Lobo	• Se recibe la solicitud y se incorpora al registro de comunidades. • Se hizo el levantamiento de información del estado de la infraestructura de telecomunicaciones en la zona según las bases de datos disponibles. • Se realizó aclaración a la Sala ya que la zona de atención ya había sido incorporada en el Plan de Proyectos y Programas. 2261-SUTEL-CS-2014. • Estas comunidades serán

					salva el voto y declara sin lugar el recurso.	consideradas particularmente en el proceso de formulación de los proyectos para la atención de la Región Chorotega, de manera tal que se puedan promover durante el primer semestre del año 2016, los concursos para la selección del proveedor de los servicios de telecomunicaciones. • Las comunidades de San Juan y Solaina fueron incluidas dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 003-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las

						comunidades de los distritos Colorado, San Juan y Sierra del cantón de Abangares; Bebedero, Palmira, Porozal y San Miguel del cantón de Cañas y Líbano, Quebrada Grande, Santa Rosa y Tierras Morenas del cantón de Tilarán, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue

						formalizado mediante el contrato N° 003-2017, que se encuentra en ejecución.
María Isabel López Castro en contra del Coordinador de la Agencia Telefónica del ICE en Tilarán. La Sala Constitucional, de oficio, incluyó a la SUTEL dentro del proceso	Solicita que se le dé acceso a servicios de telecomunicaciones a la comunidad de Río Piedras de Tilarán	Sostiene que desde hace más de un año no cuenta con el servicio de telefonía fija debido al robo de los cables telefónicos en varios kilómetros en las comunidades de Río Piedras, El Aguacate y Parcelas en Tilarán. El ICE indica que ante el robo repetitivo de cables y dada la magnitud del daño ocasionado, tomó la determinación de no reinstalar los cables en protección de fondos públicos por el costo en que incurriría la institución y por el riesgo que se lo vuelvan a robar, por lo que el despliegue de infraestructura en la zona donde habita la recurrente no sólo conllevaría un riesgo de robo de materiales sino que no resultaría rentable, razón por la cual el ICE no está dispuesto a emprender dicho despliegue.	15-000740-0007-CO	Chorotega	Resolución 2015003920 del 20/03/2015 Se declara parcialmente con lugar el recurso. En consecuencia, se le ordena a Jaime Palermo Quesada en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo, que tome las medidas de su competencia a efecto que en el plazo de dos meses contado a partir de la notificación de la presente	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 1168-SUTEL-CS-2015. • Se incluyó a la comunidad dentro de los poblados a ser atendidos en el Proyecto de la Región Chorotega que está en proceso de formulación, cuyo concurso se espera se promueva en el primer semestre del año 2016. • Las comunidades de Río Piedras, El Aguacate y Parcelas fueron incluidas dentro de las comunidades a atender por medio del

					resolución se restituya el servicio telefónico básico tradicional a favor de la amparada, María Isabel López Castro, cédula de identidad No. 05-0172-0272, en la comunidad de Río Piedras de Tilarán, Guanacaste. Lo anterior, bajo la advertencia que, de conformidad con el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se les impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciere	Concurso N° 003-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Colorado, San Juan y Sierra del cantón de Abangares; Bebedero, Palmira, Porozal y San Miguel del cantón de Cañas y Líbano, Quebrada Grande, Santa Rosa y Tierras Morenas del cantón de Tilarán, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo

					cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese la presente resolución, en forma personal, a Jaime Palermo Quesada en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad,	Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 003-2017, que se encuentra en ejecución.

					o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo.	
Esperanza Espinoza Corea en contra del ICE y de la SUTEL	Solicita que se le restablezca el servicio de telefonía fija que había adquirido con el ICE en la comunidad de Río Seco, carretera a Paraíso de Santa Cruz, Guanacaste.	Alega que adquirió con el ICE una línea de telefonía fija, no obstante producto del robo de cable telefónico en su comunidad, la línea fue deshabilitada y pese a sus gestiones el ICE no ha resuelto su necesidad argumentando los altos costos que representa la instalación; por lo que estima lesionados sus derechos fundamentales y solicita que se restablezca el servicio telefónico en su comunidad y en concreto el servicio residencial a su nombre.	15-003293-0007-CO	Chorotega	Resolución 2015004858 del 10/04/2015 Se declara parcialmente con lugar el recurso. En consecuencia, se ordena a Jaime Palermo Quesada, en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo, que tome las medidas de su competencia a efectos de que en el plazo de NUEVE meses, contado a partir de la notificación de esta	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 1672-SUTEL-CS-2015. • Se incluyó a la comunidad dentro de los poblados a ser atendidos en el Proyecto de la Región Chorotega que está en proceso de formulación, cuyo concurso se espera se promueva en el primer semestre del año 2016. • La comunidad de Río Seco fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 007-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de

					resolución, se restablezca el servicio telefónico básico tradicional a favor de la amparada Esperanza Espinoza Corea. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución en forma personal a Jaime Palermo Quesada, en su condición de Gerente de Telecomunic	Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Belén y Filadelfia del cantón de Carrillo; y Cuajiniquil y Veintisiete de Abril del cantón de Santa Cruz, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el

					aciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo.	contrato N° 007-2017, que se encuentra en ejecución.
Wendel Guzmán Murillo	Solicita el restablecimiento del servicio telefónico y de internet en la comunidad de San Juan de Cañas	Alega que en el mes de octubre de 2014 se robaron el cable del teléfono de la comunidad de San Juan de Cañas, lo cual afectó a aproximadamente treinta familias de la zona, incluyendo a los menores que asisten a la escuela de la comunidad, quienes se quedaron sin servicio de internet. Pese a las solicitudes realizadas a ambas instituciones, no se ha restablecido el servicio telefónico ni de internet.	15-007805-0007-CO	Chorotega	Resolución 2015009919 del 03/07/2015 Se declara parcialmente con lugar el recurso. En consecuencia, se le ordena a Claudio Antonio Dittel Rojas, en su condición de Gerente Corporativo de Administración y Finanzas del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo, que tome las medidas de su competencia a efecto que en el plazo de dos meses	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 03952-SUTEL-CS-2015. • La comunidad de San Juan en el distrito de San Miguel, muy cerca del límite entre los distritos de San Miguel y Cañas. La formulación de estos proyectos está finalizada, de manera tal que se pueda promover el concurso, en el primer semestre del año 2016. • Las comunidades de San Juan y San Miguel fueron

					contado a partir de la notificación de la presente resolución se restituya el servicio telefónico básico tradicional o fijo a favor del recurrente, Wedel Guzmán Murillo, cédula de identidad No. 5 140 532 y, en general, en la comunidad de San Juan de Cañas, Guanacaste. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás, se declara sin	incluidas dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 003-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Colorado, San Juan y Sierra del cantón de Abangares; Bebedero, Palmira, Porozal y San Miguel del cantón de Cañas y Líbano, Quebrada Grande, Santa Rosa y Tierras Morenas del cantón de Tilarán, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos

					lugar el recurso. Notifíquese la presente a Claudio Antonio Dittel Rojas, en su condición de Gerente Corporativo de Administración y Finanzas del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo, en forma personal. El Magistrado Armijo Sancho declara con lugar el recurso por razones diferentes. Resolución 2015014899 del 23/09/2015 Se le amplía el plazo al ICE por tres meses adicionales para que restituya el servicio telefónico	ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 003-2017, que se encuentra en ejecución.

					básico tradicional o fijo a favor del recurrente y de la comunidad de San Juan de Cañas, Guanacaste. Resolución de las ocho horas y dieciocho minutos del trece de abril de dos mil dieciséis Se da por recibido el memorial del Gerente del ICE donde manifiesta haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Sala en la sentencia No. 201509919 de las 9:20 horas del 3 de julio de 2015, se agrega a sus antecedentes y se archiva el expediente.	
Michael Andrés Castro Cantillo, vecino de Bagaces de	Solicita la instalación del servicio de telefonía fija e internet en su casa ubicada 175 metros al norte del	Alega que el 9 de julio de 2009 se apersonó a la Agencia del ICE ubicada en Bagaces para solicitar el servicio de telefonía	15-004652-0007-CO	Chorotega	Resolución 2015005864 del 24/04/2015	Se responde la audiencia concedida por la Sala

Guanacaste	Restaurante las Cazuelas del Miravalles	fija residencial e Internet, no obstante, alega que días después de su solicitud le indicaron que no podían tramitarla por la falta de instalación de dos postes para trazar la línea, pese a que a 175 metros de su casa existe la línea telefónica fija y a los 200 metros pasa la fibra óptica y líneas primarias del ICE. Adicionalmente le indicaron en el ICE, que no es rentable la instalación de esos postes pues es un barrio de aproximadamente cincuenta casas de habitación. Indica que tiene seis años de esperar la instalación del servicio y que pese a varias gestiones realizadas en el ICE, a la fecha no ha sido posible que le instalen los servicios requeridos.			Se declara sin lugar el recurso.	mediante oficio 02528-SUTEL-CS-2015.
José Anastasio Castillo Cortés, José Eliel Núñez Villegas y José Nicolás Vásquez Carrillo	Solicitan la reinstalación del servicio de telefonía fija y la instalación de internet en la comunidad de Iguanita de Mansión, en Nicoya, Guanacaste.	Expresan que se les privó del servicio de telefonía fija y que no cuentan con acceso a Internet. Explican que esa situación se debe a que el ICE no ha reinstalado el cable telefónico robado ni ha instalado equipos IMAP para brindar servicio de Internet a la comunidad. Indican que esta situación afecta a la población de la comunidad de Iguanita, así como a la escuela y negocios de la zona.	15-017663-0007-CO	Chorotega	Resolución 2016001272 del 29/01/2016 Se declara parcialmente con lugar el recurso. En consecuencia, se le ordena a Carlos Manuel Obregón Quesada, Presidente Ejecutivo y	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08400-SUTEL-CS-2015. • Se incluyó a la comunidad dentro de los poblados a ser atendidos en el Proyecto de la Región Chorotega que

					Presidente del Consejo Directivo, así como a Jaime Palermo Quesada, Gerente de Telecomunicaciones, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quienes en sus lugares desempeñen los referidos cargos, que tomen las medidas de su competencia a efecto que en el plazo de dos meses contados a partir de la notificación de la presente resolución se restituya el servicio telefónico básico tradicional a favor de los amparados José Anastasio Castillo Cortés, cédula de identidad 0501230374,	está en proceso de formulación, cuyo concurso se espera se promueva en el primer semestre del año 2016. • La comunidad de Iguañita de Mansión fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 004-2016: Contratación para proveer acceso a los servicios de voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Hojancha, Huacas, Monte Romo y Matambú (Zona Indígena Chorotega Matambú) del cantón de Hojancha; y de Belén de Nosarita, Mansión, Nicoya,

					José Eliel Núñez Villegas, cédula de identidad 0502270236 y José Nicolás Vásquez Carrillo, cédula de identidad 0501070195. Lo anterior, bajo la advertencia que, de conformidad con el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se les impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se	Nosara, Quebrada Honda, Sámará y San Antonio del cantón de Nicoya, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 004-2017, que se encuentra en ejecución.

					condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese la presente a Carlos Manuel Obregón Quesada, Presidente Ejecutivo y Presidente del Consejo Directivo, así como a Jaime Palermo Quesada, Gerente de Telecomunicaciones, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quienes	

					en sus lugares desempeñen los referidos cargos, en forma personal. El Magistrado Cruz Castro pone nota. El Magistrado Hernández Gutiérrez pone nota.	
Adriana Virginia Gutiérrez Carrillo contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación del servicio de telefonía fija en el distrito de San Antonio de Zapote de Nicoya	Alega que desde hace más de tres años, el ICE dejó de brindar el servicio de telefonía fija a su comunidad, toda vez que se robaron el cable en reiteradas ocasiones.	16-004787-0007-CO	Chorotega	Resolución 2016006412 del 13/05/16 Se declara con lugar el recurso únicamente contra el Instituto Costarricense de Electricidad. En consecuencia, se ordena a Carlos Manuel Obregón Quesada, Presidente Ejecutivo de ese Instituto, o a quien ejerza ese cargo, que tome las medidas de su competencia a efecto que en el plazo de	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 02996-SUTEL-CS-2016. • La comunidad se encuentra incluida dentro de los poblados a ser atendidos en el Proyecto de la Región Chorotega que está en proceso de formulación, cuyo concurso se espera se promueva en el primer semestre del año 2016. • La comunidad de San Antonio de

					dos meses contados a partir de la notificación de la presente resolución se restituya el servicio telefónico básico tradicional a la amparada ADRIANA VIRGINIA GUTIÉRREZ CARRILLO y a los vecinos de San Antonio de Zapote de Nicoya que lo soliciten. Lo anterior, bajo la advertencia que, de conformidad con el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se les impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de	Zapote fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 004-2016: Contratación para proveer acceso a los servicios de voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Hojancha, Huacas, Monte Romo y Matambú (Zona Indígena Chorotega Matambú) del cantón de Hojancha; y Belén de Nosarita, Mansión, Nicoya, Nosara, Quebrada Honda, Sámará y San Antonio del cantón de Nicoya, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación

					amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese la presente... Resolución 2016008713 del 26/06/16, notificada el 06/07/16 Se amplía el plazo conferido en la sentencia 2016006412 de las 09:30 horas del 13 de mayo de 2016, razón	fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 004-2017, que se encuentra en ejecución.

					por la que se otorga a Carlos Manuel Obregón Quesada, Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien ejerza ese cargo, el plazo adicional de DOS MESES, contado a partir de la notificación de este pronunciamiento, para dar cumplimiento a lo ordenado en dicha sentencia, todo bajo las mismas advertencias de ley. Notifíquese a Carlos Manuel Obregón Quesada, Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien ejerza ese cargo, en	

					forma personal. Resolución del 13/09/16, notificada el 16/09/16 Vista la anterior gestión de incumplimiento o suscrita por la recurrente, se le indica que la sentencia número 2016006412 de trece de mayo de dos mil dieciséis fue notificada al presidente ejecutivo del ICE el día diecinueve del mismo mes, conforme consta en el acta correspondiente, por lo que el plazo de dos meses, inicialmente otorgado en esa sentencia para su cumplimiento, comenzó a correr a partir del día veinte de mayo de este año. Posteriormente	

					te, al haberse otorgado dos meses adicionales al recurrido mediante resolución 2016008713 de veintiocho de junio de dos mil dieciséis, el plazo de cumplimiento se extiende hasta el veinte de setiembre de dos mil dieciséis y, en consecuencia , la gestión que formula la recurrente es prematura. Resolución del 20/09/16, notificada el 22/09/16 Vista la anterior gestión de la recurrente, en la cual solicita que la Sala imponga una multa al Instituto Costarricense de Electricidad que se usará para fines benéficos, se le indica que	

					la gestión es manifestamente improcedente porque las competencias de esta Sala están expresamente establecidas en la Constitución Política y la Ley de la Jurisdicción Constitucional y no incluyen la imposición de multas. En cuanto a sus manifestaciones sobre el incumplimiento del ICE a lo ordenado en sentencia, según se le indicó por resolución de diez horas y tres minutos de trece de setiembre de dos mil dieciséis, el plazo otorgado al ICE vence el día de hoy, con lo cual, aún corre plazo y su gestión es prematura y,	

					por ende, no puede dársele trámite. Si la recurrente desea formular reclamo por incumplimiento o desobediencia, podrá hacerlo una vez vencido el plazo. Resolución 2016015505 del 25/10/16 ...Visto que el veintiséis de setiembre de dos mil dieciséis la recurrente suscribió el contrato correspondiente al servicio telefónico de voz, el cual le quedó instalado al día siguiente, no ha lugar a la gestión, dado que lo pretendido por la recurrente y así ordenado por la Sala ha sido satisfecho. Por lo anterior,	

					procede el archivo del expediente. La discusión sobre un eventual delito de desobediencia por cumplirse fuera de plazo lo ordenado por la Sala correspondería, en su caso, a la jurisdicción penal. POR TANTO: Archívese el expediente.	
Roberto José Rojas Bernini contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación del servicio de telefonía fija e internet en la comunidad de El Caimito en San Pedro de Lagunilla, Santa Cruz de Guanacaste.	Alega que, en su condición de usuario del servicio de telefonía fija y Gerente de Procesadora de Semillas del Continente S.A., desde hace tres años, cerca del mes de octubre del año 2013, personas desconocidas se robaron el cable de telefonía del ICE, desde el antiguo bar Los Arrecifes hasta El Caimito en San Pedro de Lagunilla, Santa Cruz Guanacaste. La empresa que representa utilizó por muchos años el número telefónico 2658-0073 (el titular	17-001281-0007-CO	Chorotega	Resolución 2017003654 del 10/03/17 Se declara PARCIALMENTE CON lugar el recurso respecto del ICE, únicamente en cuanto a la falta de prestación del servicio de telefonía fija. En consecuencia, se le ordena a JAIME PALERMO	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 01377-SUTEL-CS-2017.

		es Arrocería La Gilda Ltda.). De igual forma otros usuarios del lugar tenían asignados servicios que, desde entonces, no se pueden utilizar: José Miguel Vásquez Moraga, cédula 9-057-324, el número 2658-0145; Mayela Guevara Cubillo, cédula 5-219-685, el número 2658-0393; Yorleny Álvarez Ruiz, cédula 5-167-126, el número 2658-0008; Genory Dinarte Zúñiga, cédula 1-674-941, el número 2658-0656. Igual existen otros pobladores titulares de servicios que no se están brindando. Agregó que ni estudiantes, ni pobladores ni empresas cuentan con servicio de telefonía fija o de internet, pese a que existían un contrato con el ICE. De otra parte, alegó que el servicio de internet móvil que se ofrece mediante la marca Kölbi es de muy mala calidad. También indicó que se han hecho varias gestiones mediante el servicio telefónico 193 para conocer los avances de la reparación, pero sin ningún éxito. La última la realizó él en diciembre de 2015. Desde el momento del robo el ICE fue enterado y, pese a los contratos, no ha hecho nada por solucionar el		QUESADA, en su calidad de Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe tal cargo, que tome las medidas de su competencia a efecto que en el plazo de DOS MESES contados a partir de la notificación de la presente resolución se restituya el servicio telefónico básico tradicional a favor de los amparados. Lo anterior, bajo la advertencia que, de conformidad con el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se les impondrá prisión de tres	

		problema. La falta del servicio ha causado innumerables daños, pues deben pagar sobrepagos por las líneas celulares. Considera lesionados los artículos 30 y 27 de la Constitución Política, así como el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional. También adujo que la omisión del ICE es contraria a la jurisprudencia de esta Sala sobre el tema (la que citó). Solicita que se declare con lugar el recurso y que se ordene al ICE resolver la solicitud planteada, bajo advertencia de seguir un proceso penal por desobediencia. Pidió también condenar al ICE al pago de las costas, daños y perjuicios causados.		meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciere cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. En lo demás, se declara sin lugar el recurso.	

Rigoberto Badilla Rodríguez contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación del servicio de telefonía fija e internet en la comunidad de Tres Amigos de Abangares de Guanacaste.	Alega que, en su comunidad no existe teléfono de ninguna clase, pues, anteriormente, les habían instalado una torre para un teléfono fijo cuyo número es 2645-6317, pero nunca funcionó. Asegura que esta situación afecta a unas 400 familias en las que hay adultos mayores y niños. Añade que en el aula de computación de la Escuela Tres Amigos no cuenta con internet, por lo que, aunque cuenta con un equipo de cómputo, no lo pueden utilizar. Señala que la Asociación tutelada tiene años de estar luchando por esta situación, pero nunca se ha resuelto nada. Agrega que la mayoría de los centros de salud de la C.C.S.S. están utilizando el expediente electrónico y, debido a que no hay teléfono ni internet, no se puede brindar ese servicio a los usuarios. Aduce que el 09 de marzo de 2004, solicitaron en la Agencia del ICE de Las Juntas de Abangares, una audiencia para comunicarles la necesidad que tienen las comunidades de Tres Amigos, Tres Hermanos y Limones. Ante la falta de respuesta, el 25 de setiembre del año	17-014391-0007-CO	Chorotega	Resolución 2017019189 del 01/12/17 Se declara SIN LUGAR el recurso. Toman nota las autoridades del Instituto Nacional de Electricidad, según se indica en la parte final del considerando V de esta sentencia.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08996-SUTEL-CS-2017.

		en curso se presentó en la Agencia Integrada de Abangares del ICE, una nota en la que reiteraron la necesidad en la comunidad de Tres Amigos de contar con telefonía pública e internet. Estima que con esta actuación se lesionan sus derechos fundamentales.				
Alexander Eduardo García Bravo y otros contra el ICE y la SUTEL	Solicitan los servicios de internet y telefonía en la comunidad de Los García de San Miguel de Cañas	Alegan que son vecinos del barrio Los García de San Miguel de Cañas. Explican que desde hace 4 años se robaron los cables que brindaban internet y telefonía a sus hogares. Agregan que debido a lo anterior, han solicitado en múltiples ocasiones la reparación de las líneas, dado que resulta esencial contar con los servicios de internet y telefonía; no obstante, reclaman que la respuesta recibida por la autoridad recurrida es que se está valorando colocar la fibra óptica. Pese a ello, no existe al día en que acuden en amparo, solución viable y oportuna que solvete las necesidades de la tecnología en dicho barrio. Sostienen que ya ha transcurrido mucho tiempo desde el incidente del robo del cable, por lo que al consultar por una posible fecha de	20-000559-0007-CO	Chorotega	Pendiente de resolución	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 00683-SUTEL-CS-2020 del 27/01/2020.

		solución, se les ha dicho que la zona tiene alto riesgo por vandalismo, lo cual aseguran no es verdad, ya que solo una vez ha ocurrido el evento. De igual forma, comentan que existen otros barrios cercanos que han sufrido el mismo incidente, a los cuales sí se les reparó y reinstaló el servicio nuevamente. Discuten que el cableado eléctrico es de suma importancia, toda vez que el barrio está creciendo, al igual que las necesidades de sus habitantes, a saber las de los estudiantes y comercios que requieren de la tecnología del internet para salir adelante. Plantean que muchos de los vecinos han solicitado que se les instale el programa hogares conectados, pero se los han rechazado por no contar con el internet. Consideran que la actuación de la recurrida, lesiona los derechos fundamentales de los habitantes del barrio amparado. Solicitan que se declare con lugar el recurso.				
María Libia Mondol López contra el MEP, el ICE y la SUTEL	El recurso se interpone a favor de la Escuela de San Rafael de Lepanto en Puntarenas. Recurso interpuesto el 26 de mayo de 2011.	Solicitan el servicio de internet para la escuela de la comunidad.	11-006215-0007 –CO	Pacífico Central	Resolución 2013003806 del 22/03/2013 Se declara CON LUGAR	• Se recibe la solicitud y se incorpora al registro de comunidades.

					el recurso. Se ordena a EDUARDO DORYAN GARRÓN, en su condición de Presidente del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, disponer lo que corresponda para que dentro del plazo de DOS MESES, contados a partir de la notificación de esta resolución, ejecute la instalación del servicio de telefonía fija para la Escuela San Rafael, ubicada en el circuito 04, Lepanto, Puntarenas, específicamente, a 21 kilómetros al suroeste de Jicaral. Así mismo, se ordena a LEONARDO GARNIER	• Adicionalmente se recibe propuesta de solución por parte del ICE. • Se incorporó a esta comunidad en el proyecto de la Región Chorotega, cuyos concursos para la selección del operador que brindará los respectivos servicios, serán adjudicados en el segundo semestre del año 2017. • La escuela de San Rafael de Lepanto fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 001-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las

					RIMÓLO, en su condición de Ministro de Educación Pública, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, disponer lo que corresponda para que dentro del plazo de UN MES, contado a partir de la notificación de esta resolución, plantee ante la Superintendencia de Telecomunicaciones una solicitud para la conexión a internet de la Escuela San Rafael, ubicada en Lepanto, Puntarenas. Se ordena a los recurridos abstenerse de incurrir, nuevamente, en las omisiones que dieron motivo a la presente sentencia estimatoria. Se condena	comunidades de los distritos Acapulco, Arancibia, Chira, Chomes, Cóbano, Guacimal, Lepanto, Manzanillo, Paquera y Pitahaya del cantón de Puntarenas, La Unión del cantón de Montes de Oro y San Jerónimo del cantón de Esparza, provincia de Puntarenas y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de

					al Estado, al Instituto Costarricense de Electricidad y a la Superintendencia de Telecomunicaciones, de forma solidaria, al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese esta resolución a MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ, en su condición de Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, EDUARDO DORYAN GARRÓN, en su condición de Presidente	Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 001-2017, que se encuentra en ejecución.

					del Instituto Costarricense de Electricidad, y LEONARDO GARNIER RIMÓLO, en su condición de Ministro de Educación Pública, o a quienes en sus lugares ejerzan esos cargos, en forma personal.	
Didier Alvarez Cordero y otros, contra el ICE y SUTEL	El recurso se interpone a favor de la comunidad de Miramar de Puntarenas que sólo cuenta con dos teléfonos públicos en mal estado y solicitan telefonía residencial.	Solicitan servicios de telecomunicaciones en la comunidad.	13-005318-007-CO	Pacífico o Central	Resolución 2013009879 del 23/07/2013 Se declara con lugar el recurso. Se ordena a Nixon Francisco Lara Abarca, en su calidad de Jefe de la Agencia Telefónica de Miramar de Puntarenas y a Teófilo de la Torre Argüello, en su calidad de Presidente Ejecutivo, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad o	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 02987-SUTEL-CS-2013. • Se recibe la solicitud y se incorpora al registro de comunidades. • Se hizo el levantamiento de información del estado de la infraestructura de telecomunicaciones en la zona según las bases de datos disponibles.

					a quienes ejerzan tales puestos para que en el plazo de QUINCE DÍAS contado a partir de la notificación de esta sentencia, tomen las medidas necesarias para que se repare de inmediato -y de ser necesario se repongan- los teléfonos públicos ubicados en la Comunidad e Zapotal de Miramar de Puntarenas y velen por su funcionamiento continuo. Además, se ordena a Maryleana Méndez Jiménez, en su calidad de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quien ocupe ese cargo que en el plazo máximo	• Se realizó visita a la comunidad, se recopiló información sobre la infraestructura de telecomunicaciones existente. • Se coordinó visita a la zona con el ICE y la Defensoría de los Habitantes. • El Consejo de la SUTEL generó la orden de desarrollo para la atención de las regiones Pacífico Central y Chorotega mediante el acuerdo 018-045-2014. • Se incorporó a esta comunidad en el proyecto de la Región Chorotega cuyos concursos para la selección del operador que brindará los respectivos

					de un año contado, a partir de la notificación de esta sentencia, tome las decisiones necesarias encaminadas a dotar de manera efectiva el acceso a los servicios de telecomunicaciones a la Comunidad de Zapotal de Miramar de Puntarenas. Pone nota el Magistrado Cruz Castro. Se apercibe a los accionados que, con base en lo establecido en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir,	servicios, serán adjudicados en el segundo semestre del año 2017. • Mediante el oficio N° 5495-SUTEL-CS-2014, se le informa a la Sala el cumplimiento de la Sentencia. Se adjunta Acuerdo 018-045-2014. • Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 7897-SUTEL-CS-2017 del 22/09/17. • Mediante el oficio 01634-SUTEL-CS-2018 del 02/03/18, se le remite a la Sala Constitucional informe de cumplimiento de las disposiciones contenidas en la resolución 2013009879 y se solicita

					dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad y al Estado al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese esta resolución a ordena a Nixon Francisco Lara Abarca, en su calidad de Jefe de la Agencia Telefónica de Miramar de Puntarenas y a Teófilo de la	desestimar cualquier referencia que indique que la SUTEL ha incurrido en desobediencia en el presente caso.

					Torre Argüello, en su calidad de Presidente Ejecutivo, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, así como a Maryleana Méndez Jiménez, en su calidad de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quienes en sus lugares ejerzan esos cargos, en forma personal. Asimismo, a la Defensoría de los Habitantes para que se encargue de supervisar el desarrollo del plan en defensa de la comunidad de Zapotal de Miramar, informando a la Sala cada seis meses sobre el desarrollo del plan que	

					permitirá a la comunidad contar con un servicio razonable de telefonía, según los planes que ya se han proyectado. Comuníquese. Resolución de las trece horas y cincuenta y cuatro minutos del 20/09/2017 Visto el escrito presentado por Monserrat Solano Carboni, en su calidad de jerarca de la Defensoría de los Habitantes, a quien esta Sala ordenó informar sobre el desarrollo del plan que permitirá a la comunidad de Miramar contar con un servicio razonable de telefonía, que consta en el expediente	

					electrónico número 13-005318-0007-CO, en el que se acusa desobediencia a lo ordenado por esta Sala en la resolución N° 2013009879 de las catorce horas cuarenta y cinco minutos del veintitrés de julio de dos mil trece, toda vez que en esa sentencia se dispuso lo siguiente: <i>“Se declara con lugar el recurso. Se ordena a Nixon Francisco Lara Abarca, en su calidad de Jefe de la Agencia Telefónica de Miramar de Puntarenas y a Teófilo de la Torre Argüello, en su calidad de Presidente Ejecutivo, ambos del Instituto Costarricense</i>	

					de Electricidad o a quienes ejerzan tales puestos para que en el plazo de QUINCE DÍAS contado a partir de la notificación de esta sentencia, tomen las medidas necesarias para que se repare de inmediato -y de ser necesario se repongan- los teléfonos públicos ubicados en la Comunidad e Zapotal de Miramar de Puntarenas y velen por su funcionamiento continuo. Además, se ordena a Maryleana Méndez Jiménez, en su calidad de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quien ocupe ese cargo	

					que en el plazo máximo de un año contado, a partir de la notificación de esta sentencia, tome las decisiones necesarias encaminadas a dotar de manera efectiva el acceso a los servicios de telecomunicaciones a la Comunidad de Zapotal de Miramar de Puntarenas. Pone nota el Magistrado Cruz Castro. Se apercibe a los accionados que, con base en lo establecido en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir	

					o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad y al Estado al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . Notifíquese esta resolución a ordena a Nixon Francisco Lara Abarca, en su calidad de Jefe de la Agencia Telefónica de Miramar de	

					Puntarenas y a Teófilo de la Torre Argüello, en su calidad de Presidente Ejecutivo, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, así como a Maryleana Méndez Jiménez, en su calidad de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quienes en sus lugares ejerzan esos cargos, en forma personal. Asimismo, a la Defensoría de los Habitantes para que se encargue de supervisar el desarrollo del plan en defensa de la comunidad de Zapotal de Miramar, informando a la Sala cada seis meses sobre el	

					desarrollo del plan que permitirá a la comunidad contar con un servicio razonable de telefonía, según los planes que ya se han proyectado. Comuníquese. ”, se confiere audiencia por TRES DIAS contado a partir de la notificación de esta resolución, a Nixon Francisco Lara Abarca, en su calidad de Jefe de la Agencia Telefónica de Miramar de Puntarenas y a Teófilo de la Torre Argüello, en su calidad de Presidente Ejecutivo, ambos del Instituto Costarricense de Electricidad, así como a Maryleana Méndez Jiménez, en su calidad de	

					Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quienes en sus lugares ejerzan esos cargos, para que se refieran y aporten las pruebas correspondientes respecto a los hechos y omisiones que se les atribuyen. LO ANTERIOR, BAJO LA ADVERTENCIA QUE, DE ACREDITARSE LA DESOBEDIENCIA, SE PODRÁ ORDENAR AL SUPERIOR JERÁRQUICO O LA APERTURA DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRAL EL FUNCIONARIO REMISO A CUMPLIR CON LO	

					RESUELTO POR ESTA SALA Y, ADEMÁS, QUE SE ORDENE TESTIMONIAL R PIEZAS ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO POR LA EVENTUAL COMISIÓN DEL DELITO DE DESOBEDIENCIA (ARTÍCULOS 53 Y 71 DE LA LEY DE LA JURISDICCIÓN CONSTITUCIONAL). Resolución 2018002197 del 13/02/2018 Se le ordena a Hannia Vega Barrantes en su calidad de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quien ocupe ese cargo el cumplimiento	

					inmediato de lo dispuesto en el voto número 2013009879 de las 14:45 horas del 23 de julio de 2013, bajo advertencia de testimoniar piezas ante el Ministerio Público, si no lo hiciera. Notifíquese a Hannia Vega Barrantes, en su calidad de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones o a quien ocupe ese cargo, en forma personal.- Resolución de las dieciséis horas y once minutos del 09/03/2018 Visto el memorial de dos de marzo de dos mil dieciocho, suscrito por Hannia Vega Barrantes, en	

					su condición de Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, visible en el expediente electrónico, en donde expone la forma en que esa Superintendencia ha actuado en aras de dar cumplimiento a lo ordenado por la Sala en la sentencia 2018002197. Se resuelve agregarse a los antecedentes del expediente. Resolución de las trece horas y cincuenta y cinco minutos del 22/03/2018 Visto el memorial de dieciséis de marzo de dos mil dieciocho, suscrito por Luis Alberto Cascante	

					Alvarado, en su condición de Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, visible en el expediente electrónico, en donde comunica el oficio 02002-SUTEL-SCS-2018, mismo que contiene una serie de acuerdos tomados en aras de dar cumplimiento a lo ordenado por la Sala en la sentencia 2013009879. En razón de que no existe ninguna gestión pendiente de resolver, se dispone agregar a los antecedentes del expediente. Notifíquese.-	
William Francisco Hernández Elizondo en contra del ICE, la Municipalidad de	Solicita que se le dé acceso a servicios de telecomunicaciones a la comunidad de Las Parcelas de Zapotal	Se solicitan los servicios de telecomunicaciones en la comunidad.	15-001183-0007-CO	Pacífico Central	Resolución 2015004815 del 10/04/2015 Se declara parcialmente	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 00802-

Miramar, la Municipalidad de San Ramón y la SUTEL					con lugar el recurso, únicamente, con respecto al Instituto Costarricense de Electricidad respecto a la omisión de proveer a la Comunidad de Las Parcelas de Zapotal de telefonía fija. En consecuencia, se le ordena a Jaime Palermo Quesada en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo, que tome las medidas de su competencia a efecto que en el plazo de tres meses contados a partir de la notificación de la	SUTEL-CS-2015. • La comunidad de Las Parcelas de Zapotal de San Ramón de Alajuela está considerada particularmente dentro del proyecto para la atención de la Región denominada Gran Área Metropolitana o Región Central, a la que pertenece el poblado objeto de este recurso por encontrarse en San Ramón de Alajuela. La formulación de estos proyectos está programada para el primer semestre del 2016, de manera tal que se puedan promover durante el segundo semestre del 2016, los concursos para la selección del proveedor de los servicios

					presente resolución se reparen los teléfonos públicos ubicados en la Comunidad de Las Parcelas de Zapotal de San Ramón; y, asimismo, dentro del plazo de seis meses implemente el servicio de telefonía básica residencial en esa comunidad. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese la	de telecomunicaciones en las comunidades de esta Región que se incluyan en el alcance de dichos proyectos. • La comunidad de Zapotal de la Unión de Montes de Oro fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 001-2016: Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Acapulco, Arancibia, Chira, Chomes, Cóbano, Guacimal, Lepanto, Manzanillo, Paquera y Pitahaya del cantón de Puntarenas,

					presente resolución, en forma personal, a Jaime Palermo Quesada en su condición de Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar desempeñe el referido cargo. Resolución 2015016638 del 27/10/2015 Se amplía el plazo otorgado voto 2015-004815 de las 09:40 horas del 10 de abril de 2015, a UN MES más al señalado en la sentencia de cita.	La Unión del cantón de Montes de Oro y San Jerónimo del cantón de Esparza, provincia de Puntarenas y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 001-2017, que se encuentra en ejecución.
Abigail Paulina Sancho Ugalde, Adelaida Elizondo Soto,	Solicitan la instalación del servicio de Internet en el distrito de Laguna del cantón de Montes de Oro,	Alegan que se enteraron que los pueblos de Palmital y Zapotal tienen Internet; no obstante, en el caso de su comunidad en	16-016666-0007-CO	Pacífico o Central	Resolución 2017000219 del 13/01/2017	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante

Alejandra María López Morales y otros en contra del ICE y de la SUTEL	provincia de Puntarenas	Laguna, no cuentan con ese servicio. Señalan que varias personas vecinas acudieron al ICE para pedir explicaciones sobre por qué no cuentan con Internet, pese a que su comunidad se ubica más cerca de Miramar, pero no les brindaron respuesta. Exponen que el 23 de julio de 2015 interpusieron una gestión escrita ante la institución recurrida, donde les contestaron que debían esperar poco tiempo. Por ende, aducen que un año y medio después, el 8 de noviembre de 2016 presentaron otra nota ante la agencia del ICE en Miramar, solicitando la conexión a internet de las personas usuarias de su comunidad. Pese a lo anterior, alegan que el 18 de noviembre de 2016, por oficio No. 9250-699-2016, les respondieron que el problema era que Laguna se encontraba a cinco kilómetros del equipo de telecomunicaciones más cercano, en un pueblo que se llama Tajo Alto, de modo que era imposible, por razones técnicas, darles el servicio. Además, les informaron que esa comunidad estaba incluida dentro de la licitación que estaba promoviendo la			Se declara sin lugar el recurso.	oficio 09274-SUTEL-CS-2016.

		SUTEL, la cual debía ser adjudicada el próximo año. Reclaman que Palmital queda a tres kilómetros de Laguna, más cerca respecto a Tajo Alto, por lo que podrían recibir el servicio desde el equipo de Palmital. Aducen que, también, el Instituto accionado podría colocar un equipo exclusivo para Laguna, como los ha colocado en otras partes del país.				
Randal Gerardo Ríos Beita contra el ICE y la SUTEL	Solicita acceso a internet y telefonía celular en la comunidad indígena Cabécar de Ujarrás de Buenos Aires de Puntarenas.	Expresa que representa a la comunidad indígena Cabécar, de Ujarrás de Buenos Aires de Puntarenas, lugar donde habitan aproximadamente 1500 personas. Señala que la antena de telecomunicaciones más cercana al territorio indígena, se ubica en la comunidad de Bokobata (a más de 10 kilómetros de distancia), pero la señal es muy mala y en ocasiones nula, lo cual les impide tener acceso a internet y al servicio de telefonía celular. Añade que, tampoco cuentan con la señal de las repetidoras de los distintos medios de comunicación nacional, por lo que se ven forzados a pagar precios exorbitantes por el servicio de antenas satelitales. Critica que les es imposible	18-004736-0007-CO	Pacífico Central	Resolución 2018007344 del 11/05/2018 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 02956-SUTEL-CS-2018.

		enterarse de alguna situación de emergencia, así como comunicarse. Menciona que en junio de 2013, envió nota al Instituto Costarricense de Electricidad, en la que solicitó la instalación de una torre telefónica. Asimismo, mediante el oficio N° 050-ADIIU-2015 de octubre de 2015, se comunicó al Director General de Fonatel, el acuerdo de la Asociación de Desarrollo Indígena para solicitar el desarrollo del proyecto denominado "Comunidades Conectadas" en las comunidades de Ujarrás centro, San Vicente, Guanacaste, El Carmen, Santamaría y Santa Rosa. No obstante, a la fecha de interposición de este recurso de amparo, los amparados continúan sin un servicio de telecomunicaciones eficiente, motivo por el cual, considera lesionados sus derechos fundamentales.				
Manuel Alvarado Loría contra el Gerente de servicios corporativos del ICE y la SUTEL	Solicita la instalación de internet para el hogar en la comunidad de Malinche Chomes Puntarenas.	Alega que en la comunidad de Malinche de Chomes de Puntarenas nunca ha recibido el servicio de internet para el hogar, pues ninguna de las compañías que brindan el servicio se han acercado al lugar para facilitarlo. Se	19-000002-0007-CO	Pacífico Central	Resolución 2019002586 del 15/02/2019 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 00935-SUTEL-CS-2019 del 04/02/19.

		trata de una comunidad bastante grande, pero con servicios limitados, que lucha por alcanzar un desarrollo óptimo, lo que se ve obstaculizado por la falta de internet. Sostiene que esta situación afecta a la Asociación de Desarrollo de la localidad, debido a que el servicio se necesita para cumplir el requerimiento de la facturación electrónica. También perjudica a la población en edad escolar, pues los menores deben viajar con sus padres varios kilómetros a otras comunidades para conseguir información relacionada con sus estudios. Aduce que el uso de cámaras de vigilancia es impensable dadas las condiciones actuales de criminalidad, pero este no se puede utilizar por la carencia del servicio de internet reclamado. Explica que como diseñador gráfico ha visto perjudicado su trabajo, al igual que otros profesionales del lugar. Agrega que la cobertura de internet celular en la zona se brinda en muy malas condiciones. Manifiesta que requirió la ayuda del ICE desde marzo de 2016, pero no ha recibido respuesta				

		(correo electrónico enviado a cservicios@ice.go.cr aportado como prueba). En consecuencia, solicita la intervención de la Sala Constitucional a efectos de que se gestione a la brevedad un proyecto para brindar el servicio de Internet en la comunidad en la que habita.				
Marcela María Vargas Cubillo	Solicita la instalación del servicio de internet en el centro educativo IDA Caño Negro, como su directora.	Expresa que en varias ocasiones solicitó al Instituto Costarricense de Electricidad en Puerto Viejo de Sarapiquí la instalación del servicio de Internet con antena parabólica, pero se le ha contestado que antes se debe verificar si el centro es "una institución de prioridad". Señala que esta es la única forma de que llegue señal al centro educativo y los estudiantes se beneficien con el servicio. Agrega que la falta de Internet también perjudica su labor administrativa, ya que no puede revisar los correos que le envían del Ministerio de Educación Pública, y que los estudiantes tienen derecho a recibir una educación de calidad.	15-013968-0007-CO	Zona Norte	Resolución 2015016108 del 16/10/2015 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 06949-SUTEL-CS-2015. • El Centro Educativo IDA Caño Negro se encuentra incluido dentro del listado de centros educativos a los cuales se les brindarán los servicios de telefonía fija e internet producto de la ejecución del Concurso Público No. 008-2013 adjudicado a la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A.; y se estaría

						atendiendo durante el primer semestre 2016.
Balvina Jirón García, Carmenza Reyes Aragón, Julio César Téllez Torres, Mario Cambroner o Méndez y Yaneth Méndez Salazar	Como miembros de la Junta de Educación y Directora de la escuela Chorreras, en Cutris de San Carlos, Alajuela solicitan el acceso ágil y permanente al servicio de Internet.	Expresan que la SUTEL contrató los servicios de la empresa Claro para la colocación de antenas de telefonía celular e Internet de banda ancha en todas las comunidades rurales fronterizas de Cutris, en San Carlos. Señalan que tales antenas fueron colocadas cerca de cada centro educativo en la mayoría de las comunidades, con excepción de la Escuela Chorrera. Destacan que la distancia hasta algún punto donde se tenga señal de teléfono es a unos 10 kilómetros de distancia aproximadamente, siendo que pese a que en la comunidad existen teléfonos públicos, la mayoría de las ocasiones están fuera de servicio, lo que deja en total desventaja a los vecinos para contar con el servicio de telefonía. Con el agravante que la antena de Internet que tiene el centro educativo es muy limitado y de mala calidad, dado que en ocasiones incluso se va la electricidad por la irregularidad del terreno, lo que impide	15-015341-0007-CO	Zona Norte	Resolución 2015017422 del 06/11/2015 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 07545-SUTEL-CS-2015. • El Centro Educativo Chorreras, ubicado en el poblado Chorreras, distrito Cutris, cantón San Carlos; se encuentra incluido dentro del alcance del concurso Público No. 007-2013, y se estaría atendiendo durante el primer semestre 2016.

		la comunicación y pone en riesgo a los habitantes ante un siniestro o emergencia. Sostienen además que la falta de acceso ágil y permanente al servicio de Internet limita el derecho a la educación de los menores estudiantes de la Escuela amparada, así como, el desarrollo tecnológico y social a nivel educativo. Consideran que los hechos expuestos violentan los derechos fundamentales en perjuicio de los amparados.				
Balvina Jirón García, Carmenza Reyes Aragón, Julio César Téllez Torres, Mario Cambroner o Méndez y Yaneth Méndez Salazar	Como miembros de la Junta de Educación y Directora de la escuela Chorreras, en Cutris de San Carlos, Alajuela solicitan el acceso ágil y permanente al servicio de Internet	Expresan que la Sutel contrató los servicios de la empresa Claro para la colocación de antenas de telefonía celular e internet de banda ancha en todas las comunidades rurales fronterizas de Cutris, en San Carlos. Señalan que la colocación de una de esas antenas, es una necesidad imperante en su comunidad, ya que, la distancia hasta algún punto donde se tenga señal de teléfono es a unos 10 kilómetros, aproximadamente. Mencionan que en su comunidad existen teléfonos públicos, empero, la mayoría de las ocasiones están fuera de servicio, lo que deja en total desventaja a los vecinos para	16-002463-0007-CO	Zona Norte	Resolución 2016003563 del 11/03/2016 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 01691-SUTEL-CS-2016. • El Centro Educativo Chorreras, ubicado en el poblado Chorreras, distrito Cutris, cantón San Carlos; se encuentra incluido dentro del alcance del concurso Público No. 007-2013, y se estaría atendiendo

		contar con el servicio de telefonía. Alegan que la antena de Internet que tiene el centro educativo del lugar es muy limitado y de mala calidad. Añaden que en ocasiones se va la electricidad por la irregularidad del terreno, lo que impide la comunicación y pone en riesgo a los habitantes ante un siniestro o emergencia, al no contar con un medio para comunicarse con los servicios de emergencia. Aducen que, a la fecha de interposición del presente recurso, no se ha llevado a cabo el proceso de recepción de las obras respectivas, dejando sin acceso a Internet a los estudiantes del Centro Educativo de Chorreras, quienes iniciaron lecciones el 09 de febrero del año en curso, así como a los vecinos, limitando la comunicación en general.				durante el primer semestre 2016.
Gaudy Andrea Barquero Rodríguez en contra del Presidente Ejecutivo del ICE y la SUTEL	Solicita que le instalen una conexión de internet ADSL en su comunidad, Peje Viejo de Florencia de San Carlos.	Expresa que en reiteradas ocasiones solicitaron vía telefónica la instalación de la conexión de internet ADSL en su comunidad, sea Peje Viejo de Florencia de San Carlos. Aduce que debido a la omisión de la autoridad recurrida, el 21 de setiembre de 2015 requirieron, por escrito, la instalación de dicho servicio. No	16-012929-0007-CO	Zona Norte	Resolución de las quince horas y diecisiete minutos del veintinueve de noviembre de dos mil dieciséis Se solicita como prueba para mejor resolver que	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08509-SUTEL-CS-2016. • Se responde solicitud de prueba para mejor resolver mediante

		obstante, mediante oficio No. 9325-0084-2015 del 29 de setiembre de 2015 les denegaron su solicitud, aduciendo que la comunidad de Peje Viejo se encuentra muy distante de la central telefónica, es muy pequeña y con poca concentración de población, lo que hace que el proyecto no sea rentable. Añade que, en su momento, la directora del Centro Educativo El Peje solicitó dicho servicio para el centro educativo, pero su gestión también fue denegada. Reclama que a la fecha de interposición de este amparo, siguen sin tener acceso al servicio de internet.		se indique: 1) Si la comunidad de Peje Viejo tiene acceso a Internet; 2) En caso negativo, si dicha comunidad se encuentra incluida en algún programa o proyecto que procure proveerle acceso a Internet. Resolución de las diez horas y treinta y seis minutos del catorce de diciembre de dos mil dieciséis Se solicita como prueba para mejor resolver que se indique: 1) Consultar a las operadoras respectivas, si brindan el servicio de Internet en la comunidad de Peje Viejo; 2) Copia del "Ranking Distrital de	oficio 09093-SUTEL-CS-2016. • Se responde solicitud de prueba para mejor resolver mediante oficio 09678-SUTEL-CS-2016 del 22/12/16.

					Acceso a las TICs”. Resolución de las diez horas y cinco minutos del primero de marzo de dos mil diecisiete Se solicita como prueba para mejor resolver, el pronunciamiento de la Defensoría de los Habitantes, para que en el plazo de 3 días, se refiera a los hechos alegados por la recurrente y las respuestas del ICE y la SUTEL. Resolución 2017013337 del 25/08/2017 Se declara sin lugar el recurso.	
Vecinos de Llano Bonito de Rio Claro de Puntarenas	Solicitud de telefonía fija y mejora en telefonía móvil	Solicitan la instalación de servicios de telefonía fija y mejora en la telefonía móvil.	13-014812-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2014001850 del 14/02/2014	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante

					Se declara con lugar el recurso, únicamente contra la Superintendencia de Telecomunicaciones. En consecuencia, se ordena Maryleana Méndez Jiménez, en su condición de Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que, en el improrrogable plazo de SEIS MESES, contado a partir de la notificación de este fallo, defina el proyecto de telefonía fija en Llano Bonito de Río Claro de Golfito, Puntarenas, establezca un cronograma de éste y la fecha probable de	oficio 06562-SUTEL-CS-2013. • Se recibe la solicitud y se incorpora al registro de comunidades. • Se hizo el levantamiento de información del estado de la infraestructura de telecomunicaciones en la zona según las bases de datos disponibles. • Se realizó visita a la comunidad, se levantó información y se corroboró su atención mediante el proyecto de Zona Sur. • El Concurso No. 014-2014 con el que se atenderá a esta comunidad, fue adjudicado al ICE en el 2015, por lo que se tiene prevista su

					su ejecución, lo cual deberá informarlo al amparado, advirtiéndole que, según lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. En cuanto se dirige contra el Instituto Costarricense de Electricidad, se declara sin lugar el recurso. Se condena a la Superintendencia de	ejecución para el segundo semestre del año 2017. • Se atiende requerimiento de información adicional por medio de oficio 0686-SUTEL-CS-2014. • Mediante el oficio 5554-SUTEL-CS-2014 se informa a la Sala sobre el cumplimiento de la sentencia. • La comunidad de Llano Bonito fue incluida dentro de las comunidades a atender por medio del Concurso N° 014-2014: Contratación para proveer Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Guaycará, Pavón, Puerto Jiménez, del

					Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo.	cantón de Golfito, provincia de Puntarenas y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. • Este concurso fue adjudicado al Instituto Costarricense de Electricidad, y fue formalizado mediante el contrato N° 006-2015, que se encuentra en ejecución.
Arcelio Alberto Hernández Mussio	Solicita los servicios de telefonía e internet en la comunidad indígena de San Vicente de Ujarrás	El amparado reside en la reserva indígena de San Vicente de Ujarrás, con sus tres hijos menores de edad. Señala que la comunidad solo cuenta con dos teléfonos públicos satelitales, los cuales se ubican a cuatro y diez kilómetros de distancia de la vivienda del amparado. Indica que	16-001733-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2016007133 del 27/05/2016 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 01692-SUTEL-CS-2016. • La comunidad de San Vicente de Ujarrás se

		los teléfonos constantemente se encuentran en mal estado, lo que significa un perjuicio para los habitantes de la zona para comunicarse o en el caso de requerir servicios de emergencia. Acusa además, que no cuentan con servicio de internet, ni telefonía fija, a pesar de las promesas de instalación del ente recurrido. Considera que lo anterior, vulnera el derecho de igualdad del amparado y de las personas indígenas de esa zona.				encuentra dentro del proyecto de ampliación del contrato adjudicado al ICE para la implementación de los servicios en las comunidades de Biolley, Brunka, Buenos Aires, Chánguena, Colinas, Pilas, Potrero Grande y Volcán del cantón de Buenos Aires, provincia de Puntarenas.
Mario Miguel de Jesús Alvarado Barrantes	Solicita la instalación del servicio de internet en la comunidad de kilómetro 31 de Laurel de Corredores	Expresa que desde 1985, el ICE les brinda el servicio de electricidad y el de telefonía residencial. Manifiesta que en el 2011 ingresó a la universidad a realizar estudios superiores, por lo que resultaba de suma importancia contar con acceso a internet en su vivienda. Aduce que en reiteradas ocasiones, en forma verbal, ha solicitado a los funcionarios de la agencia de Laurel del ICE, que se le instale el servicio de internet en su residencia, pero la respuesta siempre ha sido negativa. Por esta razón, el 21 de junio	16-009706-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2016014033 del 30/09/2016 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 05832-SUTEL-CS-2016.

		de 2016 solicitó por escrito el servicio y que mediante el oficio 9215-0105-2016 del 1° de julio de 2016, el funcionario del ICE Bernal Espinoza Ruíz le comunicó: “(...) <i>En el caso particular de las comunidades como tal, le indicamos que, el programa se encuentra enfocado prioritariamente para los CPSP, atendiendo en primera instancia a los mismos, y en caso que, la capacidad de MBBS (Megabytes por Segundo), Instalada para atender la zona, no llegue a su completa ocupación, se podría verificar la factibilidad para atención de algunos casos residenciales, que no excedan la capacidad de Ancho de Banda instalado</i>”. Añade que, al aducir la autoridad recurrida que la prioridad son las instalaciones del Estado para ser dotadas del servicio, en los casos de residencias no dan garantía para que se brinde ese mismo servicio. Por lo anterior, acude a la Sala en protección de sus derechos fundamentales y solicita se declare con lugar el recurso.				
María Verónica Gómez Cordero, Alfonso Mora	Solicitan la instalación de telefonía residencial, internet y mejor cobertura celular en los	Alegan que desde el 22 de agosto de 2007 presentaron solicitud colectiva al instituto recurrido con sede en Pérez Zeledón, para	16-010413-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2016016158 del 04/11/2016	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante

Román y otros	hogares de la comunidad de El Tuis de La Palma, San Isidro de Pérez Zeledón	la instalación de telefonía residencial e internet en los hogares de la comunidad, debido a la casi imposible comunicación con la zona. Ante la falta de respuesta del ICE, casi un año después, la amparada Cordero Picado presentó reclamo a la Defensoría de los Habitantes con sede en Pérez Zeledón, por los mismos hechos. En fecha 16 de enero de 2009, 1 año y 5 meses después del primer escrito, mediante oficio No. AGTSI 9192-0019-2009, el ICE, indicó: “(...) Estamos comunicando a la Oficina de Planificación un estudio de campo a fin de dotar a esa comunidad de red telefónica, ya que en este momento somos conocedores de la gran necesidad al respecto. No omito indicarle que estos estudios, por la gran cantidad de ellas, ya que son a nivel nacional, lamentablemente tardan algún tiempo en realizarse, por lo que le solicito nos tenga un poco de paciencia (...)”. El 13 de agosto de 2014, es decir, 7 años después de la gestión inicial, el amparado Mora Román procedió a enviar correo electrónico a las siguientes			Se declara con lugar el recurso, únicamente contra el Instituto Costarricense de Electricidad. En consecuencia, se ordena a Carlos Manuel Obregón Quesada, en su condición de Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que gire las órdenes necesarias para que en el plazo de 18 meses contado a partir de la notificación de este fallo, se brinde el servicio de telefonía fija a la comunidad mencionada. Lo anterior se dicta con la advertencia de que según lo establecido	oficio 06027-SUTEL-CS-2016.

		direcciones: abermudez@ice.go.cr, con copia cservicios@ice.go.cr, info@sutel.go.cr y defensoria@dhr.go.cr. Mencionan que en dichos correos electrónicos, nuevamente, se planteó la urgente necesidad de contar con telefonía fija, mejor cobertura celular y servicio de internet, además, la solución definitiva, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642. El 21 de noviembre de 2014, recibieron notificación del oficio No. 9185-0087-2014 del ICE, en el cual se adjuntó el oficio No. 264-934-2014, de petitoria del ICE para la SUTEL, en el que se solicitó autorización para cubrir y solucionar las necesidades de servicios de telecomunicaciones en el plan Anual de Proyectos de FONATEL para la comunidad del Tuis de la Palma en Pérez Zeledón. Explican que dicha gestión fue debidamente recibida en la SUTEL y consignada bajo el registro No. 10138-2014. En fecha 9 de enero de 2015, el amparado Mora Román recibió correo de SUTEL en el que solicitó información sobre el desarrollo de la prestación de servicios de			por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo	

		telecomunicaciones en la comunidad, al que se otorgó respuesta sin dilación alguna. No obstante lo anterior, a la fecha de presentación de este recurso, no se les ha instalado ni provisto de los servicios públicos reclamados.			contencioso administrativo . En lo demás se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución a Carlos Manuel Obregón Quesada, en su condición de Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal. Los Magistrados Cruz Castro y Hernández Gutiérrez ponen nota. Resolución de las siete horas y cincuenta y un minutos del veinticinco de agosto de dos mil siete Visto el oficio número 6000-1127-2017, suscrito por el	

					Gerente de Telecomunicaciones del Instituto Costarricense de Electricidad, donde manifiesta haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Sala en la sentencia número 2016016158 de las 10:00 horas del 4 de noviembre de 2016, agréguese a sus antecedentes y archívese el expediente.	
Carmen María Mena Blanco contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación de internet y telefonía fija en la comunidad de Pedregocito de Páramo de Pérez Zeledón	Alega que es vecina de Pedregocito de Páramo de Pérez Zeledón, que se ubica a 6km del centro de San Isidro de El General y cuanta con una población significativa de habitantes. Expone que, desde hace más de 4 años, los vecinos de ese lugar han solicitado los servicios de Internet y telefonía fija. No obstante, alega que los funcionarios del Instituto recurrido solo responden que no existen puertos y no hacen gestiones para habilitar esos servicios en dicha	17-000275-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2017001636 del 03/02/2017 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 00574-SUTEL-CS-2017.

		localidad. Agrega que en su comunidad, tampoco existe señal telefónica de Kolbi-ICE, lo que lesiona su derecho a las telecomunicaciones y perjudica el comercio local y desarrollo comunal. Aduce que, en reiteradas ocasiones, ha solicitado que le entreguen, por escrito, las razones por las cuales no existen puertos disponibles para internet o teléfonos fijos, pero los funcionarios le indicaron que no podían entregarle ningún documento, de modo que, solamente, le dieron un oficio de recibido de su solicitud y le dijeron que quedaba en estudio.				
Elvis Santiago Herrera Díaz contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación de internet en las comunidades de Río Incendio, Bella Luz, Caracol y la Estrella de Laurel de Corredores	Alega que el 6 de enero de 2016, presentó una solicitud de internet para las comunidades de Río Incendio, Bella Luz y Caracol de Laurel, todas de Corredores. Indica que dicha solicitud estaba respaldada con más de 500 firmas por parte de los habitantes de estas comunidades. Manifiesta que, días después, por oficio N° 9010-59-2016 del 09 de febrero de 2016, se le dio acuse de recibo a su gestión y se le informó que al ICE se le había adjudicado el proyecto de	17-006190-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2017008971 del 16/07/2017 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 04403-SUTEL-CS-2017.

		FONATEL en el Cantón de Corredores, el cual incluye brindar acceso a los servicios fijos de voz e internet de banda ancha a las comunidades de su interés y se le sugirió dirigir una solicitud a la SUTEL, para que esa entidad incluyera dentro del alcance del contrato de provisión de servicios N° 015-2014 del Cantón de Corredores, la comunidad La Estrella. Reclama que, un año y tres meses después de su gestión, siguen esperando que se instale el servicio solicitado, lo que estima lesivo de sus derechos fundamentales.				
Mario Miguel de Jesús Alvarado Barrantes contra el ICE y la SUTEL	Solicita la instalación del servicio de internet en la comunidad de kilómetro 31 de Laurel de Corredores	Expresa que desde 1985, el ICE les brinda el servicio de electricidad y el de telefonía residencial. Manifiesta que en el 2011 ingresó a la universidad a realizar estudios superiores, por lo que resultaba de suma importancia contar con acceso a internet en su vivienda. Aduce que en reiteradas ocasiones, en forma verbal y escrita, ha solicitado a los funcionarios de la agencia de Laurel del ICE, que se le instale el servicio de internet en su residencia, pero la respuesta siempre ha sido negativa. Por esta razón, solicitó por	17-011592-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2017013400 del 25/07/2017 Se declara con lugar el recurso, únicamente en contra de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL). Se ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 06602-SUTEL-CS-2017. • Mediante el oficio 09533-SUTEL-CS-2017 del 23 de noviembre de 2017, se le solicitó a la sala constitucional un plazo adicional para el cumplimiento

		escrito el servicio en la Agencia del ICE de Laurel donde se le indica que las comunidades de Tamarindo, Km 31 y Km 29, así como sus centros educativos, carecen de dicho servicio, lo que no solo crea una afectación personal, sino que también afecta a la colectividad por cuanto esas comunidades cuentan con una población escolar de 110 educandos. Añade que el 21 de junio de 2016 entregó en la oficina de la Agencia del ICE en Laurel, por escrito, la solicitud del servicio de internet. Indica que el 1 de julio de 2016, mediante el oficio 9125-0105-2016, se le da respuesta a su solicitud, en la que se le indica que las comunidades antes mencionadas, se encuentran incluidas dentro del programa ICE-FONATEL, donde se atenderán los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP) tales como Centros Comunitarios Inteligentes, EBAIS, Centros Educativos CENCINAI y dotarlos de internet de banda ancha pero la prioridad son dichos Centros. Que para algunos casos residenciales o sea particular, va a		del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, de inmediato girar las instrucciones que estén dentro del ámbito de sus competencias para que dentro del plazo de tres meses contado a partir de la notificación de esta sentencia, se determine la aceptación o no de la infraestructura de red correspondiente al proyecto del Cantón de Corredores N° O15-2014, entregada por el ICE el 20 de diciembre del 2016. Asimismo, independiente de lo anterior, se le ordena a Gilbert	de las disposiciones contenidas en la resolución 2017013400. • Mediante oficio 01156-SUTEL-CS-2018, se le informa a la Sala Constitucional sobre el estado del proyecto y el cumplimiento de la resolución por parte de la SUTEL. • El caso se encuentra archivado en la Sala Constitucional. • Mediante correo electrónico del 23 de mayo de 2018, se le solicitó a la Unidad de Gestión que verificara si el recurrente contaba con los servicios respectivos. • Está pendiente la respuesta al 28 de mayo de 2018.

		dependen de que no excedan la capacidad de estas instituciones. Por lo tanto no hay ninguna garantía de que se le instale el servicio de internet. En dicho oficio no aparece la fecha para cuando se estarían instalando los servicios a las instituciones y mucho menos a la solicitud personal. También indica que al aducir el recurrido que la prioridad son las Instituciones del Estado para ser dotadas del servicio de internet, y que en los casos de residencias no dan ninguna garantía para que se brinde ese mismo servicio, están violentando un derecho fundamental como lo es el acceso a internet, ya que la misma Sala Constitucional ha indicado que el retardo verificado en la apertura de las comunicaciones, además de quebrantar el derecho a una aplicación pronta de las leyes, ha incidido en el ejercicio y disfrute de otros derechos fundamentales, entre ellos, la libertad de elección de los consumidores, el derecho de acceso a las nuevas tecnologías de la información, la igualdad y la erradicación de la brecha digital y			Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, de inmediato girar las instrucciones y medidas de fiscalización que estén dentro del ámbito de sus competencias para que en el plazo de seis meses, contado a partir de la notificación de esta sentencia, se suministre al recurrente el servicio de Internet de banda ancha en su vivienda, siempre y cuando cumpla los requerimientos exigidos. Lo anterior se dicta con el apercibimiento de que podrían incurrir en el delito tipificado en	

		acceder a internet por interfaz (medio) que elija. En sentencia número 10627 del 18 de junio de 2010, los Magistrados indicaron que el acceso a internet es un derecho fundamental, por tratarse de un vehículo indispensable y necesario para transitar en la sociedad de la información, entendido como el derecho de todas las personas de acceder y participar en la producción de la información y del conocimiento, debe estar garantizada a la totalidad de la población. Alega que el 22 de julio del año 2016 presentó un Recurso de Amparo, que se tramitó mediante el Expediente N° 16-009706-0007-CO y que mediante resolución N° 2016-014033 se declaró sin lugar el recurso, considerando que el representante del ICE reconoció que eran los adjudicatarios del Concurso N° 015-2014, mediante el cual se desarrolla la infraestructura necesaria para proveer el servicio de internet a sus comunidades en el segundo semestre del 2016. Adicionalmente, el representante de la SUTEL indicó que		el artículo 71, de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, el cual dispone que se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciere cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de	

		desde el 10 de octubre del 2014, se publicó el Concurso Público N° 015-2014, cuyo objeto es la contratación para proveer a las comunidades del Distrito de Laurel del servicio de internet, mismo que se podría llevar a cabo a partir del primer semestre del 2017. Ante esta situación indica que al 26 de julio del 2017, ya estamos en el segundo semestre y que el servicio de internet sigue sin darse en sus comunidades, por lo que acude a la Sala en protección de sus derechos fundamentales y solicita se declare con lugar el recurso.		lo contencioso administrativo . En lo demás, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta resolución a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, en forma personal.- Resolución 2017018816 del 28/11/2017 Se amplían los plazos otorgados en la Sentencia N° 2017-013400 de las 9:15 horas del 25 de agosto de 2017, hasta por tres meses adicionales, en ambos plazos.-	

Arcelio Alberto Hernández Mussio a favor de Fanny de los Ángeles Ríos Beita en contra del ICE y de la SUTEL	Solicita los servicios de telefonía e internet en la comunidad indígena de San Vicente de Ujarrás	La amparada reside en la reserva indígena de San Vicente de Ujarrás, con sus tres hijos menores de edad. Señala que la comunidad solo cuenta con dos teléfonos públicos satelitales, los cuales se ubican a cuatro y diez kilómetros de distancia de la vivienda de la amparada. Alega que la distancia y escasez de este medio de comunicación provoca mayor afectación cuando se requieren los servicios de emergencias. Añade que debido a esta situación, los hijos de la amparada tienen dificultad para comunicarse con su padre que se encuentra privado de libertad. Acusa, además, que en la zona los habitantes no cuentan con servicio de internet, ni telefonía fija. Considera que lo anterior, vulnera los derechos fundamentales de la amparada y los de sus hijos.	17-013079-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2017016660 del 20/10/2017 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 07244-SUTEL-CS-2017. • La comunidad de San Vicente de Ujarrás se encuentra dentro del proyecto de ampliación del contrato adjudicado al ICE para la implementación de los servicios en las comunidades de Biolley, Brunka, Buenos Aires, Chánguena, Colinas, Pilas, Potrero Grande y Volcán del cantón de Buenos Aires, provincia de Puntarenas.
Arleth Priscila Quesada Salas en contra del Instituto Costarricense de Electricidad y la SUTEL	Solicita los servicios de telefonía celular e internet en la comunidad de Cangrejo Verde de Laurel de Corredores de Puntarenas	La recurrente es vecina de Monte de Verde de Laurel, Corredores, Puntarenas, localidad que no cuenta con cobertura celular e internet. Esto a pesar que en la comunidad hay un centro	18-016118-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2018019077 del 16/11/2018 Se declara sin lugar el recurso.	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08666-SUTEL-CS-

		educativo, diecinueve casas y un aproximado de sesenta habitantes. Por tal razón, en fecha 9 de agosto de 2018, se solicitó ante la agencia del ICE en Laurel, que realizara una revisión y valoración de la comunidad, incluyendo la comunidad de Cangrejo Verde, con el fin que se colocara una antena que permita brindar el servicio celular e internet; empero, en fecha 13 de agosto de 2018, un funcionario de la entidad les comunicó por medio de correo electrónico que en la actualidad no es posible atender el caso, sino hasta después del año 2020. Asimismo, que se escaló el caso de la comunidad y se determinó la necesidad de realizar un estudio financiero para una nueva inversión y que de no ser financieramente viable, el caso sería trasladado al Fondo Nacional de Telecomunicaciones. Considera que la denegatoria del Instituto Costarricense de Electricidad de brindar los servicios supra citados resulta contraria al Derecho de la Constitución y vulnera sus derechos fundamentales. Solicita que se declare con lugar el				2018 del 18/10/18.

		recurso y que se ordene a las autoridades de la institución accionada a que brinde la cobertura celular e internet en la comunidad de Monte Verde de Laurel, Corredores, Puntarenas.				
Adrián Fonseca Jiménez y otros en contra del Ministerio de Ambiente y Energía, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y la SUTEL	Solicita los servicios de telefonía móvil e internet en la comunidad del Bajo de los Indios, ubicada en Corredores, Puntarenas	Los recurrentes alegan que son habitantes de la comunidad del Bajo de los Indios, ubicada en Corredores, Puntarenas y algunos de ellos viven en la reserva indígena situada en dicha comunidad. Afirman que debido a la inexistencia de una torre de señal celular en su comunidad, no cuentan con los servicios de telefonía móvil e internet. Arguyen que tales carencias impiden el desarrollo socioeconómico de la comunidad y concomitantemente, crean brechas digitales. En ese sentido, exponen que en casos de emergencia no es posible comunicarse con la policía, Cruz Roja, bomberos, o bien, con la Comisión Nacional de Emergencias, precisamente por la falta de señal. Acusan que no consta gestión alguna realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente y Energía,	18-016070-0007-CO	Zona Sur	Resolución de las diez horas y tres minutos del veintiséis de febrero del dos mil diecinueve Como prueba para mejor resolver solicítase a la Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al Jefe de la Agencia de Ciudad Neily del Instituto Costarricense de Electricidad, y al Ministro del Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, a fin de que expliquen en qué etapa se encuentra el concurso	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08711-SUTEL-CS-2018 del 19/10/18. • Se responde la solicitud de prueba para mejor resolver por la Sala mediante oficio 01809-SUTEL-CS-2019 del 01/03/19.

		así como el Ministerio de Tecnología y Telecomunicaciones, tendientes a dotar de los servicios de celular e internet a los habitantes de la comunidad, lo cual, aducen, lesiona sus derechos humanos y constitucionales. Plantean que la ausencia de dichos servicios, podría afectar su salud física, toda vez que, ante la mordida de una serpiente, un paro cardiorrespiratorio o situaciones que ameriten atención inmediata, no es posible comunicarse con un profesional para que atienda la emergencia. Citan el voto de la Sala Constitucional No. 2011015763. Solicitan que se declare con lugar el recurso.		N°002-2018, el cual incluye el territorio indígena denominado Abrojo Montezuma, que es donde se ubica la comunidad de Bajo Los Indios. Asimismo expliquen el cronograma para desarrollar dicho concurso, además de indicar su existe una fecha de finalización del mismo. Resolución 2019006996 del 26/04/2019 notificada el 29/04/19 Se declara sin lugar el recurso. Tome nota la Presidenta del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de lo indicado en la parte final del Considerand	

					o IV de esta resolución. En lo que interesa, la parte final del Considerando IV indica: <i>“...Sin embargo, en el mismo sentido, es menester instar a la Superintendencia de Telecomunicaciones a que continúen las labores emprendidas de contratación, y que se están llevando a cabo, para que dentro de un plazo razonable se brinde plenamente el servicio requerido en las comunidades amparadas.”</i>	
Luis Miguel Montero Navarro en contra del Instituto Costarricense de Electricidad y la SUTEL	Solicita los servicios de internet en comunidades del distrito de Páramo de Pérez Zeledón	El recurrente alega que el 19 de abril de 2018 acudió a la Agencia del ICE de Pérez Zeledón, para entregar los documentos donde consta la necesidad de una red de internet	18-016697-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2018019863 del 30/11/2018 notificada el 03/12/18	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 08995-SUTEL-CS-

		en las comunidades del distrito de Páramo. Alega que no obtuvo respuesta a su solicitud. Por lo anterior, envió su gestión junto con la documentación a la SUTEL, mediante el correo electrónico establecido por esa institución para los procedimientos de quejas o solicitudes (info@sutel.go.cr). Afirma que el 14 de junio de 2018 obtuvo el acuse de recibido de su reclamo. No obstante, a la fecha de interposición de este recurso, no ha recibido respuesta.			Se declara sin lugar el recurso.	2018 del 26/10/18.
José Luis Martín Arguedas Rivera contra el Instituto Costarricense de Electricidad y la SUTEL	Solicita la instalación de los servicios de telefonía fija e internet en las comunidades de Berlín de San Miguel de Páramo de Pérez Zeledón	Alega que en los poblados de San Miguel y Berlín de Páramo habitan aproximadamente 700 personas. Indica que tales Comunidades se encuentran a unos 10 kilómetros del centro de San Isidro de El General y carecen de los servicios de telefonía fija e Internet. Añade que desde hace más de 4 años se han presentado diversas gestiones ante el Instituto Costarricense de Electricidad para la dotación de los servicios públicos de telefonía e Internet; sin embargo, se le informó que no se cuenta con puertos disponibles. Agrega que la falta de prestaciones de dichos servicios perjudica el comercio	19-000874-0007-CO	Zona Sur	Resolución de las catorce horas y cuarenta y tres minutos del doce de febrero del dos mil diecinueve Como prueba para mejor resolver solicítase informe a Hannia Vega Barrantes, Presidenta del Consejo de la SUTEL, a fin que aclare el estado del Convenio SUTEL-BNCR No. 012- 2014,	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 00936-SUTEL-CS-2019 del 04/02/19. • Se responde la audiencia concedida por la Sala sobre prueba para mejor resolver mediante oficio 01277-SUTEL-CS-2019 del 13/02/19.

		local, el desarrollo de la comunidad y la comunicación, lo cual se agrava debido a que el servicio de telefonía celular Kölbi no tiene señal en la zona. Afirma que en varias ocasiones ha solicitado que se le entreguen por escrito los motivos por lo que no existen puertos disponibles para Internet y telefonía fija, pero se le ha manifestado que no se le puede brindar esa información. Menciona que por oficio de 2 de abril de 2018, suscrito por David Murillo Mora, de la Agencia San Isidro Sur del Instituto Costarricense de Electricidad, informó a la Asociación de Desarrollo Integral de Berlín de San Miguel de Páramo que en la comunidad de Berlín, actualmente no se cuenta con red telefónica fija para brindar el servicio. Sostiene que, a la fecha de interposición de este recurso, no se han resuelto por sus gestiones ni se han realizado las acciones pertinentes para garantizar la prestación de los servicios públicos de telefonía e Internet, en detrimento de los derechos fundamentales de la comunidad que representa.		“Contratación para proveer Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Paramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones”, dado que en su informe indico que en la actualidad la comunidad de Páramo (donde se incluyen las	

					comunidades de Berlin y San Miguel), “(…) no se encuentra incluida en algún programa o proyecto a ser financiado por FONATEL”. Nótese que en el informe rendido por las autoridades del ICE, bajo juramento, se consignó que: “(…) el Programa comunidades conectadas Contrato No. 012- 2014 Pérez Zeledón, en el caso del distrito Páramo, este se encuentra dentro de la cobertura del área delimitada del servicio contratado por la SUTEL- FONATEL, bajo la contratación No. 012- 2014, a la empresa CLARO C.R.,	

					el cual tiene como objeto la provisión de Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Paramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José y a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades , con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. En el requerimiento cartelario, en la cláusula No. 1. 4. 1. 1, “Tabla 1. Comunidades en el área delimitada de Servicio” no se mencionan	

					las comunidades San Miguel y Berlin del distrito Páramo, sin embargo, dentro de dicha cláusula se menciona lo siguiente: "1. 4. 1. Delimitación del Área de Servicio. 1. 4.1. 1. Los servicios se deberán proveer en todas las comunidades pertenecientes a los distritos de Cajón, El General, Paramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro, del Cantón de Pérez Zeledón, Provincia de San José, que se citan seguidamente. La siguiente tabla muestra los poblados referenciados al momento del concurso	

					y el oferente por su propia cuenta debe corroborar la existencia, no solo de las comunidades referenciadas en la tabla, si no de todas las comunidades existentes dentro del área de cobertura estipulada: Por lo anterior según la cláusula cartelaria No. 1. 4. 1., el adjudicatario de ese concurso, en este caso la empresa CLARO C.R., está en la obligación de atender las comunidades que pertenecen al distrito Paramo, salvo que, exista una justificación debidamente fundamentada que lo exonere de ese cumplimiento". CON BASE EN LO	

					ANTERIOR, ACLARE LO SIGUIENTE: 1) EL ESTADO DEL CONTRATO 012- 2014, ES DECIR, SI FUE EJECUTADO , Y SI SE ESTA BRINDANDO EL SERVICIO, Y SI ESTAN INCLUIDAS O NO LAS COMUNIDAD ES DE BERLIN Y SAN MIGUEL. Lo anterior deberá informarlo dentro de TRES DIAS siguientes a la notificación de este pronunciamie nto, con remisión de los medios probatorios en que fundamente su dicho y bajo la prevención de que, conforme a lo dispuesto en los artículos 44 párrafo 2°	

					y 45 de la ley citada, se considerará dado bajo juramento, de manera que cualquier inexactitud o falsedad hará incurrir a la informante en las penas del perjurio o del falso testimonio, según la naturaleza de los hechos contenidos en el mismo, y de que la omisión en informar causara que se tengan por ciertos los hechos y se pueda declarar con lugar el recurso, para cuyos efectos deberán rendirlo personalmente y no por medio de apoderado. Se advierte a la recurrida que la desobediencia a órdenes emanadas de la Jurisdicción Constitucional	

					I, conforme lo ordena el artículo 71 de la citada Ley, se encuentra sancionada con prisión de tres meses a dos años o de veinte a sesenta días multa, y que solamente se le notificaran las resoluciones futuras si señalan casa u oficina dentro del perímetro judicial de esta Sala, o número de fax si lo tuviere, para recibirlas. Notifíquese. Resolución 2019004077 del 08/03/2019 Se declara parcialmente con lugar el recurso, únicamente contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por la falta del prestación del servicio de	

					telefonía fija. En consecuencia, se ordena a Jaime Palermo Quesada, de la Dirección Corporativa de Telecomunicaciones del ICE, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que gire las órdenes necesarias para que en el plazo de 18 MESES contado a partir de la notificación de este fallo, se brinde el servicio de telefonía fija a la comunidad de San Miguel y Berlín de Páramo. Lo anterior se dicta con la advertencia de que según lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos	

					años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Instituto Costarricense de Electricidad al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en la vía de ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo . En lo demás se declara sin lugar el recurso. Notifíquese esta	

					resolución a la autoridad recurrida, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal.	
Luis Miguel Montero Navarro en contra del Instituto Costarricense de Electricidad y la SUTEL	Solicita los servicios de internet en comunidades del distrito de Páramo de Pérez Zeledón	El recurrente alega que el 19 de abril de 2018 acudió a la Agencia del ICE de Pérez Zeledón, para entregar los documentos donde consta la necesidad de una red de internet en las comunidades del distrito de Páramo. Alega que no obtuvo respuesta a su solicitud. Por lo anterior, envió su gestión junto con la documentación a la SUTEL, mediante el correo electrónico establecido por esa institución para los procedimientos de quejas o solicitudes (info@sutel.go.cr). Afirma que el 14 de junio de 2018 obtuvo el acuse de recibido de su reclamo. Agrega que gracias a un recurso de amparo anterior, se le informó que mediante el oficio No. 09026-SUTEL-DGC-2018 del 29 de octubre de 2018, se remitió su solicitud a la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, para que valorara la situación referida y el desarrollo de un proyecto en su comunidad,	19-009319-0007-CO	Zona Sur	Resolución 2019011309 del 21/06/2019 notificada el 27/06/19 Se declara con lugar el recurso, únicamente, contra la Superintendencia de Telecomunicaciones. En consecuencia, se ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, o a quien ocupe ese cargo, para que gire todas las instrucciones que estén dentro del ámbito de su competencia,	• Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 05041-SUTEL-CS-2019 del 07/06/19. • Se atiende el reclamo del recurrente mediante el oficio 05933-SUTEL-DGF-2019 del 03 de julio de 2019, notificado el 24 de julio de 2019.

		encontrándose en la etapa de análisis técnico, para determinar si es posible incluirla en el Programa de Acceso a Servicios de telecomunicaciones en comunidades no conectadas o subconectadas, financiado con recursos de ese fondo. Apunta que el 22 de enero de 2019 llamó a la Superintendencia de Telecomunicaciones para consultar el avance de ese análisis técnico, donde no tenía detalle alguno. Por lo anterior, el 15 de abril de este mismo año, nuevamente llamó a esa Superintendencia, confirmando que no ha habido avance. Incluso, ese mismo día quien lo atendió le manifestó que iba a elevar su queja con carácter urgente de respuesta al encargado del análisis; no obstante lo anterior, el 29 de mayo anterior realizó otra llamada, confirmando que no tiene avance alguno. Considera violentado el derecho al acceso a las telecomunicaciones.			para que en un plazo no mayor a quince días hábiles, se le resuelva de forma definitiva la gestión presentada por el recurrente, el 14 de junio de 2018, y de ser improcedente la incorporación de la comunidad de Páramo de Pérez Zeledón en el Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones, se le brinde de forma fundamentada. Lo anterior se dicta con la advertencia de que según lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien	

					recibiére una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo, y no la cumplieré o no la hiciere cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena a la Superintendencia de Telecomunicaciones al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de base a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo contencioso administrativo. Respecto al Instituto Costarricense de Electricidad, se declara sin lugar el recurso. Notifíquese en forma	

					personal al recurrido.	
Agustino Donaldo Oviedo Juárez en contra del Instituto Costarricen se de Electricidad y la SUTEL	Solicita la instalación del servicio de internet en la comunidad y escuelas de kilómetro 31 de Laurel de Corredores	La Sala Constitucional, en sentencia No. 2017013400 de las 09:15 horas del 25 de agosto de 2019 dictada dentro del recurso de amparo No. 17-011592-0007- CO, ordenó, en lo medular, lo siguiente: “(…) a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)... de inmediato girar las instrucciones que estén dentro del ámbito de sus competencias para que dentro del plazo de tres meses contado a partir de la notificación de esta sentencia, se determine la aceptación o no de la infraestructura de red correspondiente al proyecto del Cantón de Corredores N° O15-2014, entregada por el ICE el 20 de diciembre del 2016. Asimismo, independientemente de lo anterior, se le ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, de inmediato girar las instrucciones y medidas de fiscalización que estén dentro del ámbito de sus competencias para que en el plazo de seis meses, contado a partir de la	19- 009936- 0007-CO	Zona Sur	Resolución 2019015638 del 23/08/2019 notificada el 26/08/19 Se declara sin lugar el recurso.	Se responde la audiencia concedida por la Sala mediante oficio 05645- SUTEL-CS- 2019 del 25/06/19.

		notificación de esta sentencia, se suministre al recurrente el servicio de Internet de banda ancha en su vivienda, siempre y cuando cumpla los requerimientos exigidos. (...)" Indica que en atención a lo dispuesto, la SUTEL, a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), promovió el concurso público No. 015-2014, el cual fue adjudicado al Consorcio Instituto Costarricense de Electricidad - Huawei, por medio de la figura de Fideicomiso con el Banco Nacional de Costa Rica. Agrega que por lo anterior, la Asociación que representa, dirigió el 1 de octubre de 2018 a la Agencia de Laurel de Corredores del ICE, una solicitud de información de trámite acerca del proyecto. Adicionalmente, en el referido documento se hizo saber la necesidad de que la comunidad cuente con el servicio público de Internet, ya que es indispensable en los centros educativos. No obstante, mediante el oficio No. 2018-12-10 9215-0098-2018, el representante de Preventa Región Comercial Brunca de la Unidad de Ingresos, les				

		respondió que no es posible brindar el servicio de internet (véase la prueba adjunta). Discute que pese a lo expuesto, el 26 de febrero de 2019 las Escuelas Finca Tamarindo y La Libertad de la Colonia La Libertad de KM31, firmaron un compromiso de adhesión de prestación del servicio universal de internet con representantes del ICE. Reclama que, a pesar de los hechos descritos, al día en que interpone el presente recurso, su representada al igual que los centros educativos, la comunidad, muchos hogares y organizaciones, carecen del servicio de internet prometido. Así las cosas, la dilación apuntada resulta violatoria de los derechos fundamentales de los administrados. Solicita que se declare con lugar el recurso.				

