

PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

Manual de Lineamientos para la Administración Operativa

(Versión para el Lanzamiento Ampliado)

Mayo 2017



No. Versión	Fecha	Modificado por
001	18/01/2016	Ronny González Carlos Corrales Daniel Díaz Adriana Blanco Kattia Alvarado Erik Zamora
002	29/01/2016	Ronny González Carlos Corrales Oscar Marín Adriana Blanco Kattia Alvarado Erik Zamora
003	14/03/2016	Ronny González Carlos Corrales Oscar Marín Adriana Blanco Kattia Alvarado Erik Zamora
004	28/03/2016	Ronny González Carlos Corrales Oscar Marín Kattia Alvarado Adriana Blanco Erik Zamora
005	31/05/2016	Unidad de Gestión 01
006	09/05/2017	Unidad de Gestión 02/ Fonatel y BNCR Fideicomisos



Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	3
I. Introducción	5
1.1. Alcance del Manual	6
II. Actores Responsables de la Ejecución del Proyecto.....	7
2.1. Detalle de involucrados en el Programa	7
III. Procesos de Gestión	9
3.1. Protocolo de comunicación	9
3.1.1. Comunicaciones entre los Operadores del servicio y el Fiduciario	10
3.1.2. Comunicaciones entre IMAS y Unidad de Gestión.....	11
3.1.3. Comunicaciones entre SUTEL y la Unidad de Gestión	11
3.1.4. Comunicaciones entre Operadores y Beneficiarios	11
3.1.5. Lineamientos de promoción del programa con beneficiarios.....	12
3.1.6. Comunicaciones entre IMAS y Beneficiarios	12
IV. Procesos de Operadores	12
4.1. Administración de Beneficiarios	12
4.1.1. Otorgamiento del beneficio.....	12
4.1.2. Modificaciones del beneficio.....	26
4.2. Solicitud de liquidaciones.....	31
4.3. Gestión de Servicios y Garantías	37
V. Procesos de Unidad de Gestión	40
5.1. Gestión de liquidaciones	40
5.2. Monitoreo	41
5.3. Atención de consultas.....	41



5.4. Informes de operación	42
5.5. Actualización de prestación de servicios.....	43
5.5.1. Precio Base del Servicio de Acceso a Internet	43
5.5.2. Precio Final al Hogar	43
VI. Procesos Misceláneos	44
6.1. Auditoria Externa	44
6.1.1. Aspectos a Evaluar	44
6.2. Actualización de base de datos de beneficiarios	44
6.3. Finiquito Anticipado del Contrato Operador	48
VII. Anexos	50
7.1 Boleta General de Trámites	50



I. Introducción

El Manual de Lineamientos para la Administración Operativa del Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados), establece los aspectos generales para su funcionamiento, por medio de la determinación de los actores relevantes y sus responsabilidades, el detalle de los procedimientos a seguir para su desarrollo y las pautas para su seguimiento, control y evaluación.

La ejecución del presente Programa tiene sustento en las disposiciones incluidas en las versiones vigentes del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Plan de Proyectos y Programas de Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), los artículos 31 al 34 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642; en relación con la obligación de la SUTEL a través de Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) para que, de conformidad con el régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad, se pueda:

- 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.

También, se enmarca en las disposiciones contempladas en la Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Ley N° 4760 y sus reformas, así como el Contrato de Fiduciario para la Gestión de los Proyectos y Programas con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL).



La definición, aplicación y actualización del presente manual, está a cargo del Fiduciario; a través de la Unidad de Gestión, órgano responsable de la administración del Programa 2: "Hogares Conectados", conjuntamente con la SUTEL, el IMAS y los Operadores de servicios de telecomunicaciones registrados en este Programa.

1.1. Alcance del Manual

El presente manual contiene los lineamientos y procedimientos generales para la operación del Programa Hogares Conectados en adelante PHC, abarcando desde la carga de información requerida en las bases de datos del Sistema de Información del Programa en adelante (SIP) para la administración de los beneficiarios; así como los procesos de gestión continua, hasta que se presentan los informes de Gestión del Programa.