Fuente: Elaboración de la DGF

Recomendaciones

Se recomienda una revisión del estado de cada uno de los recursos de amparo, su atención y cumplimiento a partir de los resultados y alcances, así como el administrador de cada uno.

Será importante que las iniciativas recibidas de habitantes y comunidades del país tales como Altos del Jaular, Dondonia, Chorreras, San Juan de Sierpe, San Ana de Nicoya, Cavernas, Zapotal de San Ramón y Potrero Grande, territorios indígenas

como China Kicha, Zapaton y Maleku entre otras más se resuelvan lo antes posible (oportunidad que viene de la ley), con el objetivo de evitar que estas se conviertan en recursos de amparo.

Caso especial y reciente reviste la Comunidad de Chorreras integrada por sus habitantes y la escuela.

Caso Chorreras:

Este caso además de ser reciente ha llevado un proceso largo para su atención. La DGF mediante el oficio 00645-SUTEL-DGF-2020 del 24 de enero de 2020 presentó el informe final con las recomendaciones al Consejo de la SUTEL. Este caso posee dos procesos en la Sala Constitucional, además que durante el 2019 se volvió mediático. En la sesión Extraordinaria 001-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 07 de enero del 2020, se adoptó el ACUERDO 001-001-2020. En respuesta al acuerdo, el Banco Nacional en calidad de Fiduciario del Fideicomiso y su Unidad de Gestión se refieren a lo solicitado por el Consejo de la SUTEL en el ACUERDO 001-001-2020 mediante FID Fid-0168-2020, de fecha 16 de enero de 2020.

En relación con el informe Fid-0168-2020

El informe del Fideicomiso Fid-0168-2020 indica que, en atención al acuerdo Primero del Consejo de la SUTEL 001-001-2020 que: *“...La Unidad de Gestión confirma que, según el seguimiento que realiza de cara al contratista CLARO, y como este explícitamente lo ha indicado, actualmente se encuentra en curso la solución para que el centro educativo de Chorreras reciba los servicios de telecomunicaciones...”*

Es así como se confirma por parte del Banco Nacional y la Unidad Ejecutora que, la escuela objeto del cartel, pese al tiempo transcurrido será atendida en el marco del objeto del cartel y del contrato. Sin embargo, la Comunidad también se ha manifestado, y en el informe de la DGF del 24 de enero se expuso el caso.

En dicho informe la dirección expuso el análisis al Consejo tanto de la escuela como de la Comunidad. En esa oportunidad se indicó al Consejo que la dirección ha procurado llevar a cabo sus tareas en la medida de las posibilidades que se le permitan para el cumplimiento de sus funciones, y según lo así dispuesto por el Consejo en el acuerdo ACUERDO 001-001-2020, se le presentó el informe en cumplimiento de los puntos Tercero y Cuarto de dicho acuerdo. Se indicó además que se considera que por medio del oficio se da cumplimiento a lo establecido, de manera que el Consejo de la SUTEL cuanta con los elementos para que tome una decisión final sobre la conectividad para la escuela y para la atención oportuna de la comunidad.

El Consejo de la SUTEL conoció el caso en la sesión ordinaria 009-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 30 de enero del 2020, en la que resolvió:

“

ACUERDO 004-009-2020

I. Dar por recibido el oficio 00645-SUTEL-DGF-2020, del 24 de enero del 2020, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo el informe relativo a la atención del centro educativo de Chorreras y a la comunidad de Chorreras.

II. Trasladar el informe del oficio 00645-SUTEL-DGF-2020 citado en el numeral anterior al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, para lo correspondiente.

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE “

5. Estado del Plan anual programas y proyectos

La propuesta de la DGF al Consejo de la SUTEL fue presentada en setiembre de 2019. Este documento forma parte del informe para la justificación de la contribución especial parafiscal. Durante los meses de octubre a noviembre se llevaron a cabo las acciones para dar cumplimiento al proceso de la audiencia pública con base en los informes aprobados en setiembre. En el periodo de octubre a noviembre se realizaron varios ajustes por parte del Consejo al Plan, lo que se recogen a continuación:

Acuerdo del Consejo de la SUTEL no. ACUERDO 008-059-2019, del 20 de setiembre del 2019
Acuerdo del Consejo de la SUTEL no. ACUERDO 003-061-2019, del 30 de setiembre del 2019
Acuerdo del Consejo de la SUTEL no. ACUERDO 004-061-2019, del 30 de setiembre del 2019

En los supra citados acuerdos se aprueba el Plan anual, el informe de la contribución parafiscal y el presupuesto anual 2020 del Fideicomiso. En el proceso de audiencia pública el Consejo adoptó los siguientes acuerdos:

Acuerdo del Consejo de la SUTEL no. ACUERDO 002-070-2019 del 05 de noviembre del 2019
Acuerdo del Consejo de la SUTEL no. ACUERDO 017-074-2019 del 19 de noviembre del 2019
Acuerdo del Consejo de la SUTEL no. ACUERDO 008-077-2019 del 27 de noviembre del 2019

La DGF por medio del oficio no.10729 del 28 de noviembre recogió los ajustes, cambios y observaciones del Consejo y de esa forma la dirección atendió las instrucciones giradas mediante los acuerdos del Consejo supra citados y acompañó el documento con la propuesta final del Plan anual de programas y proyectos con

los ajustes de conformidad, para que sea aprobado e instruida su ejecución por parte del Fideicomiso para el año 2020, de acuerdo al monto presupuestado de USD \$ 76 240 464, 87. Además se le recomendó al Consejo que el plan debería de remitirse al expediente de la audiencia pública de la fijación de la contribución parafiscal (Expediente GCO-FON-CTP-01145-2019) ya que este fue puesto en conocimiento mediante este mecanismo para conocimiento de todos los interesados; y además instruir al Fideicomiso y las unidades ejecutoras llevar a cabo las acciones necesarias para ajustar los planes de trabajo, las acciones de ejecución, así como ajustar el flujo de caja multianual y las inversiones de acuerdo a las modificaciones llevadas a cabo, así también los ajustes presupuestarios para el periodo 2020. Estas tareas deberán de asegurarse a fin de dar fiel cumplimiento y además alcanzar los supuestos del modelo de patrimonio neto. Finalmente se indicó que mediante ese acto (oficio 10729) se valorara por parte del Consejo el Plan anual de programas y proyectos, con los ajustes solicitados en la sesión 077-2019, para el ejercicio de planificación 2020, se brinde la aprobación final del órgano y se instruya la ejecución.

Recomendaciones generales sobre los programas y proyectos:

Además de las recomendaciones periódicas que se han realizado, así como los oficios y documentos que se han presentado en el Consejo sobre este tema, en esta oportunidad y por el cierre de tareas se indica:

1. **Plan anual.** Revisar mes a mes que la ejecución del plan anual y el presupuesto aprobado marchan de acuerdo con lo planificado, de manera que permita detectar desviaciones que lleven a una subejecución, por ende, una afectación al patrimonio neto.

La metodología de selección de iniciativas aprobadas por el Consejo y expuesta ampliamente en este informe, deberá de iniciar con su implementación para el plan anual 2021. Como primer paso, la revisión del marco filosófico de FONATEL, que también se expone en este informe. En dicha metodología se expone el cronograma año a año, además de una Guía de cumplimiento la que ayudará a asegurar, dada la renovación del reglamento, los elementos mínimos que el instrumento debe de tener, entre ellos y dada su innovación e importancia: los planes de expansión de la red presente y futuros de los operadores de telecomunicaciones.

2. **Programa 1 Comunidades Conectadas:** asegurar 1- la continuidad del programa, 2- la sostenibilidad y 3- la actualización tecnológica, así como 4- valorar la incorporación de servicios móviles, 5- la interconexión de las redes en las zonas rurales, de manera que las inversiones a la fecha, al igual que en todos los demás programas, permanezca, se incremente y profundice la intervención con los programas. Igualmente, importante la puesta a disposición de la infraestructura a los demás operadores del mercado. También será necesario y a la luz de la política pública y lo que se indica en la reflexión final, el ajustes de las velocidades, de acuerdo con la técnica.

3. **Territorios indígenas.** Dado que el Consejo dio el visto bueno a la recomendación de adjudicación de los proyectos para los territorios indígenas en octubre 2019 y que a la fecha de este informe aun continua el proceso para la firma del contrato (noviembre, diciembre, enero, febrero) procurar asegurar la firma durante marzo de 2020, de manera que inicie la ejecución y de paso a la producción, momento en el que los habitantes efectivamente y de forma oportuna (menor tiempo) contarán con acceso. Esto considerando además que el modelo de presupuestación y flujo de caja, los recursos asignados del 2019 tuvieron que ser trasladados para el 2020.

4. Con la implementación de territorios indígenas, activar el programa 2, hogares Conectados de manera que los habitantes en igualdad de condiciones cuenten con las posibilidades y beneficios del programa, tal como se ha realizado en el resto del país, considerando además sus condiciones socio económicas.

5. **Programa 2 Hogares Conectados:** asegurar el inicio de los procesos de evaluación para que antes del término de los 2 años de la ampliación se cuente con la información para la toma de decisiones.

Importante además volver a revisar y valor el costo de oportunidad del seguro.

6. **Programa 3 Centros Públicos Conectados (equipados).** Dado el plazo que ha llevado a la fecha la puesta en audiencia previa el cartel para el segundo proyecto se recomienda llevar a cabo una revisión integral de los requerimientos técnicos, dada la obsolescencia de estos, de manera que considerando los plazos de contratación y ejecución estos dispositivos no lleguen muy tarde a las instituciones y sea rechazados, devueltos no cuenten con repuestos o deban de ser reacondicionados en *hardaware* o *software* por estas.

7. **Programa 4 Espacios Públicos Conectados.** Se poseen 3 proyectos, uno por cada región operativa para un alcance definido, sin embargo, el espíritu y visión del programa es atender a los 82 cantones del país, de ellos una parte ya están considerados en los proyectos actuales, otra parte ha ido avanzando paralelamente. Ya se cuenta con el informe para valorar la ampliación del alcance a más cantones de los considerados en los carteles a la fecha, hasta completar el 100%. Así también la SUTEL firmó sendos acuerdos con el SINAC e ICODER para llevar el programa a más parques y a las áreas de conservación. Proceso que están en marcha. Por lo tanto, será necesario adoptar las acciones en el menor tiempo posible tendientes a dar cumplimiento a los acuerdos y al alcance total del programa.

Además, este programa podrá, dada su capacidad y visión, llegar a otras zonas, espacios e instituciones tales como centros de salud, fuerza pública, y espacios públicos en movimiento como podrían ser vagones de tren, embarcaciones en concesión pública, entre otras.

Durante el 2021 comenzará a vencer el primer plazo de las municipalidades más desarrolladas (3 años, 2018 – 2021) por lo que se deberán de iniciar los procesos con suficiente antelación de la salida de los aportes del fondo y para ello será necesario coordinar anticipadamente con cada una de las Municipalidades, así como con los operadores de manera tal que se genere y promueva la mayor continuidad de las pareas Zii WiFi. Para ello se deberá de monitorear además los ingresos (directos e indirectos) y las contabilidades separadas de cada operador.

Los procesos de alfabetización digital hacia los habitantes, instituciones y municipalidades, parte del objeto y obligaciones del cartel, también deberán de monitorearse y asegurar el cumplimiento contractual.

8. Programa 5 Red de Banda Ancha Solidaria. Considerando lo establecido en la sección de patrimonio neto, y los supuestos para su elaboración, deberá de considerar los recursos con los que ya cuenta el fondo comprometidos para no arriesgar la sostenibilidad de los programas. La iniciativa de proyecto que finalmente se presente a la SUTEL deberá de ser sometida, tal como lo estableció el Consejo, al proceso de la metodología de selección de iniciativas, previo a la incorporación en el plan anual.

9. Programa 6 Ciudadanos Conectados. El Micitt presentó a la SUTEL el programa, con sus objetivos y alcances, por lo que será necesario al igual que el programa 5, ser sometida, tal como lo estableció el Consejo, al proceso de la metodología de selección de iniciativas, previo a la incorporación en el plan anual.

6. Estado de los Proyectos cerrados

Los procesos de cierre de un proyecto significan que el proyecto ha pasado por las diferentes etapas de vida del proyecto (ciclo completo). Consiste en un conjunto de procesos, guías o requisitos para el cierre del proyecto (p.ej., auditorías finales del proyecto, evaluaciones, aceptación de los entregables, cierre de contratos, transferencia de conocimientos y recomendaciones y lecciones aprendidas).

Según la guía PMBOK 2017 estos procesos constituyen una buena práctica internacional y forma parte también de la gestión del conocimiento dado que se recopila información histórica y se suma a los expedientes y repositorios de conocimiento junto con las lecciones aprendidas, control interno, por ejemplo: "...registros y documentos del proyecto, toda la información y documentación de cierre del proyecto, información relacionada con los resultados de las decisiones de selección y desempeño de proyectos previos, e información de las actividades de gestión de riesgos" (guía PMBOK, sexta edición, 2017, pag. 22)

Dada la importancia que este tipo de procesos significan, la buena práctica internacional de gestión. Esto significa que el fondo a la fecha tuvo la capacidad de idear proyectos, formularlos, ejecutarlos, controlarlos, monitorearlos y cerrarlos.

Es así como FONATEL en el tiempo transcurrido 2013 al 2019 planificó y ejecutó proyectos a la fecha que han cumplido el ciclo de vida completo; por tanto, se presentan las actas de cierre, mismas que fueron presentadas durante el año 2019.

ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO, #1

Diciembre de 2019

1. Detalles del proyecto

Nombre del **Proyecto: Pacuarito, Siquirres del Programa 1**
Proyecto: **Comunidades Conectadas**

Número de contrato: 001-2013, Fideicomiso SUTEL – Banco de Costa Rica

2. Objetivo General del Proyecto

Proveer de Acceso a Servicios para Voz e Internet de Banda Ancha, a las comunidades del Cantón de Siquirres, provincia de Limón con aportes del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL):

- A) Cultivéz
- B) San Alberto
- C) La Lucha
- D) Waldeck
- E) El Encanto
- F) La Perla

Todo de conformidad con los terminos de referencia y estipulaciones contrnidas en el pliego de condiciones o cartel del Concurso N° 003-2013 denominado “Contratación para proveer Acceso a Servicios de Voz e Internet de Banda Ancha a comunidades del cantón de Siquirres, provincia de Limón y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de servicios Públicos en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones”.

3. Fechas de inicio y fin

Fecha inicial 01/08/201
real: 3

Fecha final real: 19/06/201
9

4. Descripción del Alcance, tiempo y costo del Cartel

Este proyecto tiene como principal componente proveer acceso a servicios de telecomunicaciones para Voz e Internet de Banda Ancha en comunidades de los distritos de Pecuarito y Siquirres, Cantón de Siquirres, Provincia de Limón.

- A) Cultivéz
- B) San Alberto
- C) La Lucha
- D) Waldeck
- E) El Encanto
- F) La Perla

Y a los siguientes Centros de prestación de servicios públicos (CPSP):

Alcance

Cantón	Distrito	Poblado	Nombre	CPSP
Pacuarito	Pacuarito	La Perla	Clinica La Perla	CCSS
Pacuarito	Pacuarito	Cultivez	Ebais Cultivez	CCSS
Pacuarito	Siquirres	La Lucha	Ebais La Lucha	CCSS
Pacuarito	Siquirres	San Alberto	Ebais San Alberto	CCSS
Pacuarito	Pacuarito	Waldeck	Ebais Waldeck	CCSS
Pacuarito	Pacuarito	Nuevo	Escuela Pueblo Nuevo	MEP
Pacuarito	Pacuarito	Cultivéz	Escuela Cultivéz	MEP
Pacuarito	Pacuarito	El Encanto	Escuela El Encanto	MEP
Pacuarito	Pacuarito	San Carlos	Escuela Fausto Herrera Cordero	MEP

Pacuarito	Pacuarito	Indiana 3	Escuela Indiana 3	MEP
Pacuarito	Siquirres	La Lucha	Escuela La Lucha	MEP
Pacuarito	Pacuarito	La Perla	Escuela La Perla	MEP
Pacuarito	Pacuarito	La Perlita	Escuela La Perlita	MEP
Pacuarito	Siquirres	San Alberto	Escuela San Alberto	MEP
Pacuarito	Pacuarito	La Perla	Liceo Rural La Perla	MEP
Pacuarito	Pacuarito	San Carlos	Liceo Rural San Carlos	MEP

El plazo del contrato es de 5 años, a partir de la recepción de la infraestructura. El mismo cuenta con tres etapas las cuales son:

Tiempo

Etapas 1: Plazo de 6 meses para la instalación de la infraestructura, con posibilidad de solicitar más plazo por razones no atribuibles al contratista.

Etapas 2: Inicia en el momento de recibido a satisfacción la infraestructura

Etapas 3: El plazo para la instalación para la provisión de servicios no puede ser mayor a 15 días contados a partir de la firma de los contratos entre contratista y CPSP

Costo

Monto máximo por contrato \$ 393.244 al contratista.

Este monto es pagadero de la siguiente forma:

Etapas 1: desembolso del 60% distribuido de la siguiente manera: el 20% a la firma del contrato y 40% contra recepción final de infraestructura

Etapas 2: desembolso del 40%: pagaderas en 60 cuotas iguales por concepto de mantenimiento de infraestructura

5.Descripción breve de los alcances concluidos

El estado alcanzado proyecto de Siquirres es el siguiente:

5.1 Infraestructura: Se requirió la instalación de 4 torres para suplir las necesidades de este cartel, de las cuales 3 torres fueron financiadas con cargo a Fonatel y la torre restante ya se encontraba en el sitio, misma que fue readecuada para poder proveer los servicios requeridos, objeto del cartel.

Debido a inconvenientes con permisos en terrenos para la construcción de la torre que atiende el poblado de Cultivéz, el contratista lo solucionó pertinentemente con la instalación de una infraestructura móvil, llamada como COW (Cell on Wheels) que cumple con las condiciones de cobertura especificadas en el cartel.

FOTOS:







5.2 Comunidades beneficiadas:

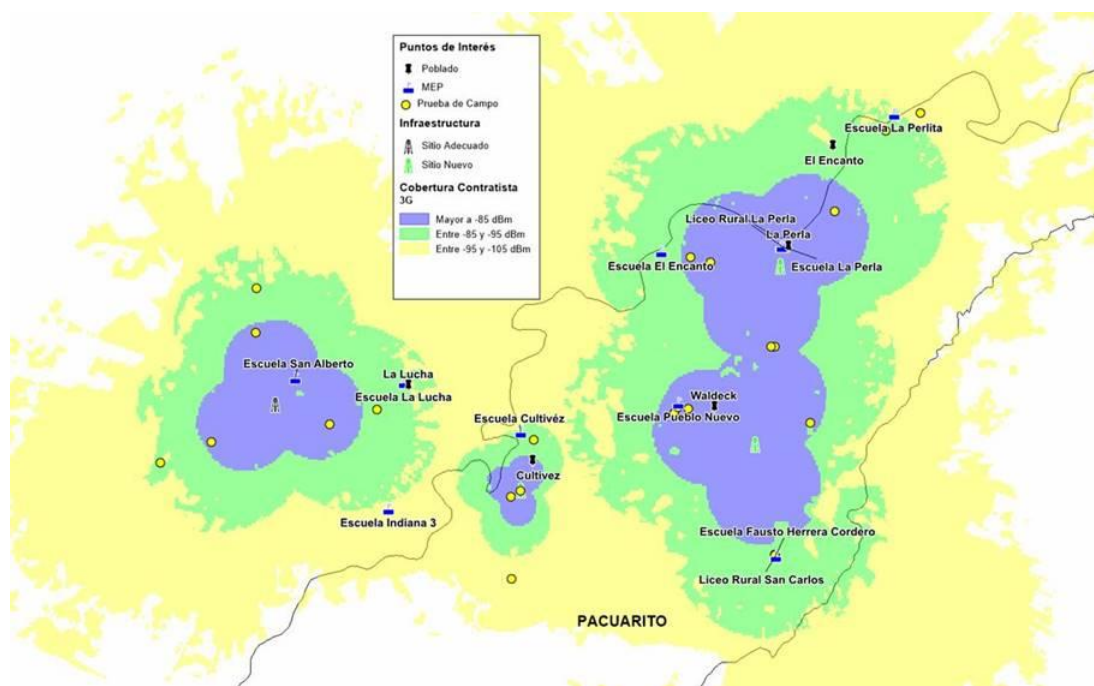
A continuación, se muestra el detalle de las comunidades atendidas:

Tabla 1 Comunidades atendidas de acuerdo con el cartel:

CANTÓN	DISTRITO	POBLADO	Servicio	Estado
Siquirres	Pacuarito	Cultivez	Servicios de voz y datos, fijos y móviles	Atendido según mapa de cobertura, atención de centro educativo y pruebas de la UG.
Siquirres	Pacuarito	El Encanto	Servicios de voz y datos, fijos y móviles	Atendido según mapa de cobertura y atención de centro educativo.
Siquirres	Pacuarito	La Perla	Servicios de voz y datos, fijos y móviles	Atendido según mapa de cobertura, atención de centro educativo y pruebas de la UG.
Siquirres	Pacuarito	Waldeck	Servicios de voz y datos, fijos y móviles	Atendido según mapa de cobertura, atención de centro educativo y pruebas de la UG.
Siquirres	Siquirres	La Lucha	Servicios de voz y datos, fijos y móviles	Atendido según mapa de cobertura y atención de centro educativo.
Siquirres	Siquirres	San Alberto	Servicios de voz y datos, fijos y móviles	Atendido según mapa de cobertura y atención de centro educativo.

Fuente: Informe de recepción del Fidecomiso y la UG y oficios de validación

Mapa de cobertura de los poblados:



Fuente: Información del Fidecomiso, y la UG

5.3 Centros de Prestación:

A continuación, se muestra el detalle de los CPSP beneficiados:

Table 2 CPSP conectados de acuerdo con el cartel:

Cantón	Distrito	Poblado	Nombre	CPSP	Servicio	Velocidad	Conclusión
Pacuarito	Pacuarito	La Perla	Clinica La Perla	CCSS	Mediante la minuta 095-18 entre CCSS y la UG, del 7/11/2018 confirmó de forma oficial que no requería de los servicios de telecomunicaciones de este proyecto.		
Pacuarito	Pacuarito	Cultivéz	Ebais Cultivéz	CCSS			
Pacuarito	Siquirres	La Lucha	Ebais La Lucha	CCSS			
Pacuarito	Siquirres	San Alberto	Ebais San Alberto	CCSS			
Pacuarito	Pacuarito	Waldeck	Ebais Waldeck	CCSS			
Pacuarito	Pacuarito	Nuevo	Escuela Pueblo Nuevo	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	Cultivéz	Escuela Cultivéz	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	El Encanto	Escuela El Encanto	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple

Cantón	Distrito	Poblado	Nombre	CPSP	Servicio	Velocidad	Conclusión
Pacuarito	Pacuarito	San Carlos	Escuela Fausto Herrera Cordero	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	Indiana 3	Escuela Indiana 3	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Siquirres	La Lucha	Escuela La Lucha	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	La Perla	Escuela La Perla	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	La Perlita	Escuela La Perlita	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Siquirres	San Alberto	Escuela San Alberto	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	La Perla	Liceo Rural La Perla	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple
Pacuarito	Pacuarito	San Carlos	Liceo Rural San Carlos	MEP	Si	6/1 mbps	Cumple

Fuente: Información de los indicadores del Fidecomiso, y la UG

5.4 Suscripciones de servicios

La cantidad de suscripciones de servicios de telecomunicaciones al 31 de mayo de 2019 corresponde 2 171 habitantes con servicios móviles de acuerdo con las contabilidades separadas del mes de junio 2019.

6.Descripción breve de los costos finales del proyecto

Costos de instalación de infraestructura:

De acuerdo con el contrato con el operador el subsidio corresponde a \$393 244. El pago del subsidio se divide en dos etapas, la primera es para el subsidio de la instalación de la infraestructura al que se le llama CAPEX y que corresponde al 60% del total de la oferta, que en este proyecto corresponde a \$235 946.40

La segunda etapa es para cubrir los costos de mantenimiento de la infraestructura llamada OPEX, por un plazo definido de 5 años, pagaderos en 60 cuotas mensuales, siempre y cuando el operador cumpla con la presentación de los entregables acordados mediante contrato y después de validar que el proyecto no es rentable o no supera la rentabilidad acordada por contrato. El monto total de la segunda etapa es de \$157 297.60, a la fecha el pago por este concepto ha sido por \$115 351.92

Por tanto, el monto total pagado al operador ha sido de \$340.811, dicha información es tomada de los Estados Financieros del Fideicomiso con corte al 30 de setiembre 2019. Cabe señalar que el saldo pendiente de pago corresponde a que mediante oficio FID-3146-17 (UG-451-17) del 24 de noviembre 2017, se le indica al Contratista que se suspenden los pagos de Opex debido a que se encuentra pendiente la actualización del PDR en la Contabilidad Separada de los proyectos de Telefónica solicitada en oficio UG-417-17 del 02 de noviembre del 2017.

En sesión de trabajo minuta 030-19 del 26 de abril 2019, la Unidad informa que se ajustó el cronograma de cierre debido a que el contratista deberá de cerrar el tema pendiente del PDR, el contratista informa que está trabajando en la información para ser presentada ante el Fideicomiso la primera semana del mes de mayo 2019. Mediante oficio FID-1977-2019 del 3 de junio 2019, el contratista presenta la mancha de PDR solicitada por la Unidad el año anterior, quedando en ese momento pendiente algunas subsanaciones a la Unidad solicitadas por medio del correo electrónico y en minuta 045-19. Adicionalmente, mediante minuta 048-19 del 19 de julio 2019, la Unidad solicita al contratista presentar la mancha actualizada de PDR y enviarla por el medio oficial, que fue presentada por correo electrónico del 20 de agosto de 2019. En este correo el contratista presentó la huella de cobertura del proyecto de Siquirres actualizada. Posteriormente, la Unidad le solicitó al contratista la respuesta al oficio UG-417-17 en el cual se le solicita los costos asociados a cada una de la infraestructura instalada que forme parte del proyecto. Mediante oficio FID-3473-2019 del 24 de setiembre de 2019, el contratista informa que ha cumplido con todos los entregables estipulados en cartel y el contrato, en los términos y condiciones estipuladas en dichos documentos.

Servicios a CPSP:

Los servicios de telecomunicaciones corresponden al servicio que se le brinda a los CPSP beneficiados de este proyecto que son asumidos por Fonatel. Se comenzó a subsidiar los CPSP a partir de octubre 2014, con un costo acumulado por este rubro a la fecha asciende a ₡22 422 389,04. Esta información es tomada de los Estados Financieros del Fideicomiso al 30 de setiembre 2019.

7. Aspectos de Control Interno

- De forma mensual se han revisado los informes de avance de los proyectos y los indicadores para este proyecto.
- La recepción de obra pasó por un proceso de validación y verificación por parte de la Dirección General de Fonatel una vez satisfecho con los resultados se somete a aprobación por el Consejo de la Sutel.
- Se validó la integridad de la base de datos de los CPSP beneficiados, mediante la revisión de las facturas del operador sobre los servicios que brinda a los CPSP vs los CPSP reportados en los informes de la Unidad de

Gestión, asimismo que el monto de la factura coincida con el monto de los EEFF, no se identificaron hechos que llamaran nuestra atención.

- Se validó que el pago por el subsidio de CAPEX fuera utilizado en la infraestructura del proyecto, mediante la revisión el informe de auditoría de los EEFF al 31 de diciembre del 2017 en el cual en la nota (8) Infraestructura, señala que el costo de los equipos asciende a ₡157 282 785, utilizando un tipo de cambio de ₡566.42 por dólar para los activos. Por tanto, al comparar el monto subsidiado por CAPEX (\$235 946.4) convertido a colones con la misma referencia de tipo de cambio (₡133 644 533) se identifica que el subsidio es menor al costo auditado, por lo que se concluye que el subsidio ha sido utilizado para la infraestructura del proyecto de Fonatel. Aunado a lo anterior la Unidad de gestión mediante el informe NI-7436-2019 del 20 de junio de 2019 adjunta el informe de cumplimiento del ROP de Pacuarito en donde asevera "que no hay evidencia de que el contratista TELEFÓNICA haya utilizado los recursos adjudicados de FONATEL para el Proyecto de Pacuarito en despliegue de infraestructura que forme parte de sus obligaciones específicas de cobertura derivadas de sus contratos de concesión, dentro del mismo proyecto. El anexo a este documento presenta las ilustraciones con las manchas de cobertura del proyecto (3G)"
- Se verificó el cumplimiento de los entregables de la contabilidad y Flujo de caja. De acuerdo con el análisis efectuado por la UG si bien el proyecto refleja utilidad desde marzo 2016, la utilidad acumulada a mayo 2019 no supera el TIR 14.56% establecido contractualmente.
- Se verificó el cumplimiento de los entregables de las auditorías de la contabilidad separada para los años 2014 al 2018, para el periodo parcial del año 2019, esta auditoria se estima será entregada el 28 de febrero 2020

8. Aspectos legales

- De acuerdo con las revisiones efectuadas por la DGF no se identificaron aspectos legales a notificar.
- El uso del subsidio otorgado fue destinado al desarrollo y ejecución del proyecto, tal como consta en la sección 7 de "Aspectos de control interno"
- Las comunidades fueron atendidas a satisfacción según condiciones cartelarias
- Los CPSP fueron atendidos a excepción de los CPSP de salud documentado mediante la minuta 095-18 entre CCSS y la UG, del 7 de noviembre de 2018.

Entregables:

Las contabilidades separadas fueron presentadas a satisfacción entre los periodos de mayo 2014 a mayo 2019 asimismo el flujo de efectivo. Estos

fueron verificados por auditorías externas, de acuerdo con lo indicado en el punto 7 de esta acta de cierre.

9. Resultados obtenidos de la ejecución del proyecto

Los resultados son:

1. Comunidades conectadas:
 - A) Cultivéz
 - B) San Alberto
 - C) La Lucha
 - D) Waldeck
 - E) El Encanto
 - F) La Perla
2. Población beneficiada: 2 075
3. Cantidad de Hogares beneficiados del Programa 2: 58 hogares conectados
4. Se conectaron 11 Centros Educativos del MEP:

Cantón	Distrito	Poblado	Nombre	CPSP
Pacuarito	Pacuarito	1. Nuevo	Escuela Pueblo Nuevo	MEP
Pacuarito	Pacuarito	2. Cultivéz	Escuela Cultivéz	MEP
Pacuarito	Pacuarito	3. El Encanto	Escuela El Encanto	MEP
Pacuarito	Pacuarito	4. San Carlos	Escuela Fausto Herrera Cordero	MEP
Pacuarito	Pacuarito	5. Indiana 3	Escuela Indiana 3	MEP
Pacuarito	Siquirres	6. La Lucha	Escuela La Lucha	MEP
Pacuarito	Pacuarito	7. La Perla	Escuela La Perla	MEP
Pacuarito	Pacuarito	8. La Perlita	Escuela La Perlita	MEP
Pacuarito	Siquirres	9. San Alberto	Escuela San Alberto	MEP
Pacuarito	Pacuarito	10. La Perla	Liceo Rural La Perla	MEP
Pacuarito	Pacuarito	11. San Carlos	Liceo Rural San Carlos	MEP

Para el caso de la continuidad de los servicios de 11 CPSP conectados en el Proyecto de Pacuarito, el Ministerio de Educación Pública mediante oficio DRTE-489-2018 del 22 de noviembre del 2018 (se adjunta a este oficio) indicó textualmente que:

“(...) En el caso de Siquirres, en donde el contratista no desea prorrogar más el contrato N° 001-2013, se ha coordinado con la Dirección de Informática de Gestión que esos

Centros Educativos serán cubiertos por los convenios vigentes del MEP (...)."

Por tanto, estos CPSP serán atendidos por el Ministerio de Educación una vez finalizado el contrato con este contratista.

10. Lecciones Aprendidas

1. Mejora en la definición de proyectos del Programa: Este proyecto junto con el proyecto de Roxana fueron los primeros en ser aprobados por el Consejo de la Sutel, por lo que la experiencia adquirida en la adjudicación y ejecución del proyecto ha impactado en mejorar los procesos para los siguientes, tales como:

a- Ampliar los servicios ofertados en los carteles, abarcando no solo servicios fijos si no a los servicios que demanda la población vulnerable en los sitios de poca rentabilidad, bajo principios de convergencia y neutralidad.

b- Identificar oportunidades de mejora en las cláusulas de multas ante eventuales incumplimientos del objeto cartelario y en la entrega y calidad entregables

c- Definir de forma más puntual lo que se requiere en los entregables tales como: indicadores, contabilidades, auditorias, recepción de obra, PDR, entre otros, así como el plazo de entrega específico.

d- Escala: los proyectos iniciales presentan oportunidades en cuanto a la escala, en la medida que se presenta un costo de oportunidad de apalancarse por medio del concepto de "zonas inteligentes" y de esta forma buscar que zonas de mayor densidad y desarrollo apoyen la generación de ingresos a las menos densas y desarrolladas, de tal forma que en el mediano o largo plazo, los proyectos dejen de ser deficitarios y no se requieran más apoyo del fondo para la continuidad de los servicios.

e- Programa de Comunicación: los proyectos iniciales, parte del programa, iniciaron sin un plan diseñado de comunicación, inherente a los proyectos, de manera tal que se divulgara y rindiera cuentas del avance de los primeros proyectos, que a su vez proyectara la ejecución de los restantes proyectos del programa, que a la fecha ya se contabilizan en zona norte, sur, caribe, pacífico central, la región chorotega y recientemente los territorios indígenas.

2. La SUTEL debe tener copias de todos los documentos importantes entre el operador, la Unidad de Gestión y el Banco Fiduciario los cuales sean evidencia y respaldo de las decisiones que se toman con respecto a los proyectos como mecanismo de control y transparencia entre las partes.

11. Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que el proyecto de Siquirres cierra cumpliendo a satisfacción con las condiciones cartelarias, en beneficio a los poblados de Siquirres.

Se solicita instruir al Fideicomiso a gestionar el pago del OPEX pendiente al contratista Telefónica, la devolución de la garantía de cumplimiento y realizar la debida gestión del cierre del proyecto por parte del Fideicomiso.

Aportar el acta de cierre al expediente de en la SUTEL y trasladar el informe al Fideicomiso.

12. Anexos

En los anexos a este informe se adjuntan los informes de cumplimiento del ROP, Informes de cierre, Informes de recepción del proyecto y oficio del MEP con la continuidad de los CPSP

- DRTE-489-2018 Informe del Ministerio de Educación continuidad de los CPSP
- Análisis técnico de cumplimiento de cobertura de Obligaciones Proyecto Pacuarito – Siquirres
- Informe de Cierre Proyecto de Siquirres
- NI-4056-2014 Informe de Recepción de Pacuarito
- Auditorias del Proyecto 2014 (NI-2686-2015), 2015 y 2016 (NI-3243-2017), 2017 y 2018

Comunicados relacionados al Proyecto

A pesar de no contar el PCC con un plan diseñado de comunicación, se generaron reacciones en medios con el inicio del proyecto: a continuación, algunos ejemplos

Primer proyecto de Fonatel en Limón estará listo en marzo, según Sutel

FEBRERO 5, 2014 7:52 PM | [REBECA MADRIGAL](#)

<https://archivo.crhoy.com/primer-proyecto-de-fonatel-en-limon-estara-listo-en-marzo-segun-sutel-w6l7m0x/nacionales/>

Telefonía e internet llegarán a Pacuarito en Limón

LA EMPRESA TELEFÓNICA DE COSTA RICA TIENE UN PLAZO MÁXIMO DE SEIS MESES PARA LLEVAR CONECTIVIDAD A INTERNET Y TELEFONÍA AL DISTRITO DE PACUARITO DE LIMÓN.

https://teletica.com/17005_telefonia-e-internet-llegaran-a-pacuarito-en-limon



<https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/seis-comunidades-de-siquirres-seran-las-primeras-en-beneficiarse-de-fonatel/ABHLHJDGNZAPROU3F5MNLZGCFM/story/>

ACTA DE CIERRE

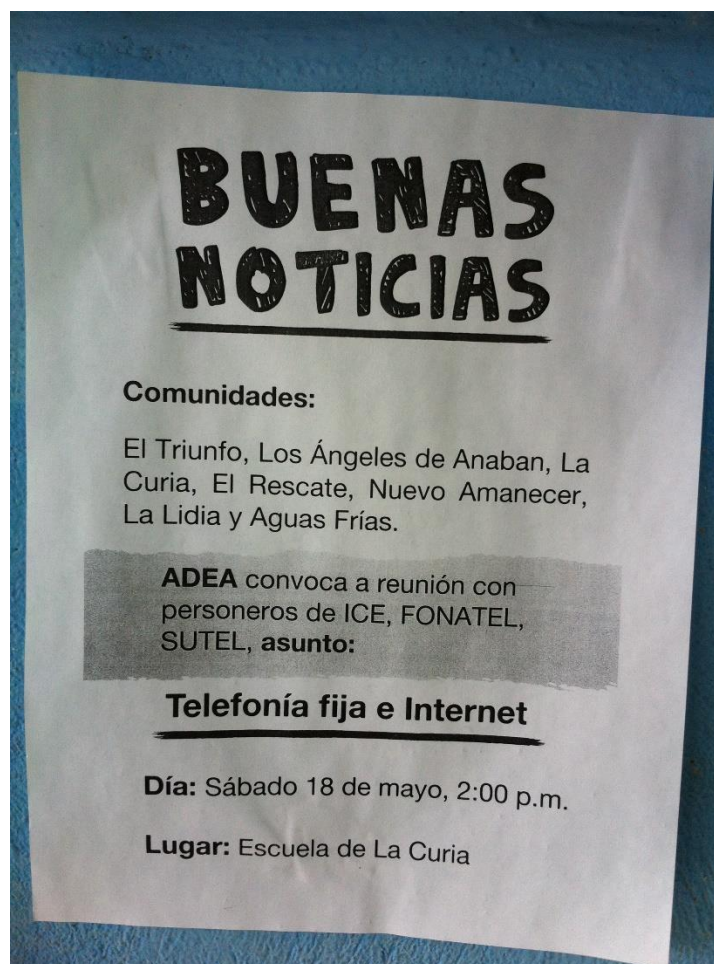
1. Detalles del proyecto

Nombre del **Proyecto: Roxana de Pococí del Programa 1 Comunidades**
Proyecto: **Conectadas**

Número de contrato N° 002-2013,
contrato: Fideicomiso SUTEL – Banco de Costa Rica

2. Objetivo General del Proyecto

El Banco Nacional de Costa Rica y el Consorcio ICE-Huawei, suscribieron el contrato N° 002-2013 para formalizar la “Contratación para proveer Acceso a Servicios de Voz e Internet de Banda Ancha a comunidades La Curia, La Lidia y Aguas Frías, ubicadas en el distrito de La Roxana de Pococí, provincia de Limón y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones”, el 31 de octubre del 2013.



Bajo el objeto de dichos contratos, el operador se encuentra brindando los servicios de conexión a internet a los Centros de Prestación de Servicios Públicos, que en el caso concreto de La Roxana, solo corresponde a los centros educativos que se indican a continuación:

Tabla: Centros educativos conectados en La Roxana

#	Escuela	Distrito	Operador
1	Escuela San Cristóbal	La Roxana	ICE
2	Escuela Buenos Aires	La Roxana	ICE
3	Escuela Río Cascada	La Roxana	ICE
4	Escuelas Aguas Frías	La Roxana	ICE

Fuente: Dirección General de FONATEL

3. Estado de Situación a los 5 años

Mediante el oficio 02978-SUTEL-DGF-2019 la dirección con base en los insumos aportados por el Fidecomiso recomendó al Consejo la continuidad toda vez que se cumplen con las condiciones reglamentadas en el cartel, y que el operador además

una vez cerrado el plazo de los 5 años sostiene que, por medio de la contabilidad de costos separada, que las condiciones de déficit se mantienen.

Una vez resueltos los temas de los trámites de pagos pendientes al contratista y del procedimiento administrativo sancionatorio tramitado en el expediente I0053-STT-MOT-SA-01777-2017; la Dirección General de Fonatel llevó a cabo un análisis financiero del contenido de los oficios FID-2441-2018 (UG-0-18) del 27 de agosto de 2018 y FID-2996-2018 (UG-480-18) del 8 de octubre de 2018 del Banco Fiduciario y se concluye que el contratista ha atendido en su mayoría las observaciones realizadas en periodos anteriores en cuanto a la presentación de la auditoría establecida anualmente para este proyecto. Que aún existen aspectos en la presentación que deben ser mejorados, pero que estos no afectan los resultados que ya el proyecto mantiene, en cuanto a que continúa siendo no rentable y que los costos de mantenimiento son superiores a los ingresos generados por el objeto de la contratación, según se evidencia en los flujos de cajas recibidos en el informe de avance de proyectos reciente al cierre de Febrero:

FCLO		Septiembre 2018	Octubre 2018	Noviembre 2018	Acumulado del proyecto
Tasa de Desuento (WACC)	14,56%				
Inversión en Infraestructura					€ 40 479 000
Total Ingresos		€ 244 600	€ 210 949	€ 210 822	€ 12 909 498
Telefonía Fija		€ 122 500	€ 100 507	€ 100 380	€ 4 094 855
Acceso a Internet Fijo		€ 66 200	€ 54 516	€ 54 516	€ 5 225 995
Terminación de Llamadas					€ -
Servicios CPSP		€ 55 900,00	€ 55 926,76	€ 55 927	€ 3 585 547
Instalación CPSP (único pago)					€ -
Terminales					€ -
Telefonía Móvil					€ -
Acceso a Internet Móvil					€ -
Fluctuaciones cambiarias					€ 3 100
Total Egresos		€ 392 934	€ 392 948	€ 392 546	€ 40 381 390
Costos de mantenimiento y operación		€ 392 800,00	€ 392 831,87	€ 392 426	€ 23 467 058
Gastos administrativos (Salario de funcionarios)					€ 16 272 000
Interconexión					€ -
Terminales					€ -
Comisiones y gastos bancarios					€ 402 000
Comercialización - Estimación de incobrables		€ 134	€ 116	€ 120	€ 57 332
Fluctuaciones cambiarias					€ 183 000
Flujo de Caja Libre de Operación (FCLO)		€ (148 334)	€ (181 999)	€ (181 724)	€ (67 950 892)
Aportes Fonatel					
Capex					€ 31 227 000
Opex		€ 416 528	€ 417 349	€ 419 739	€ 20 963 986
Flujo de Caja Libre de Operación (FCLO) con Aportes Fonatel		€ 268 194	€ 235 351	€ 238 015	€ (15 759 906)
Flujo de Caja Libre de Operación (FCLO) Acumulado		€ (16 233 272)	€ (15 997 921)	€ (15 759 906)	
Cálculo del TIR		-31%	-29%	-28%	

Fuete: Información de la Unidad de Gestión del Fideicomiso, presentada en el informe de avance de proyectos al cierre de febrero de 2019.

De acuerdo con el cuadro anterior, se evidencia que los flujos de ingreso del proyecto no son superiores a los gastos de mantenimiento y operación que influyen en el flujo de caja libre de operación y por ende el rendimiento de este es inferior al WACC de la industria, el cual a la fecha de cierre de este informe es de 11.74%¹.

¹ Según resolución del Consejo RCS-365-2018 del 15 de noviembre de 2018

4. Recomendaciones

La DGF recomendó al Consejo la ampliación, en línea con las condiciones del cartel y del contrato, por un año adicional

Informar al Ministerio de Educación Pública, que el pago de servicios a los 4 centros educativos contemplados en el Proyecto de la Roxana, será prorrogado únicamente por un año, por lo que a partir de abril de 2020 o antes, tendrá que asumir los costos recurrentes por estos servicios.

5. Aspectos legales y de control interno

EL proyecto a la fecha cumple con las condiciones legales del cartel y del contrato, según la información provista por el Fideicomiso y la Unidad de gestión.

El operador se encuentra ejecutando y provee los servicios a los habitantes y las comunidades y CPSPs.

Los centros educativos, por medio de los informes de las unidades a la SUTEL y los controles internos, poseen en funcionamiento los servicios.

La DGF visitó las comunidades para observar la provisión de los servicios a habitantes y a los CPSPs



6. Lecciones aprendidas

1. Mejora en la definición de proyectos del Programa: Este proyecto junto con el proyecto de Pacuarito fueron los primeros en ser aprobados por el Consejo de la

Sutel, por lo que la experiencia adquirida en la adjudicación y ejecución del proyecto ha impactado en mejorar los procesos para los siguientes, tales como:

a- Ampliar los servicios ofertados en los carteles, abarcando no solo servicios fijos si no a los servicios que demanda la población vulnerable en los sitios de poca rentabilidad, bajo principios de convergencia y neutralidad, servicios móviles.

b- Identificar oportunidades de mejora en las cláusulas de multas ante eventuales incumplimientos del objeto cartelario y en la entrega y calidad entregables

c- Definir de forma más puntual lo que se requiere en los entregables tales como: indicadores, contabilidades, auditorias, recepción de obra, PDR, entre otros, así como el plazo de entrega específico.

d- Escala: los proyectos iniciales presentan oportunidades en cuanto a la escala, en la medida que se presenta un costo de oportunidad de apalancarse por medio del concepto de “zonas inteligentes” y de esta forma buscar que zonas de mayor densidad y desarrollo apoyen la generación de ingresos a las menos densas y desarrolladas, de tal forma que en el mediano o largo plazo, los proyectos dejen de ser deficitarios y no se requieran más apoyo del fondo para la continuidad de los servicios (concepto de zonas inteligentes, UIT)

e- Programa de Comunicación: los proyectos iniciales, parte del programa, iniciaron sin un plan diseñado de comunicación, inherente a los proyectos, de manera tal que se divulgara y rindiera cuentas del avance de los primeros proyectos, que a su vez proyectara la ejecución de los restantes proyectos del programa, que a la fecha ya se contabilizan en zona norte, sur, caribe, pacífico central, la región chorotega y recientemente los territorios indígenas.

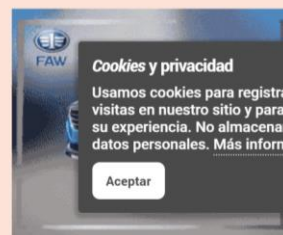
2. La SUTEL debe tener copias de todos los documentos importantes entre el operador, la Unidad de Gestión y el Banco Fiduciario los cuales sean evidencia y respaldo de las decisiones que se toman con respecto a los proyectos como mecanismo de control y transparencia entre las partes. Para ello se trabaja en el Plan para concentrar los expedientes en la SUTEL por medio de un sistema, esto a su vez daría cumplimiento a una de las recomendaciones de la auditoría interna de la Aresep

Comunicación

ICE gana contrato para llevar Internet y telefonía a comunidades de Pococí

Segundo proyecto de Fonatel

Por . 6 septiembre, 2013



Fuente: <https://www.elfinanciero.cr/tecnologia/ice-gana-contrato-para-llevar-internet-y-telefonía-a-comunidades-de-pococi/L37DWW4USFGSXLHO6F7CAA6ZGU/story/>

ACTA DE CIERRE DE PROYECTO

1. Detalles del proyecto

Nombre del Proyecto 1 y su ampliación del programa 3: Centros Públicos
Proyecto: **Conectados**

Número de contrato 016-2016

2. Objetivo General del Proyecto

Este proyecto tiene como objetivo dotar de computadoras y tabletas con conexión de banda ancha a los CPSP's, incluyendo Centros Educativos del Ministerio de Educación Pública (MEP), los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI's), Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI) y a los hospitales, áreas de salud y clínicas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)

3. Fechas de inicio y fin

Fecha inicial 20/01/201

real: 7

Fecha final real: 30/08/201

9

4. Descripción del Alcance, tiempo y costo del Cartel

Alcance El alcance del programa comprende la dotación de dispositivos de acceso a internet de banda ancha para el servicio universal a

CPSPs, los cuales se clasifican en cuatro líneas, las cuales son: línea 1 corresponde a CPSP del MEP, línea 2 a los CECÍ's, línea 3 a los CEN-CINAI y línea 4 a la CCSS, el detalle es el siguiente:

Tabla: Cantidad de dispositivos entregados por Línea

Detalle	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4
Primer cartel	13,194	2,529	651	2,159
Ampliación	13,194	2,529	416	2,159
Total	26,388	5,058	1,067	4,318

Fuente: Elaborado por la DGF con el aporte de información de cada institución

Tiempo La conclusión del proyecto 1 más su ampliación comprendido un periodo de 18 meses

Costo El proyecto 1 y su ampliación del programa 3 tuvo un costo total de \$ 16 784 534, el cual no solo incluye los costos de los dispositivos sino también de las capacitaciones a funcionarios de las instituciones beneficiadas para uso

5.Descripción breve de los alcances concluidos

- El proyecto 1 y su ampliación del programa 3 distribuyó un total de 36.831 dispositivos en todo el país para las diferentes líneas atendidas. Los resultados reflejan que:
 - Las provincias de Alajuela y Limón son las más beneficiadas con el 26% y 27% respectivamente de los dispositivos distribuidos, seguidos por la provincia de Cartago con un 13%, San José con un 11%, Guanacaste con un 7% y Puntarenas como Heredia con un 6% cada una.
 - El MEP obtuvo el 72% del total de los dispositivos donados por Fonatel, seguido por el Micitt con un 14%, la CCSS con un 12% y por último con un 3% los CEN-CINAI

Tabla: Distribución de dispositivos por provincia y línea

Distribución	CCSS	CEN	MEP	MICITT	Total, general	Porcentaje
Alajuela	498	514	7,741	1,091	9,844	27%
Cartago	142		4,075	523	4,740	13%
Guanacaste	326	30	1,677	713	2,746	7%
Heredia	214	107	1,418	468	2,207	6%
Limón	230		9,135	350	9,715	26%
Puntarenas	450	293	816	747	2,306	6%
San José	1,361	123	1,526	1,166	4,176	11%
Por distribuir	1,097				1,097	0%
Total, general	4,318	1,067	26,388	5,058	36,831	100%
Porcentaje	12%	3%	72%	14%	100%	

Fuente: Elaborado por la DGF con el aporte de información de cada institución

- Cabe señalar que la cantidad de dispositivos y su distribución fue mediante solicitud previa de cada institución beneficiada.
- A partir de la ejecución y resultados obtenidos se alcanza un cumplimiento de la meta de Política Pública del Programa 3 en un 92%, la cual corresponde a la dotación de 40.0000 dispositivos de acceso a Internet para usuarios de CPSP. A la fecha se ha consumido el 83% del total del presupuesto estimado de \$20.000.0000.

6.Descripción breve de los costos finales del proyecto

- El costo total de este proyecto 1 y su ampliación fue de \$ 16 784 534, tal como se aprecia en la siguiente tabla, donde se observa que el MEP consumió el 54% de los recursos totales, seguido por el MICITT con un 24% la CCSS con un 19% y los CEN-CINAI con un 3%:

Tabla: Inversión de Fonatel del proyecto 1 más ampliación por Institución

Detalle	Costo en moneda dólares				Total
	MEP	MICITT	CEN	CCSS	
Primer cartel	4 526 839	1 978 561	307 327	1 599 098	8 411 825
Ampliación	4 526 839	1 978 561	268 211	1 599 098	8 372 709
Total	9 053 679	3 957 121	575 538	3 198 196	16 784 535
Porcentaje	54%	24%	3%	19%	100%

Fuente: Elaborado por la DGF con el aporte de los EEFF

La información se refleja en dólares debido a que el acuerdo contractual se estableció en esta moneda, además evitar ajustes por diferencial cambiario.

7. Aspectos de Control Interno

Como parte de las obligaciones de la Dirección General de Fonatel de supervisión y fiscalización de los programas y proyectos de Fondo Nacional de Telecomunicaciones se realizaron las siguientes actividades de control:

- Se revisaron los informes de cierre de la UG enviado mediante FID 2110-2019 (NI-07036-2019) Informe y acta de cierre de la ampliación del proyecto 1 del programa 3 emitido el 12/6/2019 y FID 2461-2018 (NI-08717-2018) Informe y acta de cierre del cartel 1 del programa 3, emitido el 30/8/2018
- Se cotejó la información de la distribución de los dispositivos entre el cartel y la confirmación de entrega de cada institución beneficiada. Como resultado de la conciliación se concluyó que no existieron diferencias y se cumplió con los acuerdos contractuales
- Se realizaron visitas de campo a los CPSP de la Línea 1 y Línea 2 con el objetivo de verificar la existencia de los dispositivos así como comprobar la información suministrada por las instituciones de los dispositivos recibidos, además se revisó el estado en que se encontraban y el uso que las instituciones le daban, las conclusiones de este estudio se encuentran documentadas en el oficio 04439-SUTEL-DGF-2019 emitido el 23 de mayo del 2019 y el acuerdo del Consejo donde fue conocido acuerdo 010-034-2019 emitido 19 de junio 2019

8. Aspectos legales

- La entrega de los dispositivos a los CPSP es acorde con lo establecido en el acuerdo contractual con el consorcio RACSA- PC Central, así como las capacitaciones solicitadas por las instituciones beneficiadas.
- El costo total del proyecto fue de \$16 784 534, el precio pactado en el contrato del proyecto 1 corresponde a \$8.411.825 no se detectan desviaciones con el monto de los pagos realizados. En cuanto la ampliación se realizó por 100% de los recursos con un monto total de \$8.372.709 cumpliendo también con las condiciones establecidas, esto de acuerdo con el límite permitido por el manual de compras por el fideicomiso.

9. Resultados obtenidos de la ejecución del proyecto

Los resultados de la ejecución del proyecto fue la dotación de 36.831 dispositivos distribuidos entre las diferentes líneas (MEP, MICITT, CEN y CCSS) en las siete provincias del país con un presupuesto total de \$ 16 784 535.

10. Lecciones Aprendidas

Se identificaron las siguientes lecciones aprendidas:

- 1- Se requiere de contar con un espacio de tiempo suficiente para trabajar con las instituciones, y elaborar las fases de inicio del proyecto, generar el acta y dedicar sesiones de trabajo para los procesos de planificación (estructura del trabajo, planes de compras, riesgos, plan de gestión, gestión de involucrados, entre otros planes).
- 2- Es necesario que las instituciones establezcan como mínimo las contrapartidas, por medio de proyectos operativos institucionales – POI -, en donde se definan recursos humanos, logísticos y económicos.
- 3- Las instituciones solicitantes deberán de contar con una línea base de la población a beneficiar claramente identificada, de manera que permita focalizar el esfuerzo, hacerlo sostenible en el tiempo y en el mediano y largo plazo, evaluar los resultados, efecto e impacto sobre la brecha digital.
- 4- El control de los equipos entregados (bitácoras firmadas con el inventario entregado y el visto bueno de la institución) a cada institución debe ser presentado a la DGF por cada entrega y no se debe de esperar al cierre del proyecto para presentar los insumos de información
- 5- Se requiere contar con un Plan de Comunicación del Programa por parte del fondo, que permita atender las diferentes necesidades (gestión de actores, instituciones, comunidades, otros actores relacionados, prensa, acciones de divulgación, planes de contención, entre otras acciones propias de la gestión y ejecución del proyecto)
- 6- Las instituciones beneficiadas deben de colaborar oportunamente para planificar de forma eficiente la entrega de los dispositivos y por tanto evitar atrasos y devoluciones de dispositivos
- 7- Seguir el protocolo de entrega de equipos y mantener los medios de comunicación oficiales para mitigar cualquier riesgo de desvío de dispositivos.
- 8- Las instituciones deben de realizar un esfuerzo mayor para recibir los equipos donados por Fonatel esto según las conclusiones del informe documentado mediante oficio 04439-SUTEL-DGF-2019 emitido el 23/05/2019 y definir contrapartidas para la adecuada ejecución del proyecto.
- 9- Apoyar en la definición de metas de política pública amplias, nacionales y de largo alcance, de manera que permita generar proyectos específicos.
- 10- Considerar en la formulación del proyecto los elementos de obsolescencia y renovación tecnológica, de manera que se determine la responsabilidad de la actualización de los dispositivos.
- 11- Ampliar el alcance de la dotación de dispositivos y el tipo, para poblaciones objetivo de ley, como son indígenas, adultos mayores y poblaciones con

discapacidad, de manera que estos se adapten a sus necesidades y condiciones y responsan de manera más focalizada para contribuir a la reducción de la brecha.

- 12-Considerar contenidos relevantes insertos en los dispositivos, adecuados a las poblaciones objetivo, de manera que el acceso a estos, y a las conexiones a internet, sean orientados a un uso productivo, por medio de los contenidos incluidos, generar apropiación y empoderamiento.

11. Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que el proyecto 1 y su ampliación cumplieron a satisfacción con el acuerdo contractual en cuanto a la cantidad y entrega de los dispositivos, asimismo, se verificó que el precio pagado al proveedor se encuentra dentro de lo establecido.

Recomendaciones:

Completar el expediente del proyecto con la documentación de cambios que se presentaron en cuanto a CPSPS y cantidades de equipos.

Las indicadas en el apartado de lecciones aprendidas

Aun cerrado el programa, la DGF en el ejercicio de sus funciones y competencias llevó a cabo proceso de verificación, fiscalización, supervisión y control de los dispositivos en las 4 instituciones que recibieron los dispositivos, bajo una planificación y mecanismos técnicos. Producto de la ejecución de los procesos, se realizaron informes que fueron presentados al Consejo para su conocimiento. En los informes se realizaron las observaciones del caso y las recomendaciones necesarias.

ACTA DE CIERRE

Proyecto bajo la Licitación Abreviada 2017LA-000018-0014900001

Antecedentes y justificación

Considerando que a la SUTEL le corresponde el financiamiento, asignación, administración y control de los recursos del FONATEL, así como el establecimiento de las obligaciones, definición y ejecución de los proyectos destinados al cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad (Ley General de Telecomunicaciones, artículos del 31 al 39), el monitoreo y la evaluación resultan instrumentos fundamentales para la toma de decisiones estratégicas y operativas, así como para la rendición de cuentas (Ley General de Telecomunicaciones, artículo 40).

Para la ejecución del monitoreo y la evaluación, se requiere la definición de indicadores, que permitan definir la línea base, así como medir el grado de avance

en el cumplimiento de las tareas y metas establecidas durante la fase de formulación de los proyectos.

Al cierre del 2017 la cartera de programas y proyectos del FONATEL alcanzó la suma de 6 programas y 36 proyectos en desarrollo (19 en fase de ejecución, 15 en fase de producción, y 2 en las fases de formulación y adjudicación), cubriendo un total de 413 distritos 114 825 hogares y entregando 46 928 dispositivos a los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's). Estos datos, a pesar de ser generales, son una muestra del avance en la atención de la brecha digital del país, con resultados, efectos e impactos palpables.

La determinación de las cifras señaladas es producto de la construcción y aplicación del Sistema para el Monitoreo y Evaluación del FONATEL (SIMEF). El SIMEF corresponde a la suma de herramientas estadísticas e informáticas, métodos, procesos y reglas de validación; orientados al monitoreo permanente y a la evaluación de los resultados de corto y mediano plazo (indicadores de efecto) y de la manera en la que la población objetivo recibe, usa y aprovecha los bienes y servicios puestos a su disposición a través de los programas y proyectos financiados con recursos del FONATEL (indicadores de aprovechamiento).

El SIMEF involucra tres grupos de indicadores; a saber: operativos, de percepción de demanda y de impacto. El primer grupo es recopilado a través de los informes de gestión mensual, presentados por las unidades ejecutoras de los programas y proyectos del FONATEL, con el objetivo de medir el grado de avance en el cumplimiento del cronograma y las metas definidas en la fase de formulación

El segundo grupo, es recopilado a través de la aplicación de instrumentos estadísticos a la población beneficiada con los programas y proyectos del FONATEL de forma anual, con el objetivo de conocer como perciben las personas, hogares, CPSP's y demás beneficiados, la intervención realizada, en términos de uso, calidad y aprovechamiento.

El último grupo de indicadores busca determinar el efecto de la intervención realizada a través del FONATEL en la población objetivo. Las fuentes y mecanismos para la recopilación de estos indicadores aún no han sido definidas.

Como parte del proceso de recopilación y análisis de los indicadores de percepción de demanda, la Dirección General de FONATEL ha realizado dos procesos de licitación, uno de julio a noviembre 2016 (Licitación Pública No. 2016LN-000001-SUTEL) y otro de marzo a junio 2018 (2017LA-000018-0014900001).

Los resultados obtenidos de la primera licitación revelaron datos relevantes sobre el uso y aprovechamiento de las prestaciones provistas a través de los programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados, pero, además, sobre las necesidades de la población atendida y la percepción de la calidad con la que se

gestionan los proyectos señalados y se prestan los servicios de telecomunicaciones asociados a éstos.

La Licitación Abreviada 2017LA-000018-0014900001 fue realizada para brindarle seguimiento a los principales resultados obtenidos de la primera licitación, pero, también, buscando profundizar en algunos temas de interés para la administración de los programas y proyectos del FONATEL en fase de producción, según observaciones realizadas por el Consejo de la SUTEL, las unidades ejecutoras correspondientes y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte de éstos.

Gestiones administrativas Licitación Abreviada 2017LA-000018-0014900001

La publicación de la invitación para participar en la Licitación Abreviada 2017LA-000019-0014900001 se llevó a cabo a través del sistema de compras públicas SICOP el 29 de noviembre de 2017; realizándose la apertura de las ofertas el 12 de diciembre de 2017.

Al proceso se presentaron dos ofertas; EXCELENCIA TÉCNICA EN INFORMÁTICA S.A. (Oferta N° 1) e IPSOS S.A. (Oferta N° 2). Una vez realizado el estudio de ofertas correspondiente, se concluyó que ambas cumplían con los requisitos de carácter técnico y jurídico solicitados en el pliego cartelario, sin embargo, se recomendó adjudicar a la primera las tres líneas sujetas a licitación, debido al mejor precio ofrecido.

Se adjudicaron las Líneas 1, 2 y 3 de la Licitación a favor de la empresa EXCELENCIA TÉCNICA EN INFORMÁTICA S.A. por un monto total de ₡52 374 600,00 (cincuenta y dos millones trescientos setenta y cuatro mil seiscientos colones exactos), según el siguiente detalle:

- Línea 1: ₡27.132.000 (veintisiete millones ciento treinta y dos mil colones exactos).
- Línea 2: ₡9.490.500 (nueve millones cuatrocientos noventa mil quinientos colones exactos).
- Línea 3: ₡15.752.100 (quince millones setecientos cincuenta y dos mil cien colones exactos).

La notificación oficial del contrato se realizó el 1° de marzo del 2018. Desde entonces y hasta el 11 de junio de 2018, XLTEC trabajó en la definición del marco metodológico e instrumentos para la aplicación de las encuestas de percepción, entrevistas especializadas y pruebas etnográficas requeridas como parte de la contratación, así como en la revisión de los resultados parciales y totales obtenidos

a partir de éstas, que fueron a su vez revisados y validados por el equipo técnico de la Dirección General del FONATEL

Los productos generados por XLTEC como parte de la Licitación Abreviada 2017LA-000018-0014900001, se resumen en los siguientes tres grupos:

a) Diseño Metodológico, instrumentos y forma de trabajo (23 de abril del 2018):

Línea	Entregable
Línea 1	Cronograma para el desarrollo
	Diseño Metodológico
	Cuestionario para la encuesta telefónica (hogares)
	Cuestionario para la encuesta cara a cara (hogares)
	Guía para la ejecución de la Prueba Etnográfica
Línea 2	Cronograma para el desarrollo
	Diseño Metodológico
	Cuestionario para la encuesta cara a cara
	Guía para la entrevista especializada
Línea 3	Cronograma para el desarrollo
	Diseño Metodológico
	Cuestionario para la encuesta telefónica (hogares)
	Cuestionario para la encuesta cara a cara (hogares)
	Cuestionario para la encuesta telefónica (CPSP's)
	Cuestionario para la encuesta cara a cara (CPSP's)

b) Reporte de avance:

- **Línea 1:** Reporte de avance en la aplicación de la encuesta de percepción del Programa Hogares Conectados.
- **Línea 2:** Reporte de avance en la aplicación de la encuesta de percepción y entrevistas sobre discapacidad y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- **Línea 3:** Reporte de avance en la aplicación de la encuesta de percepción a los hogares y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's) del Programa Comunidades Conectadas.

c) Informe final y presentación de resultados:

Línea	Entregables
Línea 1: Programa Hogares Conectados	• Informe final con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de percepción. • Informe final con los resultados obtenidos a través de la aplicación de la prueba etnográfica.

Línea	Entregables
	• Presentación de los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta de percepción y la prueba etnográfica: Presentación Power Point a la Dirección General de FONATEL y al Consejo de SUTEL. • Entrega de la evidencia asociada al desarrollo de la prueba etnográfica del Programa Hogares Conectados (fotos, audios, videos, etc.). • Muestra de los formularios utilizados en la encuesta de percepción. • Base de datos relativa a la encuesta de percepción del Programa Hogares Conectados procesada, verificada y validada.
Línea 2: Discapacidad y TIC	• Informe final con los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta de percepción. • Informe final con los resultados obtenidos a través de la aplicación de las entrevistas especializadas. • Presentación de los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta de percepción y las entrevistas: Presentación Power Point a la Dirección General de FONATEL y al Consejo de SUTEL. • Muestra de los formularios utilizados para el desarrollo de la encuesta de percepción. • Muestra de los formularios utilizados para el desarrollo de las entrevistas. • Base de datos relativa a la encuesta de percepción y las entrevistas sobre discapacidad y TIC procesada, verificada y validada.
Línea 3: Programa Comunidades Conectadas	• Informe final sobre el análisis de la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los hogares y a los CPSP's. • Presentación de los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los hogares y a los CPSP's: Presentación Power Point a la Dirección General de FONATEL y al Consejo de SUTEL. • Muestra de los formularios utilizados para el desarrollo de la encuesta a hogares. • Muestra de los formularios utilizados para el desarrollo de la encuesta a los CPSP's. • Base de datos relativa a la encuesta dirigida a los hogares y a los CPSP's; procesada, verificada y validada.

Es importante mencionar que los entregables están disponibles en el sistema SICOP.

Debe aclararse que XLTEC realizó dos presentaciones finales, una dirigida al personal de la Dirección de la SUTEL el 14 de junio de 2018 con una duración de 3 horas y, la segunda, dirigida al Consejo de la SUTEL el 3 de julio de 2018 con una duración de 1 hora con 30 minutos.

La forma de pago del monto adjudicado total se definió en el cartel, quedando de la siguiente manera:

- Primer pago (25%), por concepto del primer entregable, correspondiente a ₡13 093 650 (trece millones noventa y tres mil seiscientos cincuenta).
- Segundo pago (25%), por concepto del primer entregable, correspondiente a ₡13 093 650 (trece millones noventa y tres mil seiscientos cincuenta).
- Tercer pago (50%), tras la entrega del informe final y la presentación con los principales resultados, correspondiente a ₡26 187 300 (veinte seis millones ciento ochenta y siete mil trescientos colones).

La cancelación de los montos realizados antes fue realizada por SUTEL en las siguientes fechas, según SICOP:

- Primer pago: 11 de mayo de 2018.
- Segundo pago: 31 de mayo de 2018.
- Tercer pago: 13 de setiembre de 2018.

Finalmente, se debe tomar en consideración que la contratación con XLTEC contemplaba la posibilidad de una prórroga para el próximo año, que se estaría aplicando eventualmente.

1. Conclusiones y recomendaciones

- La Dirección General del FONATEL recibió a satisfacción los productos establecidos en el cartel y en el contrato de la Licitación Abreviada 2017LA-000018-0014900001, los cuales serán utilizados como parte de las evaluaciones realizadas a los programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados, así como en la definición de programas y proyectos específicos para la atención de la brecha digital en la población con discapacidad.
- Los resultados obtenidos fueron compartidos con las unidades ejecutoras de los programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados, así como con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte de estos programas, a través de breves sesiones de trabajo; a saber:
 - Unidades ejecutoras: 23 de agosto de 2018.

- Operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones: 27 de setiembre de 2018.
- Los resultados obtenidos, también, están siendo utilizados como insumo para la realización de propuestas de ajuste a la operativa y prestaciones provistas a través de los programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados.
- A mediano y largo plazo, los productos obtenidos a partir de la contratación serán utilizados como base para la determinación, revisión y toma de decisiones, ajuste y rendición de cuentas de los programas y proyectos del FONATEL en fase de producción. Al respecto, resulta importante destacar, que los resultados obtenidos permiten aproximar conclusiones sobre el impacto asociado a los programas y proyectos, sirviendo, entonces, también, como insumo para la generación de la metodología y la aplicación de este instrumento de evaluación.
- Se presentaron problemas importantes en el manejo del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), tanto por parte de la Dirección General de FONATEL como de XLTEC. Esto, generó algunos reprocesos y atrasos importantes en la colocación de los entregables y la gestión de los pagos asociados a éstos.
- Se considera recomendable que, tras la adjudicación de una determinada licitación, se realice una reunión operativa con representación del Área de Proveeduría de SUTEL, para explicar en términos generales el uso del SICOP y las gestiones administrativas requeridas en torno a la contratación. De igual manera, se considera recomendable reforzar los mecanismos o acciones de capacitación sobre el uso del SICOP por parte de los funcionarios de SUTEL.

Para más detalles sobre las evaluaciones, ver en este mismo informe la sección de evaluación de los programas y visitar la página web de la SUTEL.

Cierre del Programa Hogares Conectados (3 años de producción)

El programa también cumplió con lo planificado, es así como, dado su impacto y alcance a la fecha, y ejecutado cerca de USD \$ 80 millones a la fecha, este programa fue ampliado por dos años más por el Consejo de la SUTEL. Como ya se ha indicado, este programa debe de ser sometido a una evaluación antes del vencimiento de los dos años de ampliación (2020-2021) de manera tal que antes de diciembre del 2021 se cuente con los insumos para la toma de decisiones por parte del Consejo.

Recomendaciones

A partir de las lecciones aprendidas descritas en cada una de las actas, emprender las acciones de mejora y ajustes para el perfeccionamiento de los proyectos y programas.

Valor en línea con las lecciones aprendidas sobre los servicios, en línea con una de las recientes disposiciones de la CGR, la inclusión de los servicios móviles

Durante el 2020, también cumplirán el ciclo completo 5 proyectos del Programa Comunidades Conectadas, en la zona norte: Upala, Los Chiles, San Carlos, Guatuso y Sarapiquí, por lo que se deberá de atender con anticipación los alcances del cierre y proceder a elaborar las actas de cada uno.

De acuerdo con el informe del Banco fiduciario sobre el incremento de las velocidades para el programa, en línea con la política pública sobre las nuevas velocidades de acceso y servicios universal, analizar el impacto del incremento de las velocidades en el país, la brecha que se podría estar ocasionando y las capacidades financieras del fondo para ajustar las velocidades en los programas.

Analizar los efectos de la medida en el marco del programa Hogares Conectados, principalmente en los quintiles 1 al 4

7. Propuestas y Recomendaciones

En la siguiente sección se presenta un conjunto amplio de propuestas y recomendaciones elaborados por la DGF durante los años precedentes, entre ellos: para el fortalecimiento de la estructura de la DGF, sobre el Índice de Banda Ancha del BID, iniciativas para personas con discapacidad y para una verdadera agenda regulatoria y finalmente sobre la ley general de telecomunicaciones.

7.1. Estado de resultados para Costa Rica a partir del Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019

Con el objetivo de contribuir con el acervo y memoria histórica de la institución, en el marco de los 10 años, es importante para la DGF documentar algunos aspectos y hechos del informe del BID en los que destaca el país. Así mismo el informe aporta algunas recomendaciones que podrían considerarse para incrementar las acciones y mejorar los resultados del país, al considerar que las economías evolucionan, las necesidades de los habitantes cambian y las tecnologías avanzan.

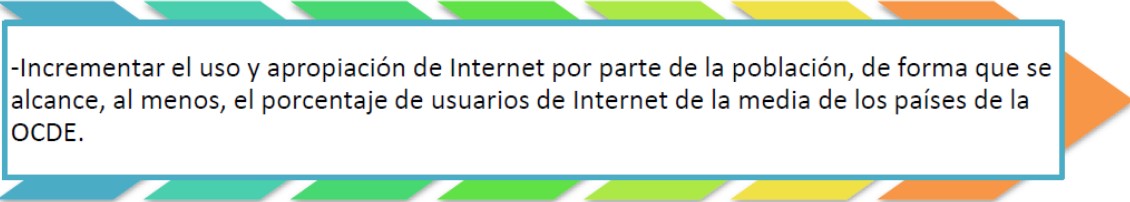
Es importante además porque dentro del alineamiento de los programas y proyectos del fondo con las prioridades de la política pública, se esperan resultados al 2021 que equiparen al país, con respecto al nivel de desarrollo de los países de la OCDE.

Destaca el informe en materia de los fondos, que Costa Rica obtiene la máxima puntuación, por el uso efectivo de dicho fondo en iniciativas y programas orientados a la inclusión social.

Introducción

En el Plan Nacional de desarrollo de las telecomunicaciones (PNDT, 2015-2021) se espera como resultado de la ejecución de los proyectos de acceso y servicio universal que el país logre indicadores similares a los de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, en este sentido, la política pública indica que:

En cuanto al Pilar de Inclusión Digital, una vez que se logren concretizar los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad al 2021 se espera:



-Incrementar el uso y apropiación de Internet por parte de la población, de forma que se alcance, al menos, el porcentaje de usuarios de Internet de la media de los países de la OCDE.

Fuente: PNDT 2015-2021, pág. 62

El desarrollo de infraestructura para reducir la brecha digital país guarda un especial ligamen en varios aspectos y elementos establecidos a lo largo de la ley general de telecomunicaciones no. 8642 sobre el servicio universal costarricense. Al revisar lo establecido en la ley general de telecomunicaciones. En la ley no. 8642 se establece como objetivos generales, entre otros:

(...)

“Procurar que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.

Lograr índices de desarrollo de telecomunicaciones similares a los países desarrollados.”

Así mismo en la ley se define la brecha digital como *“acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las Tics, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano.”*

FONATEL por tanto, en apego a la ley general de telecomunicaciones, bajo el régimen de garantías fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad tiene como objetivo específico de atención de ley reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha. (artículo 32, inciso d).

Sobre el Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019

El informe publicado en el mes de setiembre de 2019 presenta y describe los resultados del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha (IDBA) en América Latina y el Caribe (ALC) con el principal objetivo de medir la brecha digital en ALC mediante la evaluación del desarrollo de la banda ancha en los 26 países prestatarios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), así como en países adicionales de referencia de otras regiones (65 países en total).

Según el BID el IDBA contribuirá a focalizar recursos que el BID destina a proyectos entre cuyos objetivos se encuentra el desarrollo de la banda ancha en una región o en un determinado país. El IDBA se presenta como una potente herramienta que permite identificar la magnitud de la brecha digital en dos enfoques geográficos diferentes:

1. Cuando se compara el estado de un país frente a la agrupación de países (clúster) al que pertenece,
2. Cuando se compara al país con la OCDE.

Al comprender el instrumento y sus fines (comparar la brecha país) se vuelve de vital importancia para conocer la distancia de Costa Rica frente a miembros de la OCDE y en línea con los resultados que se están esperando como prioridad de la política pública al 2021, producto de la ejecución de los proyectos del fondo.

El índice socioeconómico permite medir de forma sencilla el estado actual y de desarrollo de la banda ancha en la región. Uno de los objetivos es contribuir a identificar los principales obstáculos que presenta el desarrollo de la banda ancha en los países miembros del BID. Además, ayuda a medir el éxito de implementación

de proyectos orientados al desarrollo del sector a través del grado de cumplimiento de los objetivos fijados.

Sobre el informe, en el capítulo 1 incluye una reflexión sobre los beneficios de la banda ancha y la necesidad de medirla, y sobre como el IDBA contribuye en esta medida. El capítulo 2 detalla los aspectos relacionados directamente con la construcción del IDBA. Se comienza mostrando gráficamente su composición, así como las diferentes etapas que se siguen hasta hallarlo. Además, se especifican cuáles son los países del estudio. También se recoge una explicación detallada de la metodología conceptual y matemática. En el capítulo 3 se realiza un análisis de los resultados obtenidos y se presenta el ranking obtenido para el año 2018, se examinan los datos hallados mediante diferentes comparaciones a nivel global (incluidos los países de la OCDE), entre las regiones de ALC, y de los 26 países de la región de ALC analizados en su clúster correspondiente.

Principales resultados país extraídos del Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019

Resulta importante mencionar antes de entrar a ver los resultados que, de acuerdo con la metodología del BID para el desarrollo del IDBA en ALC, el pilar “infraestructuras”, es el mayor peso en la construcción del Índice.

Resultados país del IDBA en ALC, BID

En el cuadro 17 se ordenan los países en función de su posición en el ranking del Índice en 2018. Además del valor del IDBA 2018, se incluye el valor del IDBA anterior de cada país para que pueda observarse la variación. En la columna entre ambos valores se indica la variación interanual en dicho valor.

Al respecto, puede observarse que destaca la subida de Estados Unidos al primer puesto del ranking, en detrimento de Gran Bretaña, que pasa a ocupar la tercera posición. Por su parte, Islandia mantiene la segunda plaza. El posicionamiento de Islandia en la zona alta del ranking general del IDBA se debe principalmente a la mejora que experimento en el pilar

“Infraestructuras”, el de mayor peso del Índice.

Tabla: RANKING DEL IDBA 2018

Ranking 2018	Código de país	País	Valor IDBA 2018		Valor IDBA 2016-18	Valor IDBA 2016
1	USA	Estados Unidos	6,92	↑	2	6,75
2	ISL	Islandia	6,87	□	0	6,76
3	GBR	Gran Bretaña	6,80	↓	-2	6,77
4	KOR	Corea	6,79	↑	5	6,63
5	SWE	Suecia	6,78	↓	-1	6,65
6	NOR	Noruega	6,70	↑	1	6,39
7	DNK	Dinamarca	6,66	↓	-2	6,74
8	LUX	Luxemburgo	6,61	↓	-2	6,64
9	FIN	Finlandia	6,60	↑	1	6,81
10	JPN	Japón	6,54	↑	5	6,67

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, CUADRO 17 Ranking del IDBA 2018, pág. 16

De acuerdo con los resultados país del IDBA en ALC, de los 65 países del ranking, todos los países de América Latina y el Caribe (ALC) se encuentran por debajo de la mediana, excepto Chile (puesto 28), Costa Rica se ubica en la posición 41, ocho países obtuvieron una puntuación por debajo de 4 puntos; ubicándose en las últimas posiciones. En comparación con la medición 2016, Costa Rica mejoró su puntaje, pasando de 4.75 puntos a 5.17 puntos, por delante de países como Colombia, Indonesia, México, Argentina, Uruguay, entre otros. El primer país de ALC en el ranking es Chile (puesto 28 del ranking general), seguido por Bahamas (35), Brasil (39), Barbados (40), Costa Rica (41), Panamá (42), Colombia (44), Trinidad y Tobago (45) México (46), Argentina (47), Uruguay (48), Ecuador (49), República Dominicana (50), Perú (51), Jamaica (52), Bolivia (55), El Salvador (56), Belice (57), Paraguay (58), Honduras (59), Venezuela (60), Guatemala (61), Nicaragua (62), Guayana (63), Suriname (64) y Haití (65).

Tabla: RANKING DEL IDBA 2018

Ranking 2018	Código de país	País	Valor IDBA 2018		Valor IDBA 2016-18	Valor IDBA 2016
38	GRC	Grecia	5,22	↓	-3	4,58
39	BRA	Brasil	5,21	□	0	4,85
40	BRB	Barbados	5,18	↓	-3	5,21
41	CRI	Costa Rica	5,17	↑	1	4,75
42	PAN	Panamá	5,04	↓	-8	5,09
43	IDN	Indonesia	5,04	↑	7	4,39
44	COL	Colombia	4,99	↓	-3	4,80
45	TTO	Trinidad y Tobago	4,86	↓	-1	4,56
46	MEX	México	4,86	□	0	4,73
47	ARG	Argentina	4,84	↓	-4	4,46
48	URY	Uruguay	4,79	↑	1	4,34
49	ECU	Ecuador	4,77	↑	2	4,61
50	DOM	República Dominicana	4,66	↓	-2	4,29

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, CUADRO 17 Ranking del IDBA 2018, pág. 17

Ranking de los subíndices “Políticas Públicas y Visión Estratégica” y “Regulación Estratégica”

En esta sección se agrupan los países del estudio de acuerdo con las posiciones y los valores de los 65 países en los dos pilares conceptualmente más relacionados: “Políticas Públicas y Visión Estratégica” y “Regulación Estratégica”, ya que son las instituciones regulatorias las encargadas de redactar y poner en marcha las políticas públicas que deberán ajustarse, en cada caso, a la estrategia del país en materia de telecomunicaciones.

Los 65 países se ordenan de acuerdo con su puesto en el ranking del IDBA 2018 (primera columna), si bien se indican el lugar que ocupan en cada una de las dos listas de los pilares y el valor que allí obtienen. Costa Rica obtiene la posición 44 en Políticas Públicas y Visión Estratégica y se ubica de 34 en Regulación Estratégica.

Tabla 3: RANKING DEL IDBA 2018

Ranking IDBA	Cód. de país	País	Ranking de PE	Valor de PE	Ranking de RG	Valor de RG
22	LVA	Letonia	40	4,60	31	6,54
23	BEL	Bélgica	26	5,19	28	6,64
24	PRT	Portugal	20	5,42	14	6,97
25	SVN	Eslovenia	46	4,25	7	7,20
26	AUT	Austria	24	5,30	18	6,86
27	ESP	España	39	4,65	41	6,08
28	CHL	Chile	32	4,83	24	6,71
29	SVK	República Eslovaca	41	4,60	33	6,44
30	HUN	Hungría	47	4,21	48	5,72
31	CZE	República Checa	43	4,46	36	6,36
32	POL	Polonia	45	4,28	17	6,87
33	ITA	Italia	51	4,07	30	6,63
34	TUR	Turquía	35	4,76	26	6,67
35	BHS	Bahamas	3	6,46	61	4,75
36	CHN	China	6	6,15	53	5,26
37	RUS	Rusia	38	4,67	38	6,26
38	GRC	Grecia	57	3,61	46	5,77
39	BRA	Brasil	54	3,86	15	6,96
40	BRB	Barbados	22	5,41	51	5,39
41	CRI	Costa Rica	44	4,34	34	6,40
42	PAN	Panamá	27	5,17	35	6,38
43	IDN	Indonesia	29	5,01	21	6,74
44	COL	Colombia	33	4,83	42	6,04
45	TTO	Trinidad y Tobago	48	4,19	56	5,16
46	MEX	México	52	4,07	40	6,22
47	ARG	Argentina	60	3,24	43	5,94

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, CUADRO 18 Ranking del IDBA 2018, pág. 19

Ranking de los subíndices “Infraestructuras” y “Aplicaciones y Capacitación”

En este apartado reporta el informe que los países de la OCDE sobresalen en el pilar “infraestructuras”, encabezados por Islandia con 7,34, país que ha relevado a Dinamarca, que se encontraba en la primera posición en el ejercicio anterior. En el puesto 34, se ubica Chile, como el primero de ALC.

El ranking de la dimensión “Aplicaciones y Capacitación”, al igual que el de “Infraestructuras”, también está liderado por Islandia, con una puntuación de 7,57, que sigue estando por encima de Estados Unidos, país que en este ejercicio se encuentra en la segunda posición, con una puntuación de 7,43.

Costa Rica obtiene en los subíndices de Infraestructuras la posición 43 de 65 y en el de Aplicaciones y Capacitación la posición 31.

Tabla 4: CAMBIOS EN EL RANKING: IDBA 2016 VS. IDBA 2018 PARA LOS PAÍSES DE ALC

CUADRO 19 Ranking de los subíndices “Infraestructuras” (IN) y “Aplicaciones y Capacitación” (AC), 2018
(continuación)

Ranking IDBA	Cód. de país	País	Ranking de IN	Valor de IN	Ranking de AC	Valor de AC
18	FRA	Francia	23	5,92	24	6,31
19	LTU	Lituania	24	5,91	20	6,52
20	AUS	Australia	21	6,03	13	6,64
21	IRL	Irlanda	26	5,76	19	6,58
22	LVA	Letonia	15	6,34	21	6,50
23	BEL	Bélgica	25	5,86	17	6,61
24	PRT	Portugal	30	5,59	25	6,25
25	SVN	Eslovenia	19	6,10	26	6,05
26	AUT	Austria	28	5,62	22	6,45
27	ESP	España	22	5,99	27	5,98
28	CHL	Chile	34	5,34	29	5,85
29	SVK	República Eslovaca	29	5,61	32	5,63
30	HUN	Hungría	17	6,25	35	5,48
31	CZE	República Checa	32	5,48	28	5,89
32	POL	Polonia	33	5,42	36	5,44
33	ITA	Italia	31	5,52	38	5,31
34	TUR	Turquía	41	4,83	37	5,41
35	BHS	Bahamas	37	5,01	30	5,79
36	CHN	China	36	5,02	44	5,00
37	RUS	Rusia	39	4,88	40	5,27
38	GRC	Grecia	27	5,66	39	5,30
39	BRA	Brasil	42	4,82	42	5,16
40	BRB	Barbados	38	4,93	41	5,19
41	CRI	Costa Rica	43	4,65	31	5,66
42	PAN	Panamá	54	3,96	34	5,51
43	IDN	Indonesia	53	4,05	45	4,86

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, CUADRO 19 Ranking del IDBA 2018, pág. 22

Comparación entre ALC y la OCDE

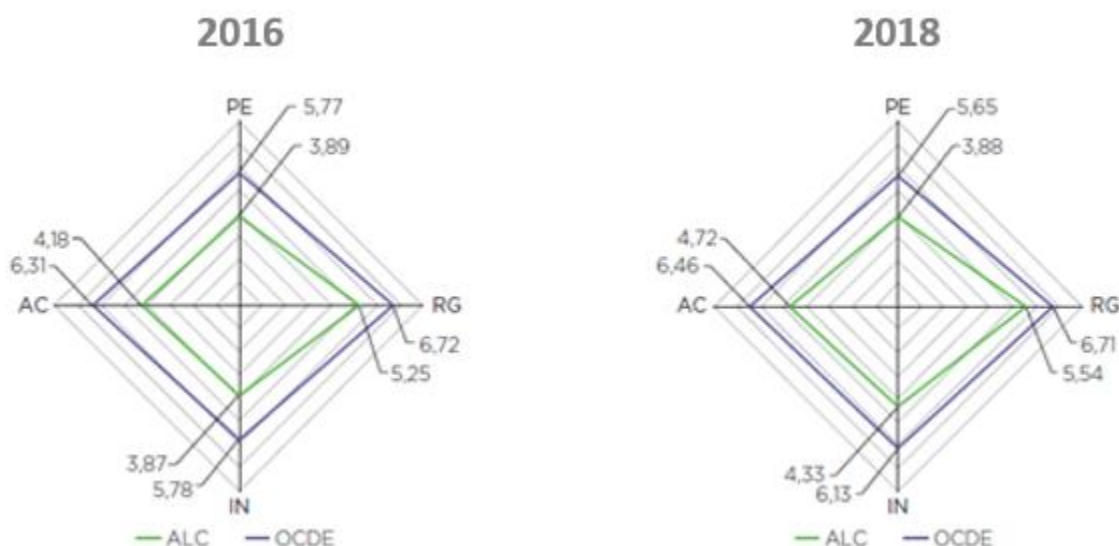
Considerando los resultados que se esperan obtener producto de la ejecución de los programas y proyectos del fondo nacional de las telecomunicaciones (media de la OCDE), FONATEL, el informe del BID aborda la comparación entre ALC y la OCDE. El informe indica que, en el caso concreto de Costa Rica, el resultado refleja puntuaciones cada vez más cercanas a las obtenidas por los países situados a la cola de la OCDE; por tanto, se podría concluir a partir del informe del BID que se deberán realizar esfuerzos importantes, y superiores (el índice es dinámico) principalmente en infraestructura, para alcanzar los resultados esperados. Estas acciones y esfuerzos suponen un esfuerzo del país, en el marco de la adhesión a este grupo, para lograr los objetivos esperados, tales como:

- Mayor disponibilidad de espectro
- Seguridad jurídica y previsibilidad en las actuaciones de política pública y regulatorias
- Estímulos a la banda ancha y nuevas políticas públicas
- Fomento y desarrollo de proyectos de infraestructura de telecomunicaciones, financiados por el fondo, así como por otros entes y el propio mercado
- Estímulo a la demanda a la banda ancha, de acuerdo con la nueva matriz de velocidades mínimas de acceso y servicio universal, en todas las entidades públicas, por medio de procesos públicos entre los operadores del mercado.
- Uso de activos públicos para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones
- Desarrollo y extensión de redes de telecomunicaciones en derechos de vías del Estado administradas por las instituciones públicas (ej.: oleoducto, vía de Incofer, carreteras), lo que supone en el corto plazo la convergencia de infraestructuras.

En el informe del IDBA en ALC se recopilan una serie de aportes sobre el buen funcionamiento de la banda ancha, que serán expuestos en el apartado de recomendaciones de este reporte.

En la imagen siguiente, extraída del informe, se aprecian las distancias, es decir, la brecha entre los países de ALC y los países que componen el *clúster* OCDE, que lo componen los 34 miembros oficiales en relación con los 4 subíndices.

Gráfico: COMPARACIÓN DIAGRAMA RADIAL DE ALC y la OCDE 2016-2018



Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, gráfica 8 y 9, pág. 24.

Según se desprende del informe, todos los valores medios de la región de la OCDE se encuentran por encima de los de ALC, aunque se aprecia una mejora en la brecha. Los pilares infraestructuras y Políticas Públicas siguen presentando diferencias importantes entre regiones, por lo que se indican como los principales aspectos que deben abordarse para mejorar. La mayor reducción en la brecha existente entre la OCDE y la región de ALC en el pilar Regulación Estratégica.

En el grafico 10 del citado informe se puede observar que países como Bahamas, Brasil, Panamá y Costa Rica se encuentran rezagados, y sus puntuaciones reflejan que se encuentren cada vez más cercanos a las obtenidas por los países situados a la cola de la OCDE o China. Apunta el documento que desde distintos organismos se ha señalado en diversas ocasiones cual es la contribución positiva directa que produce el sector de las telecomunicaciones en el producto interno bruto (PIB) de un país.

Resultados relacionados con el servicio universal

El informe del BID también enuncia los que considera, pilares que promueven la banda ancha en la región y por ende contribuyen positivamente al indicador y por tanto a la reducción de la brecha digital.

El objeto de estudio entre los países, con respecto a los subíndices es profundizar en el análisis de las variables que inciden en cada uno (+ / -). También, definir y

analizar cuál es el pilar más fuerte y cual el más débil; es decir, el que obtiene mayor y menor valor dentro de cada *clúster*.

El informe da cuenta que: “... el *clúster* Centroamérica ha sufrido un cambio en los pilares Regulación Estratégica e Infraestructuras: Costa Rica ha superado a Panamá en ambos pilares, intercambiando los liderazgos respecto a 2016...”

A partir de los resultados del Informe, se aprecia que la debilidad se da especialmente en el pilar Infraestructuras en la región de Centroamérica formada por Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua (aunque Costa Rica es, sin duda, el país que mejor comportamiento presenta, en términos generales, dentro del Índice).

Costa Rica ocupa la posición 9 en top ten de países de ALC según PIB per cápita, pero es quinto en el top ten en el Índice de Desarrollo de la Banda Ancha (cuadros 23 y 24, pago 35 del informe). De acuerdo con el informe, Costa Rica forma parte del subconjunto de ALC que se encuentran en la “*zona de inflexión*”, esto es que “...*sus puntuaciones no son elevadas, pues la mayoría tienen valores entre 4 y 5,5 puntos y entre 10 000 y 20 000 en el PIB per cápita (USD PPP), comienzan a alcanzar valores notables en algún pilar de desarrollo de la banda ancha o progresan conjuntamente en varios de ellos.*” En esta zona se ubican, además, Colombia, Argentina, Barbados, Brasil, Ecuador, Jamaica, México, Perú y República Dominicana. La correlación positiva establecida entre el ingreso per cápita y la puntuación obtenida en el IDBA, fortalece la idea sobre la contribución del desarrollo de la banda ancha a la economía de un país. Este aspecto es congruente, además, con los reportes del índice de progreso social (IPS), publicado recientemente por el INCAE en el mes de setiembre 2019, al sostener la capacidad que posee el país para transformar la riqueza en bienestar y calidad de vida para los habitantes. Costa Rica se ubica en la posición no.9 en PIB per cápita y de no.5 en el IDBA. En las imágenes siguientes se aprecian los resultados:

Tabla: PRIMEROS DIEZ PAÍSES EN TÉRMINOS DE IDBA Y PIB PERCÁPITA, 2018

Primeros 10 países IDBA		Primeros 10 países IDBA	
Chile	5,66	Trinidad y Tobago	32.855
Bahamas	5,35	Chile	23.194
Brasil	5,21	Panamá	23.009
Barbados	5,18	Bahamas	22.517
Costa Rica	5,17	Uruguay	21.620
Panamá	5,04	Argentina	19.940
Colombia	4,99	Barbados	18.065
Trinidad y Tobago	4,86	México	17.275
México	4,86	Costa Rica	16.610
Argentina	4,84	Rep. Dominicana	15.205

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, cuadros 23 y 24, pág. 35.

El análisis del informe también detalla el examen que hace el BID con respecto a *¿cuál es el país que obtiene mejor puntuación en cada pilar en comparación con los países que pertenecen a su mismo clúster?* Para cada uno se obtienen los indicadores con mejor puntuación y que aportan a la posición del país al estar en la primera posición con respecto a los países vecinos. En el cuadro 25 del informe del BID, pág. 35 se puede apreciar esta evaluación.

En general, Costa Rica lidera 3 de los 4 pilares que componen el índice de Desarrollo de la Banda Ancha en el clúster de Centroamérica. De la comparación de los resultados para el clúster de Centroamérica del 2016 respecto al 2018, el informe señala que Costa Rica experimentó un cambio positivo en los pilares “Infraestructuras” y “Regulación Estratégica”, superando a Panamá en ambos casos. Esto, según el informe, se debe a los resultados experimentados en términos de la “suscripciones de la banda ancha móvil, **la efectividad del Fondo para el acceso y servicio universal**, la seguridad en los servidores de Internet y la existencia del IXP”. Además, resulta que Costa Rica se mantiene como líder en el pilar de “Aplicaciones y Capacitación”, debido a la asequibilidad en la banda ancha fija y móvil, así como el uso particular y empresarial de las redes sociales. De acuerdo con el informe, Costa Rica, es uno de los 5 países más destacados en el IDBA, así como en la mayoría de clúster a nivel de ALC, destacando en el pilar “Aplicaciones y Capacitación” en el primer lugar junto a Chile y Bahamas.

Tabla: PAISES CON MEJORES RESULTADOS POR PILAR Y CLÚSTER, 2018

Mejores resultados	Políticas Públicas y Visión Estratégica	Regulación Estratégica	Infraestructuras	Aplicaciones y Capacitación
Centroamérica	Panamá • Potenciación de las TIC por parte del gobierno • Estado de los planes de banda ancha	Costa Rica • Suscripción de la banda ancha móvil mensual • Efectividad del Fondo para el acceso y el servicio universal	Costa Rica • Servidores de internet seguros • Existencia de IXP	Costa Rica • Índice de asequibilidad de la banda ancha fija y móvil • Uso particular y empresarial de redes sociales

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, CUADRO 25, pág. 35

Tabla: CAMBIOS EN EL RANKING: IDBA 2016 VS. IDBA 2018 PARA LOS PAÍSES DE ALC

Ranking del IDBA 2018	País	Políticas Públicas y Visión Estratégica	Regulación Estratégica	Infraestructuras	Aplicaciones y Capacitación	Banda Ancha Fija	Banda Ancha Móvil
1	Chile	6	2	1	1	1	1
2	Bahamas	1	22	3	2	7	11
3	Brasil	16	1	6	7	8	4
4	Barbados	2	14	4	6	2	5
5	Costa Rica	11	3	7	3	4	3
6	Panamá	3	4	16	5	3	2
7	Colombia	7	7	9	10	5	6
8	Tiñinidad y Tobago	12	17	2	17	6	15
9	México	14	6	10	9	13	8
10	Argentina	21	8	5	8	9	12
11	Uruguay	9	21	8	4	10	7
12	Ecuador	13	5	12	11	12	10
13	República Dominicana	8	12	15	13	14	9
14	Perú	15	9	11	14	15	13
15	Jamaica	4	15	17	12	11	14
16	Bolivia	17	20	14	21	19	18
17	El Salvador	22	10	19	15	16	16
18	Belice	19	19	13	23	20	19
19	Paraguay	20	13	18	19	18	17
20	Honduras	10	23	21	20	17	20
21	Venezuela	25	11	22	16	22	22
22	Guatemala	18	16	25	18	21	21
23	Nicaragua	24	18	20	24	24	24
24	Guyana	5	25	24	22	23	23
25	Suriname	23	26	23	25	25	25
26	Haití	26	24	26	26	26	26

Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, cuadro 29 Ranking del IDBA 2018, pág. 46

Al revisar los datos para el caso de Costa Rica dentro de los tres pilares en los que es líder, resulta importante destacar los siguientes resultados:

- Pilar “Regulación Estratégica”: “Efectividad del Fondo para el acceso y el servicio universal” (8 puntos) y “Concentración de operadores de banda ancha fija” (8 puntos). Además.
- Pilar “Infraestructuras” destaca el “porcentaje de hogares con acceso a Internet” con 5,70 puntos, solo por debajo de la “existencia de IXP” que obtuvo 8 puntos., así como el avance en el indicador “hogares con computadora personal” que obtuvo 4,24 puntos.
- Pilar “Aplicaciones y Capacitación”: “Índice de Asequibilidad de la banda ancha móvil” (8 puntos), “Índice de asequibilidad de la banda ancha fija” (8 puntos) e “igualdad de género en el uso de Internet” (8 puntos).

Con más detalle, se puede apreciar que, en el caso de la variable “Efectividad del Fondo para el acceso y el servicio universal”, el valor máximo que se asigna al país es “Países que sí habilitan un fondo y lo usan razonablemente”, con 8 puntos.

Específicamente, el informe expresa que: *“...Esta variable indica la efectividad del Fondo en cuanto al acceso y el servicio universal de la banda ancha, al medir el grado de implantación y ejecución de dicho Fondo en cada país. En primer lugar, se evalúa si cada país habilita normativamente la dotación de un fondo para el acceso y el servicio universal, y en segundo, cual es el grado de uso efectivo de dicho fondo en iniciativas y programas orientados a la inclusión social. La puntuación se obtiene de acuerdo con las siguientes correspondencias:*

1: *Países que no habilitan un fondo de acceso y el servicio universal.*

4,5: *Países que si habilitan un fondo de acceso y el servicio universal, pero que no lo emplean*

para proyectos con componente de banda ancha.

6,25: *Países que si habilitan un fondo y lo usan en proyectos de banda ancha, pero de manera*

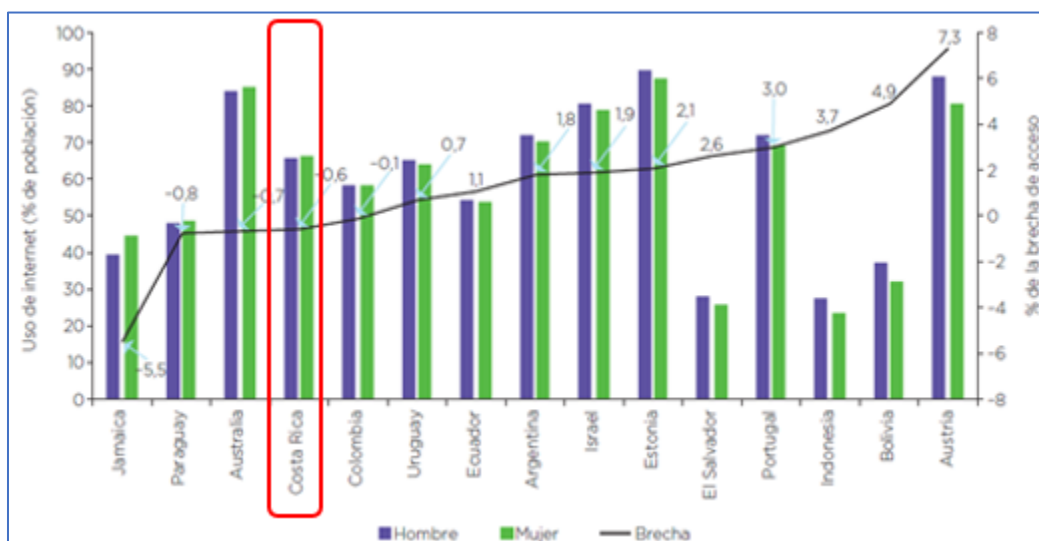
limitada o reducida.

8: *Países que si habilitan un fondo y lo usan razonablemente para impulsar la banda ancha.”*

Costa Rica obtiene la máxima puntuación, por el uso efectivo de dicho fondo en iniciativas y programas orientados a la inclusión social.

Sobre la variable “Igualdad de género en el uso de internet”, variable nueva dentro de este ejercicio, cabe destacar el aumento que han experimentado los países de la región. Se trata de una variable creada a partir de los indicadores de uso de internet de hombres y mujeres de la UIT. Se refiere a la igualdad de género como la brecha entre hombres y mujeres respecto del uso de internet. El indicador viene definido entre 1–8, asignando un valor en base al porcentaje de diferencia entre la penetración en porcentaje para hombres y mujeres. En la siguiente gráfica del informe se aprecia el resultado de Costa Rica:

Gráfico: IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ACCESO A INTERNET, 2018



Fuente: Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe - IDBA 2018, setiembre de 2019, gráfico 18 Ranking del IDBA 2018, pag.31

En el caso de Costa Rica, se aprecia que el país obtiene 8 puntos en esta variable, lo que indica que la diferencia (brecha) entre hombre y mujeres con respecto al uso de internet es muy baja (según la gráfica anterior, 0,6%), siendo la segunda más baja, después de Colombia (0,1%).

En la siguiente tabla, que se extrae del informe, se aprecia la evaluación para Costa Rica.

Tabla: IDBA Costa Rica, 2018

Dimensión	Código	Nombre	Valor	Peso variable en la dimensión	Peso variable en el IDBA
Regulación Estratégica	RG-MBFP	Suscripción a la banda ancha fija mensual en USD PPP, \$/mes	6,35	14%	3,6%
	RG-MBMP	Suscripción a la banda ancha móvil mensual en USD PPP, \$/mes	6,75	14%	3,6%
	RG-VSLY	Visión de las leyes del sector TIC	4,67	14%	3,6%
	RG-EFAU	Efectividad del Fondo para el acceso y el servicio universal	8,00	14%	3,6%
	RG-ICIT	Índice de competencia en internet y telefonía	5,39	14%	3,6%
	RG-ICBF	Número de competidores en el servicio de banda ancha fija	—	—	0,0%
	RG-ICBM	Número de competidores en el servicio de banda ancha móvil	—	—	0,0%
	RG-COBF	Concentración de operadores de banda ancha fija	8,00	14%	3,6%
	RG-COBM	Concentración de operadores de banda ancha móvil	5,66	14%	3,6%
Infraestructuras	IN-PPCM	Proporción de población con cobertura de red celular móvil, % población	—	—	0,0%
	IN-CBAM	Población con cobertura 4G, % población	4,95	9%	3,6%
	IN-SSIN	Servidores de internet seguros, por cada millón de habitantes	4,77	9%	3,6%
	IN-HGPC	Hogares con computadora personal, %	4,24	9%	3,6%
	IN-HGAI	Hogares con acceso a internet, %	5,70	9%	3,6%
	IN-LBAF	Líneas de banda ancha fija, por cada 100 habitantes	3,31	9%	3,6%
	IN-LBAM	Líneas de banda ancha móvil, por cada 100 habitantes	6,19	9%	3,6%
	IN-LITF	Líneas de telefonía fija, por cada 100 habitantes	—	—	0,0%
	IN-VBAF	Velocidad BAF, en Mbps	—	0%	0,0%
	IN-VBAM	Velocidad BAM, en Mbps	—	0%	0,0%
	IN-VBAX	Velocidad media de acceso a banda ancha	4,40	9%	3,6%
	IN-VAAG	Velocidad de acceso a redes 4G	1,00	9%	3,6%
	IN-VBFI	Velocidad de banda ancha fija internacional, en bit/s/habitante	3,95	9%	3,6%
	IN-ITPP	Inversión en telecomunicaciones	4,50	0%	3,6%
	IN-EDXP	Existencia de Internet Exchange Provider (IXP)	8,00	9%	3,6%
	IN-SAMB	Asignación de espectro de comunicaciones móviles en bandas por debajo de 7GHz	4,73	9%	3,6%
Aplicaciones y Capacitación	AC-NATE	Nivel de adopción de tecnología en empresas	4,97	8%	1,3%
	AC-ABAF	Índice de asequibilidad de la banda ancha fija	7,78	8%	1,3%
	AC-ABAM	Índice de asequibilidad de la banda ancha móvil	7,20	8%	1,3%
	AC-EGOV	Índice de desarrollo del e-gobierno	5,52	8%	1,3%
	AC-UINT	Usuarios de internet, por cada 100 habitantes	5,83	8%	1,3%
	AC-IGUI	Igualdad de género en el uso de internet	8,00	8%	1,3%
	AC-IGHT	Igualdad de género en el desarrollo de habilidades TIC	—	0%	0,0%
	AC-IB2B	Uso de internet para B2B	5,42	8%	1,3%
	AC-IB2C	Uso de internet para B2C	4,30	8%	1,3%
	AC-INES	Acceso a internet en las escuelas	4,67	8%	1,3%
	AC-FCDG	Facilidad de acceso a contenido digital	—	—	0,0%
	AC-RRSS	Uso particular y empresarial de las redes sociales	5,33	8%	1,3%
	AC-VYTB	Videos subidos a YouTube	4,83	8%	1,3%
	AC-TESU	Tasa de matriculación en educación superior, %	4,14	8%	1,3%
	AC-TESE	Tasa bruta de matriculación en educación secundaria, %	—	—	0,0%

Fuente: Informe Anual del índice de Desarrollo de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe, 2018.

Conclusiones

La banda ancha complementa otros objetivos en términos de inclusión social, tales como la igualdad de género, las personas con discapacidad, la universalización del arte y la literatura o la difusión de la cultura de los pueblos indígenas. Esta contribución se alinea además con el cumplimiento de los Objetivos del milenio y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.

El acceso a la banda ancha puede abrir canales de comunicación, intercambio de conocimiento y apoyo mutuo en cada uno de estos segmentos, ofreciendo inclusión,

igualdad de oportunidades educativas, equidad y de acceso a fuentes de conocimiento.

El posicionamiento de Islandia en la zona alta del ranking general del IDBA se debe principalmente a la mejora que experimento en el pilar “Infraestructuras”, el de mayor peso del Índice.

En los cuadros del informe se aprecia con claridad que en tres de los cuatro *clústeres* los países que más se repiten son tres: Chile, Colombia y Costa Rica.

Por otra parte, se pueden extraer las siguientes conclusiones: Costa Rica, Chile y Bahamas no solo son tres de los cinco países más destacados del IDBA en la región de ALC, sino que también destacan en la mayoría de los pilares, dentro de su respectivo *clúster*.

Costa Rica obtiene la máxima puntuación (8 puntos), por el uso efectivo de dicho fondo en iniciativas y programas orientados a la inclusión social, así como en las variables relativas a la asequibilidad de la banda ancha fija y móvil. También, se evidenciaron importantes avances en las variables relativas a la tenencia de internet fijo y computadora portátil. Estos resultados, destacan la importancia del Fonatel como instrumento de inversión para el despliegue de infraestructura y facilitar el acceso y uso del servicio de Internet y su consecuente efecto en los indicadores relativos a la tenencia de Internet y computadora portátil y la asequibilidad de la banda ancha fija y móvil.

Otro resultado notable para Costa Rica es el evidenciado por la variable “Igualdad de género en el uso de internet”, que indica la diferencia (brecha) entre hombre y mujeres con respecto al uso de internet, equivalente al 0,6%, en la cual el país obtuvo 8 puntos, también.

A pesar de que las puntuaciones obtenidas en esos indicadores no pueden relacionarse, exclusivamente, con el efecto de la intervención del Fonatel, debido a que se encuentran influenciadas, también, por el desarrollo natural de los mercados de telecomunicaciones locales, resulta difícil no establecer una correlación positiva entre la ejecución del Programa Hogares Conectados, con el incremento en la penetración del servicio de Internet fijo y la computadora portátil en hogares con jefatura, principalmente femenina, así como en la contribución a la brecha de género.

Costa Rica, como parte de la zona de inflexión debe, de acuerdo con el informe, incrementar las acciones, políticas, proyectos, que fomenten y así potenciar la implicación de las administraciones públicas en la adopción de nuevos servicios y tecnologías para el resto de los ciudadanos, así como para impulsar el despliegue de infraestructuras que brinden apoyo a nuevos servicios que conlleven la banda ancha.

Recomendaciones

Regulación estratégica:

Fortalecer las acciones de evaluación de los programas y proyectos del Fonatel, para aplicar las acciones correctivas y mejoras que se requieran de forma oportuna. Esto, con el objetivo de mejorar su efectividad e impacto.

Infraestructura

- ***Dar continuidad y fortalecer el programa Comunidades Conectadas (PCC) y Hogares Conectados (PHC)***. El PCC sirve como habilitador de los servicios que conlleva la banda ancha en zonas de baja rentabilidad socioeconómica, es decir, corresponde a la intervención más básica del acceso universal, servicio universal y solidaridad (oferta). El PHC proporciona incentivos para facilitar el acceso y uso del servicio de banda ancha fijo por parte de los segmentos de la población en vulnerabilidad socioeconómica, lo cual tiene efectos en las variables de tenencia de este servicio y de computadora en la población costarricense.
- ***Fortalecer el programa Comunidades Conectadas***, el cual contribuye a la extensión de fibra óptica, otras tecnologías y servicios inalámbricos en el país y, por tanto, genera una plataforma para la extensión del acceso a la banda ancha.
- ***Desarrollar otros programas y proyectos específicos que contribuyan a fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones***, para mejorar el servicio de banda ancha en términos de capacidad, alcance y calidad en el país.
- ***Dar continuidad y Fortalecer el programa Espacios Públicos Conectados***, el cual contribuye a la extensión de fibra óptica, en el país y, por tanto, genera una plataforma para la extensión del acceso a la banda ancha.

Aplicaciones y capacitación:

- ***Dar continuidad y fortalecer el programa Comunidades Conectadas (PCC)***, buscando mantener conectadas a los centros educativos ubicados en las zonas de baja rentabilidad socioeconómica, para mejorar el desempeño de la variable “acceso a Internet en los centros educativos, CENCINAI, y CECIs”.
- ***Dar continuidad y fortalecer el PHC***, debido a su impacto en términos de asequibilidad de la banda ancha fija, para los segmentos de la población con menor ingreso. Además, tiene efectos asociados en términos de educación e igualdad de género, al cubrir hogares con miembros en edad escolar y, principalmente, con jefatura femenina. Este programa, además motiva y promueve la oferta y extiende las redes y la infraestructura.
- ***Desarrollar programas y proyectos orientados a promover el uso del servicio de banda ancha de forma segura y productiva (P6)***, buscando efectos positivos en las variables de uso particular y empresarial, pero, también, en el nivel

de adopción de las tecnologías (capacitación) para incrementar la alfabetización digital y reducir de forma efectiva la brecha digital.

- **Promover ante el MICITT la inclusión de metas relativas a la generación de contenido educativo y productivo, tanto a través de alianzas público-público como público privadas.** Al respecto, las encuestas de percepción aplicadas anualmente del 2016 a la fecha a los programas Comunidades conectadas y Hogares Conectados, han puesto en evidencia la necesidad de acercar el contenido educativo a la población, a través del uso de la tecnología. Por ejemplo, una acción que podría mejorar significativamente varios indicadores del IDBA es la inclusión del bachillerato de educación media en línea, facilitando el acceso desde cualquier punto del país y en cualquier momento del tiempo.
- **Dimensiones de la brecha digital, acciones para reducirla. Ejecutar campañas de alfabetización digital son extremadamente útiles para aumentar la adopción de servicios de banda ancha (Rhinesmith, 2016).** Tanto los gobiernos como las ONG y el sector privado pueden diseñar iniciativas para aumentar la capacidad digital de las comunidades para participar en línea.
- **Fortalecimiento y actualización del equipo de la Dirección General de FONATEL.** La actualización constante y compartir experiencias con otros países en materia de servicio universal, tecnologías emergentes, 5 G. Además de la participación en actividades de organismos internacionales (UIT, Regulatel, etc); que permitan compartir experiencias y ampliar el conocimiento.

Comunicación y divulgación relacionada con el fondo. *Uno de los aspectos que mejoraría el posicionamiento del Fonatel en los habitantes, es la divulgación, comunicación y orientación.*

Un alto porcentaje de la población desconoce los programas de FONATEL, el avance de los programas y proyectos, el involucramiento en la presentación de iniciativas de proyectos y/o necesidades reales de la población; esta falta de información se ha concluido producto de las encuestas de percepción aplicadas anualmente a los programas y proyectos del Fonatel y una importante cantidad de reprocesos, podrían verse reducidos a partir de una adecuada gestión de comunicación integral a los interesados.

- Las poblaciones objetivo del Fonatel y los beneficiarios de los programas y proyectos gestionados a través de éste, tienen gran necesidad de información sobre diferentes procesos asociados a estos programas y proyectos. Esto, no sólo satura los medios de comunicación con esta institución, sino que genera fallos en la ejecución y reprocesos.
- El desconocimiento sobre los resultados y alcance de los programas y proyectos ejecutados, en ejecución y en formulación, genera gran cantidad de consultas y especulaciones sobre la gestión y efectividad del Fonatel.

- Un mayor conocimiento sobre la operación del Fonatel, podría facilitar la generación de iniciativas de proyectos acorde, no sólo con las necesidades del país en materia de telecomunicaciones, sino, también, alineadas con la visión, los objetivos y el avance de la cartera de programas y proyectos en curso.
- Asignar recursos a este elemento, inherente a los programas y proyectos, es necesario para su éxito ya que la población requiere de información sobre la oferta de servicios. Esto constituye un elemento imprescindible, con más razón dado el crecimiento de los programas y los proyectos, el alto volumen a la fecha y alcance nacional que justifica esfuerzos adicionales de los llevados a la fecha; en procura del máximo aprovechamiento de la infraestructura desplegada y los servicios ofrecidos hacia los habitantes. Además, que contribuye a los mecanismos de divulgación, memoria institucional, transparencia y rendición de cuentas.

Otras recomendaciones extraídas del informe del BID

- Elaborar una visión estratégica y traducirla en políticas públicas para desarrollar proyectos dirigidos a estimular la oferta de banda ancha.
- La agenda digital debe tener una verdadera proyección con metas públicas amplias que permitan la ejecución de uno o varios proyectos para lograr el objetivo general.
- Realizar acciones que permitan facilitar y disminuir los costos en el desarrollo de infraestructura con el objetivo que se brinde un servicio asequible y de calidad.
- Las políticas públicas deben establecer una serie de directrices equilibradas entre el desarrollo de la competencia, el fomento de las inversiones y los precios mayoristas y minoristas, a fin de que el resultado sea un crecimiento de la demanda.
- Promoción de la demanda por parte de los usuarios.
- Generar iniciativas que acerquen y conecten la banda ancha a la sociedad, con el objetivo de alcanzar la alfabetización digital de la población y de las instituciones (aplicaciones y capacitación), que podría deparar en que se requerirá nuevas políticas públicas y legislativas; para nuevas inversiones públicas y privadas.
- Innovadores modelos de infraestructuras y tecnologías de telecomunicaciones, y nuevas iniciativas de adopción y uso para desarrollar la sociedad de la información.

- Políticas regulatorias que comprenden iniciativas destinadas a fortalecer institucionalmente al Estado para poder llevar a cabo de manera exitosa las iniciativas relativas al desarrollo de banda ancha, y por el otro, a mejorar el marco normativo existente en el país, sentando las bases legislativas para ayudar a impulsar el resto de las iniciativas, en especial las de infraestructura, y para dotar a las instituciones de herramientas que permitan llevar a cabo sus funciones de política regulatoria.
- Es necesario que los países de la región fortalezcan las infraestructuras de telecomunicaciones en todos los segmentos de la red.
- Para desarrollar la adopción de la banda ancha hacen falta dos requisitos previos fundamentales:
 - Conectividad y acceso a terminales.
 - La conectividad se garantiza mediante iniciativas de infraestructura sustentadas con políticas regulatorias de despliegue de redes de calidad y mediante la adopción, fijando precios asequibles y diferenciados según los distintos perfiles de demanda.
 - las terminales permiten utilizar la conectividad y aprovechar todos los usos que ofrece la banda ancha.
- Políticas justas de los gravámenes que se suman al precio de venta de los productos terminales facilitan su adopción, al no incluir impuestos o tasas injustificadas que generan una barrera de acceso a los servicios de banda ancha por parte de los distintos sectores de uso: ciudadanos, empresas y entidades públicas.
- Estimular el uso de la banda ancha, requiere de iniciativas de generación de una multitud de contenidos, que creen un hábito de utilización de los servicios TIC en todos los ámbitos de la población, de uso productivo.
- Mostrar modelos a seguir sobre el uso de la banda ancha, mostrando los beneficios que genera en los distintos sectores de la sociedad, como educación, salud, justicia e incluso en su propia administración mediante proyectos de gobierno electrónico.
- Coordinación entre los distintos agentes involucrados en las iniciativas y en la promoción de la banda ancha.

- El informe termina indicando que la importancia del desarrollo de la banda ancha para los países es tan importante que: *“...la importancia de la banda ancha como factor dinamizador multidimensional de la sociedad implica un ecosistema que establezca políticas regulatorias que propicien la creación de un escenario estable para mejorar y desplegar infraestructuras de calidad que satisfagan e incrementen la demanda, junto con políticas públicas que favorezcan el desarrollo de la oferta y una estrategia de adopción y uso que genere la alfabetización digital en todos los ámbitos de la sociedad.”*

Estrategia

- Los aportes enunciados en las recomendaciones deben servir de base para el pensamiento estratégico de las futuras acciones de la SUTEL, así como de la capacidad técnica para influir positivamente sobre las políticas públicas, vistas estas de forma amplia e integral, compuestas por los diferentes planes de desarrollo, leyes, reglamentos, y demás instrumentos de organización del Estado.

Memoria institucional

- Para la DGF es muy importante la contribución a la memoria organizacional de la SUTEL y del país, un concepto y conjunto de prácticas que aporta la investigación del BID y que finaliza el Informe reseñado. Se rescata elementos y resultados importantes para el país, que constituyen un elenco de información, datos, métricas y genera conocimiento que, recopilados por medio de este reporte de la DGF, contribuye a la memoria organizacional dado que esta lidia con factores inmateriales y materiales. En este caso el factor material representados por el documento que se expone con un banco de datos, bases de conocimiento e indicadores, gestados por el Informe del BID, que deben de ser colocados en el repositorio institucional como legado del desarrollo del país. Además, que permita realizar comparaciones, aportar en la profundidad del análisis y generar acciones y planes.
- Considerando ser capaces de recordar sobre las cuestiones relativas a la identificación de los mecanismos de que se vale la SUTEL para aprender, producir conocimiento y retenerlo por medio de los sistemas de información y divulgación, este reporte y el documento adjunto (informe del BID) podrán ser de acceso por todo el personal de la SUTEL.

Producto del análisis del informe y de las recomendaciones, se podrían generar otras acciones, a consideración del Consejo.

Fuente: 09041-SUTEL-DGF-2019 Informe del BID sobre el Índice de BA en ALC set 2019 v1, 04 de octubre de 2019.

7.2. Estado de la agenda regulatoria, propuestas y recomendaciones

Solicitud del Consejo para la remisión de propuestas de iniciativas de proyectos para la Agenda Regulatoria 2021

En línea con las recomendaciones emanadas del Informe del BID, precisamente estas pueden ser incorporadas al proceso de formulación de la agenda. En atención a la solicitud planteada por la presidencia del Consejo de la SUTEL, en correo electrónico del 13 de enero del 2019, referente a la remisión de iniciativas e ideas que puedan impulsar el quehacer estratégico de la SUTEL en las áreas de Usuarios, infraestructura, Competencia y Acceso y servicio Universal, se adjuntó el archivo en formato Excel con dos propuestas de iniciativas; a saber: “SUTEL accesible” y “Telecomunicaciones accesibles”.



Propuesta Iniciativas
FONATEL.xlsx

Ambas iniciativas buscan avanzar en el cumplimiento de la normativa local e internacional en materia de discapacidad y accesibilidad (Ley N° 7600 - Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad 1996, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la Organización de Naciones Unidas 2006 y la Directriz N° 051-MTSS-MICITT 2019 - Implementación de sitios Web accesibles en el sector público costarricense), así como emprender acciones específicas para reducir las barreras que limitan el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas con discapacidad.

Se considera que las propuestas tienen impacto directo en dos de las tres áreas de intervención de la Agenda Regulatoria; a saber: “derechos de los usuarios” y “universalización de los servicios de telecomunicaciones”.

Es importante indicar que este instrumento es una herramienta para orientar al mercado y alinear a los actores bajo los principios de la ley general de telecomunicaciones, de forma convergente, hacia una visión y misión país, común, sobre el desarrollo de las tecnologías y las telecomunicaciones. La era digital está en constante evolución, los marcos regulatorios cambian, las tecnologías avanzan y las necesidades de los habitantes se transforman, por lo que debe ser amplio y para ello se requiere de la consulta a los actores: usuarios, operadores, instituciones, cámaras, entidades del Poder Ejecutivo, entre otros.

Con el fin de aportar valor estratégico a este importante proceso, en el siguiente link se documentan una serie de buenas prácticas:

<https://www.crcom.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2020-2021>

Adicionalmente la DGF en el documento no. 09041-SUTEL-DGF-2019 Informe del BID sobre el Índice de BA en ALC set 2019 v1, giró una serie de recomendaciones estratégicas a la SUTEL, documento que conoció y aprobó el Consejo, cuyos aportes podrían servir de base para la elaboración de la agenda regulatoria.



09041-SUTEL-DGF-2
019 Informe del BID s

Así mismo será importante considerar en la agenda que se asegure la aplicación de los principios de universalidad y solidaridad del servicio de telecomunicaciones y fortalecer los mecanismos de universalidad y solidaridad de las telecomunicaciones, garantizando el acceso a los habitantes que lo requieran, procurar que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia y lograr índices de desarrollo de telecomunicaciones similares a los países desarrollados.

Esto se logra atendiendo los principios de la ley, que establece que entiende la universalidad como la prestación de un mínimo de servicios de telecomunicaciones a los habitantes de todas las zonas y regiones del país, sin discriminación alguna en condiciones adecuadas de calidad y precio y la solidaridad como el establecimiento de mecanismos que permitan el acceso real de las personas de menores ingresos y grupos con necesidades sociales especiales a los servicios de telecomunicaciones, en condiciones adecuadas de calidad y precio, con el fin de contribuir al desarrollo humano de estas poblaciones vulnerables.

Esto es conteste con la definición de brecha digital en la ley, que indica que: *“brecha digital: acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las TICs, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano.”*

Esto para ejecutar proyectos con recursos del fondo que atiendan los objetivos de la ley, promoviendo así el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos, dotar de servicios de telecomunicaciones a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues

de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos y en suma reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

Fuente: 00759-SUTEL-DGF-2020 Agenda Regulatoria - Propuesta de Iniciativas FONATEL, 29 de enero de 2020

7.3. Estado de avance del Plan de trabajo 2020 y lineamientos

En relación con el inicio de los procesos de planificación, administración, presupuestación y rendición de cuentas sobre la ejecución de los recursos del Fondo nacional de las telecomunicaciones, en el marco de las funciones establecidas para la Dirección para el cumplimiento de los fines y objetivos. Con base en esto se presenta al Consejo la propuesta de trabajo. Especial énfasis tiene, entre temas importantes y relevantes, la elaboración del plan anual de programas y proyectos, que requiere de diferentes interacciones, recursos y se interseca con otros procesos, que, en suma, son 3 macroprocesos integrales comprendidos entre el flujo de 1- ingresos (entradas), 2- gestión (administración, control, proyectos, relacionados a los procesos) y 3- rendición de cuentas (salidas).

Antecedentes:

El Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF), artículos 45 y 46 establece como funciones la administración y gestión de proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal, además evaluar el impacto y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias. Además garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca, administrar los recursos de Fonatel, establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos mantengan un sistema de contabilidad de costos separado, acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados, establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos, tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento del fondo para la auditoría interna de la Autoridad Reguladora, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley.

Que mediante el Acuerdo 012-014-2019 de la sesión ordinaria 014-2019 del 28 de febrero del 2019 se dio por recibido el informe de “Propuestas de Iniciativas para la Extensión del Acceso y Uso de las Telecomunicaciones por parte de Personas con Discapacidad” elaborado por la DGF y presentado mediante oficio 01346-SUTEL-DGF-2019 del 14 de febrero del 2019 en donde se propone un conjunto de iniciativas para personas con discapacidad; y se reiteró al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) que en el marco del Procedimiento para la Definición de Objetivos y Metas del Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNDT) con cargo a FONATEL y Definición de Plan Anual de Programas y Proyectos, firmado el 27 de agosto del 2018, se coordinen las acciones necesarias entre MICITT, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y el Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (CENAREC), para avanzar en la incorporación de metas relativas a discapacidad en el PNDT vigente y lograr así dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 8642, Ley 7600, la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y el marco normativo, legal y regulatorio vigente y aplicable. Así también por medio del acuerdo se da por cumplido el proyecto denominado “Ampliación de la Oferta de Servicios de Telecomunicaciones”, incluido en el Plan Operativo Anual SUTEL 2018 y se solicitó al MICITT el debido seguimiento en la Comisión de Articulación de la Agenda de Solidaridad Digital.

Mediante el oficio no. 10355-SUTEL-DGF-2019 Respuesta al oficio MICITT-DVT-OF, del 18 de noviembre de 2019, la Dirección General de FONATEL propuso al Consejo de la SUTEL la respuesta al oficio MICITT-DVT-OF-969-2019 sobre la solicitud de modificación de metas con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) del PNDT 2015-2021 y la atención de las observaciones a las propuestas de metas al PNDT, con el fin de que el MICITT avance en el proceso de ajustes de la política pública. Esta propuesta recoge un conjunto de iniciativas para avanzar en la ejecución del fondo, aportando un abordaje cada vez más integral en la atención de la brecha digital, dada la evolución de las tecnologías, los estudio técnicos y evaluaciones de percepción de los programas, los recursos disponibles del fondo y el cambio en las necesidades de los habitantes.

Que mediante el oficio de la dirección no. 09041-SUTEL-DGF-2019 Informe del BID sobre el Índice de BA en ALC set 2019 v1, del 04 de octubre de 2019 se expusieron los principales resultados con el objetivo de contribuir con el acervo y memoria histórica de la institución, y aportar recomendaciones (parte 5. Recomendaciones, 17 y siguientes) que podrían considerarse para incrementar las acciones y mejorar los resultados del país, dado que las economías evolucionan, las necesidades de los habitantes cambian y las tecnologías avanzan. Las recomendaciones son un conjunto propio del equipo de la dirección en regulación estratégica, infraestructura, oferta, demanda, alfabetización, comunicación, fortalecimiento de la estructura, así como extraídos del informe del BID como visión estratégica tendiente a estimular la oferta de banda ancha, una agenda digital con una verdadera proyección de metas

públicas amplias, costos de despliegue, directrices equilibradas entre el desarrollo de la competencia, el fomento de las inversiones y los precios mayoristas y minoristas, a fin de que el resultado sea un crecimiento de la demanda, promoción de la demanda por parte de los usuarios, generar iniciativas que acerquen y conecten la banda ancha a la sociedad, innovadores modelos de infraestructuras y tecnologías de telecomunicaciones, y nuevas iniciativas de adopción y uso para desarrollar la sociedad de la información, estímulo al uso de la banda ancha requiere de iniciativas de generación de una multitud de contenidos que creen un hábito de utilización de los servicios TIC en todos los ámbitos de la población, de uso productivo, todo esto como un aporte estratégico de base para el pensamiento y definición de futuras acciones.

Por medio de los acuerdos 008-077-2019 y acuerdo 009-077-2019, ambos de la sesión extraordinaria 077-2019 el 27 de noviembre, el Consejo de la SUTEL aprobó el Plan anual de programas y proyectos para el 2020.

Considerando que,

Mediante el acuerdo del Consejo, no. 024-050-2019 del 13 de agosto de 2019 en la sesión ordinaria 051-2019 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 13 de agosto del 2019 se acordó:

“

1. *Aprobar la Metodología de Evaluación y Selección de Iniciativas de Proyectos de acceso y servicio Universal y su procedimiento para su implementación para el desarrollo de programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) presentada mediante oficio 07090-SUTEL-DGF- 2019 del 09 de agosto 2019.*
2. *Solicitar a la Dirección General de Fonatel que implemente la metodología de evaluación y selección de iniciativas de Proyectos de Acceso y Servicio Universal para la elaboración del próximo Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPYP) que se presente por parte de la Dirección General de FONATEL.”*

Esta metodología está en línea con lo establecido en el Título 2 de la ley, en relación con el Régimen de garantías fundamentales, capítulo de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad, en el que corresponde a la SUTEL, por mandato de la ley 8642, establecer las obligaciones; y también definir y ejecutar los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones para el cumplimiento de los objetivos de ley. Le corresponde a la Sutel la administración de los recursos de Fonatel, esta debe de ejecutarse de acuerdo y de conformidad con:

- 1) La Ley no. 8642,

- 2) El Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y
- 3) El reglamento que al efecto se dicte
- 4) el reglamento a la ley considera además que se deben de considerar las iniciativas recibidas en la SUTEL

Que la ley no 8642 define la brecha digital como: *“Brecha digital: acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las TICs, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano.”*

Que el artículo 32 de la ley establece que:

- a) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.*
- b) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.*
- c) Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.}*
- d) Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.*

Que el Reglamento de acceso y servicio universal indica en su artículo 32 que en relación con la aplicación de recursos del fondo que:

“Las prestaciones u objetos de acceso y servicio universal, independientemente de su mecanismo de asignación, necesarias para cumplir con los objetivos definidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones y las metas que se definan en el Plan Nacional de Desarrollo de la Telecomunicaciones, serán

financiadas, según corresponda, con los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

Estos recursos podrán aplicarse al financiamiento de los proyectos y programas, en sus etapas de inversión, operación, mantenimiento y/o a las actividades complementarias necesarias para el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones, pudiendo abarcar entre otros, estudios técnicos, adquisición de equipos, materiales, el otorgamiento de subsidios, la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha, así como programas de sensibilización, difusión y capacitación en atención al cumplimiento de los objetivos y fines de acceso y servicio universal definidos en la Ley General de Telecomunicaciones, el presente Reglamento y el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.”

En línea con lo indicado, con base a los Artículos 12 y 30 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS) en donde indica que la SUTEL tiene obligación de elaborar una metodología para la evaluación de las iniciativas de proyectos presentados por personas físicas y jurídicas, para su incorporación en el Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP). Además, que esta metodología debe estar fundamentada en criterios técnicos que permitan verificar su alineamiento con el marco normativo del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDDT) y legal (Ley General de las Telecomunicaciones y RAUSUS) vigente y aplicable, así como la viabilidad económica, financiera, legal y técnica para su ejecución y sostenibilidad. Al respecto, indican los artículos citados:

“Artículo 12.- Iniciativas para la formulación de proyectos y programas

Los programas o proyectos serán formulados por la Sutel, a través del Plan anual de proyectos y programas. Sin embargo, otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, municipalidades y en general, cualquier persona física o jurídica, que haya obtenido o no un título habilitante; podrán presentar iniciativas de acceso universal servicio universal y solidaridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones y características establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y en los lineamientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el presente Reglamento.

Dichas iniciativas serán evaluadas por la Sutel y de ser aceptadas, las incorporará al plan anual de proyectos y programas, correspondiente.

La Sutel, mediante resolución motivada, emitirá el correspondiente instrumento con la metodología de evaluación de las iniciativas.”

“Artículo 30.- Del Plan anual de Programas y Proyectos a financiar por medio de Fonatel

La Sutel elaborará un Plan anual de Programas y Proyectos que comprenderá los programas y proyectos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de Fonatel establecidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones y lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en forma eficiente.

De previo a ser aprobado por el Consejo de la Sutel, el plan anual será sometido a audiencia pública, como parte del proceso de la fijación parafiscal. La audiencia pública se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en los artículos 36, 73 incisos h y 81 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Los proyectos y programas incorporados por la Sutel en el Plan anual de Programas y Proyectos contendrán la siguiente información:

- a) El objeto y justificación.*
- b) Zona geográfica de ejecución.*
- c) Tiempo estimado para su ejecución.*
- d) Una descripción detallada.*
- e) Una estimación del costo y presupuesto.*
- f) Bandas de frecuencias, en caso de ser requeridas.*
- g) Población objetivo a beneficiar, dado que el tamaño de la población a beneficiar es un criterio de alta relevancia para la asignación del Fondo.*
- h) Cualquier requerimiento técnico necesario para su ejecución.*

Todos los proyectos y programas serán formulados y debidamente evaluados por la Sutel, de acuerdo con la metodología y criterios debidamente establecidos y de acuerdo a las disposiciones contenidas en el artículo 33 del presente Reglamento. En las evaluaciones técnico-económicas, se especificarán para cada

proyecto la estimación de la subvención, el análisis de la línea base de demanda y la identificación y priorización de las zonas geográficas, poblacionales y servicios, entre otros aspectos.

La Sutel, para la formulación de los proyectos y programas, además deberá tomar en cuenta las iniciativas presentadas conforme a lo dispuesto en el artículo 12 del presente Reglamento, la información incluida en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, así como las necesidades de telecomunicaciones, la infraestructura existente presente y futura, los planes de expansión de los operadores y proveedores, e información obtenida de organizaciones de la sociedad civil, autoridades locales y gubernamentales.”

El artículo 12 del reglamento establece la elaboración y publicación de una metodología para el análisis de iniciativas de proyectos en el marco de FONATEL, que satisface los principios de transparencia, no discriminación y optimización de recursos escasos; contemplados en la LGT. La generación de un procedimiento, formulario y guías para la gestión de iniciativas permite dar a conocer a los interesados los criterios sobre los cuales se realizará la admisibilidad y selección. Esto, a su vez, genera un marco de participación equitativo y de mayor transparencia, así como de trazabilidad de las iniciativas. La generación de guías con criterios objetivos en materia legal, técnica, financiera y económica, permite enfocar los recursos de FONATEL hacia propuestas sólidas, focalizadas y sostenibles financieramente en el tiempo. La base de estos principios se encuentra en la ley no. 8642, que indica:

“ARTÍCULO 3.- Principios rectores

(...)

d) Transparencia: establecimiento de condiciones adecuadas para que los operadores, proveedores y demás interesados puedan participar en el proceso de formación de las políticas sectoriales de telecomunicaciones y la adopción de los acuerdos y las resoluciones que las desarrollen y apliquen...”

(...)

g) No discriminación: trato no menos favorable al otorgado a cualquier otro operador, proveedor o usuario, público o privado, de un servicio de telecomunicaciones similar o igual.

(...)

i) Optimización de los recursos escasos: asignación y utilización de los recursos escasos y de las infraestructuras de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar

una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios.

(...)”

El Procedimiento sobre la “*Definición de Objetivos y Metas del PNDT con cargo a FONATEL y Definición del Plan Anual de Programas y proyectos (MICITT-SUTEL)*” suscrito entre el MICITT y la SUTEL indica que la incorporación y ajuste de metas en el PNDT, así como la verificación de alineamiento del PAPyP; se encuentran regulados a través de este procedimiento, el cual contempla la gestión de iniciativas de proyectos presentadas por personas físicas o jurídicas. De igual manera, el aval sobre el alineamiento del PNDT y el ajuste o incorporación de metas en el PNDT por parte del MICITT, pueden derivar en la decisión de incorporar o no una determinada iniciativa en la cartera de programas y proyectos de FONATEL, ya que corresponden al cierre del ciclo de toma de decisiones por parte del rector y el regulador del Sector. En lo que interesa, el procedimiento indica lo siguiente:

“(...)”