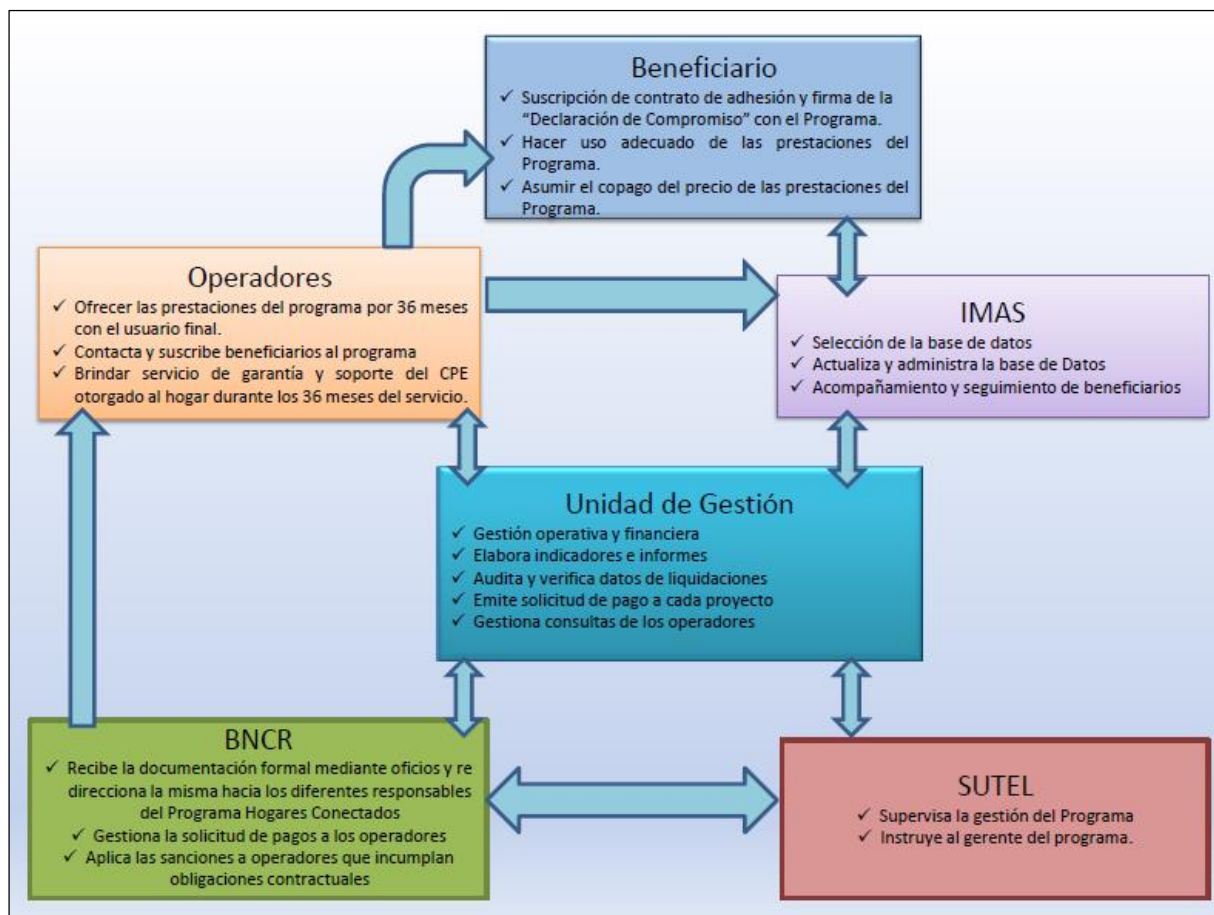


Figura 1 Modelo operativo del Programa Hogares Conectados.

Fuente: Unidad de Gestión, 2016



II. Actores Responsables de la Ejecución del Proyecto

2.1. Detalle de involucrados en el Programa

El programa Hogares Conectados es una iniciativa que involucra tanto entes del sector público como empresas del sector privado. Los grupos identificados son SUTEL, IMAS, la Unidad de Gestión del Banco Nacional, los Operadores del servicio de telecomunicaciones registrados en el Programa y los beneficiarios debidamente identificados y priorizados por el IMAS.

En la siguiente tabla, podemos visualizar las especificaciones de roles y funciones para cada uno de los involucrados mencionados anteriormente.