5.4 Para la definición de los objetivos y prioridades que deberán ser contenidas en la Agenda de Solidaridad Digital del PNDT, en cumplimiento de los objetivos de acceso universal y solidaridad, establecidas en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones, la Rectoría de Telecomunicaciones tomará en cuenta lo siguiente:

5.4.1 El aporte de SUTEL en cuanto a la definición detallada de todos los aspectos contenidos en los proyectos que podrán ser financiados con recursos del FONATEL, que incluya elementos relacionados con la viabilidad legal, técnica y económica.

5.4.2 El aporte de SUTEL en cuanto a insumos y estudios técnicos generados en el ámbito de su competencia, para sustentar la respectiva toma de decisiones, como, por ejemplo, pero sin limitarse a: estudios de línea base, estadísticas del sector y otros insumos que contribuyen en la definición de un proyecto a ser financiado con recursos del Fondo.

5.4.3 El insumo de las instituciones públicas interesadas que consistirá en la presentación de las propuestas de proyectos relacionadas con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad que podrían ser sujetas de financiamiento con los recursos de FONATEL. Estas propuestas, deberán ser presentadas ante la Rectoría de Telecomunicaciones mediante nota oficial suscrita por cada uno de los jefes de las instituciones responsables.”

5.5. La Rectoría de Telecomunicaciones, elaborará a partir de los insumos de la SUTEL y de las instituciones que integran la Comisión de Articulación de la Agenda de Solidaridad Digital, las propuestas de metas y prioridades que serán consideradas en la Agenda de Solidaridad Digital del PNDT que deberá

emitir el Poder Ejecutivo en atención a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley General de Telecomunicaciones y la normativa vigente.

5.6 La SUTEL incluirá dentro de su Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP), los proyectos que atienden las metas que integran la Agenda de Solidaridad Digital contenida en el PNDT vigente.

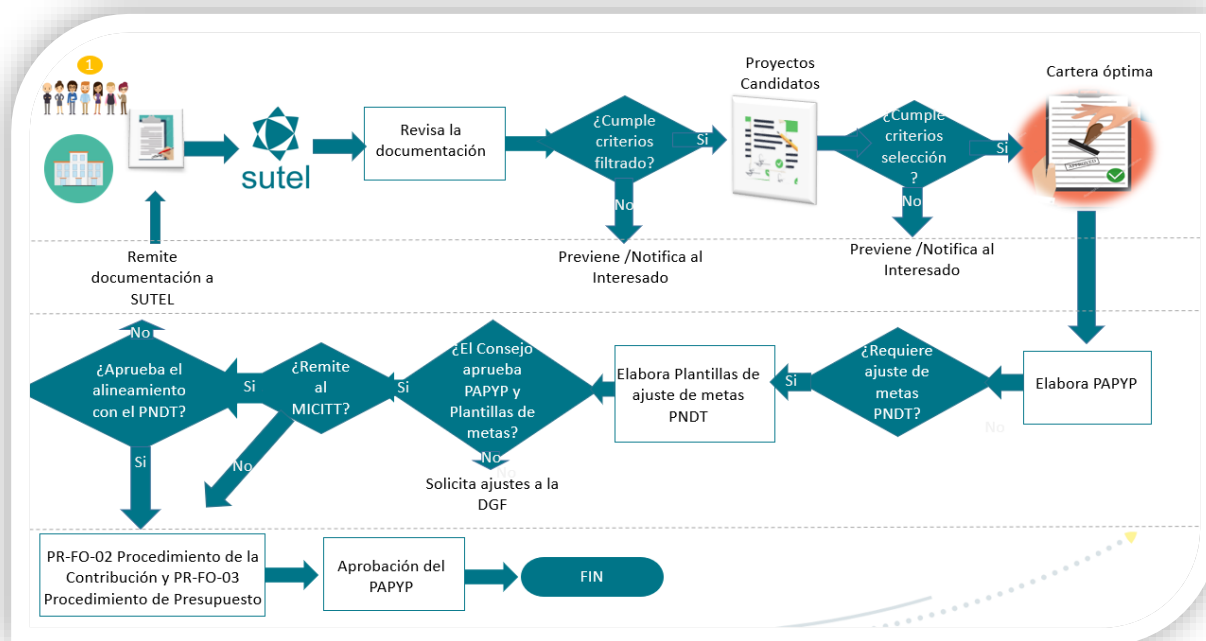
5.7 La SUTEL presentará la propuesta del PAPyP que incluirá las metas que se encuentren validadas por la Rectoría de Telecomunicaciones dentro de la Agenda de Solidaridad Digital contenida en el PNDT, así como aquellas otras iniciativas recibidas en SUTEL y validadas por la Rectoría de Telecomunicaciones, previo cumplimiento de lo dispuesto en el instructivo para la presentación de iniciativas para la formulación de proyectos y programas de Fonatel, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 148 del 5 de agosto de 2013. Asimismo, SUTEL definirá la estructura de financiamiento de los distintos componentes de cada proyecto.

5.8 La SUTEL presentará a la Rectoría de Telecomunicaciones la propuesta de PAPyP a más tardar el 15 de agosto de cada año, con el fin de recibir observaciones sobre el alineamiento del PAPyP con la política pública definida por el Poder Ejecutivo. La Rectoría de Telecomunicaciones emitirá criterio en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la recepción de la propuesta completa del PAPyP. Transcurrido dicho plazo sin pronunciamiento por parte de la Rectoría se entenderá que el PAPyP se encuentra alineado con las metas y prioridades del PNDT.

5.9 Una vez recibido el criterio emitido por la Rectoría de Telecomunicaciones, la SUTEL valorará las recomendaciones y emitirá el PAPyP el cual formará parte del proceso de fijación de la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a FONATEL, regulada en el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones.”

Una vez valoradas las recomendaciones por parte del MICITT y de acuerdo con lo estipulado en el RAUSUS, en el artículo 33 sobre la articulación de proyectos y programas, y con el fin de optimizar el uso de los recursos de Fonatel, la Sutel, deberá gestionar mediante la metodología de iniciativas los proyectos y programas que se presenten para ser financiados por medio de Fonatel. Para ello deberá analizar cada propuesta de proyecto y determinar técnicamente la cartera óptima de proyectos para incorporar en el Plan anual del siguiente periodo, antes del 30 de setiembre de cada año, esto por cuanto dicho plan, forma parte del proceso de audiencia de la contribución especial parafiscal. A continuación, se muestra una ilustración del procedimiento de implementación de la metodología de iniciativas de FONATEL:

Ilustración. Procedimiento para la implementación de la Metodología de Iniciativas.



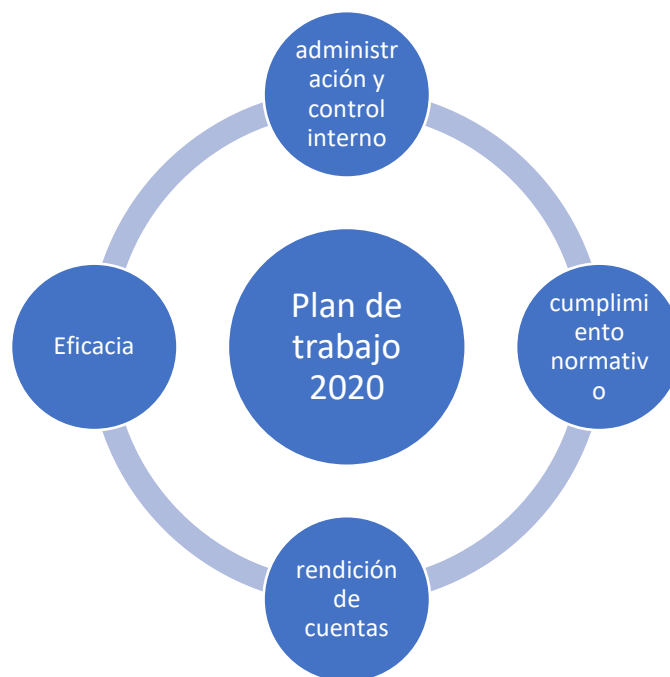
Fuente: Metodología de evaluación y selección de iniciativas de proyectos de acceso y servicio Universal de FONATEL, DGF. 2019, Acuerdo 024-050-2019.

En el marco de lo anterior, la metodología desarrollada busca dar cumplimiento a la disposición encomendada a SUTEL, sobre la definición de proyectos emanada de la ley, y reglamenta, para elaborar una metodología para la evaluación de las iniciativas, basada en los criterios legales, normativos, técnicos, económicos y financieros contemplados en la LGT y el RAUSUS, la política pública vigente y las pautas para la definición y selección de propuestas relativas a las mejores prácticas para la gestión de proyectos, mismas que en caso de ser aceptadas, dado que

corresponde a SUTEL su evaluación y de ser aceptadas, las incorporará al plan anual de proyectos y programas, correspondiente, pasarán a formar parte de las siguientes etapas del ciclo de vida de en el portafolio de programas y proyectos.

Importante resaltar que dicha metodología toma en cuenta la solicitud de incorporación / ajuste de metas en el PNDT con el MICITT; proceso que debe llevarse a cabo de una manera articulada previo a la aprobación del Plan de Proyectos y Programas.

En suma, el conjunto de disposiciones normativas, ley, reglamento, reglamento de funciones y metodologías, ponen a la Dirección frente a un conjunto importante, sistemático, articulados que requiere de planificación y definición en el tiempo, de las principales actividades a desarrollar, con los recursos disponibles, herramientas y capacidades. Como herramienta permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar las tareas y encausar el equipo al logro de los entregables, pretendiendo con ello generar eficacia, economía y eficiencia en las labores. Esta especie de guía para el 2020 propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles, principalmente enfocados en áreas, tal como se indica en la siguiente imagen:



Fuente: elaboración propia de la DGF

Propuesta del Plan de Trabajo 20 20 - DGF

Introducción

El plan de trabajo describe el conjunto de tareas, acciones e indicadores de gestión como parte de los procesos y funciones que se esperan llevar a cabo en equipo para lograr los objetivos. Se expone al Consejo para mejor la comprensión del alcance de la propuesta, con el fin de valorar la procedencia y con el objetivo de recibir la aprobación para ejecutar las acciones planteadas por FONATEL en materia de ejecución de los programas y proyectos del Fondo.

Se pretende que de esta forma se lleve a cabo el plan de trabajo y mantener organizado el proceso, roles y tareas al dividir en el tiempo los diferentes elementos considerados al identificar los aspectos e hitos más importantes que se esperan lograr, en cumplimiento de las funciones de la dirección para la consecución de sus fines.

La consecución de los fines del presente plan de trabajo se espera que redunde en un incremento en la ejecución de los recursos del fondo, destinados a reducir la brecha digital, por medio de la puesta en marcha de programas y proyectos, así garantizar de forma oportuna los servicios a los habitantes en zonas no rentables y a quienes nos los pueden pagar, dotar de servicios a instituciones, personas con discapacidad, adultos mayores, territorios indígenas y a poblaciones vulnerables, y fomentar el desarrollo de infraestructura y proveer servicios de banda ancha.

Se procura precisar en un conjunto de tareas y procesos, claramente identificados en tiempo, algunos recurrentes, otros en fechas precisas, que generan cumplimiento normativo, otros entregables, cada uno de ellos identificado en las tablas. La propuesta pretende brindar cumplimiento a las responsabilidades de la Dirección sobre la administración y gestión de proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal, así como evaluar el impacto de esos proyectos. También se espera con los resultados de la ejecución del plan garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca, dar seguimiento a los establecido reglamentariamente sobre los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado, establecer mecanismos de control interno para administrar los recursos, tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel, para la auditoría interna de la Autoridad Reguladora, y administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, finalmente elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley.

Tabla. Cronograma general del plan de trabajo 2020 - DGF

Plan de trabajo												
Macro proceso, procesos y acciones	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Contribución especial parafiscal												
Comunicados a los operadores			X			X			X			X
Informe con la propuesta de fijación								X	X			
Convocatoria a audiencia previa										X		X
Informe de resultado de la Audiencia y RCS											X	
Publicación de la fijación de la CEPF												X
Plan de Control Interno	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Control Interno												
Plan de control interno 2020	X											
Programa 1			X	X								
Programa 2					X	X						
Programa 4							X	X	X			
Evaluación de la ejecución del FID y Ugs	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Estados Financieros Auditados				X	X							
Informe de Liquidación presupuestaria del FID		X					X					
Seguimiento a las disposiciones de la CGR e informe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento a las advertencias y observaciones de AI e informe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rendición de cuentas	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Informes de rendición de cuentas												
Informe semestral 2 - 2019			X	X								
Informe anual 2019			X	X	X							
Jornada de rendición de cuentas y acceso y servicio universal					X							
Informe semestral 1 - 2019							X	X				
Informes trimestrales sobre la gestión y ejecución de proyectos				X	X		X	X		X	X	
Informes de estados financieros del Fideicomiso		X		X	X		X	X		X	X	
Gestión de proyectos	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
acciones sobre la ejecución de los proyectos												
Informe trimestral 4 - 2019 sobre la gestión y ejecución de proyectos		X	X									
Informes trimestrales sobre la gestión y ejecución de proyectos				X	X		X	X		X	X	
Participación en el Comité de Vigilancia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Participación en las reuniones mensuales de avance UGs	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualización del Manual de Compras (viene del 2019)		X										
Revisión de los Manuales, Gestión y Estructuración		X	X	X	X							

Seguimiento y monitoreo												
Acciones el seguimiento y monitoreo, efectos e impacto	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Sesión de trabajo 1-2020 MIDEPLAN (ToR calidad)	x											
Cartel de evaluación de la percepción de los Programas 1, 2, 3, 4 (viene del 2019)	x	x										
Ejecución del proceso de evaluación de la percepción (viene del 2019)			x	x	x	x	x	x	x			
Términos de referencia sobre evaluación de impacto (viene del 2019)	x	x										
Ejecución del proceso de evaluación de la percepción (viene del 2019)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Elaboración del PAPYP 2020, CEPF, Metas												
1. Revisar y actualizar el marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, objetivos): Responsable: DGF-Consejo	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Sesión #1 de revisión del marco filosófico (1 día)		x										
Sesión #2 de revisión del marco filosófico (1 día)		x										
Entregable: Revisión marco estratégico FONATEL		x										
2. Presentar las iniciativas con el objetivo de priorizar su eventual incorporación en el plan anual 2021	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Inicio proceso de revisión de iniciativas internas y externas	x	x										
Informe preliminar sobre las iniciativas para remitir al Consejo SUTEL		x	x									
Análisis y estudio de iniciativas presentadas al 15 de marzo 2020			x	x	x							
Informe sobre las iniciativas presentadas (habitantes, sobre discapacidad, otras)					x							
Sesión de trabajo sobre el análisis y priorización de las propuestas (1 día)					x							
Entregable: Informe de Evaluación de las iniciativas recibidas 2019-2020					x							
3. Proponer los proyectos y programas para el plan anual 2020 al 30 de setiembre 2020	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Revisión del estado actual de los programas y proyectos (participación del Bn y las Ugs)			x									
Propuestas de proyectos a partir de las iniciativas					x							
Elaboración de propuestas de proyectos					x	x						
Presentar el plan anual 2021 al Consejo (previo al MICITT)							x					
Remitir el plan anual al MICITT							x					
Presentar el plan anual 2021 al Consejo (aportes del MICITT)								x				
Aprobación final de: Informe CEPF, PPAYP									x			
Entregable: Informe CEPF, PPAYP									x			
4. Identificar las metas de política pública y proponer al Poder Ejecutivo la actualización de las metas, al 15 de julio de 2020	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Sesión #1 de revisión de las propuestas de metas					x							
Sesión #2 de revisión de las propuestas de metas					x							
Remitir propuesta de metas al MICITT					x							
Recibir la confirmación del ajuste de las metas						x						
Entregable: Aprobación de ajuste de metas							x					
5. Elaborar el flujo de caja multianual, y el presupuesto del Fideicomiso al 15 de agosto del 2020, al 31 de agosto de 2020	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Sesiones de trabajo con el Banco y las Unidades de gestión para elaborar el FC					x	x	x	x	x			
Elaborar la propuesta del presupuesto 2021 / 2028					x	x	x	x	x			
Presentar el FC y el presupuesto al Consejo									x			
Entregable: FC y presupuesto									x			
6. Proponer la fijación de contribución parafiscal y convocar la audiencia pública al 15 de setiembre de 2020	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Elaborar el informe de la fijación de la CEPF							x	x	x	x	x	
Presentar el informe al Consejo									x			
Acuerdo del Consejo sobre la convocatoria a la audiencia pública									x			
Entregable: Informe de la CEPF									x			

Fuente: DGF, diciembre de 2019

Supuestos de alto nivel

Para la ejecución del plan de trabajo y el logro de los objetivos y metas propuestas, se requiere considerar que se cuenta con:

Tiempo: Se cuenta con un año para llevar a cabo las labores. El equipo de trabajo de la Dirección está dedicado a las labores y funciones definidas

Recursos: el personal con el que cuenta la DGF es limitado, considerando los recursos permanentes y temporales (3) en donde el caso de la funcionaria Natalia Coghi se le vence el plazo en el primer semestre, deberá de priorizar y enfocarse en las tareas más importantes, en las funciones y en las instrucciones del Consejo.

Recursos económicos: para llevar a cabo las tareas, se cuenta con el presupuesto para la DGF en la SUTEL. Para llevar a cabo las labores de gestión financiera y de proyectos en el Fideicomiso, el Banco Nacional como fiduciario cuenta con un Plan de programas y proyectos por ejecutar en el 2020 y un presupuesto aprobado.

Tecnológicos: la institución cuenta con herramientas de administración, software y dispositivos. La DGF además estará trabajando en el fortalecimiento de otras herramientas (advertencia y observaciones de la Auditoría) así como en avanzar en a la medida de las posibilidades en continuar con la ejecución del proyecto POI.

Objetivos para los indicadores de éxito

Los indicadores de éxito se agrupan en tres dimensiones que procuran canalizar estratégicamente las acciones y orientar la visión compartida para el logro de los objetivos, en cumplimiento de los fines, objetivos de la ley, el reglamento a la ley y el reglamento de funciones:

Objetivos estratégicos:

1. Proponer la actualización del marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, objetivos, indicadores)
 - a. Indicador: al menos 2 sesiones de trabajo sobre el marco filosófico
2. Continuar con el cumplimiento de los fines y objetivos de acceso y servicio universal por medio de los programas y proyectos actuales
 - a. Indicador: mantener al menos 4 programas en el portafolio de Fonatel
3. Lograr como mínimo un grado de cumplimiento promedio de las metas de política pública del 80%
 - a. Indicador: 80% de promedio en las metas de política pública

Relevancia:

4. Cumplir en tiempo con los entregables planificados:
 - a. Informes trimestrales de proyectos y estados financieros
 - b. Informe anual 2019
 - c. Informes semestrales
 - d. Informe de fijación de la CEPF y plan anual
 - i. Indicador: 100% de entrega de los informes

Sostenibilidad y rendición de cuentas:

5. Informe anual 2019
 - a. Indicador: 100% de entrega de los informes
6. Jornada de acceso y servicio universal
 - a. Indicador: 100% de alcance de ejecución de la jornada

7. Propuesta de convocatoria a la audiencia de la CEPF para el 2021
 a. Indicador: Propuesta de convocatoria presentada

Sobre los procesos interrelacionados de la Dirección para la elaboración del plan 2021, se ha considerado las disposiciones del Consejo en relación con la organización de las tareas y funciones durante el 2019. Específicamente el cronograma de trabajo específico para la elaboración del plan 2021. Se describen de manera el conjunto de tareas, acciones e indicadores de gestión como parte de los procesos y funciones que se esperan llevar a cabo en equipo para lograr los objetivos. Se expone al Consejo para mejor la comprensión del alcance de la propuesta, con el fin de valorar la procedencia y con el objetivo de recibir la aprobación para ejecutar las acciones planteadas por FONATEL en materia de ejecución de los programas y proyectos del Fondo.

Aplicación de la metodología de selección de iniciativas

Tal como se observa en la ilustración 1, el proceso tiene como objetivo general crear las condiciones y promover una serie de acciones necesarias, bajo una visión compartida, para aprobar en tiempo, alcance y costo el Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) del FONATEL para el 2021, a más tardar el 30 de setiembre de 2020. Durante los meses que le preceden, será necesario, y de acuerdo con la metodología, generar una serie de acciones para lograr los entregables. A continuación, y de forma general se presenta el cronograma de implementación de la metodología de iniciativas y los entregables esperados.

Tabla. Cronograma de implementación y entregables de la metodología de iniciativas de FONATEL

Nombre de la tarea	Enero – Marzo	Abril- Junio	Julio - Setiembre
Fase I: Estratégica			
Revisión estratégica de FONATEL	X		
Actualizar Plantilla del Anexo 1 (si fuese necesario) y revisión de plantillas de filtrado y selección	X		
Entregable: Objetivos y plantillas actualizada			
Fase II: de Filtrado			
Aplicar plantilla de Filtrado		X	
Entregable: Proyectos candidatos			
Fase III: Selección			
Priorización de proyectos		X	
Entregable: Cartera óptima			
Fase IV: Implementación			
Aplicar el procedimiento		X	X
Revisión de roles y responsabilidades	X		
Entregable: Plan Anual de Programas y Proyectos aprobado			X

Fuente: Metodología de evaluación y selección de iniciativas de proyectos de acceso y servicio Universal de FONATEL. 2019, ACUERDO 024-050-2019.

Objetivos específicos:

Objetivos específicos de la Propuesta de trabajo del plan para el 2021:

1. Revisar y actualizar el marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, objetivos, indicadores) al mes de marzo). El marco filosófico se observa en el anexo 1.
2. Presentar las iniciativas con el objetivo de priorizar su eventual incorporación en el plan anual 2021, durante los meses de setiembre al 15 de marzo del año siguiente.
 - a. Cualquier proyecto y programa que el Consejo, instituciones deseen incorporar en el plan anual 2021 al 15 de marzo de 2020 (esto se debe que hasta el 15 de marzo se reciben las iniciativas para ser incorporadas en los programas y proyectos de FOANTEL)
3. Identificar las metas de política pública y proponer al Poder Ejecutivo la actualización de las metas, al 30 de mayo 2019
4. Elaborar el flujo de caja multianual, y el presupuesto del Fideicomiso al 31 de agosto de 2020
5. Elaborar y aprobar el Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) al 30 de setiembre de 2020, para el 2021.
6. Fijar la contribución parafiscal y convocar la audiencia pública al 30 de setiembre de 2020.
7. Asegurar el ambiente de control interno, por medio de acciones de protección a los recursos, lograr eficacia y eficiencia, el cumplimiento normativo y la confiabilidad de la información.

Tabla 2. Cronograma en detalle del plan de trabajo para el plan 2021

Objetivos y acciones	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Plazo para recibir INICIATIVAS	x	x	mar-20							x	x	x
1. Revisar y actualizar el marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, objetivos): Responsable: DGF-Consejo												
Sesión #1 de revisión del marco filosófico (1 día)		x										
Sesión #2 de revisión del marco filosófico (1 día)		x										
Entregable: Revisión marco estratégico FONATEL		x										
2. Presentar las iniciativas con el objetivo de priorizar su eventual incorporación en el plan anual 2021												
Inicia proceso de revisión de iniciativas internas y externas	X											
Informe preliminar sobre las iniciativas para remitir al Consejo SUTEL		X										
Análisis y estudio de iniciativas presentadas al 15 de marzo 2020			X	X	X							
Informe sobre las iniciativas presentadas (habitantes, sobre discapacidad, otras)					X							
Sesión de trabajo sobre el análisis y priorización de las propuestas (1 día)					X							
Entregable: Informe de Evaluación de las iniciativas recibidas 2019-2020					X							
3. Proponer los proyectos y programas para el plan anual 2020 al 30 de setiembre 2020												
Revisión del estado actual de los programas y proyectos (participación del Bn y las Ugs)			X									
Propuestas de proyectos a partir de las iniciativas					X							
Elaboración de propuestas de proyectos y ajuste de metas en el PNDT					X	X						
Presentar el plan anual 2021 al Consejo (previo al MICITT)							X					
Remitir el plan anual al MICITT							X					
Presentar el plan anual 2021 al Consejo (aportes del MICITT) y ajuste de metas PNDT aprobadas por el MICITT								X				
Aprobación final de: Informe CEPF, PPAYP y solicitud ajuste de metas del PNDT al MICITT									X			
Entregable: Informe CEPF, PPAYP y solicitud ajuste de metas del PNDT aprobadas por el MICITT									X			
4. Identificar las metas de política pública y proponer al Poder Ejecutivo la actualización de las metas, al 15 de julio de 2020												
Sesión #1 de revisión de las propuestas de metas					X							
Sesión #2 de revisión de las propuestas de metas					X							
Remitir propuesta de metas al MICITT					X							
Recibir la confirmación del ajuste de las metas						X						
Entregable: Aprobación de ajuste de metas							X					
5. Elaborar el flujo de caja multianual, y el presupuesto del Fideicomiso al 15 de agosto del 2020, al 31 de agosto de 2020												
Sesiones de trabajo con el Banco y las Unidades de gestión para elaborar el FC					X	X	X	X	X			
Elaborar la propuesta del presupuesto 2021 / 2028					X	X	X	X	X			
Presentar el FC y el presupuesto al Consejo									X			
Entregable: FC y presupuesto									X			
6. Proponer la fijación de contribución parafiscal y convocar la audiencia pública al 15 de setiembre de 2020												
Elaborar el informe de la fijación de la CEPF							X	X	X	X	X	
Presentar el informe al Consejo									X			
Acuerdo del Consejo sobre la convocatoria a la audiencia pública									X			
Entregable: Informe de la CEPF									X			

Fuente: Elaboración de la DGF, diciembre 2019

Riesgos

En la siguiente matriz se observan los principales riesgos identificados, así como su valoración inicial y las acciones generales para su gestión.

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Acciones generales de gestión de los riesgos identificados y valorados
1. Que la visión de los objetivos de ley del fondo y por ende traducidos en proyectos y programas en el PAPYP este desalineada a la realidad nacional e internacional para ejecutar programas y proyectos de servicio	Media	Alto	Sesiones de trabajo sobre el marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, metas, indicadores, objetivos).

universal, a las necesidades de la población, a la evolución de las tecnologías y a las políticas públicas			Establecer una visión compartida de los objetivos y fines del fondo, y las acciones a seguir
2. Atrasos en la ejecución del plan de trabajo de elaboración del PAPYP propuesto	Baja	Alto	Seguimiento semanal al plan de trabajo, alertas, recordatorios y calendarización de las actividades y sesiones.
3. Inclusión de metas de política pública demoren el establecimiento de proyectos específicos para lograr los objetivos de la ley	Media	Alto	Sesiones de trabajo con el equipo técnico del MICITT y reuniones de alto nivel con la rectoría para concretar acciones.
4. Atrasos por parte del ente rector en la aprobación de nuevas metas de política pública	Alto	Alto	Sesiones de trabajo con el equipo técnico del MICITT y reuniones de alto nivel con la rectoría, concretar acciones y decisiones.
5. Falta de apoyo por parte de los equipos de trabajo para lograr los objetivos propuestos del PAPYP	Bajo	Alto	Sesiones de trabajo mensuales para dar avances en el plan anual de programas
6. Que las iniciativas recibidas a la fecha, y cumplen con los objetivos, no se atiendan o se demore en la oportunidad de promover los servicios	Alto	Alto	Incluir las iniciativas en programas actuales. Sesiones de trabajo con el equipo técnico del MICITT y reuniones de alto nivel con la rectoría para concretar acciones
7. Que los operadores de telecomunicaciones no aporten los planes presentes y futuros de expansión de las redes (entrega de información solicitada por el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo)	Alto	Alto	Solicitar a los operadores de telecomunicaciones aporten los planes presentes y futuros de expansión de las redes. Entrega de información que debe de responder a la solicitada por el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo, y de acuerdo a las potestades de ley

Fuente: Elaboración de la DGF, diciembre 2019

Supuestos de alto nivel

Para la ejecución del plan de trabajo y el logro de los objetivos y metas propuestas, se requiere considerar que se cuenta con:

Tiempo: Se cuenta con disponibilidad prioritaria para atender las sesiones de trabajo, de todos los miembros de los equipos de trabajo, participantes.

Recursos: el personal de la SUTEL, del Fideicomiso consideran de alta y máxima prioridad la atención y cumplimiento de las tareas emanadas del siguiente plan de trabajo.

Capacidades: se cuenta tanto con recursos humanos, capacidades logísticas (salas, dispositivos tecnológicos, materiales), así como con recursos económicos (presupuesto 2020) en caso de que se requiera alguna contratación de bienes o servicios.

Contar con la estructura óptima posible de un Fideicomiso, de manera que se atiendan en tiempo y forma, el objeto y fines de la figura, para la gestión financiera y la gestión de los proyectos.

Indicadores de éxito

Los indicadores de éxito se agrupan en tres dimensiones que procuran canalizar estratégicamente las acciones y orientar la visión compartida para el logro de los objetivos:

Objetivos estratégicos:

- 8.** Se actualiza el marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, objetivos, indicadores)
- 9.** Incluir nuevos proyectos específicos para avanzar en la ejecución de los objetivos

Relevancia:

- 10.** Se cumple en tiempo con las fechas y los entregables planificados
- 11.** Se propone al MICITT la incorporación y consideración de insumos y metas de los programas y proyectos, para generar metas nacionales de política pública
- 12.** Generar nuevos programas y proyectos de servicio universal para el beneficio de la población

Sostenibilidad:

- 13.** Se aprueba el Plan anual de programas y Proyectos 2021
- 14.** Nuevas metas de política pública
- 15.** Se convoca a la audiencia de la CEPF para el 2021

Estrategia

Las acciones propuestas bajo el presente plan de trabajo pretenden marcar una visión de futuro, generar confianza a través de una serie de acciones coherentes y dispuestas a gestionar el entorno, concretar un plan y ganar apoyo político. La propuesta busca empoderar y generar un entorno facilitador y promover el intercambio de ideas y puntos de vista. Para lograr los objetivos se le propone al Consejo:

- 1.** Revisar y actualizar el marco filosófico de FONATEL (misión, visión, valores, objetivos, indicadores) al mes de marzo). El marco filosófico se observa en el anexo 1.

Cómo: por medio de 2 sesiones de trabajo, en donde se revise el marco filosófico de FONATEL. En este caso, podría contarse con un facilitador de

las sesiones estratégicas, que guíe el trabajo, sistematice las acciones llevadas a cabo y exponga los resultados.

Recursos: para este caso, se requiere la participación en pleno del Consejo, además algunos materiales audiovisuales y al menos un día por cada sesión.

Entregable / producto: informe con el marco filosófico actualizado.

Participantes: Consejo, DGF, Asesores

Tipo de sesión: interna

2. Presentar las iniciativas con el objetivo de priorizar su eventual incorporación en el plan anual 2021, durante los meses de setiembre al 15 de marzo del año siguiente.
 - a. Cualquier proyecto y programa que el Consejo, instituciones deseen incorporar en el plan anual 2021 al 15 de marzo de 2020 (esto se debe a que hasta el 15 de marzo se reciben las iniciativas para ser incorporadas en los programas y proyectos de FONATEL, para el siguiente periodo, de manera que se puedan analizar adecuadamente y establecer en el Plan)

Cómo: por medio de sesiones de trabajo, la DGF presentará un Informe preliminar sobre las iniciativas presentadas (habitantes, sobre discapacidad, otras) y un informe final en donde contiene el estudio y aplicación de las iniciativas de acuerdo con la metodología; obteniendo la cartera óptima de proyectos.

Recursos: para este caso, se requiere la participación de miembros del Consejo, además algunos materiales audiovisuales y al menos un día por cada sesión (2 sesiones).

Entregable / producto: priorización de las iniciativas.

Participantes: Consejo, DGF, Asesores, Banco fiduciario, UGs, MICITT, Operadores, y expositores de iniciativas, grupos de poblaciones vulnerables y entes rectores representantes, instituciones del Estado.

Tipo de sesión: interna

3. Identificar las metas de política pública y proponer al Poder Ejecutivo la actualización de las metas, al 30 de mayo 2019

Cómo:

1. Presentación al Consejo y Asesores de la Propuesta del PAPYP 2021

2. Sesiones de trabajo con el MICITT para sensibilizar el documento del PAPYP 2021, identificar ajustes a metas, supresión o creación, que será remitido al MICITT para revisión
3. Remitir el PAPYP del Consejo al MICITT para revisión
4. Revisión de observaciones del MICITT al PAPYP 2021

Recursos: para este caso, se requiere la participación de miembros del Consejo, poder ejecutivo, además algunos materiales audiovisuales y al menos un día por cada sesión (4 sesiones).

Entregable / producto: borrador del PAPYP 2021 para remitir al MICITT, aprobación final del PAPYP 2021

Participantes: Consejo, DGF, Asesores, Banco fiduciario, UGs, MICITT, Operadores

Tipo de sesión: interna y externa

4. Elaborar el flujo de caja multianual, y el presupuesto del Fideicomiso al 31 de agosto de 2020

Cómo: mediante sesiones de trabajo con el fideicomiso y encargados de la dirección de FONATEL en temas de presupuesto de SUTEL.

Recursos: para este caso, se requiere la participación de Fideicomiso, miembros del Consejo y DGF

Entregable / producto: flujo de caja multianual, y el presupuesto del Fideicomiso

Participantes: Banco Fiduciario, UGs

Tipo de sesión: interna

5. Elaborar y aprobar el Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) al 30 de setiembre de 2020, para el 2021.

Cómo: actualizar los programas y proyectos a la fecha, valorar la continuidad, las iniciativas que se incluyan, valorar las recomendaciones del Poder Ejecutivo, Consejo, lo indicado en la ley, el reglamento y las metodologías, al documento de la propuesta del PAPYP 2021 y presentarlo al Consejo de la SUTEL para su aprobación final

Recursos: para este caso, se requiere la participación de miembros del Consejo, además algunos materiales audiovisuales y al menos un día por cada sesión (2 sesiones), así como los documentos indicados en el presente informe (Documentos de trabajo).

Entregable / producto: Aprobación del Plan Anual de Programas y Proyectos 2021

Participantes: Consejo, DGF, Asesores

Tipo de sesión: interna

6. Fijar la contribución parafiscal y convocar la audiencia pública al 30 de setiembre de 2020.

Estas acciones están consideradas en el plan de trabajo general e integral de las funciones de la dirección.

Cómo: por medio de sesiones de trabajo con el fideicomiso, UGs, Ministerio de Hacienda y equipo de la DGF, se preparará el informe de la contribución parafiscal

Recursos: para este caso, se requiere la participación de los miembros del Consejo, además algunos materiales audiovisuales y al menos un día por cada sesión (2 sesiones).

Entregable / producto: informe con la propuesta de recomendación de fijación del % de CEPF 2020 pagadera en el 2021

Participantes: Fideicomiso, DGO, DGF, Consejo

Tipo de sesión: interna

7. Asegurar el ambiente de control interno plan el plan, por medio de acciones de protección a los recursos, lograr eficacia y eficiencia, el cumplimiento normativo y la confiabilidad de la información

Estas acciones están consideradas en el plan de trabajo general e integral de las funciones de la dirección.

Cómo: por medio de sesiones de trabajo del equipo de trabajo de FONATEL en el cumplimiento del cronograma, acciones e hitos

Recursos: para este caso, se requiere la participación de los funcionarios de FONATEL, miembros del Consejo, poder ejecutivo y fideicomiso

Entregable / producto: cumplimiento del cronograma

Participantes: Consejo, DGF, Asesores

Tipo de sesión: interna

Documentos de trabajo:

Para llevar a cabo el plan propuesto se requiere que los participantes cuenten al menos con los siguientes documentos a mano:

1. Ley general de telecomunicaciones, no. 8642
2. Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad
3. Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones
4. Plan anual de programas y proyectos 2020
5. Metodología de evaluación y selección de iniciativas de proyectos de acceso y servicio.
6. Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados. RIOF

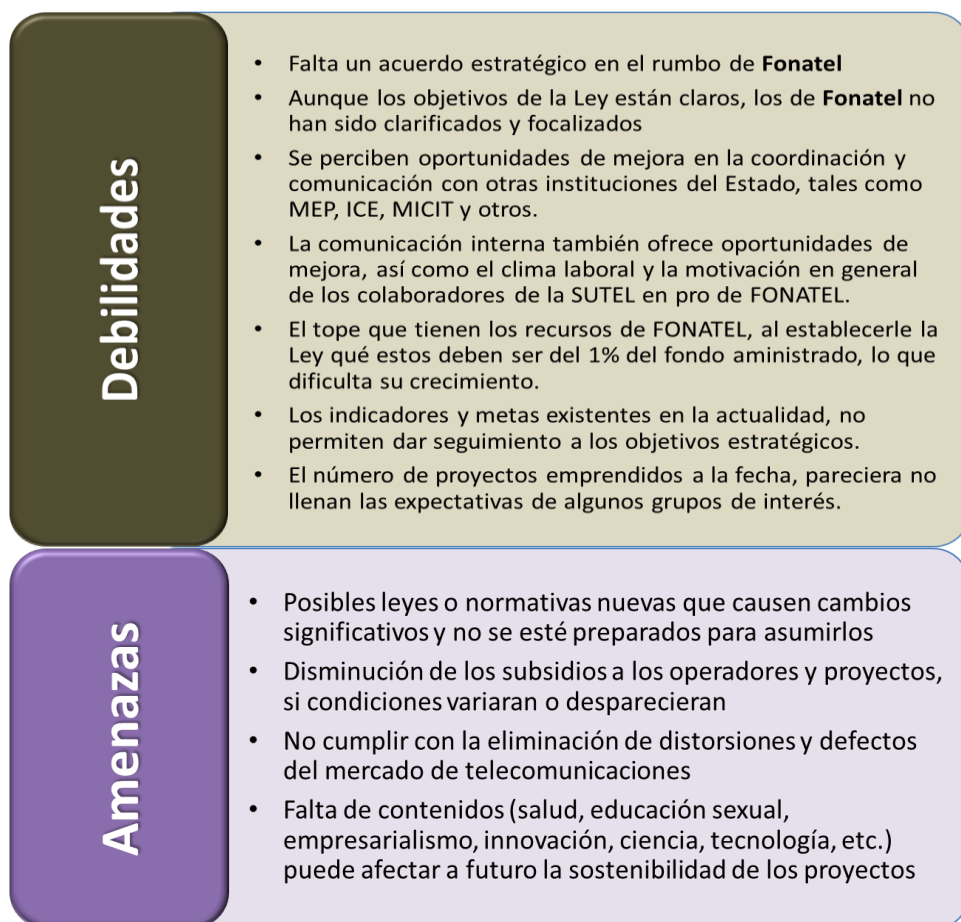
La Dirección General de FONATEL solicitó al Consejo la valoración y aprobación de la propuesta del plan y como parte del plan de trabajo 2020 a partir de febrero se deberían de iniciar las tareas planificadas tendientes a la revisión del marco filosófico, expuesto en el anexo 1 del oficio 11214-SUTEL-DGF-2019, el que indica:

Marco Filosófico de FONATEL

FODA de FONATEL, 2014.

Fortalezas

- Diseño político de **FONATEL** es claro, se tienen las bases políticas y jurídicas para actuar y ejecutar bien
- Objetivos de la Institución fijados en la Ley de **SUTEL** están claramente establecidos (artículo 32)
- Los proyectos actuales en marcha tienen características de estar en la senda correcta (cobertura, acceso, llenar necesidades)
- Personal profesional
- Ambiente de trabajo cómodo, Infraestructura, edificios, equipos, materiales



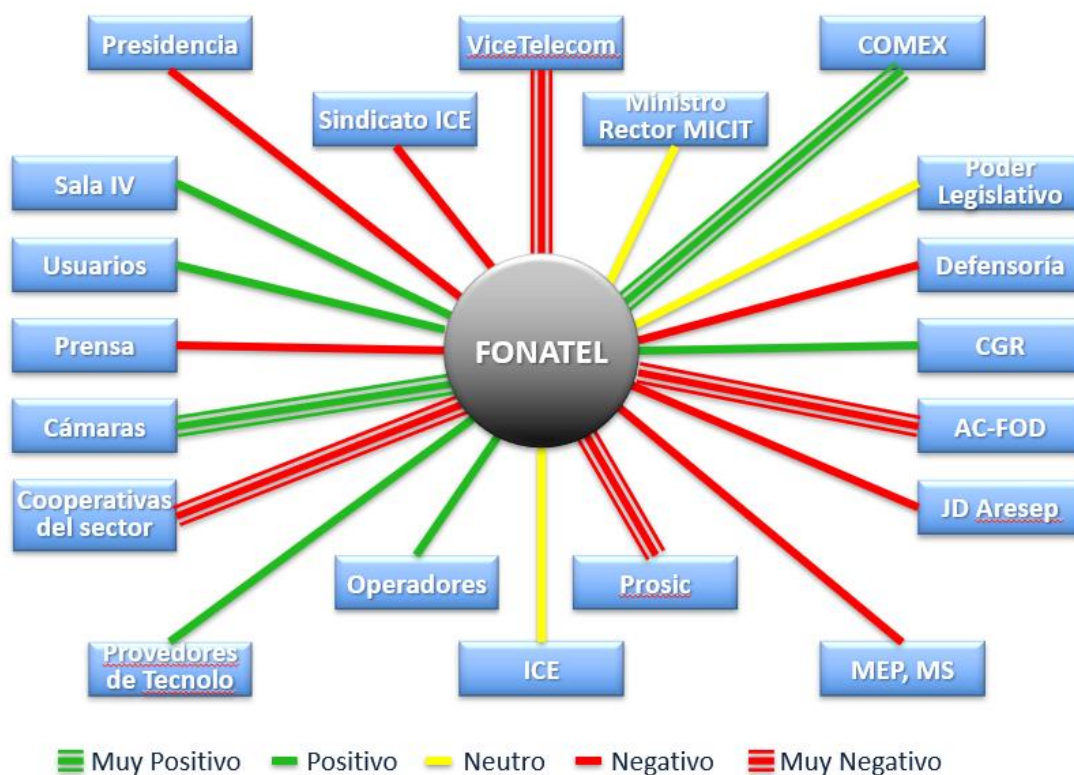
Valor Público: El enunciado de Valor Público, o misión es aquello que es la razón de ser de Fonatel como se muestra a continuación:

Universalizar la disponibilidad de los servicios esenciales de telecomunicaciones en zonas no rentables, personas de bajos recursos y grupos con necesidades especiales, así como a las instituciones sociales que los atienden, permitiéndoles recibir los beneficios que la sociedad de la información y el conocimiento les puedan ofrecer.

Visión: El siguiente Propósito Estratégico, define lo que se quiere alcanzar:

Lograr que para el 2018 Costa Rica cuente con conectividad de banda ancha a niveles equiparables a los países de renta media de la OCDE, en porcentaje de hogares conectados y ancho de banda promedio.

Apoyo Político: El siguiente diagrama representa gráficamente el **Apoyo Político** de FONATEL en el 2014:



Estrategia Genérica:

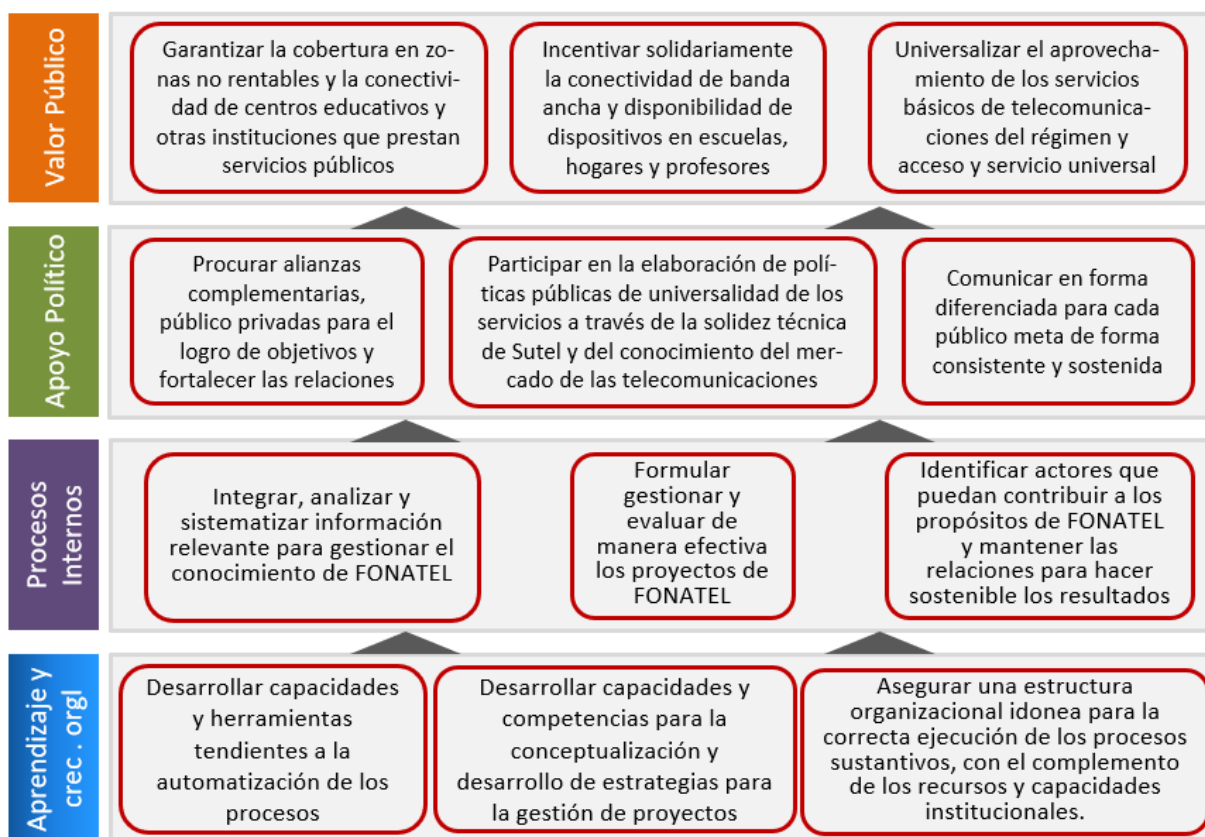
VALOR PÚBLICO: Excelencia operativa para entrega de valor público

¿Cómo?:

- La nueva estrategia de Fonatel se enfoca en mantener el valor público a través de enfatizar en eficiencia operativa de los servicios y gestión.
- Las dimensiones en las que enfocará son: mejora de procesos, desarrollo de competencias de las personas y aumento de la eficiencia tecnológica.

Objetivos Estratégicos:

A continuación, se muestran los objetivos en el siguiente Mapa Estratégico:



En las siguientes tablas se muestran los objetivos estratégicos, agrupados por dimensión del cuadro general, detallados con el indicador y la meta: se hace un balance preliminar de los resultados en la columna de cada meta. Los datos se observan en los resultados. A partir de la revisión del marco filosófico durante el 2020, esta podría servir de línea base.

Valor Público

Objetivo de Valor Público	Indicador	Meta
Garantizar la cobertura en zonas no rentables y la conectividad de centros educativos y otras instituciones que prestan servicios públicos (<i>Objetivo de acceso</i>).	Penetración promedio de Internet de BA en el 30% de los distritos de menor penetración	Igual o mayor al 15% Ver resultados del Programa Comunidades Conectadas e indicadores de Mercado

Incentivar solidariamente la conectividad de banda ancha y disponibilidad de dispositivos en escuelas, hogares, profesores (<i>Servicio o uso</i>)	Penetración promedio de Internet de BA en los 6 deciles de menores ingresos.	Igual o mayor al 40% Ver resultados del Programa Hogares Conectados, indicadores de Mercado y estadísticas del INEC
Universalizar el aprovechamiento de los servicios básicos de telecomunicaciones del régimen y acceso y servicio universal (<i>Aprovechamiento / Impacto</i>)	% Crecimiento de ingresos de hogares conectados vs % de crecimiento de los ingresos promedio del decil.	Mayor que 1 Durante el 2016 al 2019 se llevaron a cabo evaluaciones del programas (ver resultados de los informes) a partir del 2020 con la madurez del fondo, proyectos en producción aún, se iniciarán las labores de evaluación de impacto, las que poseen contenido presupuestario 2020 del fidecomiso 2020

Apoyo Político

Objetivo de Apoyo Político	Indicador	Meta
Procurar alianzas complementarias, público privadas para el logro de objetivos y fortalecer las relaciones	Fondos complementarios invertidos por aliados de FONATEL / Total de fondos invertidos en Proyectos de FONATEL	20% Por medio de las políticas públicas, gestionadas en el MICTT se procuró el apoyo de las instituciones del

		Estado, definidas en el PNDT
Participar en la elaboración de políticas públicas de universalidad de los servicios a través de la solidez técnica de Sutel y del conocimiento del mercado de las telecomunicaciones	% de metas incorporadas en la Agenda de solidaridad digital del PNDT, que fueron propuestas por la Dirección de FONATEL.	Mayor o igual al 30% El PNDT elaborado por el MICTT como instrumento de amplio alcance, metas visionarias país, posee como metas específicas los objetivos de los proyectos, aún así SUTEL para cumplir los objetivos de la ley conectada centros de prestación públicos como centros educativos, de salud, CECIs del MICTT y Cen Cinai, entre otros.
Comunicar en formar diferenciada para cada público meta de forma consistente y sostenida	% de percepción positiva sobre FONATEL en encuesta dentro de las partes involucradas	Mayor a 75% Se cuenta con estrategias y propuestas para acometer dicho fin.

Capacidades

Objetivo de Capacidades	Indicador	Meta
Integrar, analizar y sistematizar información relevante para	% de fondos comprometidos en de proyectos	Mayor al 75%

gestionar el conocimiento de FONATEL	FONATEL con respecto al Patrimonio total	A la fecha el fondo posee un nivel de compromiso del 74%
Formular, gestionar y evaluar de manera efectiva los proyectos de FONATEL	Puntos porcentuales de mejora en la precisión del presupuesto de tiempo y costo de los proyectos del 2020, con relación a los proyectos finalizados en el 2014.	20% anual de mejora con relación al año anterior.
Identificar actores que puedan contribuir a los propósitos de FONATEL y mantener las relaciones para hacer sostenible los resultados	# de convenios firmados con organizaciones que complementen los objetivos de FONATEL (Nacional o Internacional)	Al menos 10 convenios al 2020. La SUTEL a suscrito a la fecha más de 15 convenios interinstitucionales, ver sección de convenios

Aprendizaje y Desarrollo

Objetivo de Aprendizaje y Desarrollo	Indicador	Meta
Desarrollar capacidades y herramientas tendientes a la automatización de los procesos	% del presupuesto de administración acumulado del periodo destinado a automatización	15% Se cuenta con proyecto en marcha para el Sistema de monitoreo y Evaluación, SME Además, se trabaja en el Plan de migración de expediente del

		Fideicomiso a la SUTEL, sistema LasefFiche
Desarrollar capacidades y competencias para la conceptualización y desarrollo de estrategias para la gestión de proyectos	# de horas anuales de capacitación en gestión de proyectos	80 horas anuales por funcionario Se realizó la propuesta a RRHH para la certificación de funcionarios de la DGF en Proyectos (PMI)
	Evaluación de desempeño competencias colaboradores administración proyectos	Mayor al 85% En proceso
Mantener una estructura organizacional idónea para la correcta ejecución de los procesos sustantivos, con el complemento de los recursos y capacidades institucionales.	% de cobertura de puestos claves al 2020	80% La DGF en el 2016 al 2018 procuró ante el Consejo, la reestructuración de la DGF, para dotarla de mayores competencias y capacidades. Ver sección del asunto en este mismo informe

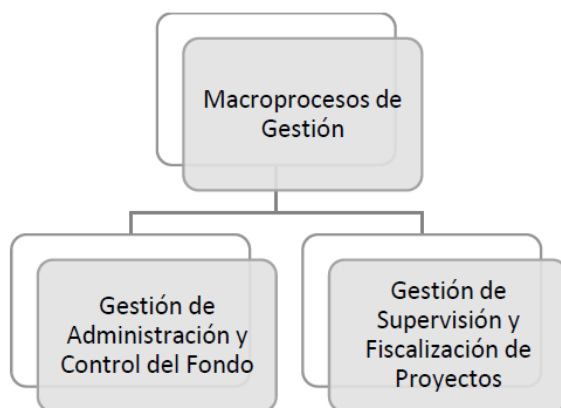
Lineamientos generales 2020, con base al plan de trabajo

Por medio del oficio 11214-SUTEL-DGF-2019 Propuesta de trabajo plan anual de programas y proyectos 2020, de fecha 13 de diciembre de 2020, firmado el 20 de diciembre se estableció el cronograma general de trabajo del año.

El mismo constituye nuestra guía de trabajo, como lineamiento general de planificación, administración, presupuestación y rendición de cuentas sobre la

ejecución de los recursos del Fondo nacional de las telecomunicaciones, en el marco de las funciones establecidas para la Dirección para el cumplimiento de los fines y objetivos.

El trabajo se agrupa en 2 macroprocesos integrales de FONATEL, a saber:



Fuete: oficio de jornada ampliada, no. 07986-SUTEL-DGF-2019, del 4 de setiembre de 2019

Se adjunta oficio para referencia:



07986-SUTEL-DGF-2
019 macro procesos y

Considerando lo establecido en el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF), artículos 45 y 46 establece como funciones la administración y gestión de proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal, además evaluar el impacto y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias. Además garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca, administrar los recursos de Fonatel, establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos mantengan un sistema de contabilidad de costos separado, acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados, establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos, tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento del fondo para la auditoría

interna de la Autoridad Reguladora, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley, se hace necesario priorizar y focalizar las tareas, recursos y establecer los objetivos del grupo de trabajo.

Relevancia tiene este plan, considerando los recursos permanentes y temporales con los que cuenta la dirección, así confirmado por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria 071-2019 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 7 de noviembre del 2019, en donde este órgano (superior jerárquico) adoptó, por unanimidad el acuerdo ACUERDO 005-071-2019, el que indica que: *“ Considerando que la Dirección General de Fonatel cuenta con un reducido número de colaboradores que atienden las labores ordinarias y los requerimientos de información de múltiples órganos de control, este Consejo considera necesario señalar a la Auditoría la necesidad de programar los estudios en el tiempo y evitar una saturación, que impida la adecuada atención a los requerimientos que formulen los equipos de auditoría.”*

Sobre el Plan de Trabajo de la DGF, Adrian Mazon, profesional Jefe de la Dirección, establecerá los objetivos específicos de cada uno de ustedes para el año, y los entregables y por tanto los indicadores para la evaluación de desempeño del 2020, en el 2021, durante el primer trimestre de 2020 (enero – marzo).

Importante: por favor dar lectura a todo el plan y prestar atención al cronograma de procesos, tareas y los entregables, con especial énfasis a todos aquellos que poseen fechas de cumplimiento precisas, como el informe anual de rendición de cuentas para la jornada en mayo de 2020, los informes a la auditoría, los entregables en setiembre y noviembre 2020 relacionados a la CEPF, presupuestación y planes, así como el cumplimiento a las disposiciones y recomendaciones de la CGR y la Auditoría interna de la Aresep. Asimismo, es importante ejecutar y dar cumplimiento a lo instruido en el acuerdo 011-077-2019.



11214-SUTEL-DGF-2 Cronograma Plan de 11298-SUTEL-SCS-2
019 Propuesta de trabajo 2002_FONATEL 019 (011-077-2019) (

Gestión de Datos e Información de los Proyectos (económicos, contables, técnicos, servicios, otros datos relevantes)

Durante el 2019 la gestión de datos e información presentó oportunidades de mejora, por lo que se hace necesario tomar algunas medidas con respecto a la información de FONATEL de cara a los interesados clave, siendo el más importante el Consejo de la SUTEL.

En vista de ello, se deberán tomar medidas de control y verificación para asegurar la trazabilidad, confiabilidad y consistencia de la información.

Fuentes: la información sobre FONATEL proviene de múltiples sistemas y diferentes orígenes de información (Banco, UGs, Operadores, SUTEL, propia, otras fuentes), por eso los datos al provenir de diferentes fuentes, será necesario asegurar la fiabilidad y calidad de los datos y el procesamiento.

Fundamento para el trabajo: la Guía PMBOK, sexta edición, 2017, posee una serie de enunciados, procesos y guía de las mejores prácticas en el mundo y que servirá de base fundamental para la gestión de la calidad de los datos (adjunto la guía) en FONATEL, por lo que se dispone su lectura al personal más directamente involucrado: Hanny R, Natalia C, Adrian M, Ivannia M, Juan P, Paola, así como acatar las recomendaciones sobre gestión de la calidad de los datos e información de proyectos. Se recomienda la lectura a todo el resto del personal.



PMBOK Guide Sixth
Ed _ SPA 2017.pdf

Capacitación y certificación: como complemento a lo dispuesto se le ha instruido a Natalia C liderar el proceso para certificar a varios miembros del equipo de la DGF en Project Management, basados en PMBOK, proceso que se deberá de llevar a cabo durante el primer semestre de 2020.

Revisión de reportes, datos y demás información relacionada: adicionalmente, todos los informes, plantillas cuadros y gráficos que poseen datos de los proyectos se revisarán de forma cruzada de la siguiente forma:

Plantilla de datos, información, informes y oficios sobre datos presentes e históricos y estadísticas: estos serán elaborados por Juan Pablo y revisados por Ivannia Barahona, Hanny Rodríguez y Natalia Coghi. Una vez finalizado (en caso de informe u oficio formal) debidamente firmados por quien lo elaboró y por quienes lo revisaron, al Profesional Jefe y al Director General de Fonatel.

Informes de control interno y otros informes relacionados con la CGR y la Auditoría de la Aresep: serán elaborados por Ivannia Barahona y revisados por Oscar Cordero, Francisco Rojas y Paola Bermúdez. Una vez finalizado (en caso de informe u oficio formal) debidamente firmados por quien lo elaboró y por quienes lo revisaron, serán enviados al Profesional Jefe y al Director General de Fonatel.

Informe de Estados Financieros e informes de liquidación del FID, inversiones, Flujo de caja y auditorías anuales: serán elaborados por Paola Bermúdez e Ivannia Barahona y revisados por Natalia Coghi y Oscar Cordero. Una vez finalizado (en caso de informe u oficio formal) debidamente firmados por quien lo elaboró y por quienes lo revisaron, será remitido al Profesional Jefe y al Director General de Fonatel.

Informes de avance de proyectos: serán elaborados por Natalia Coghi y Juan Pablo Solís y revisados por Hanny Rodríguez, Oscar Cordero, Francisco Rojas, Paola Bermúdez, Marcelo Salas e Ivannia Barahona. Una vez finalizado (en caso de informe u oficio formal) debidamente firmados por quien lo elaboró y por quienes lo revisaron, será remitido al Profesional Jefe y al Director General de Fonatel.

Informe de CEPF y relacionados: serán elaborados por Oscar Cordero y revisados por Paola Bermúdez e Ivannia Barahona. Una vez finalizado (en caso de informe u oficio formal) debidamente firmados por quien lo elaboró y por quienes lo revisaron, serán remitidos al Profesional Jefe y al Director General de Fonatel.

La DGF, por medio de Juan Pablo Solís, deberá de contar con una plantilla de datos e indicadores estadísticos, histórico, sobre para cada uno de los proyectos, y programas, y en suma del Portafolio. Así como una plantilla general, tipo “*dashboard*” del Fondo, en materia de 1 - proyectos y 2 - administración financiera. Estas deberán de ser confiables, consistentes, trazables, históricas y de calidad.

Mediante reciente oficio al Fideicomiso, la DGF ha dispuesto al Banco, como Fiduciario y sus Unidades de Gestión, implementar la metodología del valor ganado de los proyectos. En el se establece que la Calidad está concebida en dos aspectos, por un lado, en el cumplimiento de las restricciones de tiempo alcance y costo, además complementada con el cumplimiento del objeto de cada proyecto establecido en el cartel y el contrato.

- Según la guía PMBOK esta se define como: Calidad / Quality. Grado en el que un conjunto de características inherentes satisface los requisitos.

Por tanto,

Calidad = Triple restricción (tiempo + alcance + costo) + cumplimiento del objeto (resultado)

Como parte de la gestión de cada proyecto y lograr que las tres variables que conforman la triple restricción se mantengan de acuerdo con lo planificado se debe aplicar procesos de control y monitoreo programados en campo y de acuerdo con el avance del proyecto de manera que se asegure la calidad y confiabilidad de la información y se mitiguen los riesgos. Es así que los indicadores de calidad se medirán por medio de la técnica de valor ganado.

Informes trimestrales: emitida la disposición anterior, estos informes serán elaborados por los colaboradores especialistas, y deberán llegar, una vez finalizados, de manera formal y debidamente firmados digitalmente por quien o quienes lo elaboraron y también por quienes los revisaron formalmente al Profesional Jefe, este los revisará y remitirá en suma firmado digitalmente a la Dirección para su lectura final, firma y remisión a quien corresponda.

Informes oficiales de proyectos y financieros: en vista de la disposición del Consejo de la SUTEL sobre presentación de los informes con periodicidad trimestral, una vez presentados, estos constituirán la única fuente de información, y sobre los que se entregarán datos para otros informes y reportes, internos y externos.

Iniciativas de servicios y proyectos: de acuerdo con el RAUSUS y la metodología definida (aprobada por el Consejo), todas las iniciativas que ingresen (servicios y proyectos) deberán de ser documentadas en el expediente respectivo y pasar por la aplicación de cada una de ellas.

Del Plan anual de Programas y Proyectos a financiar y gestionar por medio de Fonatel: de acuerdo con lo dispuesto en el RAUSUS sobre la elaboración del Plan anual 2020, se deberá de seguir la siguiente guía de cumplimiento:

FONATEL		
Guía / matriz de cumplimiento		
Plan anual de Programas y Proyectos a financiar por medio de Fonatel		
	Cumple (x)	
Enunciado	SI	NO
Cumple con los objetivos de Fonatel establecidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones		
Cumple con las metas generales y prioridades del PNDT		
Cumple con lo establecido en el RAUSUS		
Tomó en cuenta las iniciativas recibidas, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 del presente Reglamento		
Contiene la información sobre el objeto y justificación de cada programas y proyecto		
Contiene la información sobre la Zona geográfica de ejecución de cada proyecto		
Contiene la información sobre el tiempo estimado para su ejecución de cada proyecto		
Contiene una descripción detallada los programas y proyectos		
Contiene la información sobre el costo y presupuesto, y una estimación de la subvención		
Contiene la información sobre Bandas de frecuencias, en caso de ser requeridas		
Contiene la información sobre la Población objetivo a beneficiar, dado que el tamaño de la población a beneficiar es un criterio de alta relevancia para la asignación del Fondo		
Contiene la información sobre el objeto y justificación		
Cada uno de los proyectos y programas fueron debidamente formulados y evaluados de previo a ser incluidos (evaluaciones técnico-económicas)		
Cumple con las disposiciones contenidas en el artículo 33 del presente Reglamento		
Se especifica y cumple cada proyecto con:		
el análisis de la línea base de demanda		
identificación y priorización de las zonas geográficas,		
los servicios objeto		
Indicadores de éxito y calidad		
Forma de supervisión, control y monitoreo		
Cronograma integral de cada proyecto		
Se tomó en cuenta		
la infraestructura existente presente y futura,		
los planes de expansión de los operadores y proveedores,		
información obtenida de organizaciones de la sociedad civil, autoridades locales y gubernamentales		
Fuente: ley 8642 y reglamento de acceso y servicio universal		

De acuerdo con la ley 8642 y el reglamento a la ley, la presente matriz será una guía para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en las normas.

Se adjunta:



matriz de
cumplimiento plan an

Fuente: 11214-SUTEL-DGF-2019 Propuesta de trabajo plan anual de programas y proyectos 2020m, de fecha 13 de diciembre de 2019 y MEMO-DGF-0001-2020 lineamientos generales 2020, de fecha 08 de enero de 2020

7.4. Evaluación de los programas

Una labor a la que también se la ha dado la debida diligencia, una vez puesto en producción los proyectos, son los procesos de supervisión, monitoreo y evaluación (evaluación de la percepción y del impacto)

- Evaluaciones 2016 al 2019

Durante los años comprendidos entre el 2016 al 2019 la DGF lideró los procesos de evaluaciones sobre el avance de los programas 1 y 2, dado su avance y alcance.

Mediante el 06509-SUTEL-DGF-2019 de fecha 19 de julio de 2019 la dirección presentó uno de los avances (Reporte sobre acciones para monitoreo y evaluación de programas y proyectos) precisamente con el trabajo que se ha venido realizando.

En dicha oportunidad se indicó que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)², respecto a la responsabilidad de la Dirección General del Fonatel (DGF) sobre la administración, gestión y evaluación de impacto de proyectos específicos asociados al Fonatel, así como en atención a la necesidad de disponer de mayor información sobre la efectividad de las intervenciones realizadas a través de estos proyectos, para orientar su diseño hacia un mayor beneficio socioeconómico, facilitar la sostenibilidad a largo plazo y fortalecer la rendición de cuentas, esta Dirección ha venido llevando a cabo varias acciones planificadas, con la visión de atender los procesos importantes en la gestión de los proyectos que atienden el régimen de garantías fundamentales de acceso y servicio universal en el país, y razón de ello se ha venido construyendo la bases de una plataforma integral que permita la evaluación de los proyectos en fase de ejecución.

² Artículo 45 del RIOF: “Artículo 45. De la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. Es responsable de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de esos proyectos y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias.”

A la fecha, en la página web de la SUTEL se pueden ubicar los documentos relacionados con las evaluaciones de percepción, mismas que reflejan el alcance de las intervenciones, los cambios que se están provocando, el efecto de los programas en las vidas de las personas y eventuales impactos relacionados con la educación, escolaridad, empleo, entre otros.

Inicio

Informes de percepción








La SUTEL como administradora de los recursos de FONATEL, ha realizado encuestas de percepción sobre los proyectos en ejecución; con la finalidad de que sirvan como insumo a evaluación de impacto de los proyectos. A continuación, el detalle.

DESCRIPCIÓN	FECHA	INFORME
Informes Percepción proyectos FONATEL 2016	01/01/2017	Descargar pdf 233 KB Descargar pdf 319 KB Descargar pdf 189 KB
Informes Percepción proyectos FONATEL 2018	01/01/2019	Descargar pdf 474 KB Descargar pdf 833 KB Descargar pdf 629 KB
Informes Percepción proyectos FONATEL 2019	01/01/2020	Descargar pdf 765 KB Descargar pdf 373 KB

Fuente: <https://sutel.go.cr/pagina/sutel/informes-percepcion>, 20 de febrero de 2020

Capacitación. Como parte de la preparación, el personal de la DGF se ha capacitado, y es así que desde finales del 2014 e inicios del 2015, el equipo técnico de la DGF recibió la primera capacitación en materia de evaluación de impacto de proyectos sociales, impartida por el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP). Como resultado, se obtuvieron 44 horas de capacitación y la generación de fichas de los programas y proyectos en desarrollo, incluyendo los indicadores para su monitoreo y evaluación.

En el segundo semestre de los 2015 dos funcionarios de la DGF participaron en el “Curso Marco Lógico y Administración de Proyectos”, actividad organizada Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), a través del cual se obtuvieron las bases metodológicas para la estructuración de los objetivos e indicadores de los programas y proyectos en desarrollo alineados al objetivo de orden superior o de política pública establecido para el servicio universal. Como resultado, se elaboró un documento metodológico que define los instrumentos y tareas asociadas a la evaluación Exante, concurrente y Expost de los programas y proyectos desarrollados a través del Fonatel, el cual se denominó Sistema de Monitoreo y Evaluación del Fonatel (SIMEF).

Entendiendo el SIMEF como la suma de herramientas estadísticas e informáticas, métodos, procesos y reglas de validación; orientados al monitoreo permanente y a la evaluación de los resultados de corto y mediano plazo (indicadores de efecto) y, de la manera en la que la población objetivo recibe, usa y aprovecha los bienes y servicios puestos a su disposición a través de los programas y proyectos financiados con recursos del FONATEL (indicadores de aprovechamiento).

Lo anterior, con el objetivo facilitar la administración de los indicadores asociados al seguimiento de los programas y proyectos del Fonatel desde su diseño, así como la toma de decisiones y rendición de cuentas.

El SIMEF se encuentra fundamentado en tres grandes componentes; a saber:

- a) Procedimiento para el monitoreo y evaluación de los programas y proyectos del Fonatel (recopilación, análisis y generación de resultados).
- b) Instrumentos para el monitoreo y evaluación de los programas y proyectos del Fonatel.
- c) Desarrollo de un módulo de indicadores para el Fonatel en una herramienta de Business Intelligence (BI), que permita la captura, procesamiento y revisión de datos sobre la gestión de los programas y proyectos financiados a través de dicho fondo, la construcción de indicadores simples y cruzados, el almacenamiento y análisis de series de indicadores y la elaboración de reportes e informes interactivos, para el desarrollo de los procesos de monitoreo y evaluación.

Revisión y depuración de las series de indicadores

Tomando como marco de acción los instrumentos elaborados a partir de la fase de capacitación inicial en materia de monitoreo y evaluación, la DGF inició un proceso de ampliación del catálogo de indicadores entonces vigente, con el objetivo de contar con las variables necesarias para la medición, no sólo de los resultados obtenidos con la ejecución de cada programa y proyecto, sino de la consecución de éstos hacia el alcance del objetivo de orden superior establecido en la política pública. Así, se trabajó con las unidades de gestión de los programas en la definición de un catálogo de indicadores ampliado y en las matrices que se utilizarían para la recopilación de los datos asociados a ese catálogo.

Este proceso inició hacia finales del 2015 y se logró concretar en el 2017, a partir de la obtención de un catálogo de indicadores ampliado, estándar y claramente reconocido tanto por la DGF como por las unidades de gestión, así como con series de indicadores más completas y depuradas.

No omito manifestar que, aunque en ese año se logró obtener una base de indicadores de resultado, el proceso de revisión y depuración de ellos indicadores es continuo.

Ampliación de los vectores de análisis

Desde el 2016 y hasta la fecha, la DGF, a través de una empresa externa especializada, ha venido aplicando evaluaciones de percepción sobre las poblaciones cubiertas por los programas y proyectos desarrollados en el marco del Fonatel, con el objetivo de medir el grado de satisfacción, en términos del uso, la calidad y la atención brindada. Específicamente, estas evaluaciones, han consistido en la aplicación de encuestas de percepción y pruebas etnográficas (técnica cualitativa), generando un análisis más integral de los resultados y efectos de la intervención.

Los resultados de estas evaluaciones, que constan en los expedientes de la “Licitación Pública No. 2016LN-000001-SUTEL”, la “Licitación Abreviada 2017LA-000018-0014900001” y la prórroga de esta última, se han incorporado a los procesos de mejora continua y de toma de decisiones, además, se han compartido con el Fideicomiso y las Unidades de Gestión y con los operadores de telecomunicaciones, y los resultados forman parte de los informes y estadísticas de los informes de rendición de cuentas del fondo.

Sistema de indicadores

Siendo que la DGF del 2015 al 2017 logró avanzar en los componentes del SIMEF destacados en los incisos a y b anteriores (numeral 1.1.), este último año, se propuso trabajar en la automatización de un módulo para la gestión de indicadores. Para esto, fijó como un proyecto POI la construcción de dicho módulo e inició el proceso de generación de los archivos requeridos para su construcción.

En el 2018, además, amplió el equipo de trabajo a partir de la contratación de un profesional en estadística, buscando agilizar el proceso de preparación para la contratación de una empresa externa que realizara el desarrollo requerido. Actualmente, se está en fase de generación de los términos de referencia para la realización de esta contratación.

Evaluación de impacto

Al buscar que se incorpore la evaluación de impacto en el proceso de evaluación de los programas y proyectos desarrollados a través del Fonatel, tal y como lo establece la teoría de evaluación de los proyectos sociales, estudiada entre el 2014 y 2015 por la DGF y, aprovechando el marco de revisión del catálogo de indicadores generado por el proceso de desarrollo del módulo de indicadores automatizado, se creó un plan para la generación de una base metodológica e instrumental que permita lo siguiente:

- a) La evaluación a profundidad de los programas y proyectos en fase de ejecución, como preparación para la ejecución de la evaluación de impacto (corto plazo).
- b) La evaluación de impacto de los programas y proyectos (mediano plazo).
- c) La incorporación de la evaluación de impacto como parte de la planificación de los programas y proyectos (mediano y largo plazo).

El plan señalado pretende contar con una empresa / organización o institución (evaluar experto) que se contratará para la evaluación, esta incluye las siguientes fases:

- a) Estudio de la teoría y métodos asociados a la evaluación de impacto y, en particular de la aplicada a los programas sociales. Para esto, se conformó un equipo de trabajo técnico a lo interno de la DGF, el cual se encargó de la revisión de bibliografía al respecto, incluyendo casos de estudio como el de la Subtel y la Osiptel, y se solicitó asesoría al Área de Evaluación y Seguimiento del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), para la guía y atención de consultas sobre el tema.
- b) La oficina de Área de Evaluación y Seguimiento del Ministerio ha venido acompañando a la DGF durante el 2019, a fin de asesorar y apoyar la definición del requerimiento. A la fecha se han realizado 5 sesiones de trabajo entre los meses de abril a julio.
- c) Proceso de consulta a expertos en evaluación y evaluación de impacto, con el objetivo de determinar el alcance de la evaluación a ejecutar a corto y mediano plazo, así como para la identificación de los métodos y técnicas más adecuadas para este fin.

En este proceso de consulta se incluyó a los siguientes actores:

- Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas de la UCR (IICE). Con este instituto se han tenido dos acercamientos, el primero (28 de mayo del 2019) para exponer el alcance de los programas y proyectos desarrollados a través del Fonatel y el segundo (12 de julio del 2019), para recibir retroalimentación sobre los ejercicios de evaluación puntuales que podrían ejecutarse a corto y mediano plazo.
- Escuela de Estadística de la UCR. Se realizó una reunión el 10 de junio del 2019, a partir del cual se proporcionaron aspectos metodológicos relevantes a considerar en la delimitación del alcance de la evaluación de impacto, según la experiencia de esta escuela en procesos de esta índole.