Tabla 1. Involucrados en el Programa

Involucrados	Rol	Obligaciones
SUTEL	Director del Programa	- Coordina con el gerente del programa, los socios estratégicos y los colaboradores - Supervisa la gestión del programa - Promueve la realización de acciones - Instruye al gerente del programa - Avala los resultados y decisiones del gerente del programa
Fiduciario/UG	Administrador del Programa	- Gestión operativa y financiera - Supervisa la operación del programa - Capacitación a Operadores sobre operativa del programa - Resuelve consultas y solicitudes acerca de la operación del programa
IMAS	Socio Estratégico	- Selección de beneficiarios - Construcción y actualización de la base de datos de beneficiarios - Construcción y hospedaje de la herramienta tecnológica - Promoción y divulgación del Programa - Remisión de beneficiarios a los Operadores - Acompañamiento y seguimiento de beneficiarios - Asesoría a directores y el gerente del Programa en la atención de poblaciones vulnerables



Involucrados	Rol	Obligaciones
Operadores de telecomunicaciones	Socio Estratégico	• Ofrecer las prestaciones del programa por 36 meses con el usuario final • Promover el servicio • Brindar servicio de garantía y soporte de la computadora durante los primeros 12 meses de adquirido el servicio • Brindar servicio de garantía y soporte del CPE otorgado al hogar durante los 36 meses del servicio
Hogares Q1-Q3	Beneficiados	• Suscripción de contrato de adhesión y firma de la "Declaración de Compromiso" con el Programa • Hacer uso adecuado de las prestaciones del Programa • Asumir el copago del precio de las prestaciones del Programa • Generar al menos el tráfico mínimo de datos requerido para mantenerse en el Programa • Informarle al Operador de servicios en caso de retiro anticipado y/o cambio de Operador • En caso de falla de la computadora gestionar la garantía de acuerdo a lo establecido por el Operador

Fuente: Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), 2015



III. Procesos de Gestión

El presente manual de lineamientos establece las normas y la forma en la que se llevará a cabo las tareas para el funcionamiento operativo del programa. Los procesos contemplados se aprecian en la siguiente figura, divididos de acuerdo con el área encargada de ejecutar el proceso. Los mismos se detallan en los siguientes capítulos del manual.