- Estado de la Nación. Con esta organización se realizó una reunión el 19 de junio del 2019 para obtener retroalimentación general sobre el tema, así como una sesión taller el pasado 17 de julio del 2019, a partir de la cual se identificaron con mayor claridad los objetos sobre los cuales debería enfocarse la evaluación de los programas y proyectos a corto y mediano plazo, así como algunas técnicas para la ejecución de ésta. Esta orientación del señor Vargas Cullel permitirá la mejora en el proceso de monitoreo, datos para la toma de decisiones y la construcción de bases de datos e información para la evaluación de impacto.

Expediente de evaluación. Adicionalmente y con el objetivo de sistematizar las acciones antes indicadas, crear conocimiento en la materia a nivel institucional, legado y memoria histórica y transferir conocimiento y lecciones aprendidas, la DGF creó el expediente GCO-FON-EIP-00750-2019, el cual contiene detalle de las acciones ejecutadas a la fecha por la DGF en materia de evaluación de impacto.

La DGF rindió el informe al Consejo con el fin de mantenerlo informado sobre las funciones de ésta en relación con la administración del fondo y la evaluación de los programas y proyectos y le recomendó incorporar en el presupuesto del Fideicomiso, para el año 2020 y años siguientes, una estimación de partida presupuestaria para las evaluaciones de los proyectos, considerada en adelante como una labor inherente a los proyectos e instruir para que desde la fase de iniciación y planificación de los programas y proyectos desarrollados a través del Fonatel, se incorporen los elementos necesarios para la generación de las bases que habiliten la evaluación de impacto de éstos, como parte de las mejores prácticas internacionales en gestión de proyectos en el sector público.

Presupuesto en el Fideicomiso. La DGF propuso al Consejo y este órgano aprobó la inclusión en el presupuesto 2020 para continuar con las evaluaciones de percepción y profundizar las evaluaciones con la propuesta de evaluación de impacto para los años siguientes, una vez que los proyectos han cumplido un grado de madurez (aunque no hayan terminado) para llevar a cabo este tipo de evaluaciones. Sobre la segunda recomendación, aún se está a la espera de la decisión.

Propuesta de evaluación de impacto

La DGF a la fecha, dado el avance de los programas y las evaluaciones 2016 a 2019, continuó el desarrollo de capacidades y conocimientos técnicos. Durante el 2019 se gestionó el acompañamiento de expertos técnicos de MIDEPLAN en evaluación de impacto y también se sostuvo conversaciones con el Instituto de Investigaciones en Ciencias económicas de la UCR. En concordancia con los artículos del 31 al 40 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), Ley 8642 y en cumplimiento de la obligaciones conferidas en el artículo 23

del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS), la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) se han venido ejecutando, en línea con la política pública, en una serie de proyectos y programas que buscan reducir la brecha digital a través de la extensión del acceso universal, servicio universal y solidaridad de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información en las poblaciones en condición de vulnerabilidad socioeconómica.

Actualmente, la cartera de programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) se encuentra conformada por cinco programas, de los cuales cuatro se encuentran en “fase de ejecución”³ (Programa Comunidades Conectadas, Programa Hogares conectados, Programa Centros Públicos Equipados y Programa Espacios Públicos Conectados) y uno en el proceso de determinación del alcance por parte del Poder Ejecutivo (PROGRAMA Banda Ancha Solidaria).

Tabla: Programas en fase de ejecución del Fondo Nacional de Telecomunicaciones

- **Comunidades Conectadas (PCC):** busca ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones la población y a los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP) en zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hacen que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable (zonas rurales, alejadas y en condición de vulnerabilidad social, económica y cultural y territorios indígenas).
- **Programa Hogares Conectados:** busca brindar un subsidio directo con recursos del FONATEL a hogares con ingresos comprendidos entre los quintiles del 1 al 3 y seleccionados previamente por Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), a partir de sus bases de datos, para la adquisición del servicio de Internet fijo a una velocidad mínima de acceso y servicio universal actualizable cada 18 meses, y una computadora portátil para su uso.

³ Corresponde a la tercera de cuatro fases del ciclo de vida de los programas y proyectos desarrollados a través del Fonatel, definidas por la SUTEL como guía para determinar el avance y el flujo de actividades a ejecutar. Las fases se definen brevemente a continuación:

- 1) **Iniciación.** Proceso que comprende desde la recepción y evaluación de iniciativas, hasta la aprobación del Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) del Fonatel con la cartera óptima de proyectos o el conjunto de proyectos priorizados en un período determinado.
- 2) **Planificación:** Una vez aprobado el PAPyP, se instruye al Fideicomiso la “planificación” de los proyectos nuevos o bien, los ajustes sobre aquellos que se encuentran en “fase de ejecución”. La Planificación incluye la formulación y la adjudicación del proyecto.
- 3) **Ejecución.** Esta etapa inicia una vez que se adjudica el proyecto a algún operador de redes o proveedor de servicios de telecomunicaciones y continúa hasta el cierre o conclusión de éste. Incluye las acciones relativas al “seguimiento, control y evaluación” del proyecto.
- 4) **Cierre:** Incluye el cierre de contratos y la generación de toda la documentación de cierre del proyecto. Estas dos acciones son necesarias, para que el Consejo de la SUTEL aprueba el cierre del proyecto.

- **Centros Públicos Equipados:** busca promover la generación de soluciones tecnológicas en los CPSP, a través de la dotación de dispositivos y productos de apoyo para el acceso y uso de servicios de telecomunicaciones
- **Espacios Públicos Conectados:** busca fomentar el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones a través de la habilitación de zonas digitales para el acceso al servicio de Internet en espacios públicos seleccionados, tales como parques, paradas de tren y autobús, entre otros.

Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL, 2019.

Nota: No se proporciona información sobre el Programa Banda Ancha Solidaria, debido a que el alcance aún no ha sido definido por el Poder Ejecutivo.

Como parte de las acciones de monitoreo y evaluación inherente a la gestión de programas y proyectos, así como de lo dispuesto en los artículos 30 y 40 del RAUSUS sobre el monitoreo y la evaluación de éstos, la Sutel ha venido trabajando en el desarrollo del Sistema de Monitoreo y Evaluación del Fonatel (SIMEF), entendido este como la suma de herramientas estadísticas e informáticas, métodos y procesos; orientados al monitoreo permanente y a la evaluación de los resultados de corto y mediano plazo (indicadores de resultado y efecto) y de la manera en la que la población objetivo recibe, usa y aprovecha los bienes y servicios puestos a su disposición a través del Fonatel (indicadores de impacto).

Artículo 30.- Del Plan anual de Programas y Proyectos a financiar por medio de Fonatel

“(...) Todos los proyectos y programas serán formulados y debidamente evaluados por la Sutel, de acuerdo con la metodología y criterios debidamente establecidos y de acuerdo con las disposiciones contenidas en el artículo 33 del presente Reglamento (...)”

Artículo 40.- Formulación de los proyectos de acceso y servicio universal

La elaboración y el establecimiento de las condiciones técnicas, legales y financieras; necesarias para la promoción de un proyecto o programa financiado por medio de Fonatel mediante un concurso público, deberá considerar la formulación de dichos proyectos o programas llevada a cabo por la Sutel, mediante un procedimiento creado para tal efecto, mediante el cual se identificarán, formularán, ejecutarán y evaluarán los proyectos respectivos.

Este procedimiento debe incluir, al menos, lo siguiente: determinación del alcance (población objetivo, alcance geográfico y temporal, presupuesto y objetivos), estudio de mercado; factibilidad técnica, financiera, legal y ambiental, requerimientos de calidad y un Sistema de Monitoreo y Evaluación, que contemple metas, indicadores y supuestos a nivel de producto, objetivo general y objetivo superior, así como la evaluación de impacto.” El subrayado no corresponde al original.

El SIMEF se encuentra fundamentado en tres grandes componentes; a saber:

- a) Procedimiento para el monitoreo y evaluación de los programas y proyectos del Fonatel (recopilación, análisis y generación de resultados).
- b) Instrumentos para el monitoreo y evaluación de los programas y proyectos del Fonatel.
- c) Desarrollo de un módulo de indicadores para el Fonatel en una herramienta de Business Intelligence (BI), que permita la captura, procesamiento y revisión de datos, la construcción de indicadores, el almacenamiento y análisis de series de indicadores y la elaboración de reportes e informes interactivos.

Al respecto, se detallan a continuación los avances alcanzados:

- a) Generación de un base de indicadores de resultado de los programas y proyectos del Fonatel.** Desde el 2013 la Sutel ha venido recopilando información relativa a los resultados de los programas y proyectos ejecutados a través del Fonatel, a partir de los cuales se han construido series de indicadores, que facilitan el monitoreo y seguimiento de éstos, la transparencia, rendición de cuentas y la toma de decisiones sobre su diseño y desempeño.
- b) Generación de una base de información sobre el efecto de los programas y proyectos del Fonatel en términos de percepción.** Como complemento a lo señalado en el inciso a anterior, desde el 2016 y hasta la fecha, la Sutel ha venido aplicando evaluaciones de percepción sobre las poblaciones cubiertas en el marco del Fonatel, con el objetivo de medir el grado de satisfacción, en términos del uso, la calidad y la atención brindada. Específicamente, estas evaluaciones han consistido en la aplicación de encuestas de percepción y pruebas etnográficas (técnica cualitativa), generando un análisis más integral de los resultados y efectos de la intervención.
- c) Generación de un módulo automatizado de indicadores del Fonatel.** Siendo que la Sutel del 2015 al 2017 logró avanzar en los componentes del SIMEF destacados en los incisos a y b anteriores, en el 2018 se propuso trabajar en la automatización de un módulo para la gestión de indicadores. Para esto, fijó como un Proyecto Operativo Institucional (POI) el desarrollo de un módulo de indicadores para el Fonatel en una herramienta de Business Intelligence (BI), que permita la captura, procesamiento y revisión de datos, la construcción de indicadores, el almacenamiento y análisis de series de indicadores y la elaboración de reportes e informes interactivos. Al respecto y siendo que la Sutel cuenta con una herramienta para la captura, procesamiento y la generación de resultado de indicadores relativos al comportamiento de los mercados de telecomunicaciones y la calidad de los servicios de telecomunicaciones, hacia finales del 2018 y durante el 2019 se ha avanzado en la generación la revisión y ajuste del catálogo de indicadores, la generación de las plantillas de información necesarias para la incorporación de la información de Fonatel en el sistema y la determinación de los detalles técnicos y operativos necesarios para su

funcionamiento de acuerdo con los objetivos buscados. Este es un proyecto con un horizonte plurianual (2019-2020).

- d) Evaluación de Impacto.** Buscando incorporar el último eslabón en la cadena evaluación de los proyectos (*“evaluación de impacto”*) en la gestión de programas y proyectos del Fonatel, para el 2019 la Sutel se fijó como objetivo contar con el detalle de las acciones, metodologías y técnicas para evaluar a profundidad los programas y proyectos en fase de ejecución e incorporar la evaluación de impacto como parte de la planificación de los programas y proyectos (mediano y largo plazo).

Respecto al avance en el cumplimiento de este objetivo, destacan las siguientes acciones:

- **Creación de una partida presupuestaria para la ejecución de estudios de evaluación de impacto.** Mediante Acuerdo 024-049-2019, el Consejo de la Sutel instruyó al Fideicomiso incorporar en el presupuesto para el año 2020 y años siguientes, una estimación de la partida presupuestaria para realizar los estudios de evaluación de los proyectos.
- **Creación de un expediente de evaluación de impacto de los programas y proyectos del Fonatel.** Con el objetivo de sistematizar las acciones antes indicadas, crear conocimiento en la materia a nivel institucional, legado y transferir conocimiento y lecciones aprendidas, la DGF creó el expediente GCO-FON-EIP-00750-2019, el cual contiene detalle de las acciones ejecutadas a la fecha por la DGF en materia de evaluación de impacto.
- **Estudio de la teoría y métodos asociados a la evaluación de impacto y, en particular de la aplicada a los programas sociales.** Para esto, se conformó un equipo de trabajo técnico a lo interno de la Dirección General de Fonatel, el cual se encargó de la revisión de bibliografía al respecto y se solicitó asesoría al Área de Evaluación y Seguimiento del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), para la guía y atención de consultas sobre el tema.

El Área de Evaluación y Seguimiento del MIDEPLAN ha venido acompañando a la DGF durante el 2019, a fin de asesorar y apoyar la definición del requerimiento

- **Proceso de consulta a expertos en evaluación y evaluación de impacto,** con el objetivo de determinar el alcance de la evaluación a ejecutar a corto y mediano plazo, así como para la identificación de los métodos y técnicas más adecuadas para este fin. En este proceso de consulta se incluyó a los siguientes actores: Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica (IICE), Escuela de Estadística de la UCR y Estado de la Nación.

Antecedentes de la intervención

Fundamento político y normativo de la intervención

La existencia del Fonatel encuentra su justificación en el “fallo del mercado”, es decir, en la incapacidad de éste para asignar los recursos de forma eficiente. En materia de telecomunicaciones el fallo del mercado puede ser asociado a la existencia de la brecha digital. De acuerdo con el artículo 6 numeral 6 de la LGT, la brecha digital es definida como el *“acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las TICs, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano.”*

De acuerdo con el artículo 34 de la LGT, el Fonatel fue creado *“como instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones”*. Al respecto y según el artículo 33 de esta ley, las metas y prioridades relativas al Fonatel se encuentran la *“agenda de solidaridad digital”* del PNDT, cuyo objetivo es la disminución de la brecha digital.

La responsabilidad de la administración de los recursos financieros y la gestión de los programas y proyectos del Fonatel le corresponde a la Sutel. De acuerdo con el artículo 33 de la LGT: *“(… La Sutel establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones”*

El Fonatel, según el artículo 38 de la LGT, será financiado con:

- a) recursos provenientes del otorgamiento de las concesiones,
- b) transferencias y donaciones de instituciones públicas o privadas,
- c) multas e intereses por mora que imponga la Sutel,
- d) recursos financieros que generen los recursos propios de Fonatel
- e) la Contribución Especial Parafiscal (1% de los ingresos brutos de los operadores).

Los objetos del acceso universal, servicio universal y solidaridad; pueden ser extraídos de los artículos 3, inciso b), 6 incisos 1, 4, 6, 22 y 23 y 32 inciso d, así como del Transitorio VI de la LGT; a saber:

- Servicios de telecomunicaciones en condiciones adecuadas de calidad y precio.
- Servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general, de uso colectivo a costo asequible y a una distancia razonable respecto de los domicilios, de acuerdo con lo establecido en el PNDT.

- Servicio de telecomunicaciones disponible al público que se presta en cada domicilio, con una calidad determinada y a un precio razonable y asequible para todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica y condición socioeconómica, de acuerdo con lo establecido en el PNDT.
- Conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.
- Telefonía pública.
- Servicio de telefonía fija, fax y banda ancha en el domicilio.
- Telefonía para personas con discapacidad en el domicilio.
- Tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial, para facilitar el acceso a servicios de telecomunicaciones.
- Acceso a Internet de banda ancha en albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, poblaciones indígenas, escuelas y los colegios públicos del Ministerio de Educación Pública, hospitales, clínicas y demás centros de salud comunitarios de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Las mejoras que procedan como resultado de los avances tecnológicos.

Por su parte, las poblaciones objetivo del acceso universal, servicio universal y solidaridad, pueden extraerse específicamente, del 32, incisos a, b y c y el Transitorio VI de la LGT, los cuales se resumen a continuación:

- Personas u hogares en condición de pobreza, con bajo ingreso y con necesidades sociales especiales, así como que habiten donde el servicio no es financieramente rentable y en comunidades rurales y urbanas menos desarrolladas.
- Instituciones públicas, particularmente albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, estudiantes y centros de salud públicos.

Las metas y prioridades relativas al acceso universal, servicio universal y solidaridad definidas en el PNDT vigente, proporcionan el marco político dentro del cual se desarrolla la cartera de programas y proyectos del Fonatel. En la tabla 2 siguiente se presenta el objetivo de orden superior de la agenda de solidaridad digital, los objetivos y metas asociadas a cada uno de los programas del Fonatel incluidos en el PNDT vigente y que se encuentran en fase de ejecución.

Tabla: Objetivo de orden superior, programas y metas de la Agenda de Solidaridad Digital del PNDT 2015-2021 vigente

Objetivo de orden superior	“Reducir la brecha digital de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías Digitales, con el fin de que la población, especialmente aquellos ubicados en condiciones de vulnerabilidad, disfruten de los beneficios de las TIC/Telecomunicaciones como herramienta para su superación y desarrollo personal.”		
Relación directa con el objetivo de orden superior	Programa	Objetivos	Metas
Acceso	Comunidades Conectadas	Universalizar el acceso del servicio de telecomunicaciones en distritos en donde el costo de las inversiones para la instalación y mantenimiento de infraestructura hace que el suministro de estos no sea financieramente rentable.	• 183 distritos con áreas geográficas sin conectividad o con conectividad parcial, o parcial ampliada con acceso a servicios de voz y datos, al 2021.
			• 20 de los territorios indígenas sin conectividad, con cobertura parcial o con cobertura parcial ampliada del país con acceso de servicios de voz e Internet, al 2021.
			• 100% de los nuevos proyectos anuales de vivienda, del Sistema Financiero de la Vivienda ubicados en áreas geográficas sin conectividad, con cobertura parcial, o cobertura parcial ampliada con acceso a servicios de voz y datos, al 2021.
Acceso y uso	Programa Hogares Conectados	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.	• 140 496 hogares distribuidos en el territorio nacional con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2021.
			• 100% de los hogares ubicados en los nuevos proyectos anuales de vivienda de interés social, del Sistema Financiero de Vivienda, que cumplan con los criterios del Programa Hogares Conectados, con subsidio a servicios de Internet y dispositivo de conectividad, al 2021.
			• 450 mujeres emprendedoras y empresarias jefas de

Objetivo de orden superior	“Reducir la brecha digital de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías Digitales, con el fin de que la población, especialmente aquellos ubicados en condiciones de vulnerabilidad, disfruten de los beneficios de las TIC/Telecomunicaciones como herramienta para su superación y desarrollo personal.”		
Relación directa con el objetivo de orden superior	Programa	Objetivos	Metas
			hogar, registradas en SIEC, con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2018.
			300 mujeres emprendedoras y empresarias jefas de hogar, ubicadas en zonas prioritarias por Puente al Desarrollo, con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2018
Acceso y uso	Programa Centros Públicos Equipados	Promover el uso efectivo de los servicios de conectividad y los dispositivos para su uso en los en CPSP.1	40 000 dispositivos de conectividad entregados a CPSP, al 2021. 100% de las Bibliotecas Públicas que conforman el SINABI, con un Centro Comunitario Inteligente en funcionamiento, al 2019. 60 establecimientos para Personas Adultas Mayores con Centro Comunitario Inteligente en funcionamiento al 2021. 100% de los CENCINAI cuentan con Rincones Tecnológicos al 2021.
Acceso	Espacios Públicos Conectados	Proveer acceso gratuito al servicio de Internet en espacios públicos comunitarios.	513 zonas Digitales de acceso gratuito a Internet, para la población, en espacios públicos al 2021.
N/D ⁴	Programa Banda Ancha Solidaria	Extender y mejorar conectividad de Banda Ancha en comunidades y centros de prestación de servicios públicos, ubicados prioritariamente en zonas donde el servicio no es financieramente rentable.	100% de ejecución del proyecto Red de Banda Ancha Solidaria, al 2021

Fuente: Sutel, Dirección General de Fonatel.

Nota importante: esta estructura del marco lógico y teoría de los programas (usada a nivel nacional y a nivel internacional por organismos como CEPAL, BID, CAF para proyectos del sector público) es también utilizada en la elaboración del plan anual de programas y

⁴ No se asocia con alguno de ellos tres aspectos para el cierre de la brecha digital señalados en el objetivo de orden superior, debido a que aún se encuentra pendiente la definición del alcance de este programa por parte del Poder Ejecutivo.

proyectos desde el 2016/2017, plan que conoce y aprueba año a año el Consejo de la SUTEL, por lo que se garantiza con el uso de esta herramienta técnica el alineamiento de cada uno los objetivos de la ley y con las metas de política pública.

Problemática que atiende la intervención del fondo

La tabla 3 resume la problemática que se busca atender con cada uno de los programas de la cartera vigente del Fonatel, definida, principalmente, a partir de los objetos del acceso universal, servicio universal y solidaridad definidos en la LGT.

Tabla 1: problemática que atiende el Fonatel según programa

Programa	Necesidades que atiende
Comunidades Conectadas	Áreas geográficas del país consideradas de baja rentabilidad económica sin cobertura o con cobertura parcial de los servicios de telecomunicaciones.
	Servicios de telecomunicaciones disponibles en algunas zonas del país no se ofrecen con las capacidades definidas en el PNDT vigente.
	CPSP sin conexión a Internet o con un ancho de banda inferior al definido en el PNDT vigente.
	Cumplir con lo dispuesto en el inciso a) del Artículo 32 de la LGT: <i>“Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.”</i>
Programa Hogares Conectados	Penetración del servicio de Internet por debajo del promedio nacional (55%, 2014-INEC) en los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3.
	Costo de la canasta de servicios de telecomunicaciones de servicio universal no puede ser cubierta por los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles del 1 al 5.
	Cumplir lo dispuesto en el inciso b) del Artículo 32: Objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad de la LGT: <i>“Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.”</i>
	Cumplir con lo que establece el inciso e) del Transitorio 6 de la LGT: <i>“Que, cuando así se establezca reglamentariamente, se ofrezcan a los usuarios finales que sean personas físicas, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias, opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial, con el objeto de garantizar que las personas con necesidades sociales especiales, los habitantes de las zonas donde el servicio no es financieramente rentable, o las personas no cuenten</i>

Programa	Necesidades que atiende
	<i>con recursos suficientes, puedan tener acceso al servicio telefónico o hacer uso de este."</i>
Programa Centros Públicos Equipados	Limitada disponibilidad de dispositivos y "productos de apoyo" para el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las poblaciones en condición de vulnerabilidad (según Ley 8642) atendidas por los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's).
	Costo de los dispositivos y "productos de apoyo" requeridos por las personas con discapacidad, para el uso y aprovechamiento de los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones que el resto de las personas.
	Cumplir con lo dispuesto en el inciso d) del Artículo 32 de la LGT: <i>"Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha."</i>
Espacios Públicos Conectados	Áreas geográficas del país sin acceso a Internet en centros comunitarios y puntos de acceso público.
	La disponibilidad y capacidades de la infraestructura de acceso y transporte son limitadas en algunas zonas del país.
	Cumplir con lo dispuesto en el inciso a) del Artículo 32 de la LGT: <i>"Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable."</i>
	Cumplir con lo dispuesto en el inciso 2) b), del Transitorio 6 de la LGT: <i>"Que se establezcan centros de acceso a Internet de banda ancha en las comunidades rurales y urbanas menos desarrolladas y, en particular, en albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad y poblaciones indígenas."</i>
Programa Banda Ancha Solidaria	N/D ⁵

Fuente: Sutel, Dirección General de Fonatel.

No se incluye la descripción correspondiente al Programa Centros Públicos Equipados, también, en fase de ejecución, debido a que no es interés de esta Superintendencia incluirlo en el proceso evaluativo a ejecutar, puesto que ya se aplican acciones de evaluación y seguimiento hasta la fase en la que se tiene intervención (entrega y recepción de los dispositivos y productos de apoyo para el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones).

⁵N/D: No se indica, debido a que se está a la espera de la determinación del alcance por parte del Poder Ejecutivo, para el análisis de viabilidad y sostenibilidad correspondiente.

Este proceso de evaluación contará con el soporte de los siguientes documentos:

- Plan Anual de Programas y Proyectos del FONATEL (PAPyP) 2020. Instrumento de planificación operativo que comunica, organiza, prioriza y permite monitorear y evaluar el portafolio de programas y proyectos de acceso y servicio universal durante su vida, según lo dispuesto en la legislación y el PNDD vigente.
- Informes semestrales y anuales de los programas y proyectos del FONATEL.
- Línea base de los proyectos del Programa Comunidades Conectadas en fase de ejecución.
- Perfil del Programa Hogares Conectados. Documento que detalla el diseño y funcionamiento de este programa, así como los efectos e impactos esperados.
- Orden de Desarrollo de los programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados.
- Series de datos sobre un listado de indicadores de gestión operativa de los programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados.
- Resultados de las evaluaciones de percepción realizadas por SUTEL en el 2016, 2018 y 2019.

Objetivos de la evaluación

Es preciso que durante el año 2020 se logre el avance significativo de los procesos administrativos tendientes a iniciar con la evaluación, para ello se ha planificado y se cuenta con recursos. Como parte del proceso ya se cuenta con los siguientes objetivos.

Objetivo General: Evaluar el diseño y los resultados (productos, efectos e impactos) de los programas y proyectos del Fonatel (Programa Comunidades Conectadas, Programa Hogares Conectados y Programa Espacios Públicos Conectados), para realizar los ajustes necesarios que permitan una mejora en la ejecución de éstos y la rendición de cuentas.

Objetivos Específicos:

- Valoración de los diseños y los resultados (productos, efectos e impactos) de las intervenciones ejecutadas con recursos del FONATEL a través de los programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados.
- Elaborar un diseño de evaluación de resultados del P4, incluyendo sistemas de información, líneas base, indicadores, variables de resultados, grupos de tratamiento y comparación.
- Validar la Teoría de la Intervención de los programas del FONATEL Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados, y complementarla de acuerdo con los hallazgos encontrados.

- Generar recomendaciones que orienten la toma de decisiones para la mejora de las intervenciones.

Proceso de planificación: preguntas de la EVALUACIÓN

A continuación, la tabla 2 presenta las preguntas y temas de análisis; según el interés de esta Superintendencia y los criterios de evaluación. Esta tabla puede ser ampliada por el experto en evaluación, siempre y cuando cuente con el aval respectivo por parte del administrador del contrato. Para esto, el experto en evaluación debe someter a consideración de la contraparte técnica en SUTEL las propuestas de preguntas y temas, antes de incluirlas definitivamente.

Como mínimo la información generada a partir de la presente contratación debe responder las preguntas contenidas en la tabla 4 siguiente.

Tabla 4: Preguntas y temas de interés para la Evaluación según criterio

Programa Comunidades Conectadas (P1)

- Propuesta del tipo de evaluación: diseño-resultados

Criterio	Pregunta	Tema de Análisis
Pertinencia	¿Cuál es el grado de pertinencia de la Teoría de Intervención del Proyecto “Comunidades Conectadas” con respecto a las necesidades de las comunidades, ¿los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad plasmados en la Ley 8642 y el PNDT?	• Alineamiento con marco normativo y político (LGT, RAUSUS y PNDT). • Correspondencia del proyecto con las necesidades o demanda de la población objetivo.
	¿Cuál es el grado de coherencia interna (articulación lógica) del proyecto P.1 para el logro de sus objetivos?	• Estructura organizativa formalizada (organigrama, funciones y responsabilidades asignadas para cada uno de los actores). • Sistemas de información disponibles • Recursos disponibles suficientes • Lógica causal coherente entre diferentes eslabones de la cadena. • Aspecto de planificación que afectan la ejecución del proyecto.

Eficacia	¿Cuál ha sido la penetración y cobertura del servicio de telefonía e Internet fijo (directos) y móvil (indirecto) generada por el programa, en aquellos distritos cubiertos por éste? (CPSP y hogares)	• Penetración de servicios de telecomunicaciones generada por el programa. • Alcance de la cobertura geográfica de los servicios de telecomunicaciones provista a través del programa. • Cantidad de CPSP cubiertos en las zonas de influencia del proyecto. • Sustituibilidad de la demanda (fijos por móviles) • Cantidad de hogares cubiertos en las zonas de influencia del proyecto. • Tenencia de dispositivos para el uso de los servicios de telecomunicaciones.
	¿Cuáles son las características de los hogares y CPSP que adquieren los servicios de telefonía fija e internet (directos) y móvil (indirecto)?	• Ubicación geográfica • Ingresos • Jefatura de hogar • Cantidad e hijos • Escolaridad de los miembros del hogar • Condición laboral.
	¿Cuál es el uso que los CPSP hacen de los productos entregados por el proyecto?	• Tipo de servicio que brinda el CPSP • Uso y aprovechamiento • Satisfacción • Se comparte el uso (cantidad de personas que lo utilizan) • Uso de los servicios según distrito, tipo de familia, tipo de CPSP (CENCINAI, Escuela, CECI, centro de visita periódica de la CCSS) • Uso de acuerdo con las características de la población.
Resultados	¿Qué cambios planificados (positivos y negativos) y no planificados (positivos y negativos) se observan a nivel de los resultados directos (efectos), en las comunidades donde se ha implementado el proyecto?	¿Se generaron cambios en los siguientes términos?:⁶ • Alfabetización digital. • Simplificación de trámites. • Ahorro en el gasto. • Autoempleo. • Productividad. • Mejora en la prestación de servicios. • Otros aspectos no planificados que se puedan encontrar.
Sostenibilidad	¿Cuáles factores fomentan o limitan la sostenibilidad del programa?	• Fortalezas del programa • Limitaciones del programa.

Programa Hogares Conectados (P2)

⁶ El equipo evaluador deberá hacer una propuesta sobre la manera de medir estos aspectos, e incorporarla en el plan de trabajo.

- Propuesta del tipo de evaluación: producto-efecto.

Criterio	Pregunta	Tema de Análisis
Pertinencia	¿Cuál es el grado de pertinencia de la Teoría de Intervención del Proyecto “Comunidades Conectadas” con respecto a las necesidades de las comunidades, ¿los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad plasmados en la Ley 8642 y el PNDT?	Alineamiento marco normativo y político (LGT, RAUSUS y PNDT). Correspondencia del proyecto con las necesidades o demanda de la población objetivo.
	¿Cuál es el grado de coherencia interna (articulación lógica) de la Teoría del programa para el logro de sus objetivos?	• Estructura organizativa formalizada (organigrama, funciones y responsabilidades asignadas para cada uno de los actores). • Sistemas de información disponibles • Recursos disponibles suficientes • Lógica causal coherente entre diferentes eslabones de la cadena. • Aspecto de planificación que afectan la ejecución del proyecto.
	¿En qué medida los bienes y servicios brindados por el proyecto “Hogares Conectados” son accesibles para toda la población meta? ¿se observan limitaciones de accesibilidad a los servicios?	• Cercanía física de las agencias de los proveedores. • Horarios de atención. • Percepción sobre el precio. • Mecanismos de comunicación y promoción del programa. • Seguimiento de los beneficiarios potenciales. • Procedimientos de selección de la población objetivo. • Focalización • Fomento y limitaciones de acceso.
	¿Cuál es la calidad de los servicios y productos brindados a la población meta?	Aspectos para medición de Calidad de los servicios: • Utilidad de la información brindada (es clara, comprensible) • Atención recibida (trato, atención a consultas/dudas sobre el servicio), • tiempo de formalización y entrega del bien/servicio. • Soporte adecuado • Facturación Calidad del bien (computadora): • Fallas en la computadora • Inestabilidad del internet

Criterio	Pregunta	Tema de Análisis
	¿Cuál es el uso que la población beneficiaria hace de los productos entregados por el proyecto? ¿El uso varía de acuerdo con el tipo de familia, zona geográfica, sexo, grado instrucción, tipo de operador u otro componente del programa?	• Uso y aprovechamiento • Satisfacción • Se comparte el uso (cantidad de personas que lo utilizan)
Resultados	¿Qué cambios planificados y no planificados (positivos y negativos) se observan a nivel de los resultados directos (efectos) en los hogares beneficiados? ¿Qué elementos favorecen y limitan el alcance de los resultados previstos por el proyecto?	• Caracterización demográfica, social, económica, geográfica y de tiempo de permanencia en el programa en función de las percepciones de impacto. – Alfabetización digital. – Simplificación de trámites. – Ahorro en el gasto. – Autoempleo. – Productividad. – Extensión de la red fija – Penetración del servicio de Internet. – Dinámica familiar (relacionamiento, compartir, involucramiento, etc.) – Rendimiento académico. – Otros no planificados - Percepción de mejora en su calidad de vida.
	¿Cuáles cambios pueden atribuirse a la intervención?	• Características demográficas, sociales, económicas – Ingresos – Rendimiento académico – Empleo – Otras variables sociodemográficas • Satisfacción, conocimiento y uso del servicio de Internet fijo y la computadora.
Sostenibilidad	¿Cuáles factores fomentan o limitan la sostenibilidad del programa?	

Proyecto: Espacios Públicos Conectados (P4)

- Propuesta del tipo de evaluación: producto-efecto (¿Definir estructura analítica para realizar la evaluación de impacto posteriormente?)

Criterio	Pregunta	Tema de Análisis
Pertinencia	¿Cuál es el grado de pertinencia de la de la Intervención del Proyecto “Comunidades conectadas”, con respecto a las necesidades de las comunidades, los, ¿y políticas del país?	Alineamiento marco normativo y político (LGT, RAUSUS y PNDT). Correspondencia del proyecto con las necesidades o demanda de la población objetivo
	¿Cuál es el grado de coherencia interna (articulación lógica) del proyecto para el logro de sus objetivos?	Correspondencia de las actividades realizadas a través del proyecto con los objetivos de éste.
Eficacia	¿Incremento de la oferta del servicio de Internet en la zona?	Oferta de servicios de telecomunicaciones generada a través del programa
	¿Se ha incrementado el uso del Internet en la zona a partir del programa? ¿Son los espacios donde se instalaron las zonas digitales más visitados por el público? ¿Para qué se usan las zonas digitales?	Nivel de uso de las zonas digitales
	¿Genera un ahorro el uso de las zonas digitales?	Percepción de ahorro por parte de las personas que utilizan las zonas digitales
	¿Cuáles son las características de las personas que utilizan las zonas digitales?	Caracterización de los usuarios de las zonas digitales
	¿Se perciben mejoras en términos de infraestructura, condiciones, ambientación y seguridad en los espacios donde se instalaron las zonas digitales? ¿Cuáles cambios?	Mejora en el espacio/condiciones de los espacios donde están las zonas digitales
	¿Existe apoyo de las instituciones participantes en promover el uso de la red?	Grado de involucramiento de las instituciones participantes
	¿Cuáles son las fortalezas y oportunidades del programa?	Fortalezas y oportunidades del programa.
	¿En qué medida el programa ha mejorado el acceso de la población al servicio de Internet?	Percepción de mejora en términos de aprendizaje
	¿Cómo varía el uso del servicio de Internet según zona digital, distrito e institución involucrada?	Uso de los servicios según zona digital, distrito e institución
Impacto	¿Qué cambios planificados (positivos y negativos) se observan a nivel de los resultados directos (efectos), en las áreas geográficas donde se han instalado las zonas digitales?	¿Se generaron cambios en los siguientes términos?: - Alfabetización digital. - Simplificación de trámites. - Ahorro en el gasto. - Autoempleo. - Productividad. - Extensión de la red de fibra óptica

Criterio	Pregunta	Tema de Análisis
		• Mejora de la infraestructura pública • Uso de las zonas públicas • Incremento y desarrollo del comercio en la zona
	¿Qué cambios no planificados (positivos y negativos) se observan a nivel de los resultados directos (efectos), en las áreas geográficas donde se han instalado las zonas digitales?	¿Se generaron cambios adicionales a los previstos? ¿Cuáles?
	¿Se contribuyó al objetivo general del proyecto?	Correspondencia de los resultados/efectos generados por el programa con el objetivo de éste?

Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL, 2019.

Metodología de la evaluación propuesta

Como parte del proceso de evaluación requerido para los programas del Fonatel (Programa Comunidades Conectadas, Programa Hogares Conectados y Programa Espacios Públicos Conectados), el Experto en Evaluación deberá combinar métodos cualitativos y cuantitativos, para maximizar la posibilidad de obtener información relevante sobre los resultados (productos, efectos e impactos) asociados a éstos y atender las preguntas de evaluación indicadas en la tabla 4 del numeral 4 anterior.

Cuando así se requiera y la forma de ejecución de los programas e información disponible lo permitan, el Experto en Evaluación (empresa, institución, organización experta en el tema) deberá realizar:

- comparaciones entre grupos para establecer la causalidad del efecto de la acción,
- valorar todos los efectos e impactos, tanto económicos como sociales,
- usar técnicas estadísticas y econométricas para garantizar validez en todo el proceso,
- visitas en campo, entrevistas y encuestas, para obtener información sobre las áreas y la población intervenida a través de los programas sujetos a evaluación,
- incorporar el criterio de experto de actores relevantes en la ejecución de los programas a evaluar,
- analizar fuentes de información secundaria de SUTEL o externas a esta institución, para fortalecer la evaluación,
- validar la Teoría de la intervención de cada uno de los programas sujeto a evaluación. Entendida esta como:
 - Relación de los resultados buscados con la ejecución del programa respecto a las prioridades nacionales u objetivos estratégicos de la institución.
 - Problema que origina el programa, así como los objetivos que orientan su diseño e implementación.

- Lógica causal de la intervención. Debe actualizarse la diagramación que posee SUTEL sobre la lógica causal de la intervención de este programa (¿cómo funciona el programa?, ¿qué bienes y servicios genera o entrega?, efectos e impactos esperados, principales supuestos. Además, deben considerarse los cambios que se hayan producido con el tiempo y las implicaciones de esos cambios para la evaluación.
- Factores externos: identificar los factores que han fomentado u obstaculizado la ejecución del programa y, por tanto, la atención del problema que lo originó.

Alcance de la evaluación

A continuación, se delimitan los principales aspectos de esta evaluación:

- *Unidad de estudio:* Los programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados.
- *Temporal:* El alcance temporal corresponde al 2019, año en el que se cuenta con el diseño de la intervención.
- *Geográfico:* Los diferentes programas de Fonatel se encuentran funcionando en diferentes cantones y distritos del país, priorizados según la población beneficiaria a la que van dirigidos.
- *Tipo de evaluación:* la siguiente evaluación se define de la siguiente manera
 - *Formativa:* se pretende identificar las fortalezas y debilidades, tanto del concepto mismo de la intervención como del diseño de esta, para proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención.
 - *De diseño:* interesa evaluar la pertinencia de la intervención con respecto de la problemática o necesidad que la origina, y la estructura organizacional y funcional que la fundamenta, así como analizar la coherencia interna del diseño.
 - *Durante:* la evaluación se llevará a cabo mientras los programas de Fonatel se encuentran aún en funcionamiento.
 - *Externa:* la valoración la realizará personal externo e independiente de la intervención.
- *Criterios:* Para la presente evaluación serán considerados 4 criterios, los cuales serán entendidos bajo la siguiente conceptualización:
 - “Pertinencia: Medida en que los objetivos y actividades de la intervención, responden y son congruentes con las necesidades de la población meta,

los objetivos institucionales, políticas del país, condiciones del entorno de la intervención.

- Eficacia: Medida en que se lograron o se espera lograr los objetivos de la intervención.
- Resultado: Medida en que la intervención directa o indirectamente contribuye a generar cambios (positivos o negativos), en el corto y largo plazo.
- Sostenibilidad: Medida en que los cambios positivos previstos por la intervención probablemente perduren en el tiempo. Medida en que la Estrategia se institucionalice y tenga continuidad en el tiempo”. (Mideplan, 2017; p. 34).

Productos esperables de la EVALUACIÓN

A continuación, se detallan los productos requeridos como parte de la presente contratación y los requerimientos mínimos asociados a éstos.

Propuesta de Trabajo

Ya se cuenta con un cronograma y plan de trabajo a ejecutar en el 2020, a más tardar en la semana 8, contada a partir de la firma del contrato entre las partes (evaluador experto). El Experto en Evaluación deberá entregar un documento con la propuesta de trabajo para el cumplimiento de los productos requeridos en tiempo, forma y con la calidad necesaria. El documento deberá incluir al menos la siguiente información:

- a) Descripción del alcance de la evaluación (contratación) a realizar según programa (Programa Comunidades Conectadas, Programa Hogares Conectados y Programa Espacios Públicos Conectados). Debe incluir lo siguiente:
 - Supuestos, limitaciones y riesgos. Detalle de los aspectos que condicionan el logro de los objetivos y productos previstos con la ejecución a partir de la ejecución de la evaluación.
 - Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT). Descomposición jerárquica del trabajo a ejecutar.
- b) Propuesta metodológica. El contratista deberá elaborar y presentar para revisión del equipo técnico de la Sutel un documento metodológico que describa los instrumentos, técnicas y métodos que se emplearán para abordar el objetivo y las preguntas de evaluación señalados en el cuadro los numerales 3 y 4 anteriores. El documento entregado debe detallar los siguientes aspectos:
 - Método, diseño, técnicas de recolección e instrumentos para la recopilación y análisis de los datos que se requieran para la evaluación.

- Debe incluir los datos e información suministrada en el numeral 6 de este documento, así como cualquier otro tipo de información que considere relevante para el cumplimiento del objetivo definido.
 - Debe describir detalladamente sus características y definición, ¿qué se estudiará?, ¿qué se espera lograr o qué se pretende alcanzar con su aplicación (finalidad de la técnica), ¿cuáles preguntas serán contestadas?, ¿a quién se dirige?, cantidad y consideraciones de contexto.
- En caso de requerirse la generación de grupos de comparación en función de la población objetivo del programa, debe especificarse la metodología empleada y la justificación técnica para hacerlo.
- Presentación de una propuesta borrador de los instrumentos a emplear para la recopilación de la información, la cual será revisada y ajustada con la contraparte técnica en SUTEL. En caso de requerirse la aplicación de encuestas, el contratista deberá elaborar y presentar el diseño muestral y la cobertura de la encuesta, los principales aspectos metodológicos empleados en la construcción del modelo estadístico de muestreo y los requerimientos y consideraciones metodológicas para el diseño de la muestra para el estudio, con su debido argumento de cálculo.
- Estrategia para la sistematización y análisis de datos, con la justificación correspondiente para su uso.
- Matriz de evaluación para la operativización de las preguntas de evaluación, donde se interconecten los distintos elementos del diseño de la evaluación, por ejemplo: los criterios, preguntas, tema de análisis/subpreguntas, métodos o técnicas e instrumentos (encuestas, entrevistas, talleres y/o grupos focales como mínimo, en adición al análisis econométrico) tanto para la recopilación como el análisis de datos y las fuentes de información. Se propicia la utilización de metodología mixta.
- Descripción de las limitaciones y riesgos. Para esto, debe considerarse como mínimo:
 - Las técnicas e instrumentos de recolección y análisis seleccionados.
 - Disponibilidad de la información.
 - Disponibilidad de recursos y tiempo
 - Nivel de los riesgos e influencia en los resultados esperados.
 - Administración de los riesgos identificados.
- Descripción de los instrumentos o guías para el análisis y validación de la información relativa a la Teoría de la Intervención de cada uno de los programas evaluados.

- Detalle de las fuentes de información que se utilizarán para la recopilación de la información, sean estas internas (bases de datos SUTEL) y externas (otras instituciones, etc.).
- c) Cronograma detallado. El cronograma detallado para el cumplimiento de los productos indicados en la tabla anterior debe ser incluido en el plan de trabajo, que debe ser entregado al administrador del contrato a más tardar en la semana 8 contada a partir de la firma del contrato entre las partes. Se deberá entregar un cronograma tipo Diagrama de Gantt, desagregado, en donde se identifiquen las actividades y pasos necesarios para dar cumplimiento a los entregables dentro del plazo requerido, así como la respectiva organización y asignación de recursos humanos. Debe identificarse el proceso de construcción, entrega, revisión y aval de cada uno de los productos que se detallarán a continuación.

Talleres con involucrados (vinculación y validación)

El experto en evaluación deberá incorporar como parte de la evaluación a ejecutar respecto a los Programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados, dos talleres con los involucrados directos en la ejecución de estos programas.

Considerando que algunos involucrados pueden variar de un programa a otro, se considera realizar los dos tipos de taller por cada programa.

El taller de vinculación busca es informar a los involucrados sobre el proceso evaluativo en ejecución, medir la disposición a participar y colaborar con este proceso, en caso de que se requiera, y obtener información relevante para afinar la propuesta de abordaje de la evaluación. Este taller debería ser ejecutado a más tardar en la semana 20, contada a partir de la firma del contrato entre las partes, con el objetivo de que el Experto en Evaluación cuente con suficiente tiempo para la incorporación de los ajustes a la evaluación, en caso de ser necesario.

El taller de validación busca informar a los involucrados los resultados generales o principales conclusiones generadas por el Experto en Evaluación respecto al proceso evaluativo ejecutado sobre los programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados, con el objetivo de obtener retroalimentación. Este taller debe ser realizado a más tardar en la semana 64, contada a partir de la firma del contrato entre las partes, con el objetivo de que el Experto en Evaluación cuente con suficiente tiempo para la incorporación de los ajustes u observaciones en el informe final de evaluación, en caso de ser necesario.

Reporte de avance

Corresponde a un informe breve con el resumen las actividades, análisis y resultados obtenidos durante el transcurso del plazo proyectado para la

ejecución de todos los entregables considerados como parte de la evaluación de los programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados. Este informe, deberá contener al menos la siguiente información:

- Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades y análisis previstos en el cronograma.
- Resumen de los resultados y hallazgos obtenidos a la fecha, así como su relación con el objetivo y las preguntas de evaluación definidas en el diseño metodológico.
- Eventos o aspectos que puedan limitar el alcance del objetivo previsto y las medidas para su atención.
- Cualquier otro aspecto que se considere importante de comunicar respecto a la evaluación a ejecutar.

El Experto en Evaluación debe entregar 2 reportes de avance, uno en la semana 20 y otro en la semana 50, contados a partir de la firma del contrato entre las partes, según el cronograma de trabajo que queda establecido.

Informe Final (preliminar y definitivo)

Corresponde al informe con el detalle de la totalidad de los análisis, actividades y resultados obtenidos, como parte de la evaluación de los programas Comunidades Conectadas, Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados. Este informe, deberá contener, al menos, lo siguiente:

- Resumen ejecutivo.
- Introducción.
- Contexto y descripción del Programa Comunidades Conectadas.
- El Diseño metodológico detallado en el numeral b del numeral 7 anterior. Debe incorporarse la versión aprobada la DGF.
- Detalle del proceso de evaluación realizado.
- Análisis descriptivo del programa.
- Resultados y hallazgos del proceso de evaluación, incluyendo la validación de la Teoría de Intervención del programa.
- Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas.
- Anexos. En esta sección, debe incluirse toda la información que respalde el análisis realizado. Por ejemplo: cuestionarios para la aplicación de encuestas, tablas, bases de datos recopiladas en el trabajo de campo, bibliografía utilizada, etc.

Deben entregarse dos versiones de informe final, uno preliminar y otro definitivo. El primero, debe entregarse en la semana 65, contada a partir de la firma del contrato entre las partes, en formato PDF y WORD y vía correo electrónico al administrador del contrato el señor Adrian Mazón Villegas, Jefe Dirección General del FONATEL, con copia al equipo técnico contraparte para la evaluación a ejecutar.

En la semana 71, contada a partir de la firma del contrato entre las partes, debe entregarse la versión final de este informe, atendiendo las observaciones realizadas por la DGF a partir de su revisión. La versión final debe entregarse en formato PDF y WORD y dirigirse, nuevamente, a los contactos señalados en el párrafo anterior.

El informe final debe entregarse con un oficio formal firmado por el coordinador del equipo evaluador.

En caso de que los anexos del informe superen la capacidad de transmisión permitida por el correo electrónico, deben entregarse en USB con un oficio que describa el contenido y firmado por el coordinador del equipo evaluador. La entrega debe hacerse en la sede de la SUTEL.

Una vez aprobado el informe por parte del Administrador del Contrato, por medio de correo electrónico dirigido a los contactos que el equipo evaluador defina para este fin, debe ser cargado en SICOP por este último, para la gestión del pago correspondiente al Área de Proveeduría de la SUTEL.

Presentación oral 1 y 2

El contratista deberá realizar 2 presentaciones orales con los principales resultados de los productos requeridos en el presente cartel respecto a los programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados y Espacios Públicos Conectados.

La primera presentación oral debe realizarla el Experto en Evaluación en la semana 73, contada a partir de la firma del contrato entre las partes. Debe estar basada en los informes finales de las evaluaciones aplicadas a estos programas, incorporando los aspectos más relevantes del diseño metodológico, el trabajo realizado y los resultados. Estará dirigida a la contraparte técnica de la contratación, la DGF, deberá realizarse en las oficinas centrales de la SUTEL, tener una duración máxima de 3 horas y entregarse en formato PDF y POWER POINT a las direcciones electrónicas suministradas antes.

La segunda presentación oral debe realizarla el Experto en Evaluación en la semana 74. Estará dirigida al Consejo de la SUTEL, también se realizará en las oficinas centrales de esta institución y tener una duración máxima de 2 horas. Deberá incorporar los ajustes derivados de las observaciones que se realicen en la primera exposición y deberá entregarse en formato PDF y POWER POINT a las direcciones electrónicas antes señaladas.

COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN, APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los entregables serán sometidos a un proceso de revisión y aval por parte del equipo técnico contraparte en SUTEL y de la DGF. Como resultado de este proceso, se devolverán los entregables al equipo evaluador para su revisión y ajuste de acuerdo con las observaciones planteadas.

El equipo evaluador remite los entregables incorporando o atendiendo las observaciones planteadas por SUTEL.

El administrador del contrato comunica el visto bueno al equipo evaluador contratado, el cual, deberá incorporar los entregables en SICOP para el trámite del pago correspondiente.

Todos los productos descritos deberán de ser entregados por el equipo evaluador en formato PDF y WORD y vía correo electrónico al administrador del contrato en la Dirección General del FONATEL, con copia al equipo técnico contraparte para la evaluación a ejecutar.

En la tabla siguiente se deja propuesto el equipo técnico para el envío de los entregables para revisión y visto bueno de la contra parte técnica y la jefatura de la DGF.

Tabla. Propuesta de equipo de trabajo y contactos de los involucrados en la gestión de la contratación para la Evaluación de Impacto

Cargo/Área	Correo electrónico
Equipo técnico	hanny.rodriquez@sutel.go.cr
	juanpablo.solis@sutel.go.cr
	marcelo.salas@sutel.go.cr
Administrador del contrato	adrian.mazon@sutel.go.cr
Gestión Documental SUTEL	gestiondocumental@sutel.go.cr
Proveeduría SUTEL	juancarlos.saenz@sutel.go.cr proveeduria@sutel.go.cr

Sobre este aspecto será importante evaluar la procedencia de este equipo si el proceso de contratación se realizará por medio del Fideicomiso, por lo que el administrador del contrato podría variar, aún siendo así, la experticia desarrollada a la fecha se encuentra en la DGF, por lo que de igual forma los profesionales estarán vinculados directamente.

Plazo

De acuerdo con la planificación se ha elaborado un cronograma. El plazo estimado para la realización de esta consultoría es de 72 semanas, contadas a partir de la firma del contrato entre el representante del Equipo Evaluador y el administrador del contrato. Los productos deberán ser entregados en las semanas indicadas en la siguiente tabla

Tabla: propuesta de productos solicitados y fechas máximas para su entrega en DGF – SUTEL

Entregable	Fecha de entrega
Plan de Trabajo	Semana 8
Taller de vinculación con involucrados	Semana 20 (fecha máxima)
Reporte de avance	Semana 20
Reporte de avance	Semana 50
Taller de validación con involucrados	Semana 64 (fecha máxima)
Informe final preliminar	Semana 65
Informe final	Semana 72
Presentación oral 1	Semana 73
Presentación oral 2	Semana 74

Precio

De acuerdo con los sondeos, conocimiento e interacciones en las entrevistas, el costo de los productos requeridos en la contratación debe ser definido considerando el desglose realizado en la siguiente tabla.

Tabla 7: Desglose del costo asociado a los productos requeridos en la contratación

Programa/Entregable	Precio Unitario
Propuesta de Trabajo	
Taller de vinculación con involucrados	
-Programa Comunidades Conectadas	
-Programa Hogares conectados	
-Programa Espacios Públicos Conectados	
Reporte de avance en la ejecución de la evaluación	
Taller de validación con involucrados	
-Programa Comunidades Conectadas	
-Programa Hogares conectados	
-Programa Espacios Públicos Conectados	
Informe final	
Presentación de resultados	
Total	

Pago

De conformidad con el artículo 34 del R.L.C.A, los pagos se realizarán con fondos públicos asignados a FONATEL, previa aceptación definitiva de los productos de la contratación por parte de la Dirección General de FONATEL de esta

Superintendencia.

Será importante considerar que según se indica en el ARTÍCULO 38 sobre el Financiamiento del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), expresamente dice:

“ ...

Se declaran de interés público las operaciones de Fonatel; por lo tanto, tendrá exención tributaria, arancelaria y de sobretasas para todas las adquisiciones o venta de bienes y servicios, así como las inversiones que haga y las rentas que obtenga para el cumplimiento de sus fines.”

Forma de pago

De acuerdo con la planificación, el cronograma y los entregables se propone llevar a cabo la contratación así:

Para el caso de los pagos relacionados con los entregables de la Línea Única de la contratación de la siguiente manera:

Un 25% (veinticinco por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato del Plan de Trabajo.

Un 15% (quince por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato, del primer reporte de avance y la realización del taller de vinculación con involucrados.

Un 10% (diez por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato, del segundo reporte de avance.
Un 40% (cuarenta por ciento) del monto contratado se pagará contra la presentación y aprobación por parte del Administrador del Contrato, del informe final y la realización del taller de validación con involucrados.

Un 10% (cuarenta por ciento) del monto contratado se pagará contra la realización de las dos presentaciones orales.

ACTORES RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN (evaluador experto)

Tal como se ha venido indicando, se espera llevar a cabo una contratación de una entidad experta, por medio de un objeto de línea única. El Equipo responsable de ejecutar la evaluación se propone que este conformado con al menos 3 personas y, que se demuestre que estas en su conjunto reúnen formación y experiencia en las siguientes áreas:

- Estadística.
- Evaluación de impacto.
- Economía.
- Ciencias sociales.

- Telecomunicaciones (permanente o fijo).

Contraparte SUTEL en la evaluación.

La contraparte técnica en SUTEL que colaborará con el equipo evaluador externo, estará compuesta por los siguientes profesionales de la Dirección general de FONATEL: 1 estadístico, 1 economista y 1 ingeniero eléctrico con especialidad en telecomunicaciones.

Tabla: Equipo técnico contraparte para la evaluación - DGF

Nombre del Funcionario de la DGF	Especialidad
Hanny Rodríguez	Economía
Juan Pablo Solís	Estadístico
Marcelo Salas	Ingeniero

Derechos de Autor

Toda la información que entregue la SUTEL, es propiedad de la SUTEL, por lo cual el contratista no podrá emplear la misma para propósitos distintos al objeto de esta contratación.

Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad completa de la SUTEL, quien podrá realizar las modificaciones que considere pertinentes.

Se ha abordado este aspecto y con el suficiente detalle en este informe considerando la importancia que este representa, así como prueba de la diligencia que llevó la dirección en el cumplimiento de las funciones.

Recomendación:

A partir de lo expuesto, se recomienda que durante el primer semestre del 2020 se lleven a cabo las etapas planificadas a fin de dar inicio con el proceso de evaluación, una vez que se ha llevado a cabo el proceso de planificación y que los programas y proyectos también han alcanzado un grado de madurez. Es importante considerar también que esto encuentra fundamento en el acuerdo del Consejo relacionado con la justificación de la ampliación por 2 años más el Programa Hogares Conectados, de modo que se llegue al término de la ampliación de los dos años y no se cuente con la evaluación que permita de forma anticipada el proceso de toma de decisiones sobre la continuidad del programa.

7.5. Estado de los proyectos, acciones y tareas del Plan operativo Institucional

De acuerdo con el informe de la Dirección General de Operaciones al cierre del 2019 la DGF presentó un cumplimiento de ejecución presupuestaria del 91%. Esta corresponde al proyecto de la campaña de seguridad en línea. Con respecto a las metas, el proyecto de SME tuvo demoras debido a múltiples factores internos que han impedido el avance, en los que han intervenido las DGO, Mercados, Consejo. Esto impactó el avance al punto de trasladarse para el 2020. La intervención de la Dirección de Mercados demorará más aún el proyecto, por disposición del Consejo, pese a que en el último informe de fiscalización de la CGR y las advertencias de la Auditoría interna de la Aresep han llamado la atención a que la DGF cuente con capacidades y recursos, entre ellos sistemas de información para los expedientes, datos, indicadores, monitoreo y evaluación.

Objetivo estratégico 4: Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con la política pública

Este objetivo está compuesto de 2 metas; a cargo de la Dirección General de Fonatel. El presupuesto planeado es de ¢116,334,136.0.

Al finalizar el 2019, estaban ejecutadas en promedio el 55% de las metas formuladas para este objetivo.

Tabla 7
Detalle de metas y proyectos
Objetivo Estratégico 4

OBJETIVO ESTRATÉGICO	TEMA AGENDA REGULATORIA	COD.	NOMBRE PROYECTO	Cumplimiento sobre metas físicas al 30 de diciembre de 2019				Cumplimiento sobre los recursos asignados		ÁREA RESPONSABLE	
				Planeado	I semestre	II semestre	Etapas del proyecto	Planeado	Ejecutado en presupuesto		
4- Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.	ACCESO UNIVERSAL	FP02 2018	Aplicación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto a programas y proyectos en desarrollo con cargo a FONATEL Fase 3: desarrollo de la herramienta.	Adjudicación del desarrollo	12%	24%	Planeación	-	-	DGF	
	No aplica.	FP032 018	Campaña de sensibilización sobre el uso de herramientas en línea para la seguridad de la niñez y la adolescencia, en el marco de los Programas 1 y 2 de FONATEL	Desarrollo de la campaña	75%	85%	Ejecución	116 334 136,00	106 067 203,00	DGF	
TOTAL:						44%	55%		116 334 136,00	106 067 203,00	91%

Fuente: Sutel.

Fuente: informe DGO 1096 de febrero de 2020

Avances en la planificación operativa

Según el informe (no.1096 de febrero de 2020) de la DGO presentado al Consejo, el desarrollo de las actividades ordinarias al 31 de diciembre de 2019, informa lo siguiente:

Saldo Justificación

Campaña en medios de comunicación para empoderamiento del usuario 2018 y 2019

- Monto de saldo al corte es de 29,613,686.00
- Esto responde a las facturas pendientes de pago por el desarrollo de la pauta Publicitaria

Encuestas para la evaluación de los programas y proyectos de FONATEL

- Monto de saldo al corte es de 10.115.900,00
- Esto responde a la diferencia entre lo adjudicado y lo planeado.

Recomendación:

Durante el 2020 se deberá de dar seguimiento a las acciones necesarias y que corresponden entre los departamentos a fin de dar por finalizadas y cerrar las tareas al 100% de los proyectos acciones y tareas.

7.6. Estado y propuestas de la Estructura de la Dirección General del FONATEL (oficio 08230 del 04 de octubre del 2018)

Con el objetivo de actualizar la estructura de la dirección para dar cumplimiento fiel a las funciones establecidas en el RIOF y acelerar la ejecución para que los habitantes reciban en el menor tiempo posible los beneficios del acceso a las tecnologías, durante los años 2016 al 2018 la dirección procuró que el Consejo de la SUTEL adoptara medidas necesarias para dicho fin. Estas estaban además alineadas a los objetivos del marco filosófico de FONATEL expuesto en este informe en el sentido de que la dirección contar con la estructura idónea, además que la aprobaciones anuales del Consejo incrementaron sustancialmente los programas y proyectos hasta llegar a la fecha a un volumen que podría estar sobrepasando las capacidades del personal, Síntomas de ello las constantes solicitudes de prórrogas para presentar y responder oficios, informes que podrían no llegar en el momento oportuno, calidad de algunos datos, entre otros aspectos, que pudieron atenderse con oportunidad, sin embargo con los recursos con los que se contó se logró salir adelante, elementos y características así como resultados ya expuestos a los largo de este informe.

En aras de seguir proponiendo y dada la imperiosa necesidad de dotar a la DGF de los recursos necesarios e idóneos dado que a la fecha el equipo está conformado prácticamente por una especialidad por puesto, y que labores consideradas como esenciales son ocupadas por profesionales temporales, se hace necesario retomar las propuestas, estas a su vez pretende mitigar también el riesgo de sobrepasar el 1%, reducir y mitigar la materialización de riesgos por los recursos con los que se cuenta.

Mediante el oficio 08230 del 04 de octubre del 2018 la dirección expuso el tema al Consejo, así mismo, este fue discutido con el área de RRHH y enviado por correo electrónico.

En atención al artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No.7593 y de las funciones y obligaciones asignadas a esta Dirección General de Fonatel (DGF), se presentó para consideración el informe sobre la propuesta de distribución del costo de administración (1%) de esta Dirección en SUTEL según la ley no.8642.

La DGF tiene sus responsabilidades y funciones definidas en el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF), las cuales abarcan la administración de los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones y las relacionadas con el cumplimiento por parte de los operadores de lo establecido en el régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad; de estas se derivan una serie de obligaciones relacionadas a la gestión, desarrollo y supervisión de los proyectos, funciones establecidas también en el RIOF, control interno, relación con los actores del ecosistema y evaluación.

Es así como la DGF se encuentra a la fecha llevando a cabo, de acuerdo con las instrucciones del Consejo, una serie de tareas, acciones y procesos relacionados con la gestión del fondo. A la fecha del informe, octubre de 2018 se indicó que se lleva el control de los programas, que representan más de 30 proyectos asignados (contratos), 3 Unidades de Gestión y se estima que el monto a ejecutar al 2024 podría rondar los \$420 USD millones de dólares, lo que implica una trazabilidad y ejecución de fondos públicos importante para poder llegar a ese monto, como por ejemplo para el año 2018 se tiene estimado una ejecución de \$49.8 USD millones de dólares y para el 2019 de \$ 67 USD. Parte de las gestiones, entre otras, ha implicado la relación con múltiples empresas y organizaciones, instituciones, municipalidades y territorios indígenas, con las que se han suscrito y están en proceso convenios.

Adicional a lo anterior, se estaba en el proceso de contar con un nuevo contrato de Fideicomiso que aumentaría las capacidades de ejecución y gestión de proyectos, con el consecuente aumento de trabajo que deberá asumirse en la Dirección General de Fonatel y hacer frente al incremento de procesos, tareas informes, asignaciones.

Esta gestión implica, una serie de objetivos estratégicos que no deben verse afectados por la materialización de riesgos que es necesario evitar para generar el mayor impacto positivo sobre las funciones, procesos, acciones y recursos económicos.

Es importante recordar que mediante oficio 04223-SUTEL-DGF-2018, del 30 de mayo del 2018, la Dirección General de Fonatel presentó el cronograma de actividades que se estarían atendiendo para las nuevas prestaciones del Ecosistema de Gobernanza (Banco fiduciario, Unidades de gestión, Contrato, Capacidades en la SUTEL) en el marco del cambio de nuevo contrato de Fideicomiso, entre las cuales se destacaba una actividad específica “capacidades en la SUTEL/DGF y administración del contrato”, este conjunto de actividades integrales a ejecutar fueron conocidas y aprobadas por el Consejo de SUTEL mediante acuerdo No.007-032-2018 del 30 de mayo del presente. Por lo que una vez que se ha avanzado de manera importante en las actividades anteriores, se procede a elevar la propuesta. A la fecha de este informe, aún no se cuenta con el nuevo Fideicomiso, tal como se expuso en una de las secciones de este informe.

La propuesta de distribución del costo de administración (1%) de la Dirección General de FONATEL, tiene como objetivo realizar una efectiva separación de aquellos costos que son estrictamente administrativos, con respecto aquellos que son atribuibles a los proyectos que se ejecutan con cargo al fondo. En el mismo se demuestra la necesidad de realizar estos ajustes debido a la restricción presupuestaria que impone el 1% sobre la administración de la Dirección. Es importante indicar que en el informe se fundamenta la posibilidad de efectuar esta separación, mediante la separación de los macroprocesos de la DGF, para lo cual se realizó un estudio de las horas de dedicadas por macroprocesos para cada funcionario de la Dirección. Con los resultados de dedicación se realizaron las plantillas que se utilizarían para determinar los porcentajes de dedicación mensual, y las fórmulas que se deberían de utilizar para las cargas. Es de suma importancia considerar la aplicación de esta metodología como de carácter urgente, debido a la importancia e impacto que esto representa en el presupuesto de la gestión de administración de la DGF en SUTEL, la cual como se indicó anteriormente, se encuentra limitada y sin opción de crecimiento.

La aplicación de esta separación de costos genera ajustes a los procedimientos internos de la Dirección, varios ajustes a las directrices presupuestarias del Fideicomiso, así como una metodología propia de asignación de costos de los proyectos del mismo Fideicomiso con su debida aplicación.

Asimismo, se propuso ajustes a la estructura de la DGF, así como a sus funciones y responsabilidades, para cual se tendría que iniciar un proceso de ajuste del RIOF, lo cual debe ser coordinado con el área de Recursos Humanos de SUTEL para su eventual presentación para aprobación por parte de la Junta Directiva de la ARESEP (nueva estructura, funciones y plazas permanentes). Es de suma importancia considerar la aplicación en el corto plazo de esta metodología con carácter de urgencia, debido a la importancia e impacto que esto representa para la entrega del valor público del servicio universal costarricense.

Resultar importante recordar que en cumplimiento a la resolución RCS-091-2017, notificada mediante oficio 02586-SUTEL-SCS-2017, el Consejo de la SUTEL le aprobó la jornada ampliada a la funcionaria Paola Bermúdez Quesada, para trabajar en dicha metodología que se resume en el informe adjunto.

Con fundamento en lo indicado anteriormente, es importante informar de los riesgos que se han identificado, y que podrían activarse de no reforzar la DGF de acuerdo con las exigencias de ejecución de los programas y proyectos, a saber:

- 1- Recursos limitados para atender los proyectos del Fondo a lo largo del tiempo, debido a que el nivel de costos administrativos no podrá ser sostenible (limitación del 1% para gastos de administración del Fondo, incluida en el artículo 38 de la LGT), principalmente por dos razones:
 - a. Los niveles de ejecución del fondo en programas y proyectos se incrementan y baja el patrimonio, con los que presiona a niveles cercanos al 1% los costos actuales.
 - b. La SUTEL decidió implementar una metodología de asignación y distribución de costos comunes, que está impactando el presupuesto de administración, que representa a la fecha cerca del 15%.
- 2- Daños a la imagen de la SUTEL, ante la posibilidad de que se vea limitada la capacidad de la DGF para llevar a cabo la supervisión oportuna y la medición de la calidad de los servicios brindados por los operadores; de los proyectos ejecutados con cargo al Fondo.
- 3- Posibles atrasos en la ejecución de los proyectos, ante la falta de supervisión del cumplimiento de cronogramas y acuerdos contractuales por parte de la SUTEL.
- 4- Posibles atrasos en la atención de las disposiciones o recomendaciones por parte de los entes fiscalizadores, lo que podría provocar la aplicación de sanciones en contra de la SUTEL.
- 5- Recursos limitados para verificar pertinentemente, que la información suministrada sobre la gestión del fideicomiso por parte de los participantes del mismo, en cuanto a la congruencia con los objetivos, el uso y manejo de los recursos en cada uno de los proyectos; se encuentra completa, es confiable y oportuna.
- 6- Recursos limitados para la actualización y conceptualización de nuevos proyectos y programas, planes anuales, informes.
- 7- Recursos limitados para realizar giras con el objetivo de asegurar el adecuado diseño e implementación de los programas, en cumplimiento con los objetivos de acceso universal definidos en el artículo 32 de la LGT.

- 8- Posibles atrasos en la detección de incumplimientos u omisiones de los términos contractuales, la regulación aplicable y las instrucciones al fideicomitente; derivados de la ejecución de los programas y proyectos.
- 9- Posibles debilidades en el control de los desembolsos y partidas presupuestarias no razonables para la ejecución de los programas asignados.
- 10- Posibles deficiencias en los controles de integridad y exactitud de los ingresos provenientes de la contribución especial parafiscal, que afecten el nivel de recursos económicos necesarios para el cumplimiento de los proyectos del PNDT.
- 11- Recursos limitados para velar por la independencia de los recursos en ejecución, con relación al patrimonio del fideicomiso en atención a lo indicado en el artículo 37 de la LGT.

Se propuso al Consejo por medio del oficio que se aprobara la propuesta de distribución del costo de administración (1%) de la Dirección General de Fonatel en SUTEL, así mismo trasladar la propuesta de distribución del costo de administración (1%) y de la nueva estructura de la Dirección General de Fonatel en SUTEL a la Dirección General de Operaciones, para que en un plazo de 10 días presente su criterio financiero y de recursos humanos al respecto, así como del proceso correspondiente ante la Aresep.

En el mismo documento se expuso también la necesidad de emprender un proceso de reforma de ley de manera que, se atienda de manera definitiva esta situación, debido a que esta metodología constituye un paliativo, acción temporal a una situación permanente (tope del 1%). La propuesta de reforma podría ir en el entendido de que FONATEL definirá un presupuesto razonable, idóneo, para la administración del fondo, que deberá de ser aprobado por la Contraloría General de la República una vez al año.

Revisión del modelo de gestión administrativa de la Dirección General de Fonatel (DGF): *Informe sobre la propuesta distribución del costo de administración (1%) en la DGF*

El artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No.7593, establece las obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), entre las cuales se incluye la de administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones. Al respecto, indica el inciso b) del artículo citado:

b) Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, mediante el artículo 34 de la Ley General de Telecomunicaciones 8642 (LGT), se crea el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), como instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en el artículo 32 de dicha Ley.

Por otra parte, mediante el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF), se establece como parte de la organización de la Sutel la naturaleza y estructura de las Direcciones que forman parte de su estructura interna (artículo 39), dentro de las cuales se resalta la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (DGF).

Responsabilidades de Fonatel según la legislación.

Las responsabilidades de la DGF se encuentran establecidas en varios instrumentos jurídicos como el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF) y el Reglamento de Acceso y Servicios Universal (RAUSUS); en atención al cumplimiento de las metas y objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, incluidas en la LGT.

Adicionalmente, se han establecido responsabilidades que se han derivado de otros instrumentos como del refrendo contralor al contrato suscrito entre la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), correspondiente al Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones; así como de las relaciones con diferentes entes e instituciones formalizadas mediante convenios; de la coordinación con el Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt) (emisión de informes) y de la relación con otros entes de control (por medio de la emisión de informes a la Asamblea Legislativa, a la Defensoría de los Habitantes de la República, a los operadores de servicios de telecomunicaciones, a las cámaras, a la auditoría interna de la Aresep, al Comité de Vigilancia, entre otros); que se consideran parte integral de las funciones de la DGF.

En cuanto a las responsabilidades de la DGF, se indica en el artículo 45 del RIOF, lo siguiente:

“Artículo 45. De la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

Es responsable de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de esos proyectos y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias.

Depende directamente del Consejo. Está conformada además por una unidad administrativa en materia de Administración y Control del Fondo.”
(Lo resaltado no es del original)

Las funciones específicas de la Dirección General de FONATEL, se establecen en el artículo 46 del RIOF, según el cual:

“Artículo 46. Funciones de la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. *En materia de administración y control del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, son funciones de esta dirección general las siguientes:*

- 1. Garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca.*
- 2. Administrar los recursos de FONATEL.*
- 3. Establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos de FONATEL, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado.*
- 4. Acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados.*
- 5. Establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos de FONATEL.*
- 6. Tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento de FONATEL, para la auditoría interna de la Autoridad Reguladora.*

7. Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

8. Elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley.”

Tal y como se desprende de la lectura de los artículos 45 y 46 del RIOF, se puede establecer que en este último artículo no se indican las funciones específicas para atender las obligaciones indicadas en el artículo 45 de:

- Gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal,
- Evaluar los resultados de esos proyectos, y
- Coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias

Las funciones indicadas en el artículo 45 del RIOF, se realizan como parte de la naturaleza propia de la gestión de la Dirección y el desarrollo y evolución del acceso universal, servicio universal y solidaridad; funciones sobre las que se dedica una importante cantidad de recursos humanos y de tiempo, y que se detallarán más adelante.

Si bien es cierto la gestión de los proyectos es llevada a cabo por el Fideicomiso y sus Unidades de Gestión; como parte de la implementación de los programas y proyectos se requiere de la participación y apoyo continuo por parte de la SUTEL y en el caso específico por la DGF en línea con las disposiciones e instrucciones así como la organización y límites dispuestos por el Consejo de la SUTEL. En el caso de las funciones sobre la gestión de coordinación con diferentes organizaciones (públicas y privadas), como, por ejemplo, en el Programa 4: Espacios Públicos Conectados, en el que se ha requerido interactuar con las 81 Municipalidades y las Intendencias del país; o en el caso de los proyectos en los territorios indígenas, que han implicado múltiples gestiones con los representantes de los 24 territorios y las instancias e instituciones directamente involucradas.

Debido a la diferencia de las fechas, para este informe del 2020 se presenta el informe con datos de la fecha en la que fue expuesto (2018), misma que continua en proceso de análisis.