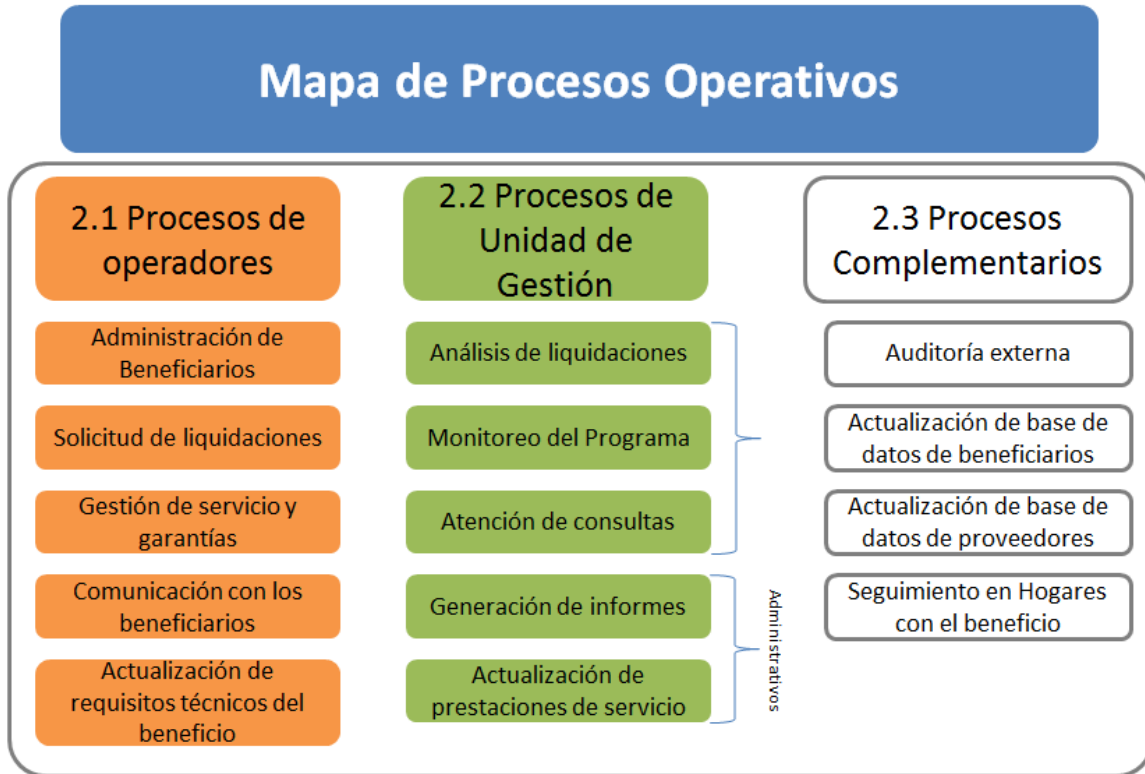


Figura 2 Procesos contemplados en el manual

Fuente: Unidad de Gestión, 2015

3.1. Protocolo de comunicación

Este protocolo establece la forma en que se establece la comunicación entre las partes involucradas en la operación. Contempla tanto las comunicaciones propias de la operativa normal del programa como las comunicaciones por excepción. En la figura 3 se aprecian las vías entre los actores del programa. El medio utilizado para todas las partes es digital y es necesario contar con la firma digital.



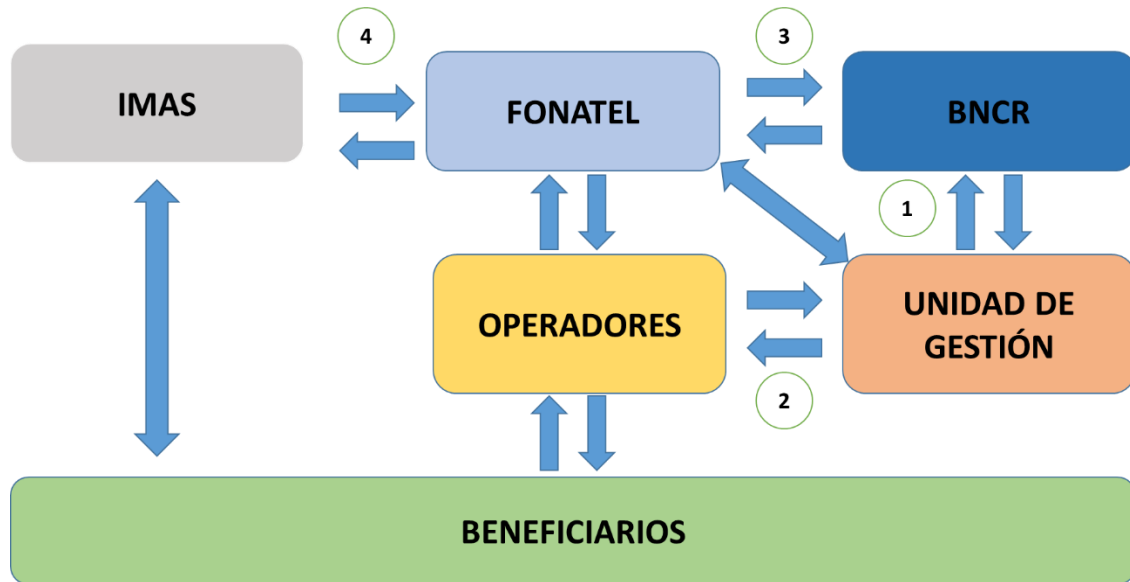


Figura 3 Comunicaciones entre involucrados del programa

Fuente: Unidad de Gestión, 2017

3.1.1. Comunicaciones entre los Operadores del servicio y el Fiduciario

El Fiduciario; por medio de la Unidad de Gestión, es el canal de comunicación del programa ante los Operadores. Las comunicaciones entre estos y la Unidad de Gestión se darán principalmente en los procesos de liquidaciones y de atención de consultas especiales. Ambos procesos se detallan más adelante en el presente manual.

3.1.1.1. Canal de comunicación

La comunicación entre los Operadores y El Fiduciario; a través de la Unidad de Gestión, se dará principalmente por medio de correo electrónico. En el caso de liquidaciones las partes involucradas requerirán firma digital. Para la atención de consultas no será necesaria la firma digital.

El correo electrónico al que pueden enviar las solicitudes de liquidación será definido posteriormente por la Unidad de Gestión, así como el punto de contacto para el envío de consultas.

Los Operadores deben definir el punto de contacto único mediante el cual se realizarán las comunicaciones y notificaciones requeridas por la Unidad de Gestión.



3.1.2. Comunicaciones entre IMAS y Unidad de Gestión

La comunicación entre el IMAS y la Unidad de Gestión se establece para la notificación de situaciones en las cuales amerite realizarse un seguimiento por parte del IMAS; por ejemplo:

- Beneficiarios con morosidad que se rehúsan a pagar el servicio.
- Beneficiarios que argumentan pérdida o daño de los computadores con bases fundamentadas.