Actualmente, todas las tareas y responsabilidades derivadas de la administración del Fondo se han estado ejecutando por el siguiente equipo humano de trabajo:

Tabla: Plazas de la DGF

Equipo de trabajo de la DGF
Director General de Fonatel
Jefe, Unidad de Administración y Control de Fonatel
Especialista en Administración y Control de Fonatel
Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad
Especialista en Economía
Especialista en Telecomunicaciones
Especialista en Asesoría Jurídica

Fuente: Información del RIOF

Adicionalmente, de la Ley General de Telecomunicaciones, se pueden derivar las siguientes responsabilidades para la DGF:

1. A través de la DGF, la Sutel establece las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad; y también define y ejecuta los proyectos referidos en el artículo 36 de la LGT, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones. (Artículo 33).
2. A través de la DGF, la Sutel publica anualmente un listado de los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad por desarrollar con cargo a Fonatel (Plan de Proyectos y Programas de FONATEL). El anuncio específico, para cada proyecto, las localidades beneficiadas, la calidad mínima del servicio requerido, el régimen aplicable de tarifas, el período asignado, la subvención máxima, la fecha estimada de iniciación del servicio, el plazo de ejecución del proyecto. (Artículo 36).
3. A través de la DGF, la Sutel presenta a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Ciencia y Telecomunicaciones informes semestrales y un informe anual a la Asamblea Legislativa. Estos informes incluyen la siguiente información:
 - a) Las estadísticas relevantes sobre la cobertura de los servicios de telecomunicaciones.
 - b) Los estados financieros auditados de Fonatel. Estos estados financieros deben especificar el monto pagado por concepto de la

contribución especial parafiscal establecida en el artículo 39 de LGT, por cada operador o proveedor y si alguna entidad se encuentra en estado de morosidad.

- c) Un informe sobre el desempeño de las actividades de Fonatel y el estado de ejecución de los proyectos que este financia, así como la información financiera correspondiente desglosada por proyecto. (Artículo 40)

Por su parte, del Reglamento de acceso universal, servicio universal y solidaridad; se derivan las siguientes responsabilidades para la DGF:

1. A través de la DGF, la Sutel brinda a la Administración Tributaria de la Contribución Especial Parafiscal, asistencia técnica (fiscalización) necesaria para verificar la exactitud de los montos declarados y pagados por el contribuyente. De conformidad con el artículo 75 de la Ley N.º 7593, los contribuyentes deberán suministrar toda la información y colaboración que la Sutel requiera. (Artículo 10)
2. A través de la DGF, la Sutel administrará los recursos financieros del Fonatel, mediante la fiscalización y control de los fideicomisos que se constituyan para el cumplimiento de sus fines, de conformidad con el artículo 35 de la Ley N.º 8642. (Artículo 13)
3. A través de la DGF, la Sutel fiscaliza el buen desarrollo de los proyectos, programas y obligaciones de acceso y servicio universal y solidaridad que han sido aprobados en el Plan anual de proyectos y programas y en las obligaciones impuestas a los operadores y proveedores de telecomunicaciones. (Artículo 17)
4. A través de la DGF, todos los proyectos son formulados y debidamente evaluados, de acuerdo con la metodología y criterios de evaluación social, que se determinen. (Artículo 22)
5. A través de la DGF, se reciben y evalúan todas las iniciativas de acceso universal, servicios universal y solidaridad que presentan entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, municipalidades y en general, cualquier persona física o jurídica, con el objetivo de valorar su

incorporación en el Plan Anual de Proyectos y Programas de Fonatel.
(Artículo 23)

6. A través de la DGF, se lleva a cabo la supervisión de ejecución de los proyectos, cuya labor incluye:
 - a. Supervisión de los equipos y materiales para fines de la fase de instalación del programa o proyecto.
 - b. Supervisión de la fase de operación, incluyendo la calidad de los servicios y su mantenimiento, entre otros.
 - c. Supervisión legal y financiera.
 - d. Cualquier otro aspecto que se considere necesario para garantizar la ejecución eficiente y el buen uso de los recursos.(Artículos 29, 30, 31, 32, 33 y 34)

Derivado del refrendo al contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, suscrito entre la Sutel y el BNCR, se derivan las siguientes responsabilidades para la DGF:

1. A través de la DGF, se debe ejercer la debida fiscalización de todos los recursos fideicomitidos (recursos públicos), así como de las acciones que se ejecutan para cumplir con los fines del Fideicomiso, tanto de forma previa como posterior a su ejecución de manera que se pueda establecer la razonabilidad de todos los gastos del Fideicomiso. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012)
2. A través de la DGF, se vele porque se mantenga durante la totalidad de la ejecución contractual de los proyectos, un equilibrio entre el porcentaje del Fondo que represente los costos de administración de cada programa o proyecto y el beneficio obtenido.

Conforme lo expuesto, los gastos y comisiones asociados a la ejecución del contrato de fideicomiso, generados en cualquiera de las fases de desarrollo de los proyectos que deba llevar adelante por medio de Fonatel, deberán ser costeados como parte integral de los costos de esos proyectos. Lo anterior, partiendo de la premisa de que todos los costos necesarios para desarrollar el proyecto deben ser considerados, lo que incluye tanto los costos directos como también los costos que se asocian a aspectos como puede ser el andamiaje logístico administrativo sin el cual

no se puede lograr cabalmente el desarrollo de los proyectos. De manera que, los costos directos como otros igualmente necesarios para desarrollar el proyecto deben ser cubiertos con los recursos del Fondo, sin pretender aplicar para este efecto los recursos asociados a 1% que se refiere únicamente a costos administrativos del Fonatel. Lo anterior, bajo la consideración de que se atienda la voluntad del legislador en el sentido de costos claramente diferenciados. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012)

3. A través de la DGF, le corresponde la fiscalización sobre la ejecución del contrato de fideicomiso, que se puede limitar exclusivamente a un control de gastos o desembolsos, sino que le corresponde velar porque a través de este mecanismo, se logren satisfacer efectivamente los intereses públicos, que pretenden garantizar los principios contenidos en la Ley General de Telecomunicaciones. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012)
4. A través de la DGF, tiene la obligación de remitir a la Contraloría General de la República el presupuesto aprobado para el Fideicomiso, así como sus debidos informes de ejecución presupuestaria, con carácter informativo, que formaría parte del control posterior que le corresponde realizar sobre la debida ejecución del Fideicomiso. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012)
5. A través de la DGF, tiene una condición de fiscalizador en los contratos para la ejecución de los proyectos y programas, que implica entre otros aspectos, la obligación de otorgar los vistos buenos en las distintas etapas del proceso de contratación establecidos en el contrato de Fideicomiso. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012)
6. Adicional a las responsabilidades resaltadas en los puntos anteriores, la Sutel, como parte de las gestiones para la implementación de los Programas y Proyectos financiados por el Fondo, ha suscrito una serie de convenios y contratos con varias instituciones, cuya ejecución debe ser administrada por la DGF.

A continuación, se hace un recuento de los convenios suscritos que son administrados por la DGF:

Tabla: Convenios con instituciones para la ejecución de programas y proyectos

Programa	Instituciones
Comunidades Conectadas	MEP, Micitt, CCSS, Cen Cinai
Hogares Conectados	IMAS, Conapdis
Centros Públicos Conectados	MEP, Micitt, CCSS, Cen Cinai, CONAPAM
Espacios Públicos Conectados	Incofer, MCJ (SINABI), Viceministerio de Paz Municipalidades, Intendencias,
Red de banda Ancha Solidaria	En Proceso convenio con el MEP
Otros importantes:	
Fideicomiso	Contrato de gestión y administración con el Banco Nacional
UCR	Convenio marco general – institucional

Fuente: DGF

Situación Actual

Como se indicó en el punto anterior, la Dirección General de Fonatel tiene una serie de responsabilidades descritas en el RIOF en cuanto a la administración de los recursos y el de procurar de que los operadores cumplan con lo establecido en las obligaciones de servicios de acceso universal; sin embargo, también tiene una serie de obligaciones relacionadas al desarrollo de los proyectos, las cuales detallamos:

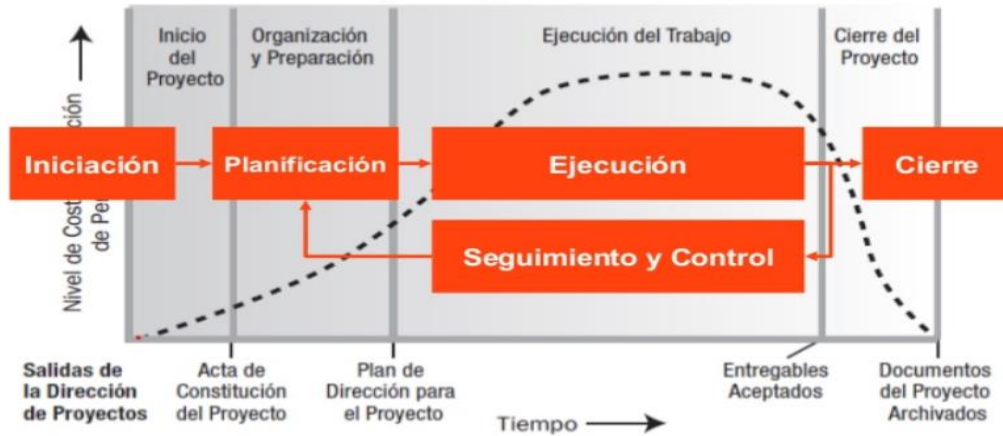
Responsabilidades en la gestión de proyectos.

Es importante indicar que mediante la Dirección General de Fonatel, la Sutel realiza y ejecuta una parte de la gestión de proyectos, sobre todo en las etapas de iniciación y planificación de estos, y una participación como fiscalizador en la fase de seguimiento y control.

Según las buenas prácticas en la gestión de proyectos, cualquier proyecto tiene un ciclo de vida, el cual contempla una etapa de iniciación, planificación, seguida de la ejecución, seguimiento y control y culmina con el cierre del proyecto, según se visualiza en la siguiente ilustración:

Ilustración: Ciclo de vida de un proyecto

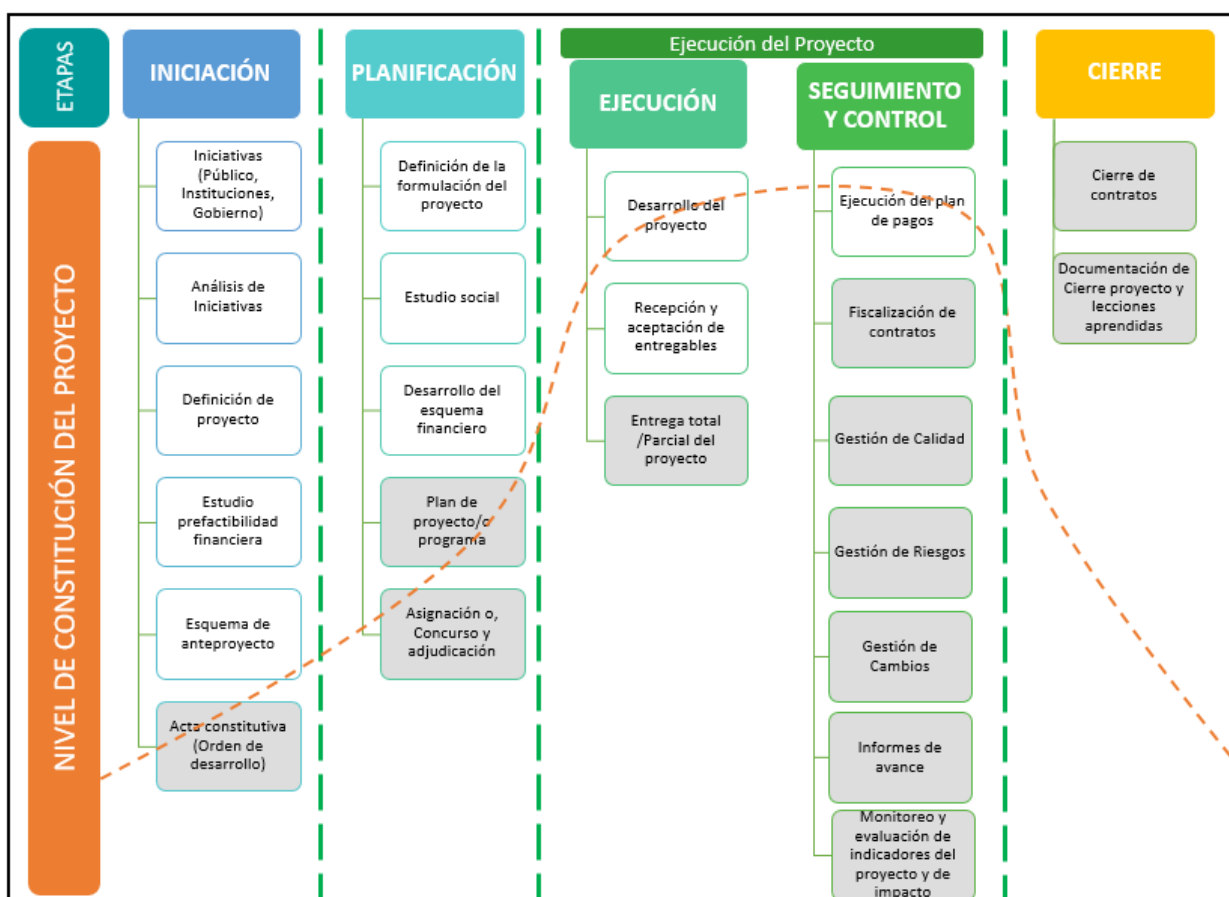
Ciclo de vida de un proyecto



Fuente: documento identificación y formulación de proyectos de inversión pública, CEPAL

Bajo el esquema anterior, la gestión de los proyectos que se ejecutan con recursos de Fonatel se agrupa varias actividades en las diferentes etapas del ciclo de vida de los proyectos, los cuales se enumeran en la siguiente ilustración:

Ilustración: Etapas de los proyectos de Fonatel

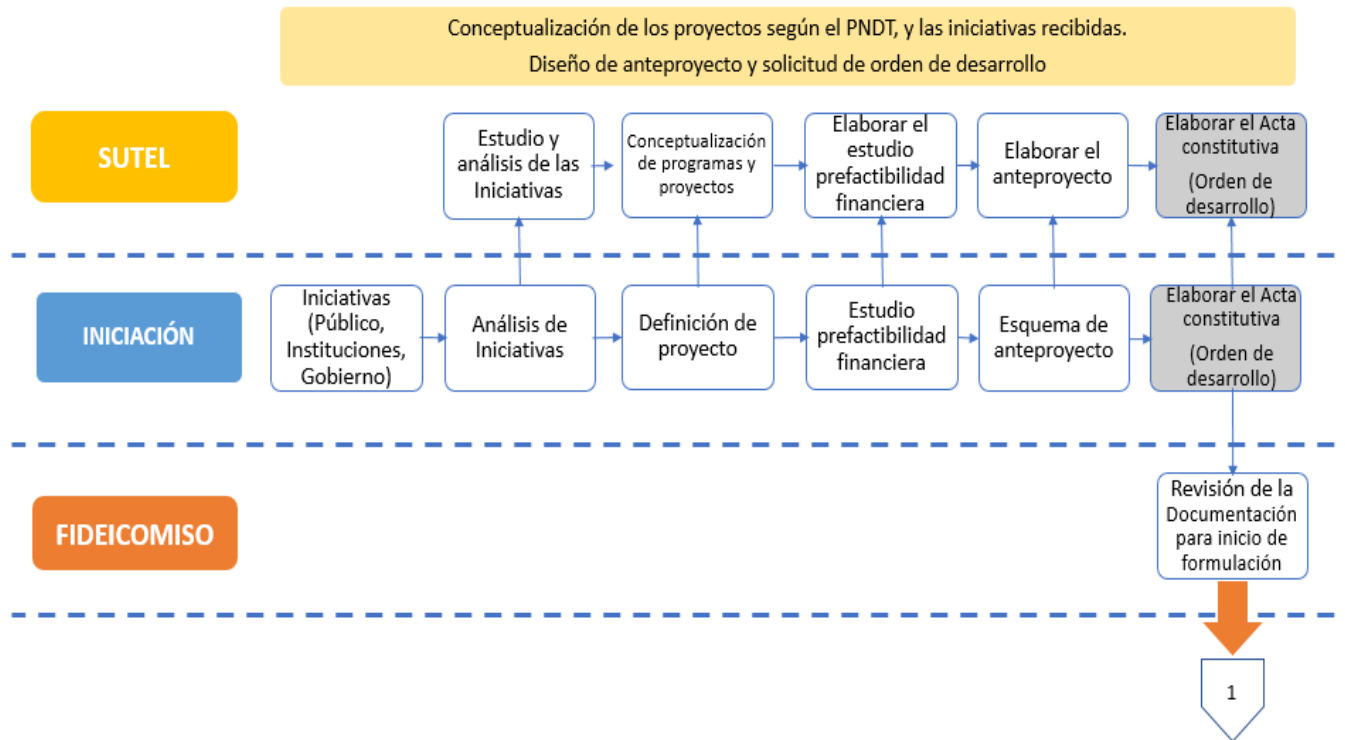


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, se gestionan los proyectos que son ejecutados con recursos de Fonatel, actividades en las cuales participa no solo la Dirección General de Fonatel, sino que también el Consejo de Sutel, sus asesores, la Unidad Jurídica, el Fideicomiso, las Unidades de Gestión y los contratistas, todos bajo las responsabilidades que le corresponden a cada uno.

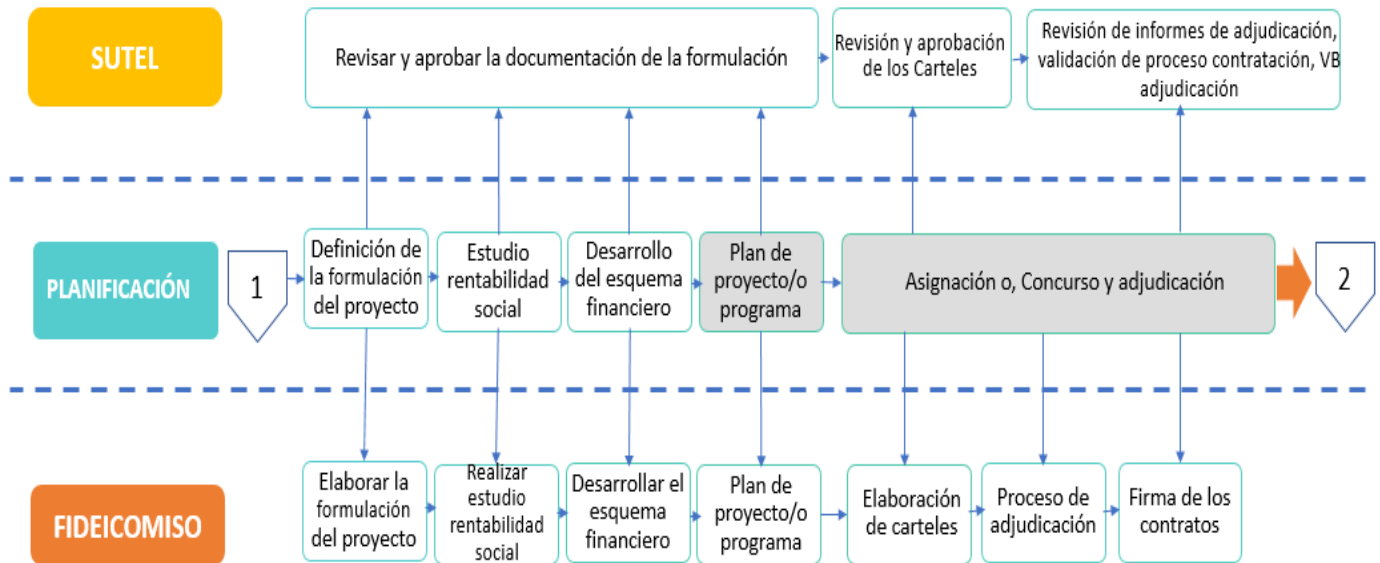
En las siguientes ilustraciones se esquematiza las diferentes responsabilidades de gestión de proyectos, que se ejecutan en Sutel y en el Fideicomiso según la etapa del proyecto y sus actividades:

Ilustración: Actividades de Etapa de Iniciación.



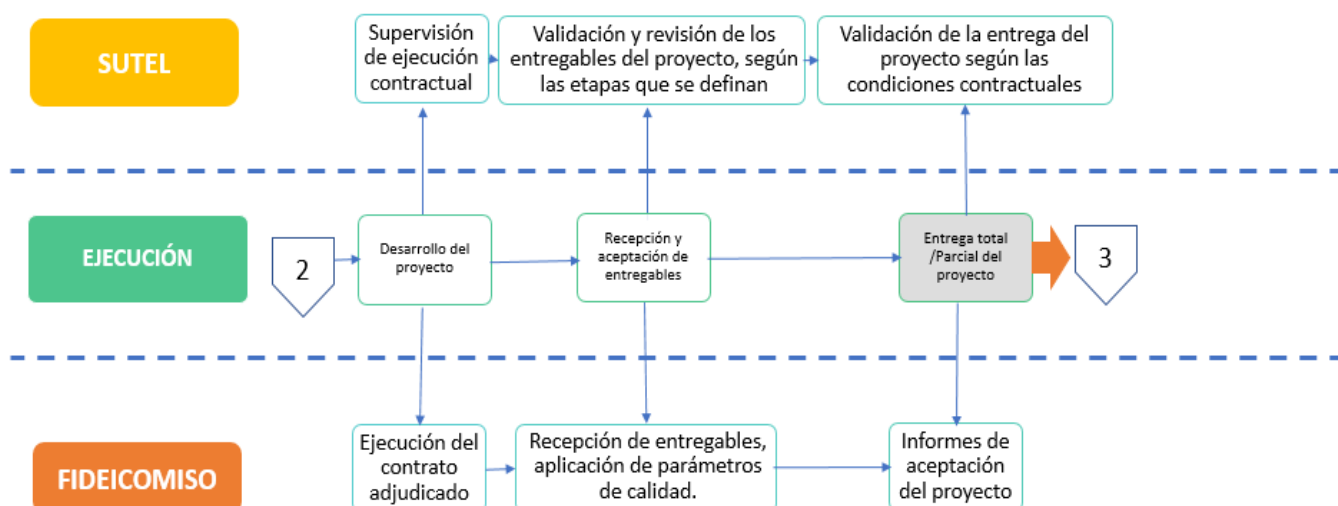
Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Fonatel.

Ilustración: Actividades Etapa de Planificación.



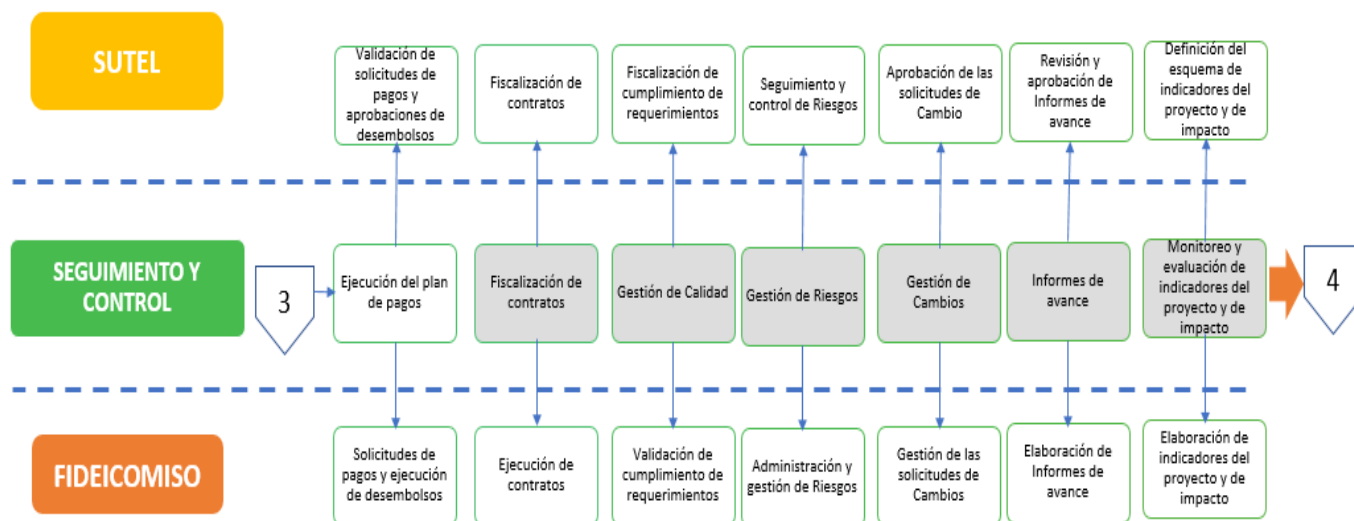
Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Fonatel.

Ilustración: Actividades Etapa de Ejecución.



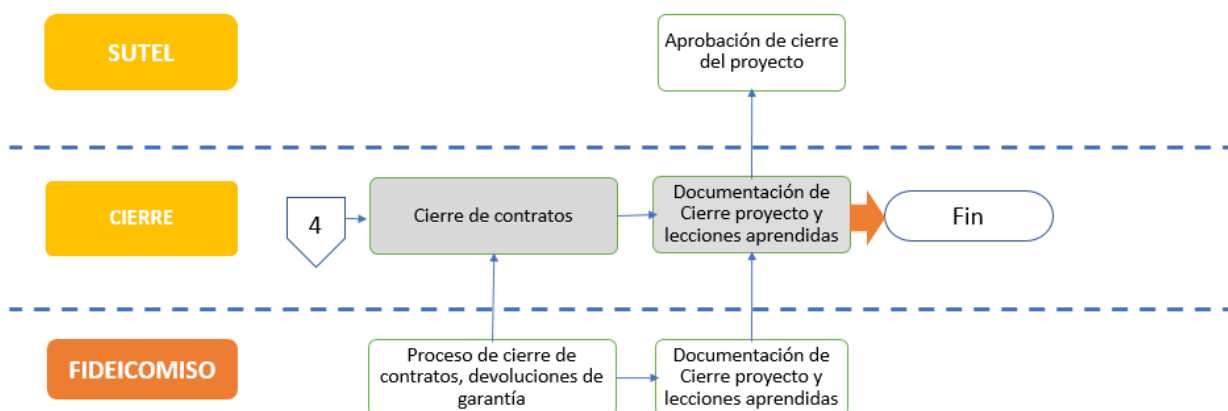
Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Fonatel.

Ilustración: Actividades Etapa de Seguimiento y Control.



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Fonatel.

Ilustración: Actividades Etapa de Cierre



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Fonatel.

De este apartado se puede concluir, que la Dirección General de Fonatel, tiene a cargo una serie de actividades que forman parte de la gestión de los proyectos y que además no están contemplados en el RIOF, igualmente tiene la obligación de la supervisión del uso de los recursos administrados por el fideicomiso, así como

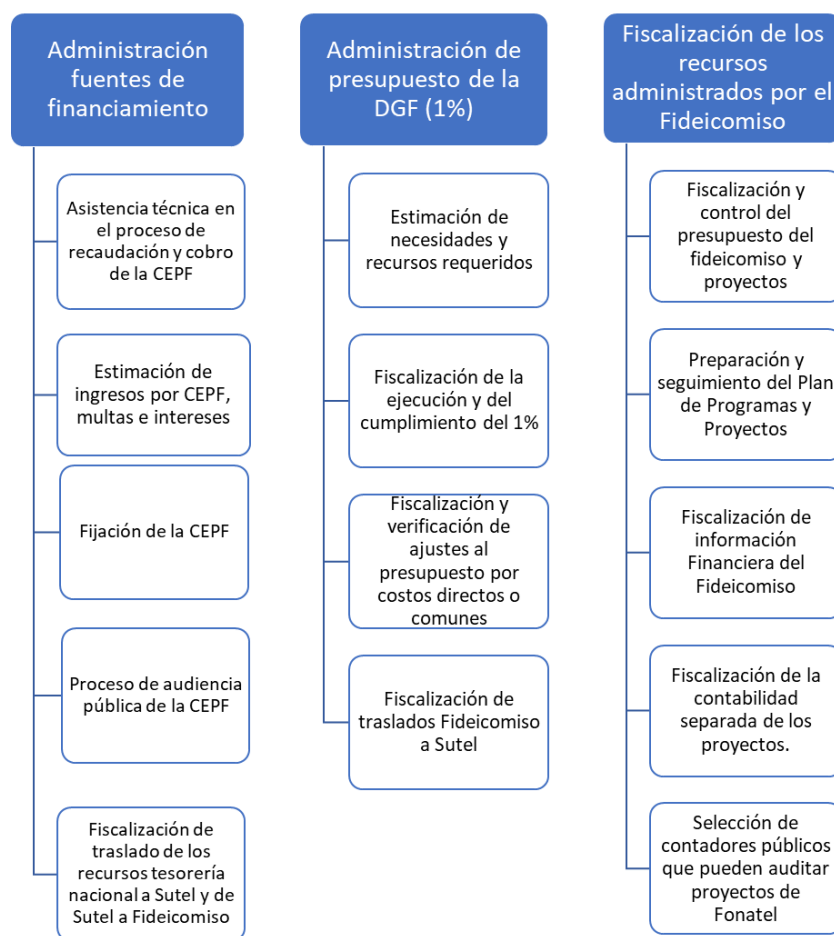
Responsabilidades en la Administración de los recursos del Fondo.

En cuanto a las obligaciones por la administración de los recursos, se debe considerar que la Dirección General de Fonatel debe velar y fiscalizar la correcta ejecución de los recursos, sino que también debe fiscalizar la correcta y oportuna recaudación de las diferentes fuentes de financiamiento establecidas en el artículo 38 de la LGT.

Igualmente debe de garantizar el cumplimiento del límite establecido por el mismo artículo 38 en el cual se establece que los costos de administración del Fonatel en SUTEL no deben sobrepasar el 1% del total de los recursos del fondo. Ante esta restricción, la DGF administra los recursos por concepto de administración del Fondo y mediante el Fideicomiso se administra los recursos para la gestión de proyectos, que son fiscalizados por la DGF.

Mediante la siguiente ilustración se esquematiza las obligaciones de la Dirección en la administración de los recursos:

Ilustración: Obligaciones en la administración de recursos.



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Fonatel.

De acuerdo con lo expuesto este apartado es el único que se refleja en las obligaciones enmarcadas en el RIOF, y que como se ha indicado, las obligaciones y responsabilidades de la Dirección abarcan una parte importante de la supervisión y control en la gestión de proyectos.

Estado general de los Programas y proyectos - Fonatel

Tal como se ha comentado en apartados anteriores, la Dirección General de Fonatel se encuentra a la fecha fiscalizando la ejecución de 5 programas que ha aprobado el Consejo, lo que representa más de 30 proyectos asignados a 3 Unidades de Gestión y se estima que el monto a ejecutar al 2024 podría rondar los \$470 USD millones de dólares, lo que implica una ejecución anual importante para poder llegar

a ese monto, como por ejemplo para el año 2018 se tiene estimado una ejecución de \$49.8 USD millones de dólares.

En el siguiente cuadro se muestra en resume el estado general de los programas y proyectos en ejecución:

Tabla: Plan Anual de Programas y Proyectos 2018-2024 aprobado por el Consejo

Plan Anual de Proyectos y Programas 2018-2024					
Programa	Proyecto	Proyección al 2024	Estimación de ejecución PPyP 2018 (DGF)	Cantidad de Proyectos al 2018	Unidad de Gestión
Programa 1: Comunidades Conectadas	Siquirres, Roxana, Zona Norte, Zona Sur, Atlántico, Pacífico Central, Chorotega y Gran Área Metropolitana	\$100 611 545,74	\$9 780 560,24	31	UG1 (EY)
	Atención a Territorios Indígenas	\$93 325 575,00	\$13 672 964,25	2	UG1 (EY)
Programa 2: Hogares Conectados	Promoción de servicio de telecomunicaciones a poblaciones en condición de	\$120 711 070,29	\$17 890 087,70	1	UG2 (PwC)
Programa 3: Centros Públicos Equipados	Dotación de dispositivos de acceso a CPSP	\$25 906 224,74	\$7 589 829,44	2	UG1 (EY)
Programa 4: Espacios Públicos Conectados	Programa de Acceso gratuito a internet	\$50 951 000,00	\$935 000,00	1	UG3 (SPC-NAE)
Programa 5: Red de Banda Ancha Solidaria	Red Educativa	\$79 163 000,00	\$0,00	1	UG3 (SPC-NAE)
Total, en US\$	TOTAL en US\$	\$470 668 415,77	\$49 868 441,63	38	3

Fuente: Elaboración propia de la DGF, según el Informe de Plan de Proyectos y Programas 2018-2024.

Como se puede evidenciar, los programas y proyectos se encuentran a cargo de diferentes unidades de gestión, lo que evidencia la especificidad de cada proyecto. Bajo este esquema, la Dirección General de Fonatel debe ejercer el mismo nivel de supervisión en cada proyecto y por ende en cada Unidad de Gestión.

Financiamiento de La Dirección General de Fonatel.

Mediante el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), N° 8642; se establece que la Sutel será la encargada de administrar los recursos de Fonatel, cuyo financiamiento provendrá de las siguientes fuentes:

- “a) Los recursos provenientes del otorgamiento de las concesiones, cuando corresponda.*
- b) Las transferencias y donaciones que instituciones públicas o privadas realicen a favor de FONATEL.*
- c) Las multas y los intereses por mora que imponga la Sutel.*
- d) Los recursos financieros que generen los recursos propios de FONATEL.*
- e) Una contribución especial paraafiscal que recaerá sobre los ingresos brutos devengados por los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, la cual será fijada, anualmente, por la Sutel de conformidad con el siguiente artículo.”*

Según estas fuentes de financiamiento, el legislador estableció un porcentaje por concepto de administración del Fondo, mismo que se encuentra referenciado en el artículo 38 de la LGT, del que se extrae lo siguiente:

“...Los recursos de FONATEL no podrán ser utilizados para otro fin que no sea para lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, en el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, definidos en el artículo 32 de esta Ley, y deberán asignarse íntegramente cada año. No obstante, los costos de administración de FONATEL serán cubiertos con los recursos del Fondo, para lo cual no se podrá destinar una suma mayor a un uno por ciento (1%) del total de los recursos...” (Lo subrayado no es del original)

Según la normativa citada, la Sutel tiene la obligación de administrar los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, cumplir con los objetivos de acceso y servicio universal referenciados en la Ley y Reglamentos y a su vez cumplir con las metas planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT); para lo cual, la Ley establece que los costos relacionados con la administración de Fonatel, no deben sobrepasar el 1% del total de los recursos del Fondo.

Por otro lado, la Ley General de Telecomunicaciones le brinda al Fondo, mecanismos para poder dar cumplimiento a los objetivos y obligaciones para los

cuales fue creado, brindando en su artículo 35, la posibilidad de constitución de fideicomisos, a saber:

“...Se autoriza a la Sutel para que administre los recursos financieros del Fondo, mediante la constitución de los fideicomisos que le sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Los contratos de fideicomiso deberán suscribirse con bancos públicos del Sistema Bancario Nacional, seleccionados de acuerdo con la mejor oferta entre las recibidas, a partir de la invitación que se realice...” (Lo subrayado no es del original)

En atención a la potestad incluida en el artículo citado, la SUTEL suscribió con el Banco Nacional de Costa Rica, el contrato de Fideicomiso GPP SUTEL-BNCR. En este caso, el Fideicomiso en conjunto con sus Unidades de Gestión, ejecuta y gestiona los proyectos con cargo al Fondo.

Por su parte, la Dirección General de Fonatel, además de las labores de administración del Fondo, lleva a cabo las labores de control y fiscalización de los proyectos y programas que se ejecutan a través del Fideicomiso.

1.1. Las obligaciones que se cargan al Costo de Administración de la Dirección General de Fonatel

Es importante indicar que las obligaciones de la DGF en cuanto a la gestión y supervisión de los recursos, así como en las obligaciones y participación de las etapas de iniciación y planificación de los proyectos, forman parte del costo de administración de la Dirección que, hasta la fecha, se han venido cargando íntegramente al 1% de costos de administración. Adicionalmente a los costos que se generan para la atención de cada una de esas funciones, se deben agregar los “*costos comunes de la SUTEL*”, los cuales se incluyen a partir del 2016 como parte del costo de administración, por las siguientes razones:

1. Mediante oficio DFOE-IFR-0308 (10770) del 28 de julio de 2015, la Contraloría General de la República (CGR) procede a improbar el proyecto

de cánones de la SUTEL para el año 2016, tema que reviste gran importancia para el desarrollo de una metodología de costeo institucional.

2. Al improbar los cánones, implícitamente se estaba improbando el modelo de costos utilizado por SUTEL para su estimación, por lo que la Contraloría General de la República mediante el oficio N° 17475 (DFOE-IFR-0492) del 30 de noviembre de 2015, estableció como una de las disposiciones que debía cumplir el Consejo de la SUTEL, la siguiente:

“4.1. Diseñar e implementar un sistema de costeo de conformidad con lo señalado en el artículo 3 inciso b) y el artículo 82 de la Ley N°7593, así como el artículo 62 de la Ley N°8642. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición deberá presenta en el término de 15 meses una certificación en la cual se indique que el sistema de costeo fue implementado y que el cálculo del canon de regulación del año 2018 fue realizado con base en dicho sistema.”

3. Con el fin de dar cumplimiento a la disposición de la CGR, la SUTEL diseñó una Metodología de Costeo, la cual es conocida por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria 023-2016 del 27 de abril de 2016, en la que se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

“ACUERDO 023-023-2016

1) Dar por recibido y aprobar el oficio 02971-SUTEL-DGO-2016, del 26 de abril del 2016, por el cual la Dirección General de Operaciones somete a consideración del Consejo la aprobación de la Metodología de Costos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

2) Aprobar la Metodología de Costos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de acuerdo con la propuesta de la Dirección General de Operaciones mediante oficio 02971-SUTEL-DGO-2016, citada en el numeral anterior.

3) Instruir a las Direcciones Generales de la SUTEL para que brinden de manera sistemática, la información y apoyo necesario para una correcta aplicación de la metodología aprobada. ...”

4. Como resultado del acuerdo anterior, la Unidad de Finanzas y Contabilidad de la Dirección General de Operaciones, ha venido implementando la metodología de costeo y cargando de esta manera los costos correspondientes a cada fuente de financiamiento de SUTEL, generando, específicamente para la fuente de financiamiento de la Dirección General de FONATEL, una carga adicional que por ende ha venido a aumentar la carga de administración que debe ser financiada con el 1%.

Por ejemplo, para el año 2016, el presupuesto ejecutado para el gasto de administración de la Dirección General de Fonatel fue de ¢492.861.550,30; de los cuales se consumieron ¢86.584.728,00 en gastos comunes, lo que representa el 18% del presupuesto ejecutado total. Antes del año 2016, no se contaba con una distribución proporcional. En la siguiente tabla, se lleva a cabo el desglose de los costos comunes por área, servicios y remuneraciones:

Tabla: Carga de costos comunes al costo de administración de la DGF durante el 2016

2016				
Rubro	DGF	Consejo	DGO	Total
Remuneraciones	243.761.303,91	44.150.557,00	41.617.641,00	329.529.501,91
Servicios	156.427.384,55	-	301.180,00	156.728.564,55
Materiales	896.018,86	-	515.350,00	1.411.368,86
Bienes duraderos	159.377,30	-	-	159.377,30
Bienes intangibles	5.032.737,69	-	-	5.032.737,69
Total	406.276.822,31	44.150.557,00	42.434.171,00	492.861.550,31
Porcentaje	82%	9%	9%	

Costo DGF	₡ 406.276.822,30	82%
Costos Comunes de la DGO y CS	₡ 86.584.728,00	18%
Total	₡ 492.861.550,30	100%

Fuente: Elaboración propia de la DGF, según el informe de liquidación presupuestaria 2016 de la DGO

Como se puede observar en la tabla anterior, el costo común de mayor peso se refleja en las cuentas de remuneraciones, lo que significa que en la medida que crezca la institución en gastos de operación, personal y otros; esta proporción tenderá a aumentar con el tiempo. El tema de los costos comunes es un asunto del cual se hace referencia en el informe parte 1, sección de reflexiones.

5. Para el año 2017, la distribución del costo se ha mantenido en una proporción del 80% de los gastos directos de la DGF y un 20% de costos comunes de la Sutel. En el siguiente cuadro se muestra el detalle de la distribución indicada:

Tabla: Carga de costos comunes al costo de administración de la DGF durante el 2017.

2017				
Rubro	DGF	Consejo	DGO	Total
Remuneraciones	293.461.472,14	86.880.062,00	81.718.129,06	462.059.663,20
Servicios	362.445.158,74	-	91.123,00	362.536.281,74
Materiales	1.723.397,50	-	594.846,16	2.318.243,66
Bienes duraderos	13.492.482,38	-	-	13.492.482,38
Bienes intangibles	4.059.489,60	-	-	4.059.489,60
Total	675.182.000,36	86.880.062,00	82.404.098,22	844.466.160,58
Porcentaje	80%	10%	10%	

Costo DGF	₡675.182.000	80%

Costos Comunes de la DGO y CS	₡169.284.160	20%
Total	₡844.466.160	100%

Fuente: Elaboración propia de la DGF, según el informe de liquidación presupuestaria 2017 de la DGO

Como se puede evidenciar en los dos cuadros anteriores, el crecimiento de gasto por costos comunes aumentó en 4%, lo que es evidente que conforme vaya creciendo la institución, la carga al presupuesto de la Dirección por costos comunes puede ir incrementando, y por ende se limita el uso de los recursos que requiere la Dirección.

Proyección del uso de los recursos del fondo, según el informe del 2018

Si bien es cierto que a la fecha se hace toda una planificación para el uso de los recursos del Fondo en todos los Programas y Proyectos que se encuentran definidos como parte de los objetivos a cumplir por parte de Fonatel, esta lleva asociada un costo de administración que no solo le corresponde a los funcionarios que se encuentran en la Dirección General de Fonatel, sino que a toda la Sutel también, la cual se carga al porcentaje de administración mediante la aplicación de costos comunes institucional.

En atención a lo indicado se puede concluir, que la relación de necesidades entre el consumo del Fondo y la necesidad de atender todas las obligaciones que implica el desarrollo y fiscalización de los proyectos de Servicio Universal no es sostenible en el mediano plazo. Esto se puede entender mejor, con una proyección de uso de recursos del Fondo, relacionada con los proyectos que se encuentran en la cartera de proyectos a desarrollar al 2024, en relación con el costo de administración de la Dirección General de Fonatel.

En esta proyección, se consideraron los siguientes supuestos:

1. Los posibles ingresos recurrentes del Fondo (principalmente aquellos descritos en el artículo 38 de la LGT), con un crecimiento estimado anual entre el 8% y el 13%⁷.

⁷ Los porcentajes de crecimiento de los ingresos se estiman de acuerdo al crecimiento obtenido de los últimos 5 años, mismos que varían según el tipo de ingreso.

2. Se considera una inflación anual promedio del 4%⁸.
3. Una ejecución de costos anual promedio del 4,53%⁹, constante para todos los costos reflejados a la fecha, sin dejar de lado que algunos de estos están sujetos a aprobación del Consejo para que puedan darse, como el del crecimiento de las Unidades de Gestión y recursos para la Dirección General de Fonatel, pero para el ejercicio se consideran los montos máximos posibles.
4. Se contempla un aumento en el tipo de cambio en promedio de ₡5,00 anuales.

Tabla: Proyección de uso de recursos del Fondo 2018-2024

Tipo de Cambio estimado por año	595	600	605	610
	2018	2019	2020	2021
Estimación del Valor del Fondo al cierre de cada año presupuetario	\$ 328.183.248,85	\$ 269.084.476,01	\$ 236.713.625,03	\$ 218.206.674,17
Ingresos estimados	\$ 81.382.887,68	\$ 42.251.142,81	\$ 46.532.549,47	\$ 51.273.639,65
Ingresos Projectados por Contribución Especial Parafiscal (CEPF)*	\$ 22.430.405,52	\$ 24.224.837,96	\$ 26.162.825,00	\$ 28.255.851,00
Ingreso estimados por rendimientos Financieros**	\$ 15.952.482,16	\$ 18.026.304,84	\$ 20.369.724,47	\$ 23.017.788,66
Licitación de espectro	\$ 43.000.000,00	\$ -	\$ -	\$ -
Egresos estimados	\$ 56.659.107,06	\$ 101.349.915,65	\$ 78.903.400,45	\$ 69.780.590,52
Costo estimado de la Unidad Gestión Programa 1 y 3	\$ 1.847.724,10	\$ 2.005.334,96	\$ 2.105.601,71	\$ 2.210.881,79
Costo estimado de la Unidad Gestión Programa 2	\$ 148.973,00	\$ 161.680,40	\$ 169.764,42	\$ 178.252,64
Costo estimado de la Unidad de Gestión Programa 4 y 5	\$ 800.000,00	\$ 868.240,00	\$ 942.300,87	\$ 1.022.679,14
Costo estimado del Comité de Vigilancia	\$ 14.331,27	\$ 15.553,73	\$ 15.864,81	\$ 16.182,10
Costo estimado por comisiones Fideicomiso (0,20%)	\$ 8.902,06	\$ 9.661,41	\$ 10.485,53	\$ 11.379,94
Costo estimado por comisión de administración de proyectos (0,15%)	\$ 6.676,55	\$ 7.246,06	\$ 7.864,14	\$ 8.534,96
Costos Financieros Estimados	\$ 1.588.533,92	\$ 1.724.035,86	\$ 1.871.096,12	\$ 2.030.700,62
Costos de publicaciones , software y Auditorías	\$ 30.766,39	\$ 33.390,76	\$ 36.238,99	\$ 39.330,18
Costo estimado por Inversión en Proyectos	\$ 49.868.441,63	\$ 93.980.006,45	\$ 69.180.700,75	\$ 59.309.900,93
Costo estimado en el cambio del valor de las inversiones	\$ 182.394,51	\$ 197.952,76	\$ 214.838,13	\$ 233.163,82
Costo estimado de la Dirección General de FONATEL en SUTEL	\$ 2.162.363,65	\$ 2.346.813,27	\$ 4.348.644,98	\$ 4.719.584,40
Porcentaje de la inversión de la DGF respecto al valor del Fondo	0,66%	0,87%	1,84%	2,16%

⁸ El porcentaje de inflación esperada se toma como monto máximo posible al que podría llegar este indicador, esto de acuerdo con la estimación realizada en el informe de Revisión del Programa Macroeconómico 2017-2018 que prepara el Banco Central de Costa Rica y que estimó en un 3% con un rango de tolerancia de $\pm$ un punto porcentual (p.p.).

⁹ El porcentaje de ejecución anual se determina de acuerdo con la ejecución promedio de los últimos 5 años.

Tipo de Cambio estimado por año	615	620	625
	2022	2023	2024
Estimación del Valor del Fondo al cierre de cada año presupuetario	\$ 231.803.257,67	\$ 249.126.691,64	\$ 266.642.194,83
Ingresos estimados	\$ 56.526.420,26	\$ 62.349.038,94	\$ 68.806.532,77
Ingresos Proyectados por Contribución Especial Parafiscal (CEPF)*	\$ 30.516.319,08	\$ 32.957.624,61	\$ 35.594.234,57
Ingreso estimado por rendimientos Financieros**	\$ 26.010.101,18	\$ 29.391.414,33	\$ 33.212.298,20
Licitación de espectro	\$ -	\$ -	\$ -
Egresos estimados	\$ 42.929.836,76	\$ 45.025.604,97	\$ 51.291.029,58
Costo estimado de la Unidad Gestión Programa 1 y 3	\$ 2.321.425,88	\$ 2.437.497,18	\$ 2.559.372,04
Costo estimado de la Unidad Gestión Programa 2	\$ 187.165,27	\$ 196.523,53	\$ 206.349,71
Costo estimado de la Unidad de Gestión Programa 4 y 5	\$ 1.109.913,67	\$ 1.204.589,30	\$ 1.307.340,77
Costo estimado del Comité de Vigilancia	\$ 16.505,74	\$ 16.835,86	\$ 17.172,58
Costo estimado por comisiones Fideicomiso (0,20%)	\$ 12.350,65	\$ 13.404,16	\$ 14.547,54
Costo estimado por comisión de administración de proyectos (0,15%)	\$ 9.262,99	\$ 10.053,12	\$ 10.910,65
Costos Financieros Estimados	\$ 2.203.919,38	\$ 2.391.913,71	\$ 2.595.943,95
Costos de publicaciones , software y Auditorías	\$ 42.685,04	\$ 46.326,08	\$ 50.277,69
Costo estimado por Inversión en Proyectos	\$ 28.028.165,55	\$ 22.228.616,47	\$ 14.202.800,50
Costo estimado en el cambio del valor de las inversiones	\$ 253.052,69	\$ 274.638,09	\$ 298.064,72
Costo estimado de la Dirección General de FONATEL en SUTEL	\$ 8.745.389,89	\$ 16.205.207,47	\$ 30.028.249,44
Porcentaje de la inversión de la DGF respecto al valor del Fondo	3,77%	6,50%	11,26%

Fuente: Elaboración de la DGF

Como se puede evidenciar de la Tabla 6, los costos administrativos de la forma actual en la que se distribuyen se acercan al límite del 1%, por lo que, si a esto se le suma el crecimiento de la SUTEL en cuanto a sus áreas comunes, se puede determinar que este porcentaje será alcanzado con mayor rapidez. Adicionalmente, en esta proyección no se ha considerado ningún crecimiento en la Dirección de Fonatel, que como ya se comentó ve incrementadas sus cargas de trabajo y por ende ve la necesidad del requerimiento de recursos adicionales, a medida que la ejecución de los proyectos y programas aumenta.

Riesgos

Es importante destacar, la creciente ejecución presupuestaria del Fondo, producto de la ejecución de 5 programas y 38 proyectos de forma simultánea, lo cual ha incrementado de forma importante las responsabilidades de control y fiscalización de los proyectos por parte de la DGF, por lo que, de mantenerse la situación actual, se podrían presentar los siguientes riesgos que impedirían el cumplimiento de los objetivos del Fondo, a saber:

- 12-Recursos limitados para atender los proyectos del Fondo a lo largo del tiempo, debido a que el nivel de costos administrativos no podrá ser

sostenible (limitación del 1% para gastos de administración del Fondo, incluida en el artículo 38 de la LGT).

- 13-Daños a la imagen de la SUTEL, ante la posibilidad de que se vea limitada la capacidad de la DGF para llevar a cabo la supervisión oportuna y la medición de la calidad de los servicios brindados por los operadores; de los proyectos ejecutados con cargo al Fondo.
- 14-Posibles atrasos en la ejecución de los proyectos, ante la falta de supervisión del cumplimiento de cronogramas y acuerdos contractuales por parte de la SUTEL.
- 15-Posibles atrasos en la atención de las disposiciones o recomendaciones por parte de los entes fiscalizadores, lo que podría provocar la aplicación de sanciones en contra de la SUTEL.
- 16-Recursos limitados para verificar pertinentemente, que la información suministrada sobre la gestión del fideicomiso por parte de los participantes del mismo, en cuanto a la congruencia con los objetivos, el uso y manejo de los recursos en cada uno de los proyectos; se encuentra completa, es confiable y oportuna.
- 17-Recursos limitados para la actualización y conceptualización de nuevos proyectos y programas.
- 18-Recursos limitados para realizar giras con el objetivo de asegurar el adecuado diseño e implementación de los programas, en cumplimiento con los objetivos de acceso universal definidos en el artículo 32 de la LGT.
- 19-Posibles atrasos en la detección de incumplimientos u omisiones de los términos contractuales, la regulación aplicable y las instrucciones al fideicomitente; derivados de la ejecución de los programas y proyectos.
- 20-Posibles debilidades en el control de los desembolsos y partidas presupuestarias no razonables para la ejecución de los programas asignados.
- 21-Posibles deficiencias en los controles de integridad y exactitud de los ingresos provenientes de la contribución especial parafiscal, que afecten el nivel de recursos económicos necesarios para el cumplimiento de los proyectos del PNDT.
- 22-Recursos limitados para velar por la independencia de los recursos en ejecución, con relación al patrimonio del fideicomiso en atención a lo indicado en el artículo 37 de la LGT.

Identificación de Macroprocesos y Procesos de la Dirección General de Fonatel.

De acuerdo con lo definido en el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF) y la Ley General de Telecomunicaciones, la DGF en cinco años de funcionamiento, ha venido trabajando bajo un esquema de Macroprocesos en el cual se habían identificado varios procesos que abarcaban prácticamente todas las funciones de la Dirección, las cuales se detallan a continuación:

Macroproceso: Gestión de Ingresos

Procedimientos:

- Administración de Fuentes de ingreso
- Fijación y fiscalización de la Contribución especial parafiscal
- Recaudación y Cobro

Macroproceso: Gestión Administrativa

Procedimientos:

- Rendición de cuentas
- Definición y seguimiento de presupuesto (del 1%)
- Control, seguimiento y fiscalización de recursos del Fideicomiso

Macroproceso: Gestión de control y fiscalización de Proyectos

Procedimientos:

- Gestión de contratación Administrativa
- Perfilamiento y seguimiento de proyectos internos
- Perfilamiento de Programas y proyectos
- Planificación y elaboración del Plan de Proyectos y Programas
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto de Proyectos
- Control y seguimientos de proyectos y unidades de gestión
- Fiscalización financiera-contable de los proyectos
- Gestión de Control Interno y Seguimiento de Auditorías

De acuerdo con los nombres actuales de los Macroprocesos y la agrupación de los procesos, se puede identificar claramente que los Macroprocesos de Gestión de Control y Fiscalización de Proyectos y Gestión de Ingresos son la base de la gestión que se realizan con el Fideicomiso y que involucran un alto porcentaje del tiempo de los funcionarios de la Dirección.

Según la distribución actual de los Macroprocesos, estos están distribuidos entre los funcionarios de la DGF, según se identifican en la siguiente tabla:

Tabla: funcionarios de la DGF

PUESTO			FUNCIONARIO	Macroproceso
Director General de FONATEL (plaza permanente)			Humberto Pineda Villegas	Gestión estratégica, Administrativa/ supervisión y control / coordinación / Ingresos / Gestión Proyectos / desarrollo de programas y proyectos / Relaciones con instituciones, entes y organizaciones, y enlace con el Fideicomiso / informes ejecutivos. Reporta al Consejo.
Jefe, Unidad de Administración y Control de FONATEL (plaza permanente)			Adrián Mazón Villegas	Gestión Administrativa/ Gestión Proyectos/ Control Ingresos / supervisión personal / desarrollo de proyectos / asignación de tareas y cargas de trabajo, seguimiento / informes técnicos

PUESTO	FUNCIONARIO	Macroproceso
Especialista en Administración y Control de FONATEL (plaza permanente)	Paola Bermúdez Quesada	Gestión de Administrativa/ Gestión de Proyectos, control del Fideicomiso, presupuesto e inversiones
Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad (plaza permanente)	Oscar Cordero Infante	Gestión de Ingresos/ Gestión de Proyectos, presupuesto de administración
Especialista en Economía (plaza permanente)	Hanny Rodríguez Sánchez	Gestión de Proyectos, desarrollo de programas, monitoreo, seguimiento, indicadores, evaluaciones
Especialista en Telecomunicaciones (plaza permanente)	Marcelo Salas Cascante	Gestión de Proyectos
Especialista en Asesoría Jurídica (plaza permanente)	Francisco Rojas Giralt	Gestión Administrativa / Gestión de Proyectos
**Gestor Profesional en Planificación y Control Interno de Fonatel, Fonatel	Ivannia Barahona (temporal)	Gestión de Control Interno y Seguimiento de Auditorías
**Especialista en Estrategia y Evaluación, Fonatel	Natalia Coghi Ulloa (temporal)	Control y seguimientos de proyectos y unidades de gestión, informes de

PUESTO	FUNCIONARIO	Macroproceso
		seguimiento, indicadores,

Nota:** Profesional por servicios especiales

Fuente: Información elaborada por la DGF.

De acuerdo con la metodología empleada en el Informe final de Cargas de trabajo que realizó Sutel durante el 2017, se utilizó una valoración por cada uno de los funcionarios de la Dirección para determinar el porcentaje de tiempo utilizado según los Macroprocesos de la DGF, esta evaluación, consistió en un ejercicio con los funcionarios titulares de la Dirección General de FONATEL (tabla), entre el 27 de abril y el 12 de mayo de 2017, aproximadamente 10 días hábiles, en la que los funcionarios debían llenar un formulario en el que identificaban los Macroprocesos a los que se dedicaron y el tiempo promedio utilizado por cada uno de ellos.

Es importante indicar que, al momento de efectuar el ejercicio, no se contaba con las 3 plazas por servicios especiales, por lo que no formaron parte del análisis, sin embargo, se aplicaría el mismo principio de distribución según el Macroproceso.

Por otra parte, se debe mencionar que la Dirección General de FONATEL posee procesos que son temporales, como la fijación de la Contribución Especial Parafiscal, la elaboración del informe semestral y la elaboración del Plan de Proyectos y Programas; por lo que en la fecha de aplicación del ejercicio no se consideraron esos tiempos en la asignación de tiempo del Macroproceso al que pertenece. Sin embargo, son procesos crucialmente importantes que implican alta dosis de dedicación, esfuerzo y articulación.

A continuación, se muestran varios resultados del ejercicio aplicado, en donde el primer resultado fue la obtención del porcentaje de dedicación según cada Macroproceso y se puede evidenciar que el Macroproceso de Gestión de Proyectos consume el 59% del total del tiempo de la gestión de la Dirección General de FONATEL, mientras que la Gestión Administrativa consumió un 33% y la Gestión de Ingresos un 8% aproximadamente.

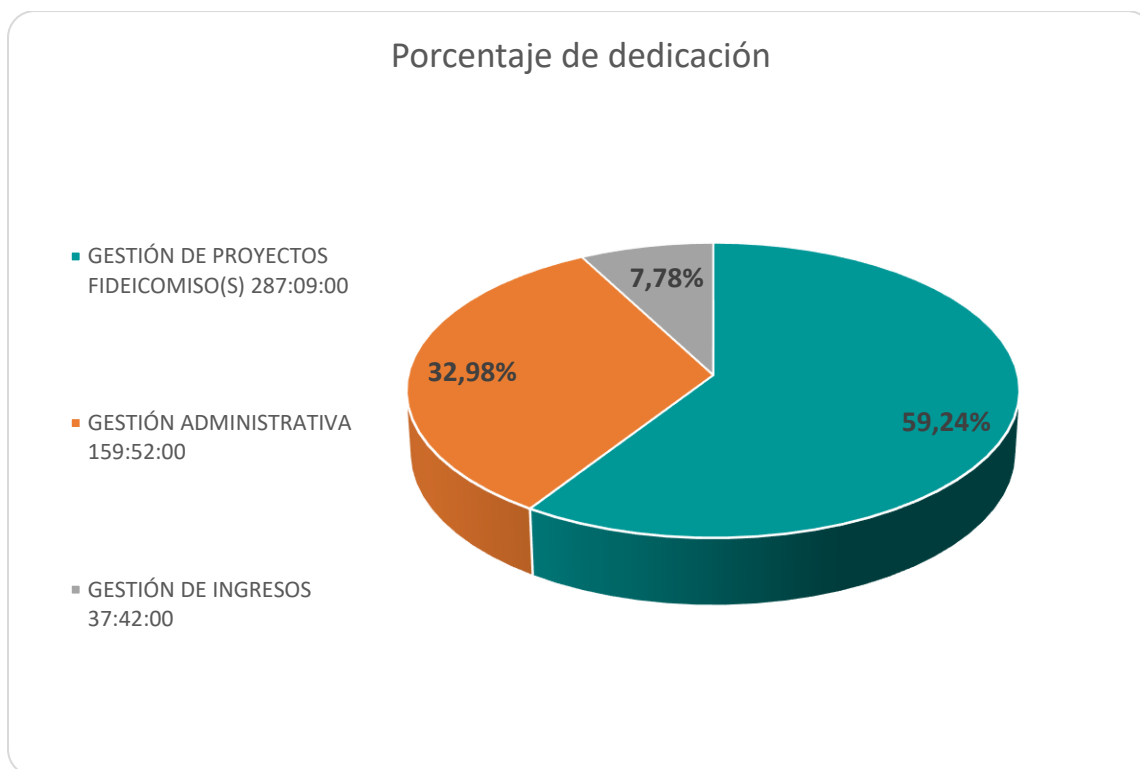
Tabla: Macroprocesos de la DGF y su respectivo porcentaje de dedicación

Macroprocesos	Suma de Tiempo Total (horas)	Porcentaje de dedicación
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	287:09:00	59,24%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	159:52:00	32,98%
GESTIÓN DE INGRESOS	37:42:00	7,78%
Total general	484:43:00	100,00%

Fuente: Información elaborada por la DGF.

Los datos de la tabla anterior se pueden evidenciar gráficamente como sigue:

Gráfico: Porcentaje de dedicación según Macroproceso.



Fuente: Elaboración de la DGF.

La distribución de cada Macroproceso tiene un funcionario titular asociado, por lo que dicha distribución se segrega según cada funcionario. En la siguiente tabla, se lleva a cabo el detalle respectivo:

Tabla: Tiempo y porcentaje de dedicación de los funcionarios de la DGF, según Macroproceso.

Macroprocesos	Suma de Tiempo Total	Porcentaje de dedicación
Adrián Mazón Villegas		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	17:45:00	25,63%
GESTIÓN DE INGRESOS	3:15:00	4,69%
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	48:15:00	69,68%
Total Adrián Mazón Villegas	69:15:00	100,00%
Francisco Rojas Giralt		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	45:10:00	70,57%
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	18:50:00	29,43%
Total Francisco Rojas Giralt	64:00:00	100,00%
Hanny Rodriguez		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	25:30:00	41,80%
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	35:30:00	58,20%
Total Hanny Rodriguez	61:00:00	100,00%
Humberto Pineda		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16:00:00	17,10%
GESTIÓN DE INGRESOS	13:00:00	13,89%

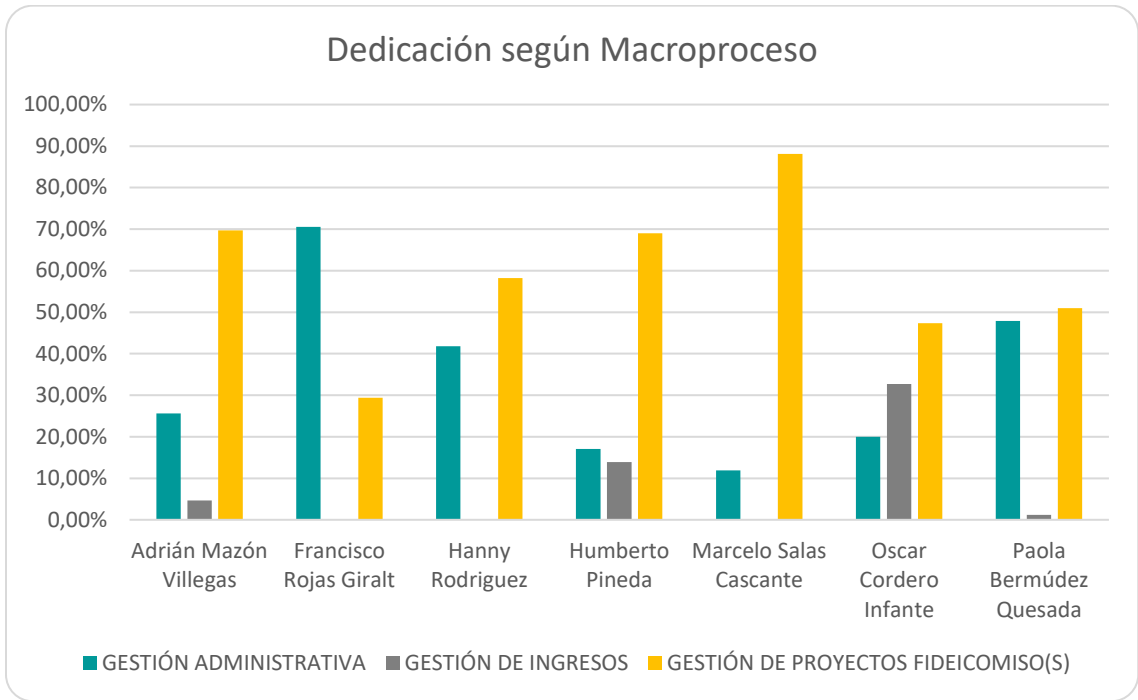
Macroprocesos	Suma de Tiempo Total	Porcentaje de dedicación
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	64:35:00	69,01%
Total Humberto Pineda	93:35:00	100,00%
Marcelo Salas Cascante		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7:00:00	11,86%
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	52:00:00	88,14%
Total Marcelo Salas Cascante	59:00:00	100,00%
Oscar Cordero Infante		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12:35:00	19,97%
GESTIÓN DE INGRESOS	20:35:00	32,67%
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	29:50:00	47,35%
Total Oscar Cordero Infante	63:00:00	100,00%
Paola Bermúdez Quesada		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	35:52:00	47,90%
GESTIÓN DE INGRESOS	0:52:00	1,16%
GESTIÓN DE PROYECTOS FIDEICOMISO(S)	38:09:00	50,95%
Total Paola Bermúdez Quesada	74:53:00	100,00%
Total general	484:43:00	

Fuente: Elaboración de la DGF

De acuerdo con el resultado anterior, se puede demostrar que hay funcionarios que dedican la mayor parte de tiempo a la Gestión de control y fiscalización de Proyectos, y otros que se distribuyen entre la Gestión de Control de Ingresos y la

Gestión Administrativa o Administración del Fondo, según se evidencia en el siguiente gráfico:

Gráfico: Dedicación de Funcionario según Macroproceso



Fuente: Elaboración de la DGF

Según el análisis realizado en esta etapa del ejercicio, se ve la necesidad de reacomodar algunos procesos y ajustar los nombres de los Macroprocesos para una correcta interpretación de las funciones que se realizan en la parte considerada como “administrativa” y la que está relaciona con la fiscalización y el control de los proyectos. Razón por la cual, en adelante, se van a agrupar los Macroprocesos en dos grandes grupos de Gestión; a saber:

1. En Administración y Control del Fondo: En este grupo se consideran todas aquellas actividades que no intervienen directamente con la gestión de proyectos establecidos en el PNDT, como se indica anteriormente, esta incluye: la rendición de cuentas, definición y seguimiento de presupuesto (del

1%) y las actividades de control, seguimiento y fiscalización de recursos del Fideicomiso.

2. En Control y Fiscalización de los proyectos: Este grupo involucra todas las actividades que se desempeñan para cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad definidos en el artículo 32 de la LGT, por tanto incluye los Macroprocesos de gestión de control y fiscalización de proyectos, y el de Gestión de Control de ingresos, ya que si bien son efectuados desde la Dirección General de FONATEL, están completamente ligados a la construcción, administración, seguimiento, supervisión y control de los proyectos que son ejecutados mediante el Fideicomiso.

Justificación de la propuesta de distribución del costo de administración (1%)

De acuerdo con lo anterior, resulta claro que la DGF tiene a cargo una cantidad importante de funciones, muchas de ellas asociadas a la conceptualización, control y fiscalización de los proyectos a lo que se le adiciona los costos de la distribución interna que se hace en la Sutel, todo esto respetando el límite del 1% establecido por el artículo 38 de la Ley 8642.

Por otra parte, el objetivo del Fondo es invertir los recursos disponibles en proyectos para beneficio de todos los habitantes del país, pero de acuerdo con lo definido por el artículo 38 de la LGT, los recursos para su administración están asociados a la cantidad de recursos que posea el Fondo. Esto significa, que conforme se acelere la inversión de los recursos del Fondo, el porcentaje destinado a la administración del mismo será menor. A su vez, a mayor cantidad de proyectos, las tareas de control y supervisión (control sobre los fondos utilizados, la calidad de los servicios, medición e impacto de los proyectos, etc.) requerirán de mayores recursos. Esto ya se ha hecho notar durante el año 2017, en el cual se tuvo la mayor ejecución presupuestaria del Fondo (aproximadamente US\$22 millones), gracias a la ejecución de 5 programas y más de 38 proyectos de forma simultánea, lo cual ha incrementado de forma importante las cargas de trabajo en la Dirección General de Fonatel

Por su parte, la Sutel, mediante el oficio 1173-SUTEL-2011 del 06 de junio de 2011, en el cual se emitió el *“Criterio jurídico sobre la constitución de fideicomisos como*

herramienta para la gestión del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel)”, indicó en cuanto a la limitación establecida en la LGT sobre el porcentaje de administración del Fondo, lo siguiente:

“...la Ley General de Telecomunicaciones establece una limitación en cuanto al uso de los recursos de este fondo para lo que denomina costos de administración. Estos costos no podrán superar el 1% del total de los recursos del fondo.

Vinculado con esta limitación, el artículo 35 de la Ley estableció que le corresponde a la SUTEL la administración de los recursos del FONATEL.

Ambas normas obligan a que SUTEL destine un monto no mayor al 1% establecido en la ley para efectos de administración de los recursos.

El concepto de administración en primera instancia debe entenderse como una estructura mínima con la que debe contar SUTEL para efectos de garantizar que el 99% restante que constituye el patrimonio del fondo sea destinado al cumplimiento de los fines establecidos por la ley.

Es posible entender que el objetivo del legislador fue evitar que una parte importante de los recursos se destinara a financiar una estructura excesivamente burocrática en detrimento del cumplimiento de los objetivos establecidos por el artículo 31 de la Ley.

Independientemente de las herramientas que se decida utilizar para la gestión de los recursos del fondo, la Superintendencia no puede ignorar su obligación de administrar con recursos propios el fondo en los términos señalados por el artículo 35 de la Ley. De ahí que la Superintendencia deberá contar con un personal mínimo que tendrá a cargo las labores de administración del fondo.

(...)

Cabe señalar que esta separación de los conceptos de administración y gestión se deriva de la misma Ley General de Telecomunicaciones al hacer

la referida habilitación para constituir fideicomisos o bien utilizar otros medios para la gestión, en el tanto la administración constituye una obligación del ente regulador...”

Lo anterior, fue utilizado como parte de la solicitud de refrendo al contrato suscrito entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco Nacional de Costa Rica, correspondiente al Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel)¹⁰, del cual se puede extraer lo resaltado por la Contraloría General de la República, referente a los costos de administración del Fondo, de la siguiente forma:

“ii Sobre el cumplimiento de la limitación establecida en el artículo 38 de la Ley general de Telecomunicaciones con respecto a los costos administrativos.

... En relación con dicha obligación, se entiende que ese límite se establece para efectos de los costos de administración que le corresponde asumir a la SUTEL como parte de la administración de FONATEL, pero que existen otros costos de administración inherentes a cada proyecto programa que no se encuentran contemplado dentro del límite del uno por ciento, puesto que de lo contrario, la utilización de la figura del fideicomiso sería inviable ante la imposibilidad de abarcar todos los costos dentro de ese porcentaje.

Sobre los costos de administración de cada proyecto o programa, si bien se entiende que no están incluidos dentro del porcentaje máximo definido por el legislador, se debe tener presente en todo momento, que el porcentaje de cada proyecto o programa que represente los costos de administración de éste, debe tratarse de un monto razonable y proporcional, teniendo claro que el fideicomiso es un medio, una figura instrumental, mediante la cual se busca realizar de forma idónea la administración de un Fondo destinado a la satisfacción de un interés público, identificado en los principios que funge como cimiento de la Ley General de Telecomunicaciones.

¹⁰ Refrendado de forma condicionada por la Contraloría General de la República, mediante el oficio No.01694 (DCA-0391) (NI-0909-2012) del 22 de febrero de 2012.

Dentro de ese contexto, es indispensable que la Sutel vele porque se mantenga durante la totalidad de la ejecución contractual, un equilibrio entre el porcentaje del Fondo que represente los costos de administración de cada programa o proyecto y el beneficio obtenido. Lo que viene dicho, es con el objetivo de que se alcancen los objetivos para los cuales ha sido creado el Fondo y que esto no se convierte en la figura en la que el financiamiento de su propia estructura acapare un alto porcentaje del Fondo, convirtiendo al fideicomiso en un instrumento no apto para la adecuada administración del Fondo.

iii. Sobre las responsabilidades que asume la Sutel con respecto al cumplimiento de los principios contenidos en la Ley General de Telecomunicaciones

...En relación con las competencias asignadas a Sutel, es oportuno señalar que si bien, esa Superintendencia ha optado por la figura del fideicomiso para la administración de los recursos que se asignen a FONATEL, este hecho en ningún sentido significa limitar o reducir de alguna forma, las obligaciones que le han sido asignadas legalmente a la Superintendencia. Por el contrario, a Sutel le corresponde un deber de fiscalización sobre la ejecución del contrato de fideicomiso, que se puede limitar exclusivamente a un control de gastos o desembolsos, sino que le corresponde velar porque a través de este mecanismo, se logren satisfacer efectivamente los intereses públicos, que pretenden garantizar los principios contenidos en la Ley General de Telecomunicaciones.

Centro de esa perspectiva, corresponde señalar que, en el clausulado del documento contractual remitido a este Despacho, se incluyen en diversas etapas del contrato, una serie de aprobaciones o vistos buenos que le compete otorgar a Sutel. Sobre el particular, es indispensable que la Sutel se encuentre consiente en cuanto a la responsabilidad que asume dicho órgano al realizar esos actos, que escapen de ser un simple requisito dentro de los diversos trámites. De acuerdo con lo expuesto, Sutel además de dejar debidamente documentadas las decisiones que se tomen en cuanto a sus actuaciones dentro de la ejecución del contrato, deberá velar porque estas se encuentren debidamente motivadas. ...

...v. Sobre el monto establecido legalmente para cubrir los costos administrativos del Fondo

Respecto al porcentaje legalmente establecido para efectos de cubrir la administración del FONATEL, es necesario advertir al Consejo de esa Superintendencia, respecto de la obligación de que se incorpore correcta y oportunamente en el presupuesto de la Sutel -cumpliendo con la normativa vigente y las directrices que al respecto ha dictado nuestra División de Fiscalización Operativa y Evaluativa-, el cual no puede ser mayor al 1% del total de los recursos de ese fondo, según lo establecido en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

En ese sentido, es responsabilidad de la Superintendencia que, durante el proceso de ejecución presupuestaria, se verifique durante todo el periodo, que no se llegue a violentar las reglas establecidas en el citado artículo 38. De manera que, debe enfatizarse el hecho de que los recursos del FONATEL no podrán ser utilizados para otro fin que no sea para lo establecido en el Plan Nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones, en el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicios universal y solidaridad.”

Conforme lo expuesto, los gastos y comisiones asociados a la ejecución del contrato de fideicomiso, generados en cualquiera de las fases de desarrollo de los proyectos que deba llevar adelante por medio de FONATEL, deberán ser costeados como parte integral de los costos de esos proyectos. Lo anterior, partiendo de la premisa de que todos los costos necesarios para desarrollar el proyecto deben ser considerados, lo que incluye tanto los costos directos como también los costos que se asocien a aspectos como puede ser el andamiaje logístico administrativo sin el cual no se puede lograr cabalmente el desarrollo de los proyectos. De manera que, los costos directos como otros igualmente necesarios para desarrollar el proyecto deben ser cubiertos con los recursos del Fondo, sin pretender aplicar para este efecto los recursos asociados a 1% que se refiere únicamente a costos administrativos del FONATEL. Lo anterior, bajo la consideración de que se atienda la voluntad del legislador en el sentido de costos claramente diferenciados...” (Lo resaltado no es del original)

De lo anterior, se puede derivar que *“los gastos y comisiones asociados a la ejecución del contrato de fideicomiso, generados en cualquiera de las fases de desarrollo de los proyectos que deba llevar adelante por medio de FONATEL, deberán ser costeados como parte integral de los costos de esos proyectos”*, los cuales abarcan tanto los costos de gestión de los proyectos (los cuales están asociados al Fiduciario y sus Unidad de Gestión), como a los costos de fiscalización y control de los proyectos, los cuales son llevados a cabo por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Definición de Costos de Gestión de Control y Fiscalización de Proyectos y Gastos de Gestión de Administración y Control del Fondo.

A partir de lo desarrollado en los apartados anteriores, se considera que con el objetivo de optimizar los recursos y maximizar la eficiencia de la Dirección General de FONATEL, resulta conveniente plantear una separación de costos entre Gastos de Gestión de Administración del Fondo y Costos de Gestión de Control y Fiscalización de los Proyectos, siendo que este último se podría asignar como parte de los costos de los proyectos.

Costos de Gestión de Control y Fiscalización de los Proyectos

Se denomina costo de proyectos, al conjunto de erogaciones en que se incurren para la ejecución de los proyectos y programas para el cumplimiento de los objetivos de FONATEL (art. 32 LGT) y que pueden identificarse, medirse y distribuirse para terminar siendo parte integral de los servicios y productos finales.

A continuación, se detallan las actividades consideradas como costos atribuibles a los proyectos:

Gestión de control y fiscalización de Proyectos	
Macroproceso: Gestión de control de Ingresos	
Administración de Fuentes de ingreso.	Todas aquellas actividades que se realizan para el correcto ingreso y distribución de las

Gestión de control y fiscalización de Proyectos	
Fijación y fiscalización de la Contribución Especial Parafiscal (CEPF)	diferentes fuentes de financiamiento establecidas en el artículo 39 de la LGT, las cuales a su vez son utilizadas para cumplir con los objetivos establecidos en el artículo 32 de la misma ley y los Planes Nacionales de Desarrollo de Telecomunicaciones que se establezcan. Asimismo, estos recursos brindan el soporte financiero de los fideicomisos que se constituya para el logro de los objetivos establecidos.
Recaudación y Cobro	La recaudación de la principal fuente de financiamiento (la CEPF) la ejecuta la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda (MH), según lo estipulado en el art 39 de la LGT; no obstante, la DGF ejecuta las actividades de control y fiscalización para asegurar la integridad y exactitud de estos ingresos, fiscaliza el cumplimiento de los operadores para el pago de esta contribución, apoya al MH en las gestiones de cobro que este realice, para la correcta recaudación de estos recursos, que no tiene otro fin que la financiación de los proyectos en cumplimiento con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad. Por su parte, la fijación del porcentaje de la CEPF, está basada en los Planes de Proyectos y Programas vigentes, en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), de los proyectos que se encuentren en ejecución y de la disponibilidad de los recursos provenientes de dicha contribución y la planificación de uso de esos recursos para el cumplimiento de los objetivos de Ley.
Macroproceso: Gestión de control y fiscalización de Proyectos	

Gestión de control y fiscalización de Proyectos	
Gestión de contratación Administrativa	Corresponden a las actividades que nacen de la formulación del Plan de proyectos y programas, en cumplimiento con el artículo 32 de la LGT, por lo que se asocian directamente como costos de proyectos. Estas actividades son ejecutadas por la DGF, y pretenden verificar la viabilidad y seguridad razonable de la ejecución de los contratos que se gestionan desde el fideicomiso, así como el cumplimiento con los términos establecidos en ellos, la regulación aplicable y las instrucciones giradas mediante acuerdos del Consejo de la SUTEL. Se fiscalizan los procesos de contratación que realiza el fideicomiso para la ejecución de los proyectos establecidos en el Plan de Proyectos y Programas, así como el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, verificando que se sigan los principios de contratación administrativa y que no se incurra en sanciones o posibles incumplimientos de la gestión pública que realiza la DGF.
Perfilamiento y seguimiento de proyectos POI's	La DGF, en cumplimiento de las funciones que le establece la Ley, los reglamentos y procedimientos; realiza su planificación en la SUTEL de acuerdo con estos objetivos, por lo que los proyectos que se plantean a nivel de ejecución por parte de esta Dirección están enfocados al cumplimiento y ejecución de los Proyectos del Fondo, que son parte fundamental para la debida ejecución de los recursos y están fácilmente identificados a qué proyectos vienen a complementar y a ayudar en su debida ejecución.
Conceptualización de Programas y proyectos.	La elaboración de los proyectos lleva una etapa del perfilamiento amplia, que se ejecuta

Gestión de control y fiscalización de Proyectos	
	desde la Dirección, en donde se da la conceptualización del proyecto, su alcance y objetivo fundamental, que lleva una gran planificación, coordinación externa y de elaboración, que está apegada a los principios y objetivos de ley en cuanto a la reducción de la brecha digital y al cumplimiento de las metas y objetivos del PNDT.
Planificación y elaboración del Plan de Proyectos y Programas.	La coordinación entre el ente rector, las unidades de Gestión de los proyectos y el Fideicomiso para la elaboración del Plan de Proyectos y Programas, en el cual se describen los lineamientos a seguir para cumplir con los proyectos que se encuentran en ejecución y aquellos que se encuentran en proceso de desarrollo, las actividades que se realizan están claramente identificadas para ser incluidas como parte del proyecto en su etapa de planificación.
Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto de Proyectos.	Existen labores de recolección de datos e indicadores para medir la efectividad de los proyectos y si estos han logrado los objetivos específicos diseñados para cada proyecto, estas actividades se realizan según el proyecto que se pretende evaluar, por lo que son fácilmente identificables.
Control y seguimientos de proyectos y unidades de gestión.	Estas actividades son de coordinación y control que ejerce la DGF en materia de los proyectos a cargo de las Unidades de Gestión del Fideicomiso, seguimiento de cronogramas, entregables, verificación de calidad de cumplimiento y reuniones de coordinación.
Fiscalización financiera-contable de los proyectos.	Corresponden a todas aquellas actividades de control y fiscalización de la ejecución financiera de los proyectos, su planificación presupuestaria y su ejecución.

Gestión de control y fiscalización de Proyectos	
Gestión de Control Interno y Seguimiento de Auditorías.	Todas aquellas actividades en las que impere la correcta ejecución de los fondos, la calidad de los servicios y productos que se esperan de los proyectos, están asociados a la correcta planificación y control interno que se ejecute para la correcta ejecución de los proyectos y que formarán parte de su costo. Asimismo, todas aquellas actividades de auditoría que realizan los entes fiscalizadores del Fondo, están enfocados a velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley, los cuales se cumplen a través de los proyectos que se ejecutan a través del Fideicomiso, por lo que todas aquellas recomendaciones y disposiciones que estos señalen, están enfocadas en velar por la reducción de la brecha digital. Todas aquellas actividades que realice la DGF para velar por el cumplimiento de estas disposiciones o señalamientos, formaran parte del costo del proyecto, ya que estas actividades se incluirán de forma directa en los servicios o producto final.

Gastos relacionados con la Gestión de Administración y Control del Fondo.

Los costos administrativos son aquellas erogaciones en productos y servicios necesarios para llevar a cabo los proyectos y programas pero que no se pueden identificar de forma directa en el servicio o producto final porque no participó en su construcción, son costos independientes de la existencia de los proyectos.

A continuación, se detallan las actividades consideradas como costos administrativos:

Gestión de Administración y Control del Fondo	
Macroproceso: Gestión Administrativa	
Rendición de cuentas	La elaboración de los diferentes informes que se generan en la Dirección para cumplir con lo establecido en el artículo 40 de la LGT, se consideran costos administrativos ya que corresponden a las actividades ligadas a garantizar de forma transparente el uso eficiente de los recursos del Fondo ante los diferentes entes fiscalizadores y su elaboración o no, no influye en la ejecución de los proyectos.
Definición y seguimiento de presupuesto (del 1%)	Son todas aquellas actividades de control que se realicen para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 38 de la LGT, en el cual se establece un límite de presupuesto (1%) para la gestión de administración de la DGF en SUTEL, de este lineamiento no se identifican de forma directa los servicios o productos que brinden los proyectos que se ejecutan del fondo y de su ejecución no dependen los proyectos que se ejecuten mediante el o los fideicomisos. Asimismo, el presupuesto de los proyectos está por encima del porcentaje de asignación del costo administrativo de la DGF. Dentro del presupuesto establecido como parte del 1%, se encuentran todas aquellas que tengan que ver con arrendamiento de oficinas, servicios públicos y/o municipales, costos administrativos comunes generados por la SUTEL para la correcta administración de la Dirección.
Control, seguimiento y fiscalización de recursos del Fideicomiso	Son todas aquellas actividades que se realicen para asegurar que los recursos se están administrando de conformidad con la LGT, el PNDT y con los procedimientos que la SUTEL, mediante la DGF, ha dictado a los participantes del fideicomiso.

Tomando en cuenta estas definiciones y habiéndose hecho la separación o identificación clara de los procesos de la Dirección General de FONATEL, se puede indicar que todas aquellas actividades que se realizan y que se encuentran asociadas al Control y Fiscalización de Proyectos y que son propias para lograr el producto final, que en este caso corresponden a contar con los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad; debidamente implementados. Estas actividades se pueden considerar como parte del costo de los proyectos, porque sin ellos no se lograrían los objetivos planteados en la Ley, Reglamentos y otros.

Por lo tanto, para el caso de las actividades que se agrupan en la Gestión de Administración y Control del Fondo, estas no forman parte directa del producto final que son los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, ya que su ejecución no depende de la existencia de esos proyectos.

Al hacer esta separación, podríamos obtener el siguiente cuadro con la distribución según la Gestión a la que corresponde:

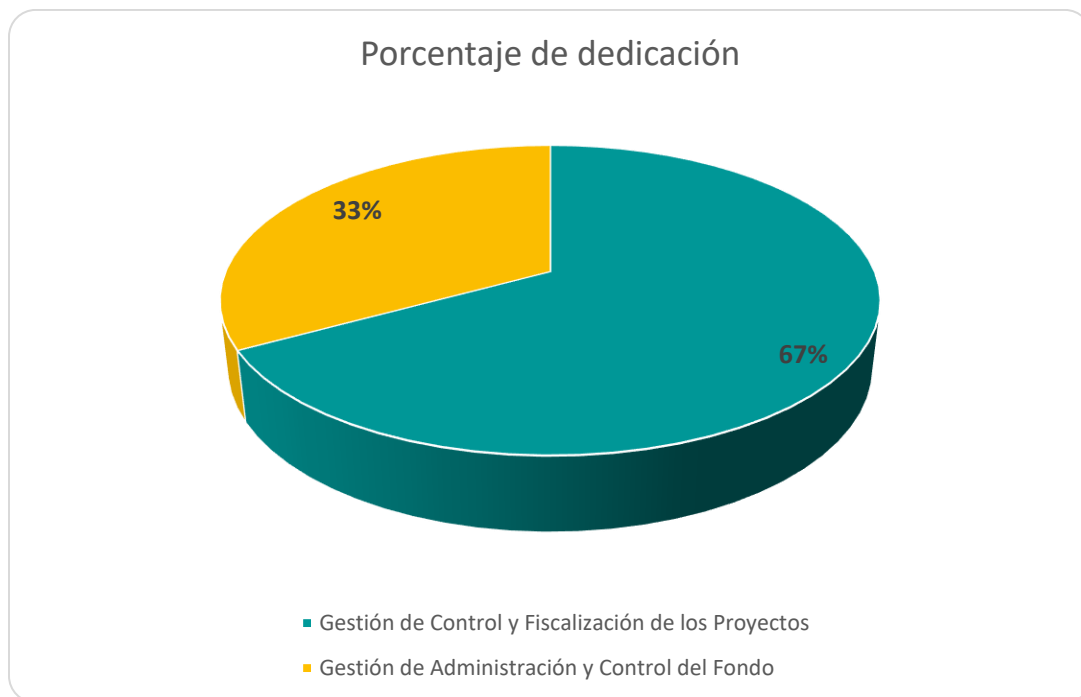
Tabla: Distribución según la Gestión.

Tipo de Gestión	Suma de tiempo total	Porcentaje de dedicación
Gestión de control y fiscalización de Proyectos	324:51:00	67%
Gestión de Administración del Fondo	159:52:00	33%
Total General	484:43:00	100,00%

Fuente: Elaboración de la DGF

Gráficamente, los dos grupos de Gestión se verían de la siguiente manera, según el porcentaje de tiempo consumido por los funcionarios titulares de la DGF:

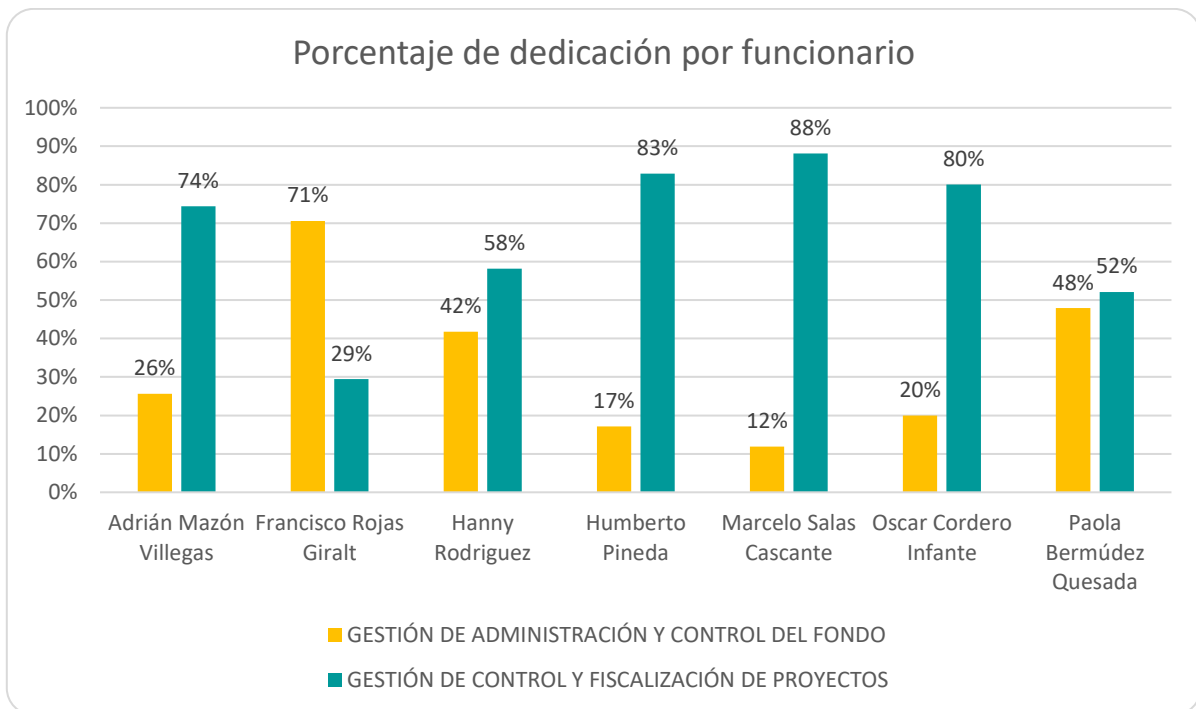
Gráfico: Porcentaje de dedicación según Gestión



Fuente: Elaboración de la DGF

Al realizar la separación por Grupos de Gestión, en el ejercicio aplicado, los funcionarios de la Dirección General de FONATEL tendrían el siguiente porcentaje de dedicación según el grupo:

Gráfico: Dedicación de funcionario según la Gestión.



Fuente: Elaboración de la DGF

Es importante tomar en cuenta, que una relación similar se podría establecer con relación a los gastos comunes, ya que muchos de los temas que son objeto de estudio y aprobación por parte del Consejo y demás unidades de apoyo, se relación con los proyectos y programas.

Propuesta de Distribución de Costos

Una vez definidos con claridad los Macroprocesos de la Dirección General de FONATEL y estos haberse agrupado en dos Grupos de Gestión: (i) Control y Fiscalización de Proyectos y; (ii) Administración y Control del Fondo, los cuales están relacionados directamente con la cantidad de tiempo utilizado por los funcionarios de la Dirección en la ejecución de las diferentes tareas y del Consejo de la SUTEL; se recomienda que todas aquellas actividades realizadas y relacionadas a la Gestión de control y fiscalización de los Proyectos se carguen al costo de los proyectos y que este sea asumido por el patrimonio del Fideicomiso (s) según el proyecto al que corresponda.

Metodología para la asignación del costo de funcionarios, en función de la cantidad de horas dedicadas a los proyectos.

En cuanto a este punto se pretende que, mediante un formulario, los funcionarios de la DGF incluyan diariamente la cantidad de horas laboradas según las actividades que se realicen en la Administración y Control del Fondo o en la Gestión de Control y Fiscalización de Proyectos.

El formulario tendrá asociado, el tipo de jornada que posea el funcionario y el salario según su categoría de puesto. Asimismo, este contará con una hoja resumen en la cual se consolidará el total de horas trabajadas, el monto relacionado según el puesto y el porcentaje de distribución que le corresponde a la Gestión.

El formulario por llenar sería el siguiente:

Ilustración: Formulario propuesta para la determinación de horas de dedicación según la Gestión.

	HORAS									
	Hanny	Marcelo	Adrián	Paola	Natalia	Francisco	Oscar	Ivannia	Humberto	TOTAL
ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL FONDO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Macro-proceso: Gestión Administrativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimientos:										
Rendición de cuentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Definición y seguimiento de presupuesto (del 1%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Control, seguimiento y fiscalización de recursos del Fideicomiso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Macroproceso: Gestión de control de Ingresos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimientos:										
Administración de Fuentes de ingreso.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fijación de la Contribución especial parafiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recaudación y Cobro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Macroproceso: Gestión de control y fiscalización de Proyectos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimientos:										
Gestión de contratación Administrativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perfilamiento y seguimiento de proyectos internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perfilamiento de Programas y proyectos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Planificación y elaboración del Plan de Proyectos y Programas.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto de Proyectos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Control y seguimientos de proyectos y unidades de gestión.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalización financiera-contable de los proyectos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión de Control Interno y Seguimiento de Auditorías	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DE HORAS HOMBRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Revisar	Revisar	Revisar	Revisar	Revisar	Revisar	Revisar	Revisar	Revisar	

Hoja resumen de resultados:

	MONTO										
	Hanny	Marcelo	Adrián	Paola	Natalia	Francisco	Oscar	Ivannia	Humberto	TOTAL	
ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL FONDO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Macro-proceso: Gestión Administrativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimientos:											
Rendición de cuentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Definición y seguimiento de presupuesto (del 1%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Control, seguimiento y fiscalización de recursos del Fideicomiso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN DE PROYECTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Macroproceso: Gestión de control de Ingresos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimientos:											
Administración de Fuentes de ingreso.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fijación de la Contribución especial parafiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recaudación y Cobro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Macroproceso: Gestión de control y fiscalización de Proyectos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimientos:											
Gestión de contratación Administrativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perfilamiento y seguimiento de proyectos internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perfilamiento de Programas y proyectos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Planificación y elaboración del Plan de Proyectos y Programas.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sistema de Monitoreo y Evaluación de Impacto de Proyectos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Control y seguimientos de proyectos y unidades de gestión.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalización financiera-contable de los proyectos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión de Control Interno y Seguimiento de Auditorías	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DE HORAS HOMBRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración de la DGF

Este formulario está elaborado en una plantilla de Excel y se encontrará disponible en la nube, será alimentado por cada funcionario diariamente y en él se deberá detallar la cantidad de horas laboradas en cada procedimiento definido en la plantilla y su control lo llevará a cabo un funcionario que será designado en su momento. Estas plantillas, serán la base para identificar el porcentaje real que debe ser asignado al costo de administración del 1%, bajo los cálculos que se indican en el siguiente punto.

Determinación del porcentaje en Gestión de Proyectos.

La fórmula para determinar el porcentaje de asignación por gestión de proyectos será la siguiente:

$$PCFP = \frac{\sum HCFP}{\sum HRHT}$$

Donde:

Porcentaje de Control y Fiscalización de Proyectos (PCFP): Es el porcentaje promedio de las horas laborales utilizadas por los funcionarios de la DGF en la Gestión de Proyectos.

Horas Hombre Utilizadas en la Control y Fiscalización de Proyectos (HCFP): Es la sumatoria de las horas hombre utilizadas en la Gestión de Proyectos.

Horas Hombre utilizadas totales (HRHT): Es la sumatoria total de las horas hombre de la DGF.

Determinación del costo monetario de Control y Fiscalización de Proyectos.

La forma para determinar el monto del costo de la Gestión de control y Fiscalización de Proyectos en la DGF, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{CMCFP} = \Sigma \text{SBDGF} * \text{PCFP}$$

Donde:

Costo Monetario de Control y Fiscalización de Proyectos (CMCFP): Es el producto de multiplicar el monto de los salarios totales de la Dirección General de FONATEL por el porcentaje de Gestión de Proyectos.

Salarios brutos de la Dirección General de FONATEL (SBDGF): Es la suma de los salarios brutos de cada funcionario de la DGF.

Porcentaje de Control y Fiscalización de Proyectos (PCFP): Es el porcentaje promedio de las horas laborales utilizadas por los funcionarios de la DGF en la Gestión de Proyectos.

Traslado de información al Área de Finanzas y Contabilidad de la Dirección General de Operaciones.

En coordinación con el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, se coordinó para determinar cuál sería el tipo de registro contable que se debería de implementar para la separación de los costos de la Dirección, en aquellos que corresponden a la Administración y Control del Fondo (1%) y cuáles son imputables al Control y Fiscalización de los Proyectos. Desde la perspectiva de uso del sistema administrativo financiero actual de SUTEL, esta sería una opción:

1. La creación de un centro funcional nuevo en la fuente de financiamiento 003 que corresponde a FONATEL, para que en este se identifiquen los gastos que paga la DGF asociados a los costos de los programas y proyectos del fondo.
2. Para realizar el pago correspondiente a nómina y todas sus partidas asociadas, es requerido que el presupuesto esté disponible en el 100% en el centro funcional en el cual se ejecuta el gasto inicialmente, que sería el 300.
3. En el momento de hacer la distribución de los costos, es necesario que la DGF remita a la Unidad de finanzas mediante un oficio, los montos a distribuir y las partidas respectivas a afectar, así como el periodo al cual corresponde la distribución.
4. La Unidad de finanzas con los datos del oficio suministrado por la DGF, procedería a realizar un asiento contable manual para distribuir los gastos ya cargados del centro funcional 300 al nuevo centro funcional, este movimiento debe ser entre cuentas contables y partidas presupuestarias iguales, lo que varía es el centro funcional.
5. Para la distribución, es necesario que el centro funcional nuevo tenga los recursos presupuestarios disponibles. Los cuales se les pueden dar mediante una modificación presupuestaria, justificada en el oficio de solicitud de distribución de la DGF.
6. Una vez aplicado el asiento a la contabilidad, los registros podrán ser identificados fácilmente en los centros funcionales, manteniendo el gasto por fuente en los estados financieros de la SUTEL.

En grandes actividades esta sería una forma de aplicar lo indicado en los registros contables y presupuestarios, para lo anterior, sería necesario que la DGO pueda desarrollar un procedimiento para la debida implementación de esta actividad.

La DGF, trasladaría al Área de Finanzas de la DGO en los primeros cinco días hábiles de cada mes, el detalle del monto total a distribuir en las dos posibles fuentes de financiamiento entre Administración y Control del Fondo y/o Control y Fiscalización de proyectos, en donde este último estaría formando parte del costo de los proyectos del Fideicomiso.

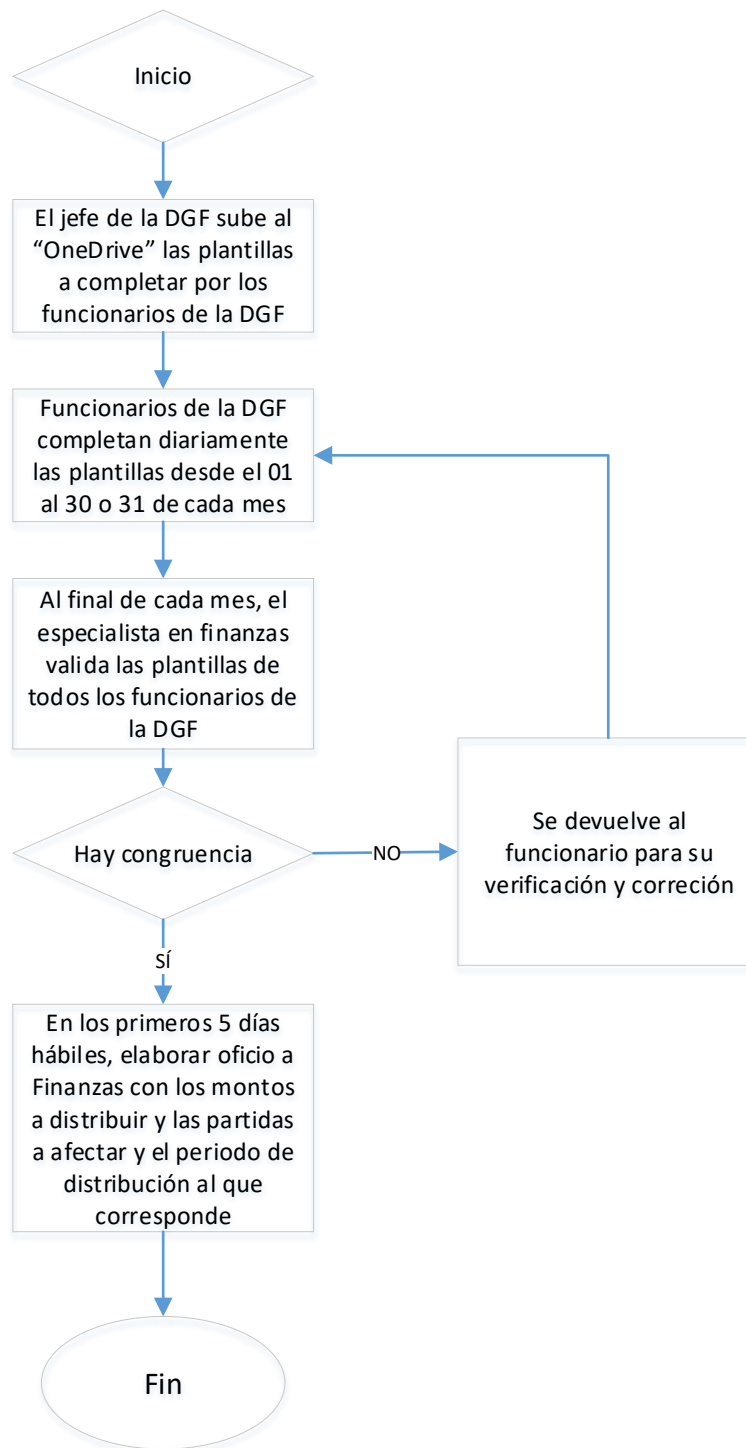
Traslado de costos de Gestión de Proyectos al Fideicomiso (s)

El Área de Finanzas de la DGO, le solicitará al Fideicomiso el traslado de recursos para la Dirección General de FONATEL cada trimestre de forma vencida, con el porcentaje que corresponde a la Administración y control del fondo y lo que corresponda a Control y Fiscalización de proyectos, para que éste traslade los recursos con la fuente de financiamiento que le corresponda a cada gestión y se refleje en las respectivas cuentas presupuestarias.

El Fideicomiso deberá realizar un procedimiento para la distribución de costos de los proyectos, en los cuales se incluya el costo del proceso de control y fiscalización que realiza la DGF para que este forme parte del costo total de los proyectos.

Flujo general del Proceso

En el siguiente diagrama, se puede observar el flujo del Proceso a implementar:



Beneficio de la distribución y liberación de la carga del presupuesto de administración.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 38 de la LGT, los costos de administración de FONATEL serán cubiertos con los recursos del Fondo, para lo cual no se podrá destinar una suma mayor a un uno por ciento (1%) del total de los recursos.

Por lo tanto, el total de los recursos del Fondo se determina según el saldo del mismo al cierre de diciembre de cada año, y para determinar el porcentaje consumido por gasto de administración de la DGF se toma el monto total ejecutado de presupuesto de la DGF y se divide entre el total del saldo del valor del Fondo de ese año.

Para proyectar el valor del Fondo, se considera el saldo del cierre de diciembre anterior, se suman los ingresos estimados a percibir del periodo siguiente, y a ese resultado se le disminuye la estimación de los compromisos de los proyectos y del fideicomiso del periodo siguiente. Por lo que para determinar cuánto sería el porcentaje por consumir por parte de la DGF, se toma el monto estimado de presupuesto de la DGF entre el valor estimado del Fondo para el cierre de ese período.

Lo anterior se demuestra en la siguiente tabla, en la cual se evidencia en la línea resaltada en color celeste, el porcentaje estimado de la DGF con las cargas actuales, y en la segunda línea marcada del mismo color, se evidencia cual sería el porcentaje del costo de administración de la DGF con la aplicación de la metodología de distribución del costo. El resultado es una disminución de ese porcentaje, dando un respiro importante al presupuesto por los próximos cinco años.

Tabla: Beneficio de distribución y liberación de la carga del presupuesto de administración.

Proyección de Ingresos y compromisos del Fondo							
Tipo de Cambio estimado por año	595	600	605	610	615	620	625
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Estimación del Valor del Fondo al cierre de cada año presupuetario	\$ 328.183.248,85	\$ 269.084.476,01	\$ 236.713.625,03	\$ 218.206.674,17	\$ 231.803.257,67	\$ 249.126.691,64	\$ 266.642.194,83
Costo estimado por Inversión en Proyectos	\$ 49.868.441,63	\$ 93.980.006,45	\$ 69.180.700,75	\$ 59.309.900,93	\$ 28.028.165,55	\$ 22.228.616,47	\$ 14.202.800,50
Costo estimado de la Dirección General de FONATEL en SUTEL	\$ 2.162.363,65	\$ 2.346.813,27	\$ 4.348.644,98	\$ 4.719.584,40	\$ 8.745.389,89	\$ 16.205.207,47	\$ 30.028.249,44
Porcentaje del costo de administración y control de la DGF respecto al valor del Fondo	0,66%	0,87%	1,84%	2,16%	3,77%	6,50%	11,26%
Beneficio de la distribución sobre el porcentaje del Costo de Administración							
Costo estimado por Inversión en Proyectos	\$ 50.509.148,27	\$ 94.678.920,74	\$ 69.943.027,29	\$ 60.141.304,96	\$ 28.934.813,45	\$ 23.217.219,77	\$ 15.280.663,74
Costo estimado de la Dirección General de FONATEL en SUTEL	\$ 1.521.657,00	\$ 1.628.342,20	\$ 1.742.570,79	\$ 1.864.877,71	\$ 1.995.835,82	\$ 2.136.058,53	\$ 2.286.202,68
Porcentaje del costo de administración y control de la DGF respecto al valor del Fondo	0,46%	0,61%	0,74%	0,85%	0,86%	0,86%	0,86%
Disminución porcentual del Costo	0,20%	0,27%	1,10%	1,31%	2,91%	5,65%	10,40%

Fuente: Elaboración de la DGF.

Esto permitiría, además que se reforzaran las áreas que más lo requieren en la Dirección para el adecuado seguimiento a los proyectos, sin correr el riesgo de incumplir lo que la norma establece.

Es importante considerar, que la propuesta de distribución de los costos entre los que corresponden a Administración del Fondo y los de Gestión de control y fiscalización de Proyectos, se realizaría inicialmente solo con los costos asociados a los colaboradores de la Dirección; no obstante, este puede ser extensivo a los otros costos comunes que se le cargan a la Dirección, específicamente aquellos que tienen que ver con el Consejo y sus Asesores en los temas relacionados con los proyectos, pero se debe analizar esta opción con el Área de Finanzas.

Propuesta de estructura administrativa para la Dirección General de Fonatel.¹¹

Con los resultados en la identificación de los Macroprocesos y estos separados en dos Grupos de Gestión, se puede evidenciar que incluso la estructura organizacional y funcional de la Dirección General de Fonatel se debe actualizar, de

¹¹ El organigrama propuesto se encuentra en función de que el Fideicomiso continúe como gestor de proyectos, ya que en caso de que esto quiera ser modificado, la estructura administrativa para la Dirección General de Fonatel debería ser más robusta, aumentando la carga del costo del 1%, lo cual podría no ser sostenible a lo largo del tiempo.

acuerdo con las funciones reales que desempeña la DGF, y por ende incluso este ajuste debe estar ligado al organigrama institucional:

Estructura actual:

Ilustración: Organigrama Institucional



Fuente: Página WEB de la SUTEL

Costo de la estructura actual 2018-2019:

La estructura actual está compuesta por un Director General, un Profesional Jefe, 5 Profesionales 5 y 2 Profesionales 2, para un total de 9 profesionales. En la estructura actual se incluyen 2 profesional que se encuentra por servicios especiales, y que suman de igual forma al costo de la estructura vigente. De acuerdo con la información suministrada por el Área de Planificación, presupuesto y Control interno, el costo mensual aproximado de la estructura actual es de ₡19 millones de colones, que para el 2018 dicha estructura podría tener un costo aproximado anual

de ₡230 millones y para el 2019 podría tener un costo total ₡240 millones de colones.

Es importante indicar que este es el costo bruto de la estructura actual, ya que la misma no contempla las cargas sociales que pueden ser un 40% de dicho costo.

En el siguiente cuadro se detalla el costo de la estructura actual para el 2018 y proyectada para el 2019:

Costo mensual sobre estructural actual 2018					
Cantidad	Puesto	Vigente*	Estimación		
			Estimación	1,02	1,02
		I-2018	II-2018	I-2019	II-2019
1	Director General	4.036.000,0	4.116.720,0	4.199.055,0	4.283.037,0
1	Profesional Jefe	2.419.650,0	2.468.043,0	2.517.404,0	2.567.753,0
5	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5 *	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
2	Profesional 2	1.470.125,0	1.499.528,0	1.529.519,0	1.560.110,0
	Profesional 2 *	1.470.125,0	1.499.528,0	1.529.519,0	1.560.110,0
7	Total sin SE	₡ 15.624.575,00	₡ 15.937.067,00	₡ 16.255.810,00	₡ 16.580.932,00

Costo mensual sobre estructural actual 2018					
Cantidad	Puesto	Vigente*	Estimación		
			Estimación	1,02	1,02
		I-2018	II-2018	I-2019	II-2019
9	*Total con SE	₡ 19.019.400,00	₡ 19.399.789,00	₡ 19.787.787,00	₡ 20.183.550,00

*Nota: (SE) Recursos por Servicios Especiales

Fuente: Escala salarial proporcionada por la Dirección General de Operaciones

Moneda	Costo anual		
	2018	2019	Total
Costo Colones con SE	₡ 230.515.134,00	₡ 239.828.022,00	₡ 470.343.156,00

Fuente: Elaboración propia

Propuesta de organigrama general de la Dirección General de FONATEL, según los Grupos de Gestión:

Ilustración: Organigrama propuesto de la DGF



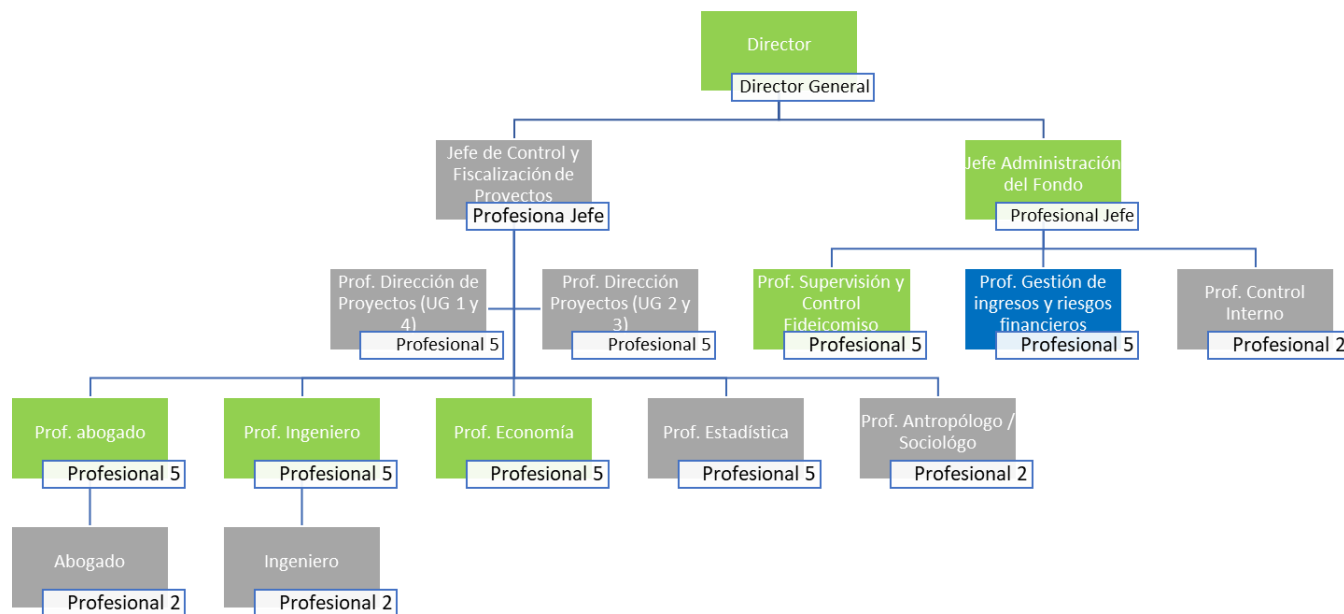
Fuente: Elaboración de la DGF

En este punto es importante tomar en cuenta, que cuando se llevó a cabo el diseño de la Dirección General de FONATEL en años anteriores, así como la definición del 1%, se desconocía realmente cómo iba a funcionar dicha estructura, tomando en consideración que las funciones detalladas en el RIOF son muy generales y básicas a las que se pueden extraer de la Ley, el Reglamento y el Refrendo del contrato del Fideicomiso por parte de la Contraloría General de la República, y que además la ley faculta a tener más de un Fideicomiso, al cual le aplicarían las mismas reglas de supervisión y fiscalización.

Por otra parte, como se demostró anteriormente, la Gestión de control y fiscalización de Proyectos ocupa un alto porcentaje de tiempo de la Dirección, cuyas tareas son consideradas como un andamiaje logístico administrativo y necesario para lograr cabalmente el desarrollo de los proyectos, las cuales por su nivel de especificidad y relación con la rendición de cuentas, no pueden ser desarrolladas por un ente externo, como lo es un Fideicomiso o alguna de sus Unidades de Gestión, pero que tampoco pueden ser consideradas como parte de la gestión administrativa de la Dirección, ya que como se mencionó anteriormente, se pueden identificar a nivel de procesos dos Grupos de Gestión claramente identificados, cuyas tareas son específicas.

En el siguiente diagrama, se muestra el detalle de cómo estaría compuesta la estructura propuesta:

Ilustración: Estructura propuesta



- Profesionales existentes.
- Propuesta de nuevos profesionales.
- Reclasificación de profesional 2 a profesional 5.

Costo operativo de la estructura propuesta 2018-2019

Con la estructura propuesta, se hace la estimación del costo mensual según la clase profesional, dicha estimación se realiza según la escala salarial vigente, con la proyección de un posible aumento por costo de vida semestral que abarca el periodo 2019, manteniendo un Director General, 2 Profesionales Jefes, 8 Profesionales 5, y 4 Profesionales 2, para un total de 15 funcionarios, según se detalla:

Costo mensual sobre estructura propuesta					
Cantidad	Puesto	Vigente*	Estimación		
				2,0%	2,0%
			Estimación	1,02	1,02
		I-2018	II-2018	I-2019	II-2019
1	Director General	4.036.000,0	4.116.720,0	4.199.055,0	4.283.037,0
2	Profesional Jefe	2.419.650,0	2.468.043,0	2.517.404,0	2.567.753,0
	Profesional Jefe	2.419.650,0	2.468.043,0	2.517.404,0	2.567.753,0
8	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
	Profesional 5	1.924.700,0	1.963.194,0	2.002.458,0	2.042.508,0
4	Profesional 2	1.470.125,0	1.499.528,0	1.529.519,0	1.560.110,0
	Profesional 2	1.470.125,0	1.499.528,0	1.529.519,0	1.560.110,0
	Profesional 2	1.470.125,0	1.499.528,0	1.529.519,0	1.560.110,0
	Profesional 2	1.470.125,0	1.499.528,0	1.529.519,0	1.560.110,0
15	Total	€ 30.153.400,00	€ 30.756.470,00	€ 31.371.603,00	€ 31.999.047,00

Costo mensual sobre estructura propuesta					
Cantidad	Puesto	Vigente*	Estimación		
				2,0%	2,0%
			Estimación	1,02	1,02
		I-2018	II-2018	I-2019	II-2019
TC ¢590		\$ 51.107,46	\$ 52.129,61	\$ 53.172,21	\$ 54.235,67

Fuente: Escala salarial proporcionada por la Dirección General de Operaciones

Según la estructura propuesta, el costo anual de la Dirección podría ser en el 2018 de ¢365 millones de colones y proyectada al 2019 con un costo aproximado de ¢380 millones, según se muestra en el siguiente cuadro:

Moneda	Costo anual		
	2018	2019	Total
Costo Colones	¢ 365.459.220,00	¢ 380.223.900,00	¢ 745.683.120,00

Fuente: Elaboración propia

Según la propuesta de distribución de costos, las actividades de control y fiscalización de proyectos tienen un promedio de participación del 60% de todas las actividades que se realizan en la Dirección, mismas que se cargarían al Fideicomiso como parte del costo de los proyectos, por lo que el 40% restante corresponde a las actividades de administración del fondo, mismas que se le cargaría al costo de administración del 1% establecido por Ley.

Según los porcentajes anteriores, el costo de la estructura propuesta podría ser en el 2019 de ¢152 millones de colones y no de ¢380 millones de colones si no se aplicara la distribución de costos, según se visualiza en el siguiente cuadro:

Moneda	Costo anual		
	2018	2019	Total
Costo Colones	₡ 365.459.220,00	₡ 380.223.900,00	₡ 745.683.120,00
Con cargo al 1% (40%)	₡ 146.183.688,00	₡ 152.089.560,00	₡ 298.273.248,00
Con cargo al FID (60%)	₡ 219.275.532,00	₡ 228.134.340,00	₡ 447.409.872,00
			₡ 745.683.120,00

Moneda	Costo anual		
	2018	2019	Total
Costo Colones	₡ 329.823.384,00	₡ 343.148.352,00	₡ 672.971.736,00
Con cargo al 1% (40%)	₡ 131.929.353,60	₡ 137.259.340,80	₡ 269.188.694,40
Con cargo al FID (60%)	₡ 197.894.030,40	₡ 205.889.011,20	₡ 403.783.041,60
			₡ 672.971.736,00

Fuente: Elaboración propia.

1.2. Comparación de costos de la estructura actual y la estructura propuesta, aplicando la distribución de los costos.

Podemos indicar que, si se aplica la distribución de los costos según los grupos de gestión, manteniendo la estructura vigente, podríamos pasar de un costo de ₡240 millones a ₡96 millones aproximadamente en el 2019.

Si se acepta la estructura propuesta para la Dirección, el costo de la misma aplicando la distribución de los costos de administración como se propone, esta tendría un costo aproximado en el 2019 de ¢152 millones y no de ¢380 si no se aplicara la distribución de costos. En el siguiente cuadro se muestra lo indicado:

		Estimación 2019		
Tipo de estructura	Cantidad personal	Sin distribución de costos	Con la distribución del costo	Ahorro
Estructura actual con SE	9	¢ 239.828.022,00	¢ 95.931.208,80	¢ 143.896.813,20
Estructura propuesta mínima requerida	15	¢ 380.223.900,00	¢ 152.089.560,00	¢ 228.134.340,00

Nota: * Servicios Especiales (SE)

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 11 anterior incluye además una proyección multianual de esta distribución. De acuerdo con la información del cuadro anterior, podemos indicar que con una estructura reforzada de la Dirección y aplicando la distribución de los costos, esta podría ser sostenible en el tiempo, ya que sería menor al costo de la estructura actual a la que no se le aplica distribución de costos.

Nuevamente se debe recalcar que los costos indicados no incluyen los costos por cargas sociales.

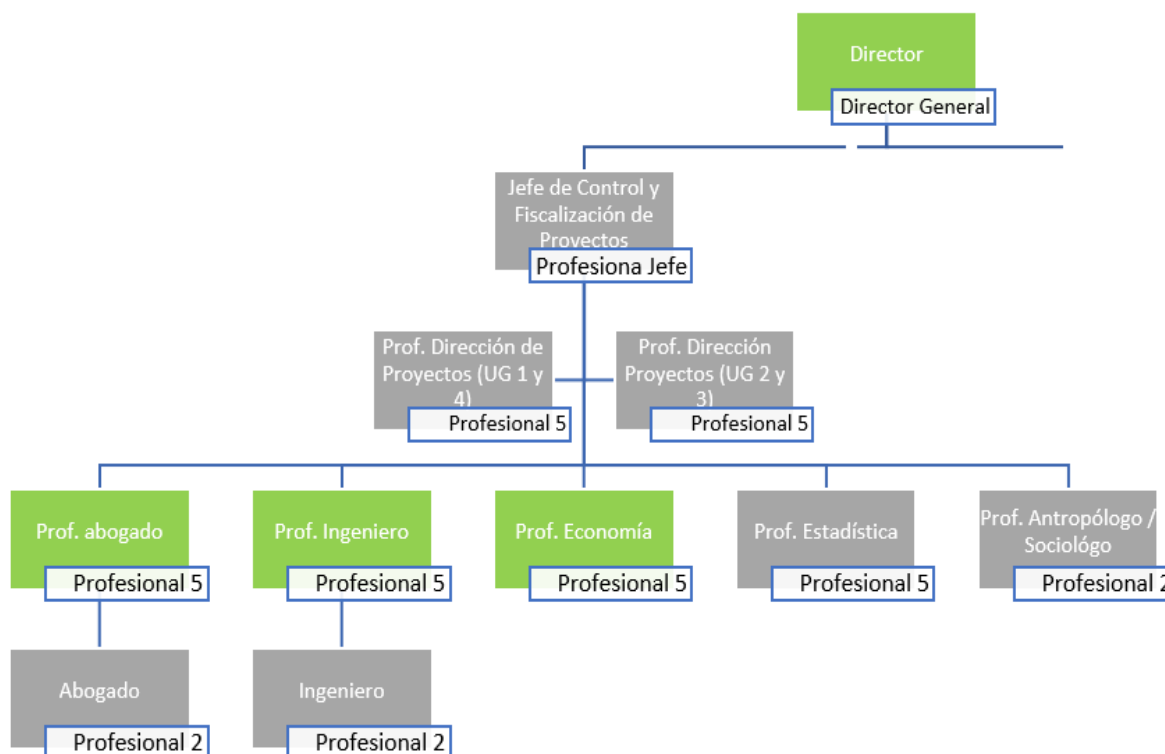
Objetivos de la estructura propuesta

En la actualidad la estructura de Fonatel, está compuesta por una única unidad de “*Administración y Control del Fondo*”, en la cual se enmarcan todas las funciones descritas en el RIOF, no obstante la propuesta consiste en dividir dicha unidad en dos áreas, una de “*Control y Fiscalización de Proyectos*” y de “*Administración del Fondo*”, donde cada área tendría sus objetivos específicos a cubrir, los cuales estarían enmarcados no solo en las funciones del RIOF, sino en las demás

señaladas en el punto 3 de este documento, como son las que se extraen de la LGT y su reglamento, del refrendo del contrato entre Sutel y el Fideicomiso. Esta última, aunque se cambie el banco fiduciario, o se cree un nuevo fideicomiso, se mantendrían las obligaciones de control y fiscalización, las cuales están dirigidas a proyectos y a la administración de recursos.

De acuerdo con lo anterior, se detallan los principales objetivos según el Área:

Objetivos del Área de Control y Fiscalización de Proyectos:



■ Profesionales existentes.

■ Propuesta de nuevos profesionales.

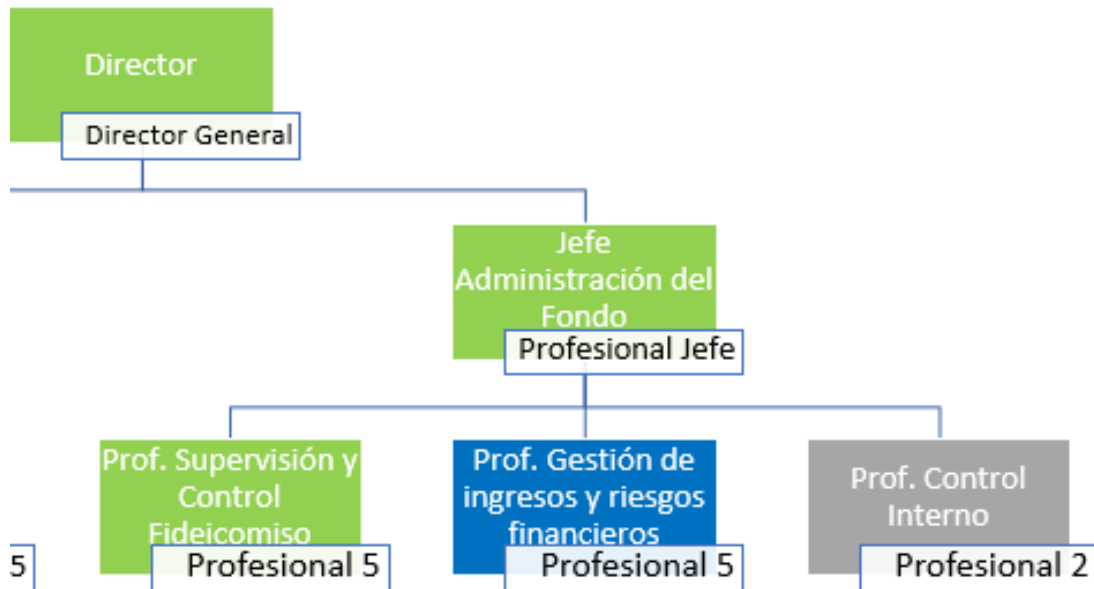
- Garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca. (Art.46 RIOF)

- Promover los mecanismos para gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. (Art. 45 RIOF)
- Recibir y evaluar todas las iniciativas de acceso universal, servicios universal y solidaridad que presentan, cualquier persona física o jurídica, con el objetivo de valorar su incorporación en el Plan Anual de Proyectos y Programas de Fonatel. (Artículo 23, RASUS).
- Fiscalizar el buen desarrollo de los proyectos, programas y obligaciones de acceso y servicio universal y solidaridad que han sido aprobados en el Plan anual de proyectos y programas y en las obligaciones impuestas a los operadores y proveedores de telecomunicaciones. (Artículo 17, RAUSUS)
- Servir de contraparte de la SUTEL, para la administración del contrato del Fideicomiso
- Coordinar las labores, junto con el Fideicomiso, en la gestión de los proyectos de las Unidades Ejecutoras
- Supervisar la ejecución de los proyectos, cuya labor incluye:
 - a. Supervisión de los equipos y materiales para fines de la fase de instalación del programa o proyecto.
 - b. Supervisión de la fase de operación, incluyendo la calidad de los servicios y su mantenimiento, entre otros.
 - c. Supervisión legal y financiera (cumplimiento en los términos contractuales).
 - d. Cualquier otro aspecto que se considere necesario para garantizar la ejecución eficiente y el buen uso de los recursos. (Artículos 29, 30, 31, 32, 33 y 34, RAUSUS)
- Someter al Consejo de Sutel la propuesta para publicar anualmente un listado de los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad por desarrollar con cargo a FONATEL (Plan de Proyectos y Programas de Fonatel). En el cual incluya para cada proyecto, las localidades beneficiadas, la calidad mínima del servicio requerido, el régimen aplicable de tarifas, el período asignado, la subvención máxima, la fecha estimada de iniciación del servicio, el plazo de ejecución del proyecto. (Artículo 36, LGT).
- Generar las ordenes de desarrollo (instrucción al fideicomiso) de los programas y proyectos específicos (incluye la prefactibilidad y el acta constitutiva) de cada proyecto a formular por el Fiduciario y las Unidades de Gestión

- Promover los mecanismos para evaluar el impacto de los proyectos (Art. 45 RIOF y Art. 22 RAUSUS).
- Someter al Consejo de Sutel los informes de rendición de cuentas a presentar a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Ciencia y Telecomunicaciones y la Asamblea Legislativa. Estos informes deben incluir la siguiente información:
 - Las estadísticas relevantes sobre la cobertura de los servicios de telecomunicaciones.
 - Los estados financieros auditados de Fonatel. Estos estados financieros deben especificar el monto pagado por concepto de la contribución especial parafiscal establecida en el artículo 39 de LGT, por cada operador o proveedor y si alguna entidad se encuentra en estado de morosidad.
 - Un informe sobre el desempeño de las actividades de Fonatel y el estado de ejecución de los proyectos que este financia, así como la información financiera correspondiente desglosada por proyecto. (Artículo 40, LGT)
- Mantener una condición de fiscalizador en los contratos suscritos entre el fideicomiso y proveedores (operadores y unidades de gestión), que implican valorar las condiciones bajo las cuales el Consejo debe otorgar los vistos buenos en las distintas etapas del proceso de contratación establecidos en el contrato de Fideicomiso. (Refrendo contrato Fideicomiso Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012).
- También será necesario contar con capacidades propias o tercerizadas, para la conceptualización de proyectos específicos, gestión, seguimiento, relacionamiento y evaluación de poblaciones vulnerables en el marco de las responsabilidades de los proyectos promovidos, poblaciones tales como adultos mayores, discapacidad, población indígena, niños, necesarios para la idónea gestión.
- Igualmente, para todas las labores de divulgación, comunicación, gestión de partes interesadas, diseños, imagen, y demás actividades relacionadas, necesarias para la comunicación, alfabetización, educación a las poblaciones objetivos y en zonas rurales, así como para una cada vez mayor transparencia y rendición de cuentas, recursos propios o tercerizados, necesarios para la idónea gestión.
- Dado el avance y evaluación de las tecnologías y de la brecha digital en sus dimensiones, los modelos conceptuales de oferta y demanda evolucionan

también a programas y proyectos de empoderamiento, alfabetización, que también requieren de recursos humanos, necesarios para la idónea gestión.

Objetivos del Área de Administración del Fondo



■ Profesionales existentes.

■ Propuesta de nuevos profesionales.

■ Reclasificación de profesional 2 a profesional 5.

- Establecer los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado. (Art. 46, LGT)
- Acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separado, de aquellos operadores o proveedores que ejecutan recursos de Fontael. (Art. 46, LGT)
- Establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos de Fonatel. (Art. 46, LGT)

- Establecer los mecanismos de control interno para mantener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento de FONATEL. (Art. 46, LGT)
- Brindar a la Administración Tributaria de la Contribución Especial Parafiscal, asistencia técnica (fiscalización) necesaria para verificar la exactitud de los montos declarados y pagados por el contribuyente. (Artículo 10, RASUS).
- Administrará los recursos financieros del FONATEL, mediante la fiscalización y control de los fideicomisos que se constituyan para el cumplimiento de sus fines, de conformidad con el artículo 35 de la Ley N.º 8642. (Artículo 13 RAUSUS).
- Fiscalizar la debida distribución de los costos, gastos y comisiones asociados a la ejecución del contrato con el o los fideicomisos, generados en cualquiera de las fases de desarrollo de los proyectos que deba llevar adelante por medio de FONATEL, para que los mismos sean parte integral de los costos de esos proyectos. Lo anterior, partiendo de la premisa de que todos los costos necesarios para desarrollar el proyecto deben ser considerados, lo que incluye tanto los costos directos como también los costos que se asocian a aspectos como puede ser el andamiaje logístico administrativo sin el cual no se puede lograr cabalmente el desarrollo de los proyectos. (Refrendo contrato Fideicomiso Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012).
- Fiscalizar la ejecución del contrato de fideicomiso, que no se limite exclusivamente a un control de gastos o desembolsos, sino que le corresponde velar porque a través de este mecanismo, se logren satisfacer efectivamente los intereses públicos, que pretenden garantizar los principios contenidos en la Ley General de Telecomunicaciones. (Refrendo contrato Fideicomiso Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012).
- Remitir a la Contraloría General de la República el presupuesto aprobado para el o los Fideicomisos, así como sus debidos informes de ejecución presupuestaria, con carácter informativo, que formaría parte del control posterior que le corresponde realizar sobre la debida ejecución del Fideicomiso. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012)
- Velar porque se mantenga durante la totalidad de la ejecución contractual de los proyectos, un equilibrio entre el porcentaje del Fondo que represente los costos de administración de cada programa o proyecto y el beneficio obtenido. (Oficio DCA-0391 del 22 de febrero de 2012).

Recomendaciones:

Del informe de aquella fecha se emitieron las siguientes recomendaciones:

Solicitar al Consejo de Sutel, valorar los mecanismos para aplicar la metodología propuesta en este informe.

Proponer a la Junta Directiva de la ARESEP un ajuste al RIOF, para ajustar la organización y funciones de la Dirección General de Fonatel, para incluir todas aquellas funciones, recursos humanos, capacidades, logísticos, que a la fecha no están cubiertas por dicho reglamento y que son parte de la idónea estructura para el cumplimiento de los fines del régimen del servicio universal, garantizar los objetivos, el fin y valor públicos e impactar de forma positivo los objetivos estratégicos y evitar, trasladar, gestionar o eliminar la materialización de riesgos (imagen, eficacia, política pública, legales, técnicos, sociales).

Valorar solicitar a la Junta Directiva de la ARESEP aprobar la propuesta de estructura administrativa para la Dirección General de Fonatel y la autorización de las plazas de dicha estructura, con el objetivo de cubrir las funciones que se estarían incluyendo en el RIOF.

Recomendación de este informe:

Dado el estado a la fecha del proceso, se recomienda que el Consejo de la SUTEL retome el tema y valore la propuesta, para ello será necesario que le área de RRHH junto con la DGF actualicen los datos.

Será necesario que se cuente con un análisis exhaustivo del costo beneficio en relación al tipo de fideicomiso que se pretenda tener dado que eso incidirá sobre la estructura de administración del fondo. Si el fideicomiso será de gestión de proyectos y financiera o solamente de gestión financiera, entre otras opciones.

7.7. Estado del Fideicomiso SUTEL – Banco Nacional

Durante los últimos años se han llevado a cabo una serie de acciones para dotar al fondo de una nueva gestión por parte del Fideicomiso y procurar que este se adapte a nuevos requerimientos y necesidades. La Dirección lideró este proceso el último tiempo, hasta que el Consejo de la SUTEL por medio del acuerdo designó un

segundo grupo de trabajo que está llevando a cabo las acciones para su avance y seguimiento; por tanto, se hace necesario, como en otras partes de este informe (parte 2) dejar la propuesta avanzada para valoración y decisiones que correspondan dada la importancia.

Antecedentes

1. En el año 2011, a través de la Contratación Directa N° 2011CD-000091-SUTEL, la SUTEL contrató al Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) con el fin de que constituyera el Fideicomiso para la gestión de los recursos de FONATEL, por medio del cual se estarían ejecutando los proyectos y programas destinados al cumplimiento de los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones.
2. El contrato derivado de la adjudicación de la Contratación Directa N° 2011CD-000091-SUTEL, fue debidamente refrendado por la Contraloría General de la República mediante el oficio N° 01694 (DCA-0391), del 22 de febrero de 2012.
3. Según lo dispuesto en la cláusula 3 inciso D del contrato suscrito entre las partes: *“El Fideicomiso tendrá un plazo o periodo de vigencia de cinco años. Se prorrogará automáticamente por un plazo igual al original, excepto en el caso que alguna de las partes manifieste lo contrario, mediante comunicación oficial, con al menos 90 días naturales de antelación a la fecha de su vencimiento”*, por lo que el plazo de los primeros cinco años de contrato se cumplió el 22 de febrero de 2017, prorrogándose automáticamente por un período igual de 5 años, tal y como lo dispone la cláusula citada.
4. Mediante los oficios DFE-1465-2016 del 21 de junio de 2016, DFE-1684-2016 del 27 de julio de 2016, DFE-1904-2016 del 22 de agosto de 2016 y DFE-2209-2016 del 29 de setiembre de 2016, FID-2641-2017 del 28 de setiembre de 2017, FID-2984-2017 del 08 de noviembre de 2017, FID-0249-2017 del 31 de enero de 2018 y FID-624-2018 del 6 de marzo de 2018; el Banco Nacional indicó que durante la ejecución del presente contrato se han incrementado exponencialmente el número de proyectos y programas ejecutados con recursos de FONATEL, aspecto que ha representado una situación de carácter imprevisible, lo cual lo imposibilita para continuar con la ejecución contractual.
5. En atención a lo indicado por el Banco Nacional y las necesidades del Fondo, la SUTEL, mediante el oficio N° 03498-SUTEL-CS-2017 del 02 de mayo de 2017, presentó ante la Contraloría General de la República, la respectiva solicitud de autorización para modificar el Contrato de Fideicomiso-GPP, en la que se proponían ajustes a distintas cláusulas, entre ellas, a las comisiones percibidas por el Fiduciario.
6. El 28 de agosto del 2017, mediante el oficio N° 09777 (DCA-1840), la Contraloría General de la República, procedió a *“denegar su solicitud de autorización para*

modificar en forma unilateral la cláusula 12 sobre Honorarios del Fiduciario por cuanto no se ha remitido la información requerida por este órgano contralor.” En relación con el resto de las modificaciones propuestas, el ente contralor dispuso lo siguiente: “(...) únicamente compete a esta Contraloría General analizar la modificación propuesta a la cláusula 12 sobre los Honorarios del Fiduciario. Lo anterior por cuanto, el único cambio que no se ajusta a las condiciones previstas en el artículo 208 del RLCA, es el aspecto relacionado al aumento en los honorarios del Fiduciario, División de Contratación Administrativa siendo que sobre las restantes cláusulas esa Superintendencia es la única competente para determinar la procedencia de su modificación. (...)”

7. Mediante el oficio FID-249-2018 del 31 de enero de 2018 (NI-01055-20018), el Banco Nacional de Costa Rica nombró un equipo para la transición del Fideicomiso e indicó en relación con el rechazo de la Contraloría General de la República “(...) En razón de todo lo anterior solicitamos nuevamente se nos prueba lo solicitado y que además se envíe el borrador de Convenio de Finiquito, se nombre los miembros del equipo de trabajo de finiquito y procedamos de forma minuciosa en la terminación de la relación contractual de manera que no se perjudiquen los importantes proyectos que administra éste Fideicomiso. (...)”

8. Mediante el acuerdo 006-013-2018 del 14 de marzo de 2018, el Consejo de la SUTEL acordó en relación con el contrato del Fideicomiso de Fonatel, lo siguiente:

“1. Conformar un grupo de trabajo para que se encargue de identificar las acciones, los procedimientos y la planificación correspondiente a la ejecución del contrato, a la transición del fideicomiso y al cumplimiento del acuerdo enumerado en el considerando c). Este grupo estará liderado por Manuel Emilio Ruiz, en representación del Consejo y lo integrarán Mercedes Valle Pacheco, de la Asesoría del Consejo, María Marta Allen de la Unidad Jurídica, Juan Carlos Sáenz de la Dirección General de Operaciones, y Humberto Pineda de la Dirección General de Fonatel, quien coordinará este grupo de trabajo.

2. Instruir a este grupo para que prepare un plan de trabajo y un cronograma de actividades, que deberá ser presentado a este Consejo en una sesión posterior.”

9. Como parte de las acciones de este grupo de trabajo, se conformó un equipo para la elaboración de un Plan de Transición que fue trabajado y revisado tanto por el equipo de la SUTEL como por personal de la Dirección de Fideicomisos del Banco Nacional de Costa Rica.
10. Mediante el acuerdo 022-078-2018 tomado en la sesión ordinaria 078-2018 del 23 de noviembre del 2018, debidamente notificado mediante el oficio 10260-SUTEL-SCS-2018 del 10 de diciembre del 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó el respectivo Plan de Transición del Fideicomiso de Fonatel; además de aprobar la

terminación del contrato de fideicomiso por mutuo acuerdo y la instrucción de iniciar el proceso para la contratación de un nuevo fideicomiso para la gestión y ejecución de los programas y proyectos de Fonatel, según el siguiente detalle:

1. *Dar por recibido el oficio 09520-SUTEL-DGF-2018, mediante el cual, el equipo interdisciplinario nombrado mediante el acuerdo 006-013-2018, de la sesión 013-2018 del 14 de marzo de 2018, para analizar las observaciones y el intercambio de posiciones del Fiduciario respecto de los documentos del “Acuerdo de Terminación por mutuo acuerdo del Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de Fonatel (GPP)” y el Plan de Transición respectivo, presenta ante el Consejo el análisis final del proceso de terminación por mutuo acuerdo del “Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL”; así como, las versiones finales del “Acuerdo de Terminación por mutuo acuerdo del Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de Fonatel (GPP)” y del Plan de Transición, para la respectiva aprobación del Consejo de la SUTEL. Dichos documentos cuentan con el visto bueno del Banco Nacional, de la Unidad Jurídica y de la Unidad de Proveeduría de la SUTEL.*
2. *Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 3 inciso E., sub-inciso 3) del Contrato de FIDEICOMISO GPP SUTEL-BNCR, y de los artículos 659 del Código de Comercio, 11 de la Ley de Contratación Administrativa; 211 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, y verificado el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos en el artículo 215 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; y la anuencia del Banco Nacional de Costa Rica; apruebe la terminación por mutuo acuerdo del “Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de Fonatel (GPP)”, número 07-2011, derivado de la Contratación Directa No. 2011CD-000091-SUTEL.*
3. *Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 3 inciso H. del Contrato de FIDEICOMISO GPP SUTEL-BNCR y el oficio del Banco Nacional SGEI-103-2018 del 06 de noviembre de 2018, suscrito por el representante legal del Banco, aprobar los siguientes documentos:*
 - i. *El Acuerdo de Terminación por mutuo acuerdo del Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de Fonatel (GPP). (Anexo 1)*
 - ii. *El Plan de Transición. (Anexo 2)*

4. *Que se autorice a la Presidencia del Consejo a firmar el documento denominado “Acuerdo de Terminación por mutuo acuerdo del Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de Fonatel (GPP)”, en conjunto con el representante legal del Banco Nacional de Costa Rica.*
 5. *Que se designe a la Dirección General de Fonatel, para que verifique el fiel cumplimiento de la ejecución del Plan de Transición acordado entre las partes, con el apoyo del equipo designado, según las competencias de sus integrantes.*
 6. *Que en atención a lo indicado en el artículo 35 de la Ley General de Telecomunicaciones, y el análisis y recomendaciones del presente informe, se instruya el inicio del proceso para iniciar la contratación de un nuevo fideicomiso para la gestión y la ejecución de los programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones; para lo cual se deberán cumplir con los trámites legales y procedimentales respectivos.*
11. Como parte de las gestiones para la contratación de un nuevo fideicomiso, mediante el acuerdo 006-026-2019 tomado en la sesión ordinaria 026-2019 del 2 de mayo del 2019, debidamente notificado mediante el oficio 3849-SUTEL-SCS-2019 del 7 de mayo del 2019, el Consejo de la SUTEL tomó la decisión de: *“Instruir a la Proveeduría institucional, para que en conjunto con las dependencias internas respectivas lleve a cabo el proceso de contratación de una persona física o jurídica que analice y valide el costo estimado de la contratación de un nuevo Fideicomiso, con el objetivo de respaldar la razonabilidad del precio estimado en el cartel y se presenten los resultados de esa contratación a este Consejo.”*
 12. En atención a lo indicado en el punto anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante publicación de invitación en el Sistema Integrado de Compras Electrónicas (SICOP) con fecha 16 de mayo del 2019, inició el proceso de la Contratación Directa 2019CD-000020-0014900001: *“Contratación de servicios profesionales para la elaboración de un estudio que analice y valide el costo estimado por SUTEL para la contratación de un Fideicomiso como instrumento administrativo para la gestión de los proyectos y programas de acceso y servicio universal”.*
 13. Mediante el acuerdo 015-038-2019 tomado en la sesión ordinaria 038-2019 del 20 de junio del 2019, debidamente notificado mediante el oficio 5599-SUTEL-SCS-2019 del 24 de junio del 2019, el Consejo de la SUTEL declaró infructuosa la adjudicación de la Contratación Directa 2019CD-000020-0014900001.
 14. La Superintendencia de Telecomunicaciones mediante publicación de invitación en el Sistema Integrado de Compras Electrónicas (SICOP) con fecha 28 de junio del 2019, inició el proceso de la Contratación Directa 2019CD-000028-0014900001: *“Contratación de servicios profesionales para la elaboración de un estudio que analice y valide el costo estimado por SUTEL para la contratación de un Fideicomiso*

como instrumento administrativo para la gestión de los proyectos y programas de acceso y servicio universal”.

15. Mediante el oficio 08832-SUTEL-DGF-2019 del 27 de setiembre de 2019, la Dirección General de Fonatel presenta ante el Consejo de la SUTEL el informe de *“Seguimiento no. III de la DGF al Plan de Transición (contrato FID)”*, en el que se indica que: *“(…) Del análisis de las acciones y el estado de cumplimiento, se concluye que las acciones contempladas en el plan se han cumplido por parte del Banco, aquellas que se encuentran en estado de “no ha avanzado” depende en su avance de procesos y decisiones por la SUTEL.”*
16. Mediante el acuerdo 019-062-2019 tomado en la sesión ordinaria 062-2019 del 3 de octubre del 2019, debidamente notificado mediante el oficio 9089-SUTEL-SCS-2019 del 7 de octubre del 2019, el Consejo de la SUTEL declaró infructuosa la adjudicación de la Contratación Directa 2019CD-000028-0014900001.
17. Ambas declaratorias de adjudicación infructuosa de las contrataciones directas 2019CD-000020-0014900001 y 2019CD-000028-0014900001 han impedido avanzar en el proceso de contratación de un nuevo Fideicomiso para la gestión de los programas y proyectos a ejecutar con recursos de Fonatel.
18. El 18 de octubre del 2019, se llevó a cabo una reunión entre representantes de la Dirección de Fideicomisos del Banco Nacional y de la SUTEL, relacionada con la conformación de una *“Lista de asuntos a considerar en el Plan de Transición, Plan II”*.
19. El Consejo mediante el acuerdo 011-077 de la sesión extraordinaria 077-2019 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 27 de noviembre del 2019, adoptó dicho acuerdo y como parte de él indicó:

“ ...

Gobernanza y gestión del Fideicomiso: Plan de Transición del Fideicomiso: contratación de un nuevo banco estatal para la continuidad del Fideicomiso de Fonatel y la correspondiente ejecución de la resolución contractual con el Banco Nacional del contrato vigente de Fideicomiso...”

Proceso para seguir

A partir de los antecedentes citados, es importante destacar que el artículo 35 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, delimita las opciones que tiene la Sutel para contratar un Fiduciario para la administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. Dicho artículo indica:

“Se autoriza a la Sutel para que administre los recursos financieros del Fondo, mediante la constitución de los fideicomisos que le sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Los contratos de fideicomiso deberán suscribirse con bancos públicos del Sistema Bancario Nacional (...)”