Así mismo, el IMAS debe comunicar a la Unidad de Gestión y al Fiduciario con 5 días hábiles de antelación cualquier actividad de actualización de la base de datos de beneficiarios del Programa.

3.1.2.1. Canal de comunicación

El punto de contacto establecido por el IMAS para la coordinación es el área socioeducativa del IMAS, o cualquier persona o grupo que IMAS indique oficialmente.

El correo establecido por el IMAS para recibir las notificaciones referentes al programa es hogaresconectados@imas.go.cr.

La Unidad de Gestión definirá conjuntamente un punto de contacto para la recepción y envío de información.

3.1.3. Comunicaciones entre SUTEL y la Unidad de Gestión

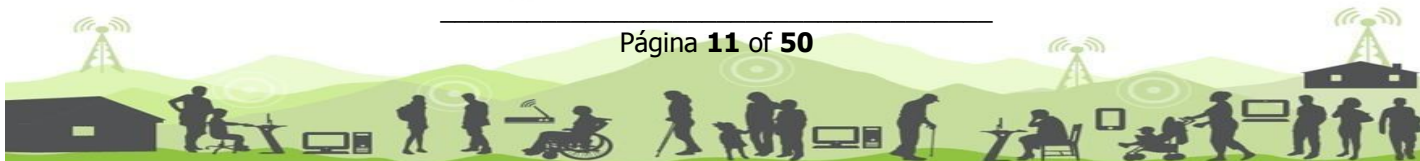
La comunicación entre la SUTEL y la Unidad de Gestión se dará para reportes del programa, establecidos más adelante entre los procesos de la Unidad de Gestión y para consultas relacionadas con el mismo.

3.1.3.1. Canal de comunicación

El canal de comunicación entre la SUTEL y la Unidad de Gestión se efectuará mediante notificaciones al Fiduciario, y de este hacia ambos interlocutores.

3.1.4. Comunicaciones entre Operadores y Beneficiarios

La comunicación entre los Operadores y los beneficiarios se contemplan en el marco de la promoción, instalación, cobro, soporte y garantías relacionadas al programa.



3.1.4.1. Canal de comunicación

Los canales de comunicación serán los establecidos por parte de los Operadores del servicio.

3.1.5. Lineamientos de promoción del programa con beneficiarios

Es necesario que el Operador mencione al Programa Hogares Conectados dentro de las comunicaciones y canales que establezca para la promoción del programa con los beneficiarios de acuerdo a los lineamientos y estándares que para tales efectos definan los colaboradores de la agencia encargada de las comunicaciones y promoción del programa

3.1.6. Comunicaciones entre IMAS y Beneficiarios

La comunicación entre el IMAS y los beneficiarios se realiza con el fin de dar seguimiento al programa. Esta será en todo momento de acuerdo con los lineamientos propios del IMAS.

IV. Procesos de Operadores

4.1. Administración de Beneficiarios

4.1.1. Otorgamiento del beneficio

4.1.1.1. Lineamientos Generales

Este programa de Hogares conectados tiene una vigencia máxima de seis (6) años, y se manejará en un periodo de inclusión de beneficiarios durante los primeros tres (3) años. Siendo los restantes tres (3) para la conclusión de los pagos pendientes a los Operadores del programa, para cerrar todos los casos de beneficiarios.

El Operador que ofrece el servicio de internet, está en la obligación de brindarlo donde su cobertura lo permita, y cada vez que este realice alguna mejora en su red debe incluirlo dentro de los mapas de cobertura para ofrecer el beneficio en nuevas áreas.

El proceso de otorgamiento del beneficio inicia cuando el cliente se presenta en las oficinas de alguno de los Operadores autorizados del programa y realiza la solicitud del beneficio, se determina la factibilidad de dar el servicio, se hace la instalación del servicio y se entrega el dispositivo. De igual manera el cliente puede



ser contactado por el Operador para ofrecerle los beneficios del Programa Hogares Conectados; correspondiente al servicio de Internet fijo y dispositivo de cómputo.

El beneficio del Programa Hogares Conectados consiste en el otorgamiento de un dispositivo computacional y el servicio de Internet, ambos elementos subsidiados por un monto dependiendo del quintil socioeconómico al que pertenece el hogar beneficiario.

Sin perjuicio de lo anterior, si el cliente ya tiene servicio con dicho Operador, realiza la solicitud de ser incluido en el Programa Hogares Conectados y es sujeto del beneficio; el Operador está en la obligación de otorgarlo.