Con base en lo anterior, el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 022-078-2018 tomado en la sesión ordinaria 078-2018 del 23 de noviembre del 2018, debidamente notificado mediante el oficio 10260-SUTEL-SCS-2018 del 10 de diciembre del 2018, tomó la decisión de dar por terminado el contrato de fideicomiso por mutuo acuerdo en atención a lo establecido en la Cláusula 3 inciso E., sub-inciso 3) del Contrato de FIDEICOMISO GPP SUTEL-BNCR, y de los artículos 659 del Código de Comercio, 11 de la Ley de Contratación Administrativa; 211 y 215 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

El Plan de Transición aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 022-078-2018 tomado en la sesión ordinaria 078-2018 del 23 de noviembre del 2018, incluye una disposición en el numeral D. inciso 3. que indica que: *“El proceso de contratación o administración de cualquier nuevo requerimiento, proceso, programa o proyecto; que se requiera para la gestión del Fideicomiso y que no se encuentre indicado en el cuadro anteriormente citado; deberá ser acordado entre las partes de previo a su ejecución, tomando como parámetros los principios de tiempo, buena fe, transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos, en aras de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad del Fondo Nacional de Telecomunicaciones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones”,* razón por la cual, ante el atraso en la emisión del concurso para la contratación de un nuevo Fideicomiso, se hace necesario llevar a cabo una actualización del Plan de Transición originalmente aprobado por las partes según el siguiente detalle:

Clausulado del contrato relacionado con la Continuidad

El contrato del Fideicomiso GPP SUTEL-BNCR contiene las previsiones necesarias para asegurar la continuidad de los programas y proyectos, según lo establece la cláusula 3, inciso H, denominada “Continuidad de los proyectos”, que dispone lo siguiente:

“H. Continuidad de los proyectos. De previo a la finalización del contrato por cualquiera de las causas o al cambio de Fiduciario, deberá establecerse, por acuerdo entre las partes, la forma de continuar el manejo de los proyectos y programas que estuvieren ejecución. Esta propuesta deberá ser conocida y aprobada por el Consejo de la SUTEL. Adicionalmente, en caso de existir pasivos pendientes de pago o contratos, proyectos o programas en ejecución, el Fiduciario deberá mantenerse en sus funciones hasta tanto las partes acuerden la mejor forma de garantizar las obligaciones y derechos de terceros adquiridos durante la gestión del fideicomiso.”

El contenido de la cláusula de recién cita garantiza que ante una terminación por mutuo acuerdo, se dé continuidad a los proyectos y programas en ejecución, así como el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales que tiene el Fideicomiso.

Esta Adenda N° 1 al Plan de Transición aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 022-078-2018 tomado en la sesión ordinaria 078-2018 del 23 de noviembre del 2018, que aquí se presenta es el resultado de una reunión llevada a cabo el 18 de octubre

de 2019 entre representantes de la Dirección de Fideicomisos y de la SUTEL, en la que se definió una “*Lista de asuntos a considerar en el Plan de Transición, Plan II*”.

Estado Actual del Fideicomiso (a la fecha de la elaboración de la propuesta)

Los programas y proyectos operan cada uno de forma distinta, por lo cual las formas de pago también son diferentes, lo cual debe ser gestionado adecuadamente por el fiduciario.

Es importante mencionar, que el Fideicomiso cuenta con un Comité de Vigilancia, conformado actualmente por tres miembros, los cuales sesionan de forma ordinaria al menos una vez por mes y perciben una dieta por cada sesión. Asimismo, tienen la opción de realizar dos sesiones extraordinarias de considerarlo necesario. Adicionalmente, el Fiduciario envía un representante como apoyo administrativo. Este órgano se mantendrá en funcionamiento como parte de las obligaciones incluidas para el nuevo Fideicomiso.

Como información complementaria, se incluyen como anexos a este Plan de Transición: el informe mensual de avance de Programas y Proyectos al mes de julio de cada Unidad de Gestión; el informe de los Estados Financieros del Fideicomiso al mes de julio; y los contratos con las tres Unidades de Gestión.

Adicionalmente, en la sección del *Plan de transición*, se incluye el detalle de cada proyecto, su estado contractual, y las previsiones necesarias para su traslado al nuevo Fideicomiso, especialmente, en cuanto a los procesos en ejecución.

Plan de transición II

La siguiente propuesta de Plan II se presenta como cumplimiento de lo exigido en el contrato actual y por el vencimiento del Plan I dado el avance y cumplimiento de las acciones y el pasar de los meses, para la transición de las obligaciones, funciones y contrataciones ante un eventual nuevo fideicomiso.

Continuidad financiera y contable

Se contemplan en este plan de transición, las acciones relacionadas a las inversiones de los recursos del fondo, y las obligaciones de pago que mantiene el Fideicomiso.

Las inversiones de Fonatel son administradas por el Banco Nacional hasta que se encuentre constituido el nuevo Fideicomiso y se trasladarán de tal manera que no se pierdan rendimientos en ninguna de las inversiones, es decir, sin que se liquiden de forma anticipada.

Las inversiones de los recursos de FONATEL seguirán siendo administradas por el Banco Nacional de Costa Rica, en atención a las obligaciones y condiciones que sobre ese tema se encuentran contenidas en el contrato de FIDEICOMISO GPP SUTEL - BNCR, y hasta el momento en que sean transferidas formal y efectivamente a un nuevo Fideicomiso, en atención al proceso de selección de Fiduciario que deberá llevar a cabo la SUTEL.

De requerirse la suscripción de un convenio específico para este tema con el nuevo Fiduciario del nuevo Fideicomiso, el Banco Nacional de Costa Rica se compromete a llevarlo a cabo.

Al realizarse un cambio de Fideicomiso, el traslado de instrumentos tendrá un costo aproximado por cada código ISIN (International Securities Identification Number) de \$100 dólares.

Para el caso de los Certificados de Depósito a Plazo (CDP) desmaterializados, dependiendo del emisor, estos deberán ser materializados y endosados al nuevo Fideicomiso o trasladados a la nueva cuenta cliente, lo cual tiene un costo que deberán ser calculados al momento de la transacción.

Las inversiones realizadas en ventanilla del Ministerio de Hacienda serán trasladadas a la cuenta cliente del nuevo fideicomiso, lo cual eventualmente tendría un costo que sería calculado al momento de la transacción.

Todos estos costos deben de considerarse en el presupuesto actual y para una eventual solicitud de presupuesto extraordinario, ya que no están contemplados en el presupuesto ordinario. Se deberá tomar en cuenta que estos costos pueden variar y que deberán aplicarse los vigentes de cada emisor o entidad colocadora al momento en que se haga efectivo el traslado, los cuales el fideicomitente acepta que deberán ser cancelados con cargo al patrimonio fideicometido, en las condiciones, tarifas, montos que se presenten al momento de efectuar los traspasos.

En cuanto al traslado de cuentas e información al nuevo Fideicomiso, se seguirán las siguientes acciones bajo este plan de transición:

1. Garantías de participación, colaterales y cumplimiento: El Banco Nacional de Costa Rica entregará todas las garantías que hayan sido suscritas a nombre del Fideicomiso, al nuevo Fideicomiso. En caso de que alguna de ellas se haya emitido a nombre del Banco Nacional, este deberá devolverlas a sus respectivos emisores, y el nuevo banco fiduciario deberá de hacer el proceso de recibirlas nuevamente. Se incluye un listado de las garantías vigentes como anexo a este plan.
2. Liquidación de inversiones, proceso de inversión durante el plazo de finalización: Las inversiones de los recursos de FONATEL seguirán siendo administradas por el Banco Nacional de Costa Rica, en atención a las obligaciones y condiciones que sobre ese tema se encuentran contenidas en el contrato de FIDEICOMISO GPP SUTEL - BNCR, y hasta el momento en que sean transferidas formal y efectivamente a un nuevo Fideicomiso, en atención al proceso de selección de Fiduciario que deberá llevar a cabo la SUTEL. Lo anterior de acuerdo con la Política de Inversión vigente y los requerimientos del Flujo de Caja Proyectado del Fideicomiso.

De requerirse la suscripción de un convenio específico para este tema con el nuevo Fiduciario del nuevo Fideicomiso, el Banco Nacional de Costa Rica se compromete a llevarlo a cabo.

3. Control de las cuentas por cobrar y por pagar de los operadores: Se transfieren los auxiliares que se cierran a un mes determinado. Se llevará a cabo una auditoría de saldos a partir del primer día del mes siguiente a la fecha que se definida para realizar este traslado (durante el periodo de transición entre Fideicomisos), preferiblemente coincidiendo con el cierre contable. Esta auditoría será contratada por el BNCR con cargo al fondo.
4. Cuentas por cobrar sobre la retención de renta de las inversiones: Esta información se maneja mediante un auxiliar, el cual sería trasladado al nuevo Fideicomiso, quien asumirá su control y actualización. El trámite de recuperación de las retenciones que estuvieran pendientes al momento del finiquito, se concretará una vez cumplidos los requisitos legales que solicite el BCCR u otro emisor al fiduciario del nuevo fideicomiso. Cualquier monto exento pendiente de devolución sobre los intereses de las inversiones al momento del finiquito, deberá ser gestionado por el nuevo Fiduciario. El nuevo Fideicomiso deberá gestionar el permiso ante el Ministerio de Hacienda para la exoneración de renta de las operaciones bursátiles que se adquieran mediante el nuevo Fideicomiso, ya que la exoneración está tramitada bajo la cédula jurídica del fideicomiso que se finiquita. El proceso de exoneración deberá ser verificado por el nuevo Fiduciario, y realizar las gestiones que requiera para concretarse.
5. Otra documentación por trasladar (control de facturas de pagos de servicios de los proyectos en ejecución, servicios de las UG, Facturas del Comité de Vigilancia): Con la Auditoría externa que certifique los saldos de las diferentes cuentas, se mantendrá toda la documentación que esta antes de esa certificación en el Banco Nacional. Sin embargo, aquellos expedientes sobre los diferentes procesos de contratación administrativa se entregarán al nuevo Fiduciario. Asimismo, aquellas facturas que se encuentren en proceso de o pendientes de cancelación, se trasladarán al nuevo banco fiduciario del nuevo Fideicomiso para su trámite.
6. Liquidación de presupuesto: Se deberá proceder a realizar la liquidación presupuestaria del fideicomiso cumpliendo con las Normas Técnicas para Presupuestos Públicos de la CGR. El nuevo Fiduciario deberá realizar todos los trámites ante la CGR para apertura del nuevo fideicomiso en el SIPP y realizar el presupuesto inicial de ese nuevo fideicomiso.
7. Liquidación de comisiones al Fiduciario: Al BNCR se le cancelan comisiones por mes vencido, por tanto, debe ser pagado al mes siguiente y se revela en los estados financieros del fideicomiso como una cuenta por pagar al BNCR. Es así que el nuevo banco fiduciario tendría que cancelar aquella comisión que quede pendiente al realizar el traslado.
8. Temas tributarios: Una vez realizado el traslado al nuevo fiduciario, éste debe de presentar el formulario D140 para registrarse como administrador del Fideicomiso ante el Ministerio de Hacienda. El BNCR debe realizar la desinscripción del Fideicomiso ante el Ministerio de Hacienda, cancelar todas las retenciones y cumplir

con todas las obligaciones formales y materiales ante el Ministerio de Hacienda al cierre del fideicomiso.

9. Factura electrónica: Antes de que se materialice el traslado al nuevo fideicomiso, se debe ordenar el proceso de recepción de facturación, y verificar que tanto operadores como unidades de gestión apliquen el proceso de facturación electrónica. Estas tareas serán llevadas a cabo por el BNCR y el nuevo banco fiduciario deberá incluir al fideicomiso como receptor electrónico, como parte de la inscripción del nuevo fideicomiso.

Continuidad de los proyectos en ejecución

Como se indica en la sección “Estado Actual” de este Plan de Transición entre Fideicomisos, el Fideicomiso de Fonatel tiene a la fecha 28 proyectos en marcha, que se concretan en 36 contratos firmados con distintos operadores y proveedores. Estos proyectos y programas se agrupan a su vez en cuatro programas, a saber:

Programa 1 – Comunidades Conectadas: Es un programa que busca llevar la oferta de servicios de telecomunicaciones a comunidades rurales y no rentables del país. Por medio de estos proyectos, se otorga una subvención para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en las zonas seleccionadas a los operadores escogidos por medio de concurso público. A su vez, se conectan a Internet con cargo al fondo, los centros educativos del Ministerio de Educación Pública, los Centros Comunitarios Inteligentes del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, los Centros Educativos y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral del Ministerio de Salud y los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social. Incluye los procesos en territorios indígenas

Programa 2- Hogares Conectados: Es un programa de subsidio a la demanda, mediante el cual se otorga un subsidio escalonado a hogares seleccionados a partir de las bases de datos del Instituto Mixto de Ayuda Social, con base en su condición socioeconómica. Los hogares reciben una computadora y conexión a Internet fija al hogar, con un subsidio por parte de Fonatel que va desde el 40% hasta el 80%. Este programa se opera actualmente por medio de nueve operadores, que deben cumplir con un pliego de requisitos y un manual de lineamientos operativos, con el fin de poder ofrecer los beneficios del programa.

Programa 3 – Centros Públicos Equipados: Mediante este programa se otorgan dispositivos de aprovechamiento de banda ancha (computadoras, equipo de red, etc.) a centros educativos del Ministerio de Educación Pública, los Centros Comunitarios Inteligentes del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, los Centros Educativos y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral del Ministerio de Salud y los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Programa 4 – Espacios Públicos Conectados: Por medio de este programa se busca ofrecer a todos los habitantes, un servicio de acceso gratuito a Internet, en condiciones definidas, en los espacios públicos seleccionados para este fin.

Adicionalmente, el programa 5 – Red de Banda Ancha Solidaria, se encuentra en fase de formulación y no tiene proyectos activos a la fecha, por lo que no habría ningún documento o contrato que trasladar relacionado con el mismo.

Para todos estos proyectos, el Fideicomiso ha firmado contratos con proveedores de servicios de telecomunicaciones, quienes son los encargados de desarrollar los proyectos y reportan oportunamente sobre su estado de ejecución de acuerdo con la fase en que se encuentran. A su vez, el fideicomiso cuenta con tres Unidades de Gestión que funcionan como brazo técnico del Fideicomiso, para la gestión de estos programas y que fueron también seleccionadas por medio de concurso público. Las Unidades de Gestión contratadas por el Fideicomiso son:

Ernst&Young	Programas 1 y 3
PriceWaterhouseCooper	Programa 2
Consorcio SPC-NAE	Programas 4 y 5

Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con el proceso de contratación que se seguiría, el nuevo fideicomiso asumirá todos los contratos, derechos y obligaciones que se encuentran vigentes derivados del contrato de FIDEICOMISO GPP SUTEL-BNCR, lo cual garantiza la continuidad, sin afectación, de la ejecución de esos programas, proyectos y obligaciones existentes. Lo anterior implica, que, una vez seleccionado el banco, este asumirá todos los procesos que ya se encuentran en marcha para este Fideicomiso; lo cual permitirá que los contratos que se han suscrito para estos proyectos a la fecha no sufrirán ninguna variación, ni se verían interrumpidos de ninguna forma con el cambio de Fiduciario.

Asimismo, las Unidades de Gestión cuentan con contratos vigentes suscritos con el Fideicomiso, que continuarán su ejecución con el eventual nuevo fiduciario, las cuales tendrán un papel fundamental para asegurar la transición del Fideicomiso, de acuerdo con este Plan de Transición.

Se muestra a continuación, un listado de los contratos en ejecución que incluye: el contratista (operador), el detalle del concurso y el contrato respectivo. Adicionalmente, como anexo al presente documento, se incluye un listado más detallado de estos contratos en el que se detalla la vigencia de estos contratos, los montos adjudicados, los pagos mensuales, etc.

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Pacuarito y Siquirres del cantón de Siquirres, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	TELEFÓNICA	003-2013	001-2013

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de La Curia, La Lidia y Aguas frías del distrito de La Roxana del cantón Pococí, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	004-2013	002-2013
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Buena Vista, Cote, Katira y San Rafael del cantón de Guatuso, provincia de Alajuela y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	TELEFÓNICA	005-2013	002-2014
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Caño Negro, El Amparo, Los Chiles y San Jorge del cantón de Los Chiles, provincia de Alajuela y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	TELEFÓNICA	006-2013	003-2014
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Buena Vista, Custris, Pocosol y Venado del cantón de San Carlos, provincia de Alajuela y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	CLARO	007-2013	004-2014
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Horquetas, Cureña, La Virgen, Llanuras del Gaspar y Puerto Viejo del cantón de Sarapiquí, provincia de Heredia y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	CLARO	008-2013	005-2014

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Aguas Claras, Bijagua, Delicias, Dos Ríos, San José, Upala, Yolillal del cantón de Upala, provincia de Alajuela y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	CLARO	009-2013	006-2014
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Biolley, Brunka, Buenos Aires, Changuena, Colinas, Pilas, Potrero Grande y Volcán del cantón de Buenos Aires, provincia de Puntarenas y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	010-2014	002-2015
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Palmar, Piedras Blancas, Sierpe, del cantón de Osa, provincia de Puntarenas y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	011-2014	003-2015
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas, y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón provincia de San José y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	CLARO	012-2014	004-2015
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Limoncito, Pittier, Sabalito, y San Vito del cantón de Coto Brus, provincia de Puntarenas y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	013-2014	005-2015

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de del cantón de Golfito, provincia de Puntarenas y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	014-2014	006-2015
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Laurel y Canoas del cantón de Corredores, provincia de Puntarenas y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	015-2014	007-2015
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Duacaré, Pocora, Río Jiménez del cantón de Guácimo, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	003-2015	009-2016
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Matama, Limón y Valle la Estrella del cantón de Limón, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	004-2015	012-2016
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Batán, Carrandí y Matina del cantón de Matina, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	005-2015	010-2016

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades (La Roxana: Mata Limón, Guacarí 1, Lomas de Sierpe, Finca Londres, La Curva, Pueblo Nuevo y Leticia) de los distritos de Cariari, Colorado, La Colonia, La Rita y La Roxana del cantón de Pococí, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	CLARO	006-2015	014-2016
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Florida, Siquirres, Pacuarito, El Cairo, Germania del cantón de Siquirres, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	007-2015	011-2016
Contratación para proveer el Acceso a los Servicios de Voz y el Acceso desde una ubicación fija al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos de Cahuita y Sixaola del cantón de Talamanca, provincia de Limón y la provisión de los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	008-2015	013-2016
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Acapulco, Arancibia, Chira, Chomes, Cóbano, Guacimal, Lepanto, Manzanillo, Paquera y Pitahaya del cantón de Puntarenas, La Unión del cantón de Montes de Oro y San Jerónimo del cantón de Esparza, provincia de Puntarenas y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	001-2016	001-2017
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Savegre y Naranjito del cantón de Aguirre, provincia de Puntarenas y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	002-2016	002-2017

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Colorado, San Juan y Sierra del cantón de Abangares; Bebedero, Palmira, Porozal y San Miguel del cantón de Cañas y Líbano, Quebrada Grande, Santa Rosa y Tierras Morenas del cantón de Tilarán, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	003-2016	003-2017
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Hojancha, Huacas, Monte Romo y Matambú (Zona Indígena Chorotega Matambú) del cantón de Hojancha; y Belén de Nosarita, Mansión, Nicoya, Nosara, Quebrada Honda, Sámara y San Antonio del cantón de Nicoya, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	004-2016	004-2017
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos La Fortuna, Mogote y Río Naranjo del cantón de Bagaces; La Garita, Santa Cecilia y Santa Elena del cantón de La Cruz, Mayorga y Nacascolo del cantón de Liberia, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	005-2016	005-2017
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Bejuco, Porvenir, San Pablo, Santa Rita y Zapotal del cantón de Nandayure, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	006-2016	006-2017

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
Contratación para proveer Acceso a los Servicios de Voz y el acceso, desde una ubicación fija, al servicio de Internet a todas las comunidades de los distritos Belén y Filadelfia del cantón de Carrillo; y Cuajiniquil y Veintisiete de Abril del cantón de Santa Cruz, provincia de Guanacaste y los servicios de voz e internet, desde una ubicación fija, a los Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	ICE	007-2016	007-2017
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE	2015 RPP-000001-SUTEL	001-2016
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	TELEVISORA DE COSTA RICA	2015 RPP-000001-SUTEL	002-2016
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	2015 RPP-000001-SUTEL	003-2016
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	TELECABLE ECONOMICO S.A.	2015 RPP-000001-SUTEL	004-2016
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A.	2015 RPP-000001-SUTEL	005-2016

Nombre del Proyecto	Operador	Cartel	Contrato
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	COOPERATIVA ELECTRIFICACION RURAL LOS SANTOS R.L.	2015 RPP-000001-SUTEL	006-2016
PROGRAMA HOGARES CONECTADOS	COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS	2015 RPP-000001-SUTEL	007-2016
Contratación de dispositivos de acceso a internet de banda ancha en el marco del Programa de Comunidades Conectadas para dotación a instituciones beneficiarias, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones	RACSA - PC CENTRAL	009-2015	015-2016

Una vez que se conforme el nuevo Fideicomiso, este asumirá estos programas, proyectos y sus respectivas unidades de gestión. Para estos efectos, el Fiduciario que se contrate para el nuevo Fideicomiso deberá dar continuidad a los respectivos contratos y comunicará a sus contrapartes contractuales, la cesión de estos contratos al nuevo Fideicomiso. Una vez refrendado el contrato, este asumirá y dará continuidad a todos los contratos, pagos, derechos y obligaciones con los proveedores de servicios de telecomunicaciones y asumirá todas las obligaciones legales que se derivan de los contratos respectivos.

El Banco Nacional de Costa Rica mantendrá todas sus obligaciones y continuará con una ejecución normal del contrato actual, hasta transcurrido un periodo de transición máximo de seis meses¹² posterior al refrendo del contrato del nuevo Fideicomiso.

Proceder de esta forma asegurará que durante la transición entre Fideicomisos se proteja el interés público y no se afecte a los involucrados, a saber:

Usuarios y beneficiarios

Sin cambio. La relación de los usuarios y beneficiarios de los programas en ejecución se da directamente con los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público que contratan con el Fideicomiso. Los contratos vigentes serán cedidos al nuevo

¹² Se excluye del periodo de transición el manejo de las inversiones que se registrará de acuerdo a lo indicado en la cláusula de "Continuidad Financiera y Contable" de este Plan.

Fideicomiso y continuarán su ejecución, de tal forma que no se percibirá ningún cambio en los servicios y beneficios recibidos.

Esta misma relación aplica para las instituciones contrapartes de los proyectos, quienes reciben servicios con cargo al Fondo. Al encontrar continuidad los contratos de los proyectos, siendo que estos serán cedidos al nuevo Fideicomiso, los servicios que reciben por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones no sufrirán variación o interrupción.

Operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones

Los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones que cuentan con contratos suscritos con el Fideicomiso no deberán suscribir nuevos contratos ni adendas como resultado de la cesión de estos contratos al nuevo Fideicomiso.

Será una labor del nuevo Fiduciario informar a los operadores y proveedores, de la cesión y de su entrada en operación, una vez que el contrato adquiriera eficacia, a fin de que, en adelante, todas las gestiones relacionadas con la operación de los proyectos sean canalizadas a través del nuevo Fideicomiso.

Unidades de Gestión

Los contratos de las tres Unidades de Gestión actuales con el Fideicomiso GPP SUTEL-BNCR se mantendrían vigentes, y serán cedidos al nuevo Fideicomiso. Estas tres Unidades de Gestión, ya han sido informadas del proceso y deberán colaborar en el proceso de transición, a fin de asegurar la continuidad de los programas y proyectos.

En cuanto a este punto es importante hacer notar, que el contrato de la Unidad de Gestión a cargo de los programas 1 y 3 está próximo a vencerse el 21 de diciembre de 2019. En primera instancia se debe recordar, que, si bien todas las Unidades de Gestión encontrarían continuidad en la ejecución de sus contratos al sustituirse al banco fiduciario del fideicomiso, en el caso de la Unidad de Gestión de los programas 1 y 3, la fecha de vencimiento del contrato suscrito entre el Banco y la empresa Ernst&Young, está prevista para el próximo 21 de diciembre de 2019.

Al respecto, es importante recordar que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 017-061-2017 del 23 de agosto de 2017, aprobó la ampliación por un año del contrato de la Unidad de Gestión de los programas 1 y 3 de Fonatel, que se mantiene con la empresa Ernst&Young. Además, el Considerando VII de este acuerdo indica específicamente, lo siguiente en cuanto al concurso de una nueva Unidad de Gestión para los programas 1 y 3:

“En el oficio 06153-SUTEL-DGF-2017 se presentó una propuesta de cronograma ajustado, para llevar a cabo el proceso de contratación de una nueva Unidad de Gestión para los programas 1 y 3, en el plazo de un año a partir del vencimiento del actual contrato.”

En línea con lo anterior, durante el mes de enero de 2018, se trabajó en los términos de referencia para la contratación de esta nueva Unidad de Gestión y el concurso No. 01-2019 promovido para la “CONTRATACIÓN DE ENTIDAD ESPECIALIZADA EN PROGRAMAS

DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES, CON APORTES DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES: (Programa Comunidades Conectadas, Programa Centros Públicos Equipados)”, se publicó el 13 de marzo de 2019.

La apertura de las ofertas se llevó a cabo el 30 de mayo de 2019, pero el concurso tuvo que ser declarado infructuoso debido a que ninguna de las ofertas presentadas cumplió con la totalidad de los requerimientos de admisibilidad. Este proceso fue recurrido ante la CGR, esta resolvió y a la fecha el Banco presentó el nuevo análisis y el Consejo de la SUTEL brindó el visto bueno a la recomendación del Banco.

Comité de Vigilancia

El Fideicomiso cuenta con una nueva integración del Comité de Vigilancia, conformado actualmente por tres miembros. Este órgano se mantendrá en funcionamiento como parte de las obligaciones que estaría asumiendo el nuevo Fiduciario seleccionado para el nuevo Fideicomiso.

Como órgano auxiliar del Fideicomiso, es importante mantenerlo informado de las acciones para la selección de un fiduciario sustituto y remitirles copia de este plan de transición.

Contrataciones en proceso

El fideicomiso GPP SUTEL-BNCR, en su proceso normal de operación, ha iniciado procesos que se encuentran en fase de contratación, los cuales deberá completar y contratar como parte de la operación normal del contrato actual del Fideicomiso. El Banco Nacional de Costa Rica mantendrá todas sus obligaciones y continuará con una ejecución normal del contrato actual, hasta transcurrido el periodo de transición de seis meses posterior al refrendo del contrato del nuevo Fideicomiso.

Con el fin de dar continuidad a la administración del Fideicomiso, así como a la gestión de los programas y proyectos que se encuentran en ejecución por parte del Fideicomiso, el Fiduciario se compromete a dar atención prioritaria a las tareas que se indican en el siguiente cuadro:

Programa Comunidades Conectadas
Gestión de los proyectos contratados a la fecha, ampliaciones y gestiones relacionadas
Recepción de los proyectos de la Región Pacífico Central y la Región Chorotega: Este proyecto se encuentra en ejecución, por lo que se estarán recibiendo informes de recepciones parciales durante estos meses y el próximo año, además existe la probabilidad de que se va a estar recibiendo infraestructura durante los próximos.
Territorios Indígenas: El Banco continuará con el proceso de adjudicación, de firma del contrato e inicio de la ejecución de los proyectos relacionados con los territorios indígenas. El Banco tendrá presencia en la divulgación de los acontecimientos derivados de la adjudicación y ejecución de estas contrataciones.
Región Central: Emitir el cartel de la contratación.

Unidad de Gestión 1: Etapa de concurso, estudio de ofertas, adjudicación y firma de contrato para la nueva unidad de gestión del programa. De requerirse, contratar una Unidad temporal.
Seguimiento a procedimientos sancionatorios abiertos.
Programa Hogares Conectados
Gestión del programa y los contratos actuales y gestiones relacionadas
Ampliación de los plazos del programa, aumento de velocidades y firma de adendas
Programa Centros Públicos Equipados
Formulación, audiencia previa y concurso del proyecto 2 para la nueva compra de dispositivos: El Banco terminará los procesos de consulta del cartel, llevará a cabo una audiencia previa y emitirá el cartel final para el respectivo proceso de contratación.
Relacionamiento con las instituciones involucradas.
Programa Espacios Públicos Conectados
Ampliación de los contratos para la inclusión de zonas adicionales con el fin de llevar el programa a 650 sitios (inicialmente se tenían previstos 513 sitios).
Continuar con el proceso de recepción de sitios.
Programa 5
Formulación de los carteles del programa previa generación de la Orden de Desarrollo respectiva por parte de la SUTEL.
Analizar en conjunto con la SUTEL, si se requiere ampliar el contrato de la Unidad de Gestión 3 para la atención de los requerimientos de este programa.
Programa 6
La SUTEL debe definir el alcance de los programas y cuál Unidad de Gestión lo estaría ejecutando, una vez que se haya definido el alcance remitido por el MICTT a la SUTEL
A nivel administrativo
Proceso para el traslado de los expedientes en formato digital, del fideicomiso y las unidades de gestión a la SUTEL: Se requiere un análisis de la SUTEL para determinar si la recomendación de la Auditoría Interna sobre el tema de los expedientes digitales está dirigida a la SUTEL o al Fideicomiso. En caso de que se determine que la recomendación va dirigida a la SUTEL, el Banco requiere un criterio jurídico en el que se determine si se pueden utilizar los recursos del Fondo para estas labores.
Actualización de los Manuales: Manual de compras, gestión y estructuración de proyectos, control interno. Puesta en ejecución del Manual de Compras actualizado.
Implementación de la distribución de costos por programa.

Contratación del estudio para las unidades de gestión (auditoría operativa): El Banco procederá a llevar a cabo la contratación de esta auditoría, por lo que la SUTEL debe preparar los términos de referencia, con un alcance muy bien definido.
Continuar con los procesos de atención de recursos y trámites ante la Contraloría General de la República.
Auditoría financiera del 2019: Se iniciará el proceso de contratación por parte del Banco.
Auditoría de saldos para el proceso de finiquito del contrato: El Banco la llevará a cabo en el momento respectivo.
Atención de casos en proceso judicial / legales: El Banco continuará con la atención de las demandas del proceso de la Unidad de Gestión 2 y la Demanda de Telefónica.
Ampliación de UG1: El Banco y la SUTEL continuarán con el análisis de las alternativas para continuar por un periodo más con la UG1, independientemente de lo que suceda en la Contraloría General de la República, ya que los oferentes han indicado que apelaran la declaración de infructuoso.
Adendas a los programas: Se estarían firmando las adendas que requieran los programas.
Encuestas sobre evaluación de impacto y encuestas de percepción: La SUTEL continuará llevándolas a cabo, el Fideicomiso cuenta con los recursos, por lo que deberá de participar en el proceso e contratación.
Trámite de modificaciones presupuestarias y presupuestos extraordinarios: El Banco los realizará de acuerdo con las necesidades del fideicomiso.
Presupuesto 2021, flujo multianual y estrategia de inversiones: El Banco lo realizará de acuerdo con las necesidades del fideicomiso.
Secretaría del Comité de Vigilancia: El Banco no dará apoyo secretarial al Comité, ya que el Comité pertenece a la SUTEL y el Comité anterior realizaba esta función.

El proceso de contratación o administración de cualquier nuevo requerimiento, proceso, programa o proyecto; que se requiera para la gestión del Fideicomiso y que no se encuentre indicado en el cuadro anteriormente citado; deberá ser acordado entre las partes de previo a su ejecución, tomando como parámetros los principios de tiempo, buena fe, transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos, en aras de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad del Fondo Nacional de Telecomunicaciones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones.

El Banco Nacional de Costa Rica mantendrá todas sus obligaciones y continuará con una ejecución normal del contrato actual, hasta que se ejecute en su totalidad el contenido del presente Plan de Transición y se firme el respectivo finiquito de la relación contractual.

Cláusula resolutive y cláusula suspensiva

Las partes acuerdan que en el cartel de licitación a formular y en el nuevo fideicomiso debe constar que deberá incluirse una cláusula suspensiva según la cual, el nuevo fideicomiso entrará en plena vigencia y eficacia hasta que haya recibido la totalidad de contratos, programas y demás.

Riesgos

Como parte de este plan de transición, se realizó una identificación de riesgos del proceso, y las medidas que se adoptarían para tratarlos en caso de que se concreten:

1. Ante el crecimiento de las tareas, proceso y proyectos, se cuente con recursos limitados para la gestión de las obligaciones, en la etapa de transición
2. Que no se logre concretar la contratación de un nuevo Fideicomiso: En caso de presentarse atrasos en el proceso de selección, en el refrendo, o que se den situaciones que impidan o imposibiliten suscribir un nuevo contrato de Fideicomiso, el Banco Nacional de Costa Rica mantendrá todas sus obligaciones y continuará con una ejecución normal del contrato actual. Para estos efectos, el Banco Nacional podrá solicitar la contratación de personal para su apoyo, según las condiciones contractuales.
3. Falta de consenso interno sobre los requerimientos para la selección: Se ha conformado un equipo multidisciplinario con diferentes áreas de la Sutel (Consejo, Dirección de Fonatel, Proveeduría, Unidad Jurídica), con el fin de buscar consenso en el proceso a seguir y los requerimientos planteados.

Adicionalmente el Banco propone que, para proceder con la aprobación del nuevo plan de transición por parte del Fiduciario, el Fideicomitente autorizará de forma inmediata el aumento de la comisión del contrato de Fideicomiso pasando de 0.20% a 0.298% y la de 0.15% a 0,223%. Este aspecto debe de valorarse a la luz de las contraprestaciones del cartel y el contrato.

Con la ejecución del presente plan se da cumplimiento a lo establecido en la Cláusula 3, inciso H. del “Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP)”, denominada “Continuidad de los proyectos”, con lo cual se busca asegurar la continuidad de los programas y proyectos, ante el proceso de conformación de un nuevo Fideicomiso. Además, deberá ser sometido a aprobación por parte del Consejo de la SUTEL.

Fideicomiso - Manuales de operación y gestión

Tabla: Registro de manuales del fideicomiso, BNCR

MANUALES DEL FIDEICOMISO – BNCR					
REFERIDOS EN EL CONTRATO					
No.	Nombre del Manual	Remitido mediante	Cantidad de versiones	Fecha última versión	Acuerdo del Consejo
1	Manual de la Unidad de gestión	NI-01195-2013	1	Mar-13	No.013-015-2013 / 1578-SUTEL-SCS-2013
2	Manual del Comité de vigilancia	NI-02141-2013	1	Mar-13	No. 09-015-2013 / 1451-SUTEL-SCS-2013.
3	Manual de compras	FID-2532-2017 / FID-347-18/NI-01392-2018	3	Ene-20	No. 017-064-2013,6430-SUTEL-SCS-2013 / No.009-014-2016, 2031-SUTEL-SCS-2016/ No.008-005-2020 , 00628-SUTEL-SCS-2020
4	Manual de inversiones	NI-08198-2017	4	Jul-17	No. 033-025-2017 / 02779-SUTEL-SCS-2017
5	Manual de ingresos	NI-01443-2012	1	Mar-12	No. 004-019-2012 / 0332-SUTEL-SCS-2012
6	Manual de Selección y estructuración de proyectos	NI-02884-2013	1	May-13	No.034-021-2012 / 02142-SUTEL-SCS-2012
7	Manual de Gestión de proyectos	NI-02884-2013	1	May-13	No.034-021-2012 / 02142-SUTEL-SCS-2012
8	Políticas de control interno	NI-02538-2013	1	Dic-12	No.024-019-2013 / 1850-SUTEL-SCS-2013

MANUALES DEL FIDEICOMISO – BNCR					
REFERIDOS EN EL CONTRATO					
No.	Nombre del Manual	Remitido mediante	Cantidad de versiones	Fecha última versión	Acuerdo del Consejo
MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y DIRECTRICES NUEVOS POR DISPOSICIÓN DE CGR SEGÚN INFORME DFOE-IFR-IF-13-2016					
9	Directrices generales de política presupuestaria para los Fideicomisos que administren recursos del FONATEL	07718-SUTEL-DGF-2016	1	Oct-16	No. 009-060-2016 / 08180-SUTEL-SCS-2016
10	Procedimientos para la estimación de los montos a ser incorporados en los presupuestos de los Fideicomisos que administran recursos del FONATEL	07718-SUTEL-DGF-2016	1	Oct-16	No. 009-060-2016 / 08180-SUTEL-SCS-2016
11	Procedimiento para la verificación de erogaciones a las Unidades de gestión	04092-SUTEL-DGF-2017	1	Abr-17	No. 003-040-2017 / 04236-SUTEL-SCS-2017

Fuente: Dirección General de FONATEL, enero de 2020

Recomendación

Con respecto a los manuales, se hace necesario la revisión y actualización por parte del banco, como responsable según el contrato. Por ejemplo, la actualización del Manual de compras fue gestionado en conjunto entre el banco y la DGF.

7.8. Informe de la jornada de servicio universal, 5 y 6 de agosto de 2019

Ref.: Acuerdo no. 018-031-2019, de fecha 23 de mayo de 2019, del Consejo de la SUTEL en relación con el Informe anual de rendición de cuentas de FONATEL 2018

La Dirección rindió al Consejo el informe sobre la jornada de servicio universal, llevada a cabo durante los días 5 y 6 de agosto de 2019. Las actividades se enmarcaron en el proceso de rendición de cuentas (artículo 40 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley no. 8642) del Fondo Nacional de las Telecomunicaciones (FONATEL), destinado al cumplimiento de los objetivos fundamentales de la ley, sobre el Régimen de Garantías Fundamentales en materia de acceso y servicio universal, Título 2, capítulo 1.

La rendición de cuentas es un proceso establecido propio de la administración del fondo, que permite generar una relación bidireccional entre la institución y la ciudadanía, mediante mecanismos que permiten la transparencia en la administración pública, hacia los regulados y actores clave. Es un proceso participativo, periódico, con información precisa y veraz, que procura expresarse de manera clara y sencilla. Por tanto, este proceso así definido guarda estrecha relación con lo estipulado en el artículo 40 de la ley general de telecomunicaciones, que indica que:

“ARTÍCULO 40.- Rendición de cuentas de Fonatel

Anualmente, Fonatel será objeto de una auditoría externa, la cual será financiada con recursos del Fondo y contratada por la Sutel. Toda la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel deberá encontrarse disponible para la auditoría interna de la Aresep.

La Sutel deberá presentar a la Contraloría General de la República y al ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones informes semestrales y un informe anual a la Asamblea Legislativa. Estos informes deben incluir la siguiente información:

- a) Las estadísticas relevantes sobre la cobertura de los servicios de telecomunicaciones.*
- b) Los estados financieros auditados de Fonatel. Estos estados financieros deberán especificar el monto pagado por concepto de la contribución especial parafiscal establecida en el artículo 39 de esta Ley, por cada operador o proveedor y si alguna entidad se encuentra en estado de morosidad.*
- c) Un informe sobre el desempeño de las actividades de Fonatel y el estado de ejecución de los proyectos que este financia, así como la información financiera correspondiente desglosada por proyecto.*

La Contraloría General de la República y el ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones podrán solicitar los informes adicionales que sean necesarios para garantizar la transparencia y el uso eficiente de los recursos de Fonatel.”

Se presenta a continuación un resumen de las actividades llevadas a cabo los días 5 y 6 de agosto, para las cuales se contó con el valioso apoyo del Sr. Antonio García del BID.

Actividad de rendición de cuentas – lunes 9 am

La jornada inició con una sesión de rendición de cuentas de FONATEL en el Museo del Jade, el lunes 5 de agosto a las 9 am. En ella participaron operadores de telecomunicaciones, cámaras de telecomunicaciones y cámara de tecnologías, el viceministerio de telecomunicaciones, representantes de instituciones públicas, los miembros del Consejo de la SUTEL, los directores y personal de la Dirección General de FONATEL. La primera parte de la actividad permitió exponer los principales elementos y datos del fondo, los proyectos, las finanzas, e indicadores. En la segunda parte, el Sr. Antonio García, del BID expuso el tema: Servicio Universal en el contexto de una agenda digital país.

Actividad sobre regulación SUTEL – lunes 2 pm

Esta actividad se coordinó para que el personal de la SUTEL compartiera un espacio de reflexión sobre la regulación de frente a la cuarta revolución industrial y el avance de las nuevas tecnologías. El Sr. Antonio García expuso el tema de fondo: Tendencias de la Industria: Taller Teórico-Práctico de Regulación y Estrategia de Telecomunicaciones.

A la luz de esta ponencia, el personal de la SUTEL tuvo la amplia oportunidad de compartir con el Sr. García e intercambiar preguntas y puntos de vista de forma distendida.

Taller de trabajo: Programas Comunidades Conectadas (PCC) y Centros de Prestación Conectados (CPC) – martes 6 de agosto, 9 am a 12 MD

La jornada de servicio universal continuó el martes 6 de agosto, con el taller de trabajo sobre los Programas Comunidades Conectadas (PCC) y Centros de Prestación Conectados (CPC), a cargo del Fideicomiso del Banco Nacional y su Unidad de Gestión (EY). Además, se contó con la participación del equipo de asesores, miembros del Consejo, el Sr. Antonio García y personal de la Dirección.

La unidad de gestión tuvo la oportunidad de hacer una amplia exposición de los programas y señalar por medio de un FODA la situación de los programas a cargo.

Al final de la jornada de la mañana y después de una amplia discusión y aportes de todos los actores, se logró determinar que:

Suscriptores por hogares y habitantes, se nota una limitada acción de oferta por parte del operador ICE.

El programa no cuenta con un Plan de comunicación.

Se requiere incrementar el aprovechamiento de los servicios y más articulación con instituciones receptoras.

Discutir la definición de alcance en cuanto a los servicios móviles y la relación de estos con la Subvención continua en el P1 el déficit, así como las posibilidades de *roaming* rural

El proceso de recepción infraestructura y recepción de los CPSP es amplio y está tomando más tiempo de lo planificado, y se pone de manifiesto un eventual incumplimiento de cronogramas por los operadores en el P1

Se debe de avanzar y presentar el informe sobre el aumento de velocidades P1

En el P3, durante el primer proyecto hubo una participación de 5 operadores en la licitación P3, que por medio de ofertas en consorcio les permitió involucrarse.

Es necesario un empoderamiento y mayor apropiación de la SUTEL, sobre las acciones positivas de FONATEL

Se debe de avanzar en un análisis sobre la Gobernanza del fondo y la Gestión de las Unidades

Se propuso una idea de “Corredores Tecnológicos” la que podría estar vinculada a acciones que promueve CINDE

Se valora dar seguimiento y contar con el apoyo del BID en relación con el Programa España Fibra Óptica), y la inversión en Centroamérica en cuanto a las investigaciones sobre la Red de Banda Ancha

Taller de trabajo: Programas Hogares Conectados (PHC – martes 6 de agosto, 2 a 4 pm

El taller de la tarde giró alrededor del Programas 2 Hogares Conectados (PHC) a cargo del Fideicomiso del Banco Nacional y su Unidad de Gestión (PwC). Además, se contó con la participación del equipo de asesores, miembros del Consejo, y personal de la Dirección.

La unidad de gestión tuvo la oportunidad de hacer una amplia exposición del programa y señalar por medio de un FODA la situación actual, retos y oportunidades hacia adelante.

Al final de la jornada de la tarde y después de una amplia discusión y aportes de todos los actores, se logró determinar que:

Educación: valorar el desarrollo de una Plataforma de contenidos transversal a todos los programas con un “Kit” básico de ingreso.

Analizar la continuidad del Programa, en zonas no atendidas por ausencia de oferta de operadores, suspensión del subsidio o ampliación del programa, focalizar en nuevos nichos de población objetivo, y revisar el proceso de actualización de fichas, además analizar las condiciones para la exclusión del Q3, y/o disminuir el subsidio a los

Valorar los beneficios, la posible contribución de IMAS (fondos Imas) y revisar la eventual obsolescencia de los equipos a 5 años

Al igual que el P1, se debe de mejorar las velocidades a 5 Megas y valorar la posibilidad de extenderlo a servicios móviles

Revisar la posibilidad de un incentivo adicional a los operadores en el caso de que, con el aumento de velocidades, se incrementen las conexiones con fibra óptica.

Se debe de incrementar la supervisión y fiscalización que ejercen las Unidades de Gestión a los operadores (Nivel de control debe de aumentar y valorar el establecimiento de un nivel de servicio.

Al igual que en el P1, se debe trabajar en el Empoderamiento de SUTEL sobre las acciones positivas de FONATEL

Revisar el modelo de Gobernanza, en relación con la Gestión de la Unidad, la relación con el IMAS, Micitt y SUTEL

Forman parte integral de este informe, como parte de la sistematización de la jornada de servicio universal, que a su vez sirve de memoria institucional y acervo de conocimiento, todos los documentos anexos a este documento.

Conclusiones

La información mostrada durante los talleres (mapas de despliegues, zonas de cobertura, sitios, presencia de red móvil, fija), ha demostrado que posee un grado de desagregación importante, por provincia, cantón y distrito, que permite un mayor grado de precisión sobre las intervenciones, muestra el avance, incluso con mayor detalle que la información provista por otros fondos en la región.

La metodología de selección de distritos en el programa 1, Comunidades Conectadas, es un importante instrumento, objetivo, base para la definición de las líneas base. Este instrumento precisa con datos y criterios, la razón y focalización de los proyectos del fondo. En el mediano plazo, servirá también para los procesos de evaluación.

Los avances tecnológicos, las acciones estratégicas y proyectos que se formulen e implementen con FONATEL, deberán tomar en cuenta tanto la innovación tecnológica como las últimas tecnologías disponibles, que permitan una escalabilidad y mayor aprovechamiento de los beneficios a futuro. Así mismo,

deberá existir una congruencia entre las necesidades directas de las personas usuarias o poblaciones meta, y el alcance y contenido de los perfiles de los proyectos.

Durante el segundo semestre del 2019 el fondo posee varias acciones estratégicas que acometer para avanzar en su ejecución, a saber: avanzar en el análisis de los concursos para la atención de los proyectos para los territorios indígenas, gestionar el proceso de recepción de los proyectos de las regiones del pacífico central y la región chorotega, la reformulación de los proyectos de la región central, estudiar la propuesta del Micitt en cuanto a incremento de las velocidades de acceso y servicio universal, elaboración de la propuesta de la contribución especial parafiscal, convocatoria a la audiencia pública, elaboración del presupuesto del fideicomiso que incluye la propuesta del plan anual de programas y proyectos. Sobre este último el fondo ha logrado a la fecha contar con un portafolio programas y proyectos que incluye subsidios a la demanda y a la oferta, en el programa Comunidades Conectadas se logró que los operadores implementaran redes de banda ancha de nueva generación y convergentes. Hoy incluso posee infraestructuras / sitios de telecomunicaciones con energías auto abastecidas y renovables. En programa hogares conectados se recibió el premio mundial en el 2016 y el ISOC premiará los programas del fondo de servicio universal en Costa Rica en septiembre 2019. Se pretende que se brinde servicio universal en el 100 % de los territorios indígenas del país, proyectos formulados de la mano de sus propios indígenas, lo que constituye un hito internacional. Con el programa Espacios Públicos Conectados se fomenta la infraestructura del país, se desarrollan despliegues de servicios de banda ancha y complementariamente acciones afirmativas para la alfabetización digital a habitantes e instituciones.

Las tecnologías cambias y evoluciones, las necesidades de los habitantes también, es así como la brecha digital es un fenómeno en constante cambio que requiere de innovación para mantener el paso del tiempo, y lograr mantener vigentes los proyectos; un reto que sin duda se requiere gestionar para el próximo plan anual 2020.

Recomendaciones:

Actividad de rendición de cuentas

Incluir en la planificación ordinaria, las actividades de rendición de cuentas anual, que incluye la elaboración de informes, acciones de divulgación y la exposición de este a los actores involucrados. Por tanto, se recomienda fijar la fecha para el martes 12 de mayo, en horario de 9 am a 12 MD.

1. Taller de trabajo: Programas Comunidades Conectadas (PCC) y Centros de Prestación Conectados (CPC)

2. Dar continuidad en reuniones específica, para priorizar las recomendaciones y establecer un plan de acciones y pasos a seguir.
3. Convocar a las reuniones para atender y resolver sobre cada uno de los temas expuestos
4. Taller de trabajo: Programas Comunidades Conectadas (PCC) y Centros de Prestación Conectados (CPC)
5. Dar continuidad en reuniones específica, para priorizar las recomendaciones y establecer un plan de acciones y pasos a seguir.
6. Convocar a las reuniones para atender y resolver sobre cada uno de los temas expuestos

7.9. **Estado de situación y madurez de la Ley General de telecomunicaciones:** acciones de impacto regulatorio y propuestas de ajustes

La presente propuesta pretende recoger la posibilidad de que los órganos que correspondan valoren y lleven a cabo las acciones y la toma d decisiones tendientes a actualizar el marco normativo después de 10 años.

La propuesta está basada en:

7. La evolución de las tecnologías a la fecha, y las que se avecinan
8. Las necesidades de la población
9. La experiencia de la puesta en práctica los programas y proyectos

Consiente también de que esto es un tema importante, se hace un esbozo, sin pretender ser exhaustivo, pero si conocer también de que reformas a una ley requieren de un análisis de impacto regulatorio, mecanismo que también aplica para otros procesos: como, por ejemplo:

- reglamentos,
- metodologías,
- resoluciones,
- agenda regulatoria
- otras disposiciones regulatorias de alcance nacional

Del análisis de impacto regulatorio

Según fuentes consultadas, así como indicaciones de la OCDE este constituye en *una herramienta para mejorar la calidad de las regulaciones, en este caso de la ley 8642. El alcance del Análisis de Impacto Regulatorio o RIA (por sus siglas en inglés Regulatory Impact Assessment) entendido como un proceso para examinar y medir, ex ante, los beneficios, costos y posibles efectos de la regulación existente.*

Asimismo, es considerado un informe analítico que ayuda a los gobiernos a tomar decisiones sobre problemas públicos,

Ha sido ampliamente difundida por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), y manifiesta que esta deba ser usada de manera sistemática, desde las primeras etapas en las que se elaboran marcos regulatorios.

El proceso de análisis de impacto regulatorio según la OCDE consiste en un *análisis para examinar y medir, ex ante, los beneficios, costos y posibles efectos de la regulación nueva o existente. Asimismo, lo conceptualiza como un **informe analítico** que ayuda a los gobiernos a tomar decisiones sobre problemas públicos.*

El proceso de análisis debe de contar entre otros con los siguientes apartados:

1. ¿Cuál es el problema que se busca resolver?
2. Establecer los objetivos de intervención ¿que se pretende lograr con la propuesta?
3. Definir e identificar las alternativas u opciones (regulatoria o no) que se tienen para resolver el problema planteado,
4. Evaluación de los impactos: identificar, cuantificar y monetizar (de ser posible) los costos y beneficios de las alternativas a fin de contar con elementos que permitan comparar los beneficios netos las alternativas
 - Se debe procurar elegir aquella que genere beneficios superiores a los costos y el máximo beneficio para sociedad
5. Definir las estrategias de verificación y cumplimiento que se llevarán a cabo para asegurar la implementación y aplicación correcta en el corto y mediano plazo
6. Establecer las estrategias para evaluar el desempeño / impacto de la nueva normativa, regulación, reglamentación en el mediano y largo plazo.

Este proceso además debe tener algunas características:

- Elementos de un ejercicio de gobierno abierto,
- Transparencia
- Consulta pública
- Informe de resultados de la consulta pública
- Las opiniones vertidas por los grupos de interés
- La forma en la que las opiniones fueron analizadas e incorporadas en la toma de decisiones de la política pública que se analiza

Conocido por la OCDE como el proceso RIA por sus siglas en inglés (*Regulatory Impact Assessment*), este mecanismo debe ser parte del ADN en las actividades diarias. Los informes del órgano regulador deben mostrar el trabajo de análisis, discusión y diálogo entre las partes, y las conclusiones, así como la toma de decisiones (principio de previsibilidad). La esencia del proceso RIA, indica la OCDE es: “...que de manera sistemática, intrínseca y natural los servidores públicos

lo adopten en la toma decisiones de carácter regulatorio y que el informe RIA sirva como una herramienta de comunicación, útil para transmitir a los ciudadanos y a los grupos de interés las razones por las que se decidió implementar una medida regulatoria, mostrando en el informe la evidencia encontrada, las discusiones sostenidas y las justificaciones técnicas, jurídicas o de tipo económico que los llevaron a elegirla...” (fuente: <https://laley.pe/art/4069/el-analisis-de-impacto-regulatorio-una-herramienta-para-mejorar-la-calidad-de-las-regulaciones>, 12 de enero de 2020)

Este tipo de procesos y mecanismos tiene como finalidad que la adopción de nuevos esquemas de trabajo para alinear los intereses de los regulados a la visión del regulador sobre las necesidades de los habitantes, sean de calidad.

Establecida la necesidad que para llevar adelante un ajuste de esta naturaleza se requiere de un análisis de impacto regulatorio o como es conocido en la jerga de la OCDE, el RIA, se procede a proponer algunos elementos que podría ajustarse a la ley con base en la necesidad expuesta a lo largo de este informe.

Propuesta

Ley 8642. LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES, ADMINISTRACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y TÍTULOS HABILITANTES

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

ARTÍCULO 2.- Objetivos de esta Ley.

Son objetivos de esta Ley:

(...)

- c) Fortalecer los mecanismos de universalidad y solidaridad de las telecomunicaciones, garantizando el acceso a los habitantes que lo requieran, **por medio de los objetivos específicos de esta ley**

ARTÍCULO 6.- Definiciones

Para los efectos de esta Ley se define lo siguiente:

(...)

- 4) Agenda de solidaridad digital: conjunto de acciones a corto, mediano y largo plazo tendientes a garantizar el desarrollo humano de las poblaciones económicamente vulnerables, proporcionándoles acceso a las TICs, **independientemente de su ubicación geográfica.**
- 6) Brecha digital: acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las TICs, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano. **Corresponde a las brechas de acceso, servicio, aprovechamiento y uso productivo del acceso a las tecnologías vigentes.**

Con respecto a el TÍTULO II - RÉGIMEN DE GARANTÍAS FUNDAMENTALES, CAPÍTULO I - ACCESO UNIVERSAL, SERVICIO UNIVERSAL Y SOLIDARIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARTÍCULOS 31 Y SIGUIENTES, se propone:

ARTÍCULO 32.- Objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad

Los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad son los siguientes:

- a) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.

- b) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
- c) Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.
- d) Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.
- e) Promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos de las personas a las Tecnologías de la información y comunicación (TICs), de manera que se reduzca la diferencia en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano. Corresponde a las brechas de acceso, servicio, aprovechamiento y uso productivo del acceso a las tecnologías vigentes.

ARTÍCULO 33.- Desarrollo de objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad

Corresponde al Poder Ejecutivo, por medio del Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, definir las metas y las prioridades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en el artículo anterior. Con este fin, dicho Plan deberá contener una agenda digital, como un elemento estratégico para la generación de oportunidades, el aumento de la competitividad nacional y el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento, que a su vez contenga una agenda de solidaridad digital que garantice estos beneficios a las poblaciones vulnerables y disminuya la brecha digital.

La Sutel establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y los objetivos del artículo 32 establecidas en esta ley y el reglamento

ARTÍCULO 34.- Creación del Fondo Nacional de Telecomunicaciones

Créase el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), como instrumento de administración de los recursos y **de los programas y proyectos específicos para** el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en esta Ley, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.

ARTÍCULO 35.- Administración de Fonatel

Corresponde a la Sutel la administración de los recursos de Fonatel **y los programas y proyectos específicos**. Dicha administración deberá hacerse de conformidad con esta Ley, el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y los reglamentos que al efecto se dicten.

Se autoriza a la Sutel para que administre los recursos financieros del Fondo **y los programas y proyectos** mediante la constitución de los fideicomisos que le sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Los contratos de fideicomiso deberán suscribirse con bancos públicos del Sistema Bancario Nacional, seleccionados de acuerdo con la mejor oferta entre las recibidas, a partir de la invitación que se realice.

El fiduciario deberá observar las obligaciones que le imponen las disposiciones legales vigentes, así como las que se derivan del contrato de fideicomiso que se suscriba. Los recursos que se administren en los fideicomisos, deberán invertirse en las mejores condiciones de bajo riesgo y alta liquidez. Los fideicomisos y su administración serán objeto de control por parte de la Contraloría General de la República.

Se declaran de interés público, las operaciones realizadas mediante los fideicomisos establecidos en la presente Ley; por lo tanto, tendrán exención tributaria, arancelaria y de sobretasas para todas las adquisiciones o venta de bienes y servicios, así como las inversiones que haga y las rentas que obtenga para el cumplimiento de sus fines. **Las adquisiciones sujetas de exención serán los definidos en el artículo 32 de la ley: servicios de telecomunicaciones, dispositivos, infraestructura de telecomunicaciones, a las poblaciones vulnerables, financiados con recursos del fondo.**

Los fideicomisos se financiarán con los recursos establecidos en el artículo 38 de esta Ley.

ARTÍCULO 36.- Formas de asignación

Los recursos de Fonatel serán asignados por la Sutel de acuerdo con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, **los objetivos definidos en el artículo 32 de esta ley y el reglamento**, para financiar:

Se recomienda eliminar el inciso a) siguiente:

- a) **Las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores y proveedores en sus respectivos títulos habilitantes.**

Serán financiadas por Fonatel, las obligaciones que impliquen un déficit o la existencia de una desventaja competitiva para el operador o proveedor, según lo dispone el artículo 38 de esta Ley. La metodología para determinar dicho déficit, así como para establecer los cálculos correspondientes y las demás condiciones se desarrollará reglamentariamente. En cada caso, se indicará al operador o proveedor las obligaciones que serán financiadas por Fonatel.

- b) Los proyectos de acceso y servicio universal según la siguiente metodología: de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de esta Ley, la Sutel publicará, anualmente, un listado de los proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad por desarrollar con cargo a Fonatel. El anuncio especificará, para cada proyecto, las localidades beneficiadas, la calidad mínima del servicio requerido, el régimen aplicable de tarifas, el período asignado, la subvención máxima, la fecha estimada de iniciación del servicio, el plazo de ejecución del proyecto y cualquier otra condición necesaria que se requiera en el cartel. Estos proyectos serán adjudicados por medio de un concurso público que llevará a cabo la Sutel. El operador o proveedor seleccionado será el que cumpla todas las condiciones establecidas y requiera la subvención más baja para el desarrollo del proyecto. El procedimiento establecido se realizará de conformidad con la Ley N.º 7494, Contratación administrativa, de 2 de mayo de 1995, y sus reformas, y lo que reglamentariamente se establezca, **así como lo dispuesto en los contratos de Fideicomiso habilitados en el artículo 35 de esta ley.**

ARTÍCULO 37.- Ejecución de los fondos de Fonatel

Los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, deberán mantener un sistema de contabilidad de costos separada, de conformidad con lo que se establezca reglamentariamente, el cual deberá ser auditado, anualmente, por una firma de contadores públicos autorizados, debidamente acreditada ante la Sutel.

Los operadores presentarán la auditoría con una opinión limpia. Los costos de esta auditoría deberán ser cancelados por el operador o proveedor auditado.

La Sutel, mediante resolución fundada, podrá disminuir o eliminar el financiamiento a los ejecutores cuando concurran algunas de las siguientes situaciones:

- a) Se modifiquen o desaparezcan las condiciones que dieron origen a la subvención, de manera que la prestación del servicio de que se trate no implique un déficit o la existencia de una desventaja competitiva para el operador o proveedor.
- b) El operador o proveedor a quien se asignan los recursos incumpla sus obligaciones.
- c) Por razones de interés público, caso fortuito o fuerza mayor.

En los casos en que proceda, la Sutel deberá indemnizar al operador o proveedor los daños y perjuicios.

ARTÍCULO 38.- Financiamiento del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel)

Fonatel será financiado con recursos de las siguientes fuentes:

- a) Los recursos provenientes del otorgamiento de las concesiones, cuando corresponda.
- b) Las transferencias y donaciones que instituciones públicas o privadas realicen a favor de Fonatel.
- c) Las multas y los intereses por mora que imponga la Sutel.
- d) Los recursos financieros que generen los recursos propios de Fonatel.
- e) Una contribución especial parafiscal que recaerá sobre los ingresos brutos devengados por los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, la cual será fijada, anualmente, por la Sutel de conformidad con el siguiente artículo.

Los recursos de Fonatel no podrán ser utilizados para otro fin que no sea para lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, en el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, definidos en el artículo 32 de esta Ley, y deberán asignarse íntegramente cada año. No obstante, los costos de administración de Fonatel serán cubiertos con los recursos del Fondo, para lo cual no se podrá destinar una suma mayor **a la que apruebe anualmente la Contraloría General de la República al 30 de noviembre de cada año.**

Se declaran de interés público las operaciones de Fonatel; por lo tanto, tendrá exención tributaria, arancelaria y de sobretasas para todas las adquisiciones o venta de bienes y servicios, así como las inversiones que haga y las rentas que obtenga para el cumplimiento de sus fines.

La administración de los recursos del Fondo estará sometida a la fiscalización de la Contraloría General de la República, sin perjuicio de los mecanismos de control interno que se dispongan legal y reglamentariamente.

ARTÍCULO 39.- Contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel

Los programas y proyectos para atender los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley, recibirán el soporte financiero de la contribución de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Esta contribución parafiscal se justifica en el beneficio individualizable que para los operadores y proveedores citados representa la maximización del uso de las redes de telecomunicaciones y el incremento de los usuarios de servicios de comunicaciones impulsados por la ejecución de los proyectos de acceso, servicio universal y solidaridad. Estos proyectos representan actividades inherentes al Estado, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.

La administración tributaria de esta contribución especial parafiscal será la SUTEL. Resulta aplicable el título III, Hechos ilícitos tributarios, del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Los contribuyentes de esta contribución son los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, que realizan el hecho generador de esta contribución al desarrollar las actividades ya mencionadas y recibir el beneficio individualizable de la actividad estatal.

La contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda.

La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley.

En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

La Tesorería Nacional estará en la obligación de depositar los dineros recaudados en una cuenta separada a nombre de la Sutel y girarlos a Fonatel dentro de los quince días naturales del mes siguiente a su ingreso a dicha cuenta. La recaudación de esta contribución parafiscal no tendrá un destino ajeno a la financiación de los proyectos de acceso, servicio universal y solidaridad que se ejecuten con cargo a Fonatel, que constituyen la razón de ser de esta contribución parafiscal.

ARTÍCULO 40.- Rendición de cuentas de Fonatel

Anualmente, Fonatel será objeto de una auditoría externa (financiera y operativa), la cual será financiada con recursos del Fondo y contratada por la Sutel. Toda la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel deberá encontrarse disponible para la auditoría interna de la Aresep, la Contraloría General de la República y el público en general.

La Sutel deberá presentar a la Contraloría General de la República y al ministro de ciencia, tecnología y telecomunicaciones informes semestrales y un informe anual a la Asamblea Legislativa. Estos informes deben incluir la siguiente información:

- a) Las estadísticas relevantes sobre la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 32 de la presente ley.
- b) Los estados financieros auditados de Fonatel. Estos estados financieros deberán especificar el monto pagado por concepto de la contribución especial parafiscal establecida en el artículo 39 de esta Ley, por cada operador o proveedor y si alguna entidad se encuentra en estado de morosidad.
- c) Un informe sobre el desempeño de las actividades de Fonatel y el estado de ejecución de los proyectos que este financia, así como la información financiera correspondiente desglosada por proyecto.

La Contraloría General de la República y el ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones podrán solicitar los informes adicionales que sean necesarios para garantizar la transparencia y el uso eficiente de los recursos de Fonatel.

8. Agradecimientos

Especial agradecimiento a:

A mi especial equipo: Oscar Benavides profesional y pieza inicial del fondo. Paola Bermúdez, Marcelo Salas, Hanny Rodríguez, Oscar Cordero, Francisco Rojas, Ivannia Barahona, Natalia Coghi, Adrian Mason, Juan P Solís. Siempre solidarios, atentos, humanos, técnicos, idóneos, con vocación de servir, resilientes, pacientes, ecuanímes, visionarios, estrategas y tácticos, siempre fieles y apoyando el trabajo, con amplios conocimientos dada la dedicación a estudiar y aprender, se

desarrollaron y siempre brillaron, enfocados en los objetivos y resultados, y lograron hacer de la DGF algo diferente, necesario para ejecutar FONATEL. La visión y claridad de propósito, comunicación, liderazgo, relaciones y confianza, que apoyaron una gestión pública con valores: humildad, solidaridad, buena fe, confianza, transparencia, es así como se consiguieron los logros, resultados y metas y un alto desempeño, alto nivel de resultados, combinando con alta satisfacción, y automotivados entre sí. Gracias por su apoyo, y dejarse guiar, gracias por confiar en mí, en FONATEL.

Todos los miembros del Consejo, por creer y confiar en mí, por su apoyo, lecciones y guía, siempre positivos, dedicados, presentes, oportunos, ayudándome a crecer y desarrollarme, atentos a la información, visionarios, pendientes y diligentes ante las necesidades de los habitantes y oportunos en la toma de decisiones: Carlos R Gutiérrez, Maryleana Méndez, Gilbert Camacho, George Miley, Manuel E Ruiz, Hannia Vega y Federico Chacon. A los miembros Suplentes Walter Herrera y a Jaime Herrera. Sin su apoyo y confianza, no se hubiesen logrado los resultados.

¡A todo el personal de la SUTEL, gracias! ¡Gracias!

A la **Junta Directiva de Aresep**, siempre presentes y atentos, sus consejos y recomendaciones siempre atinadas. Gracias al personal de la Aresep por sus enseñanzas y constante consejo, asesoría y apoyo en la gestión.

A los asesores: Jorge Brealey, Rosemary Serrano, Lizbeth Ulett, Xinia Herrera, Ivannia Morales, Mercedes Valle, por estar cerca de nosotros, apoyando y confiando en la gestión.

Al área de comunicación: Sr. Eduardo Castellon, por apoyar siempre a FONATEL, creativo, preciso, enfático y persistente, su trabajo ayudó a divulgar los resultados del fondo.

Al **Banco Nacional**, por su solidez, trabajo, compromiso, técnica, solvencia, que, con su equipo Humano nos llevó de la mano. Gracias Mario Jiménez y Lourdes, Don Maximiliano y Silvia Chavez. A los Sres Gerentes Generales Don Fernando Naranjo, Juan Carlos Corrales y Gustavo Vargas, por su apoyo y respaldo, a Doña Jeannet Ruiz, siempre amable, atenta y sensible hacia el fondo.

A los miembros de los **Comités de Vigilancia**, siempre presentes, amplios conocedores del fondo, sus características, datos, resultados, oportunos en el consejo y recomendaciones. Por su siempre atenta y precisa palabra, confianza y recomendaciones permanentes.

A un sinnúmero de **amigos, colegas, profesionales y empresas amigas** en: Aliarse, HP, Caatec, Amcham, Cisco, Intel, Microsoft, del Orbe, Intcomex, Huawei, Samsug, Dell, Nokia, PC Central, EY, PwC, Nae, Spc Telecentinel, KPMG, Deloitte,

IIICA, Cámara de Infocom, CAMTIC, Ucaaep, Paniamor, FOD, CICAP, y Directores de Tecnologías de las U Públicas, y muchas más. ¡¡Gracias!!

A todos los **operadores de telecomunicaciones**, que, sin el aporte, compromiso y esfuerzo de ellos, y que han confiado en FONATEL, están hoy presentes. Gracias por su consejo, apoyo y recomendaciones.

A todas las **instituciones públicas** que creyeron y nos apoyaron, en especial: MJP, MCJ, CCSS, MEP, MS, PANI, Conapam, Conapdis, CONARE, CENAREC, Incofer, MOPT, Agencia de Concesiones, Universidades Públicas, MICITT, IMAS, Presidencia, SINABI, Municipalidades, Intendencias, CONAI, Asociaciones de desarrollo integral de los Territorios indígenas. A la oficina de asuntos indígenas de Casa Presidencial y de la Dirección del MJP encargada del seguimiento de los mecanismos de diálogo.

A todos, los amigos, compañeros e instituciones que me acompañaron, estuvieron siempre a mi lado, anónimos muchos, su confianza y apoyo es invaluable.

Quedo siempre atento y les expreso mi más sincero afecto y agradecimiento.

Logrados los resultados a la fecha, cumplida la labor, alcanzado objetivos y metas, superadas infinidades de retos y obstáculos, obtenido los premios y las máximas calificaciones, evaluaciones, así como resultados posibles, y dado los conocimientos y capacidades adquiridas, llega el momento de dar paso a nuevos retos y oportunidades personales y profesionales en mi carrera y continuar desarrollándome y creciendo.

FONATEL, un fondo solidario y en marcha, gestionado con vocación desde las comunidades, transparente, focalizado y sostenible, que cumple con sus objetivos.

Humberto Pineda
Director

HUMBERTO
PINEDA
VILLEGAS
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por HUMBERTO PINEDA
VILLEGAS (FIRMA)
Fecha: 2020.02.27
14:18:54 -06'00'

Anexos. Gestiones de información, divulgación y rendición de cuentas realizadas por la SUTEL

Además de la memoria histórica de que goza la SUTEL por medio de su página web, en diferentes medios se pueden ubicar referencias de la ejecución del fondo



Fuente: página web de la SUTEL, febrero de 2020

Youtube:

Programas de FONATEL para llevar telefonía e Internet:

<https://www.youtube.com/watch?v=TKf0cla75nI&t=61s>

Proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)

<https://www.youtube.com/watch?v=DGdefabQYdw&t=650s>

Proyecto de FONATEL para llevar telecomunicaciones a los territorios indígenas

<https://www.youtube.com/watch?v=CshoJz4Pkf0&t=19s>

Territorio indígena de Matambú, beneficiado de los proyectos de FONATEL

https://www.youtube.com/watch?v=XCcOO_6KeI8&t=168s

Proyecto CONARE - FONATEL Espacios Públicos Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=edcNg6LKEEM>

FONATEL español+lesco

<https://www.youtube.com/watch?v=fCIHYGYPt8&t=26s>

Primer proyecto FONATEL

<https://www.youtube.com/watch?v=VuZnc9pktBM&t=35s>

Programa Comunidades Conectadas y Programa Hogares Conectados de FONATEL

<https://www.youtube.com/watch?v=n18piEopZUs>

Humberto Pineda, Director de FONATEL

<https://www.youtube.com/watch?v=niyV9W5sVcM>

Noche Sin Tregua con Manuel E. Ruiz y Humberto Pineda

<https://www.youtube.com/watch?v=udW-lqtSy4w>

Conoce más sobre Hogares Conectados!

<https://www.youtube.com/watch?v=wJXVa4GqUKQ>

Descubra cómo acceder al programa 'Hogares conectados'

<https://www.youtube.com/watch?v=G-KGXeKQIFo>

Programa Espacios Públicos Conectados

https://www.youtube.com/watch?v=n1a_nfptr0Q

ICE kölbi conecta a Guácimo de Limón con el mundo

<https://www.youtube.com/watch?v=BHaDOU7wrTc>

Proyectos de FONATEL benefician zonas rurales

<https://www.youtube.com/watch?v=YGRhH-0Nv1Q>

ICE concluirá este año proyecto de comunidades conectadas de Fonatel

<https://www.youtube.com/watch?v=InbHwsJ85ZQ>

Fonatel, 5 programas

<https://www.youtube.com/watch?v=YjiMUUO6-PU>

FIDEICOMISO FONATEL

<https://www.youtube.com/watch?v=f3BOTRxQzEE>

Cliente 100 mil Programa Hogares Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=leoVkb6lq5g>

1270 familias beneficiadas con Hogares Conectados de Coopesca

<https://www.youtube.com/watch?v=bpDkVECOXlw>

CG TELECOM - Hogares Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=ftpiEXWxeqE>

Hogares Conectados - COOPESANTOS R.L.

<https://www.youtube.com/watch?v=1TYEHZK1BT8>

SPOT HOGARES CONECTADOS

<https://www.youtube.com/watch?v=BU9b-P6eJvQ>

Programa Hogares conectados llega a más 98 mil familias | Informativo Uno

<https://www.youtube.com/watch?v=z92aS7E5Pvk>

ACTUALIDAD - Programa Hogares Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=eASuSRvhUyI>

20160606 VIDEO PARA REDES Hogares Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=L2uStnUtsng>

800 familias beneficiadas con Hogares Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=0MX1dbVdXAE>

Hogares Conectados: Impulsador de sueños

https://www.youtube.com/watch?v=G5_f2WG8zdI

Espacios Públicos Conectados

<https://www.youtube.com/watch?v=f9fkqpdcs2U>

Cantones podrían tener internet gratuito

<https://www.youtube.com/watch?v=HvyuJChs4QY>

Espacios Públicos Conectados Zli

<https://www.youtube.com/watch?v=Dj9rf3SaHCY>

Pueblos indígenas de la zona Sur tendrá acceso a Internet

<https://www.youtube.com/watch?v=-x5z1HMNzvK>

30-09-2014 FONATEL Y LOS RECURSOS PROVENIENTES DE LA APERTURA DE TELECOMUNICACIONES - MATICES #NM935

Min 30 en adelante...

<https://www.youtube.com/watch?v=OPJo8G6opNA>

Estaciones de trenes y máquinas tendrán internet

<https://www.youtube.com/watch?v=ww8KOVrlfqM>

Vecinos de Majagua en la zona Norte, beneficiados de FONATEL

<https://www.youtube.com/watch?v=CcuAnCbKIPU>

Facebook: ejemplos recientes



Otros enlaces con referencias sobre FONATEL

<https://www.mep.go.cr/noticias/estrategia-cr-digital-dotara-de-equipo-tecnologico-a-instituciones-publicas>

<https://www.larepublica.net/noticia/casi-1-millon-de-ticos-estan-conectados-gracias-a-fonatel>

Conforme lo establece: el artículo 12 inciso e) de la Ley 8292 Ley General de Control Interno; la Resolución de la Contraloría General de la República R-CO-61 referente a las “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión”, se deja rendido de esta forma el informe, parte 2.