El Operador debe consultar los datos del solicitante en el SIP, para verificar si el solicitante es beneficiario del programa. En caso de no estar como beneficiario en el SIP, se indicará al solicitante que no se le puede brindar el beneficio por no cumplir con los requisitos solicitados por el IMAS. La Unidad de Gestión, no aceptará la inclusión de un hogar si este no se encuentra incluido en el SIP, por lo tanto, no será sujeto de revisión o pago.

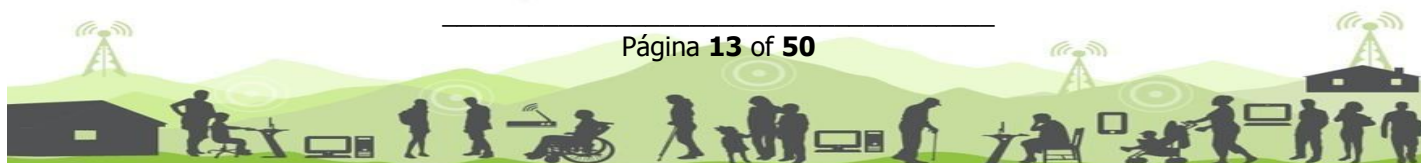
En caso de que el solicitante se encuentre en el SIP pero ya algún miembro del núcleo familiar cuenta con el beneficio, el Operador debe indicar al beneficiario que ya aparece como asignado en el sistema y por ende no se le puede brindar el beneficio.

En caso de que el Operador confirme que el solicitante califica para brindarle el beneficio y no tenga el beneficio asignado, el Operador verifica su cobertura en el domicilio del beneficiario. De no contar con presencia en la zona, le notifica al solicitante que no puede brindarle el servicio por falta de cobertura.

Una vez que se realiza la verificación del beneficiario en el SIP, el Operador debe verificar los datos personales y completa la información requerida en el sistema indicado anteriormente.

Es responsabilidad del Operador solicitar al beneficiario que firme el contrato de servicio homologado del Operador, así como el Documento de Compromiso referente al Programa Hogares Conectados, denominado "Declaración de Compromiso del Beneficiario".

El beneficiario realizará el pago correspondiente del servicio de Internet y por el equipo suministrado (co-pago), según las condiciones administrativas de cada Operador.



El Operador mantendrá en operación el servicio de Internet para los beneficiarios que se han suscrito, según el contrato establecido.

El Operador puede ofrecer servicios adicionales a los beneficiarios. Estos servicios adicionales no están cubiertos por el Programa Hogares Conectados ni serán subsidiados con fondos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL); por tanto deben tratarse de forma independiente. El Operador está en la obligación de informar al beneficiario.

Si el beneficiario llegara a incumplir en el pago de algún servicio adicional a aquellos propios del Programa Hogares Conectados, esto no afectará su permanencia dentro del Programa.

Responsabilidades del Operador

- Verificar que el cliente es beneficiario del Programa Hogares Conectados mediante el SIP.
- Confirmar la información del beneficiario en el SIP y reservar cambiando el estado a asignado, instalado o activo según corresponda.
- Solicitar al beneficiario la firma del contrato homologado así como del Documento Compromiso con el Programa Hogares Conectados.
- Emitir una orden de trabajo para la instalación y activación del servicio en el domicilio del beneficiario.
- Enviar con cada liquidación mensual al Instituto Nacional de Seguros (INS) y la Unidad de Gestión la lista de nuevos beneficiarios del Programa a las direcciones de correo aaquerog@bncr.fi.cr, kfonsecamo@bncr.fi.cr y phc.fonatel@sutel.go.cr con el siguiente detalle:
 - Cantidad y descripción del equipo
 - Nombre completo del beneficiario
 - Marca, número de serie
 - Zona (lugar de residencia)
- Mantener en operación el servicio de Internet para los beneficiarios suscritos.

Responsabilidades del beneficiario

- Suministrar su información personal para la verificación de la misma en el SIP.
- Firmar el contrato homologado del Operador así como el Documento Compromiso con el Programa Hogares Conectados.
- Aceptar y firmar la orden de trabajo emitida por el Operador del servicio para la instalación del mismo en su domicilio.



- Realizar el pago puntual correspondiente a las cuotas por el beneficio del servicio de Internet y el dispositivo suministrado.
- En caso de presentarse algún inconveniente, comunicarlo de manera inmediata al Operador del servicio.
- Hacer uso adecuado tanto del servicio de Internet como del dispositivo que otorga el Programa.
- Cumplir con los requisitos, procesos y plazos estipulados en el documento denominado "Manual del Beneficiario del Programa Hogares Conectados", disponible en el sitio web del SUTEL www.sutel.go.cr o en portal.hogaresconectados.net.
- Registrarse en la Plataforma Virtual del Programa denominada portal.hogaresconectados.net y hacer uso de las aplicaciones disponibles en dicha plataforma

Responsabilidades del IMAS

- Actualizar la base de datos de beneficiarios.
- Proporcionar la información de beneficiarios de Programa.
- Verificar que el SIP se mantenga en funcionamiento adecuadamente.
- Encargado de la custodia de información de bases de datos de Beneficiarios.
- Remitir los beneficiarios del Programa a los Operadores registrados, para que puedan acceder al beneficio.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- Monitorear el cambio de Estado de beneficiarios en el SIP al menos una vez al mes, a efecto de verificar las liquidaciones.

4.1.1.2. Fecha de entrada al Programa

La fecha de entrada al Programa Hogares Conectados será la fecha en la cual el beneficiario realiza la firma del contrato homologado del servicio de internet y el Documento de Compromiso del Programa Hogares Conectados. Para efectos de liquidaciones, el Operador no es sujeto de pago, hasta que la Unidad de Gestión no haya constatado documentalmente (documentación completa), la entrega del equipo y la instalación del servicio de internet al beneficiario.

4.1.1.3. Periodo de cobro del servicio

La fecha de inicio del cobro será a partir del momento en que el Operador realiza la instalación del servicio y entrega la computadora en el hogar del beneficiario. El Fiduciario realizará la cancelación únicamente por meses completos



de servicio, no se tomará en cuenta días fraccionados del servicio, lo cual aplica tanto para el inicio de cobro del servicio como para la salida del beneficiario del Programa.

4.1.1.4 Requerimientos de instalación del servicio

El Operador debe incluir como parte de su protocolo de instalación del servicio:

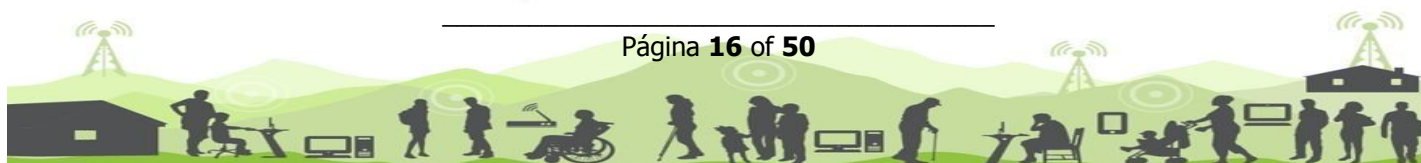
- a. La instalación y configuración del servicio de Internet
- b. La instalación y configuración del CPE
- c. La configuración del dispositivo de cómputo para el uso del Servicio de Internet
- d. La entrega del dispositivo al titular del beneficio (mayor de edad con documento de identificación vigente).
- e. Entrega del paquete de bienvenida, el cual contiene información básica sobre el Programa y recomendaciones de uso del dispositivo.
- f. Solicitar la firma del beneficiario en el documento de Entrega Conforme del dispositivo, en el cual debe quedar claramente definido la marca, el modelo, el número de serie, el nombre, el número de cédula y la firma del beneficiario.
- g. Identificar las coordenadas de latitud y longitud utilizando el estándar WGS84 (siglas en inglés de World Geodetic System 84) (Sistema Geodésico Mundial 1984). Es posible obtener estas coordenadas utilizando aplicaciones para teléfonos móviles inteligentes tales como: GPS Essential.
- h. Así mismo, el Operador otorgará la instalación y configuración del dispositivo CPE así como el mantenimiento del servicio durante el tiempo que el beneficiario se mantenga activo y suscrito a sus servicios; por el precio base que ya se ha establecido. Bajas y cortes del beneficio.
- i. Indicar al beneficiario, expresamente y por escrito los procedimientos, alcances y condiciones para hacer valer las garantías de los dispositivos entregados.

4.1.1.4. (a) No Pago del Servicio

Responsabilidades del Operador

En caso que el beneficiario incumpla con el pago correspondiente al servicio o el dispositivo durante 30 días hábiles a partir de la fecha máxima de pago establecida por el Operador, se ejecutarán las siguientes acciones:

- El Operador suspende el servicio de Internet y notifica la suspensión al beneficiario.



- El Operador deberá incluir la información del estado de morosidad del beneficiario en el reporte mensual de liquidación.
- El Operador deberá indicar en la documentación de soporte de los depósitos por concepto de co-pago, la lista de beneficiarios en estado de morosidad, para conocimiento y registro del Fiduciario.

En caso de que la morosidad de acuerdo con los procedimientos del Operador implique la desconexión del servicio (retiro de CPE), el Operador procederá a:

- La desconexión del servicio conforme al protocolo para la atención de estos casos según cada Operador. Lo cual no incluye el retiro de la computadora.
- Registro de la baja del servicio por morosidad en el SIP del Programa del IMAS.
- Reportar la baja del beneficiario en el informe mensual correspondiente.
- En caso de que el beneficiario cancele las cuotas pendientes y solicite la reconexión del servicio, el Operador deberá facilitar de acuerdo con sus políticas la re-incorporación del beneficiario al Programa Hogares Conectados.
- Si ocurriera una salida anticipada del beneficiario por morosidad se utilizará el procedimiento estipulado en el apartado [4.1.1.6 Salida Anticipada](#)
- Una vez que el Operador recibe el visto bueno de la Unidad de Gestión iniciará el proceso para la gestión del cobro de los saldos correspondientes al dispositivo y el servicio que se encuentren pendientes a la fecha. Estos cobros podrán ser ejecutados el primer día hábil del mes siguiente al correspondiente al registro del retiro anticipado del hogar en la base de datos de beneficiarios del Programa. Los pagos realizados por el hogar beneficiario por concepto de saldos pendientes, deben ser reportados por el Operador de servicios al Fideicomiso a través de los informes mensuales de liquidación, para que ésta, proceda a descontarlos del monto total a liquidar.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

La Unidad de Gestión proporcionará visto bueno al Operador, para que proceda a hacer efectivo el cobro de la penalización por morosidad al beneficiario. Esta penalización corresponde al equivalente a la suma, para los meses restantes del contrato, del precio final al hogar correspondiente al dispositivo, entregándole la boleta denominada "Salida Anticipada del Programa", en la cual se señalan los plazos para la resolución del trámite y las consecuencias de éste.

A partir del cambio de estado en la base de datos de beneficiarios del Programa, realizado por el Operador y la notificación de la salida por morosidad del beneficiario, la Unidad de Gestión debe remitir al IMAS los casos a los que se les



debe brindar seguimiento, en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la fecha del registro de salida anticipada.

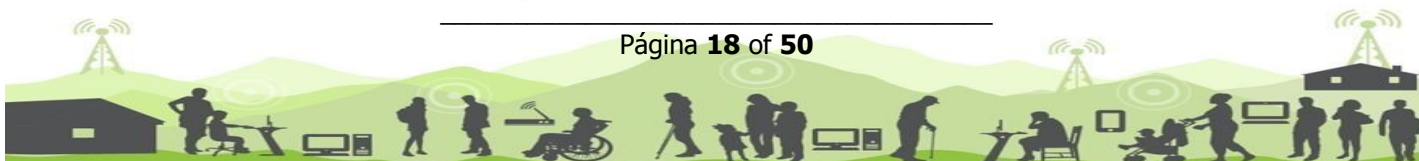
La Unidad de Gestión verifica que en el trámite de la liquidación, el Operador incluya la lista de beneficiarios con baja anticipada o baja por morosidad, esto a efecto de que el Fiduciario realice el registro y active la gestión de incobrables de acuerdo al proceso interno establecido.

Responsabilidades del IMAS

El IMAS analizará cada caso remitido por la Unidad de Gestión, con el objetivo de determinar las causas que justifican la falta de pago por parte del hogar. El IMAS debe remitir a la Unidad de Gestión el resultado de este estudio en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de cada caso por parte de esta institución.

En caso de que el resultado del estudio determine que la falta de pago se encuentra justificada por un deterioro de la condición socioeconómica del hogar, el cobro de la penalización no se hará efectivo y el hogar será incluido en una lista de espera. Esta lista, será analizada anualmente por el IMAS, con el objetivo de identificar las posibilidades para cubrir la proporción del precio de las prestaciones del Programa correspondiente al hogar total o parcialmente y, garantizar su permanencia en el mismo (Ver sub proceso "Salida Anticipada del Hogar Justificada").

En caso que el resultado del estudio realizado por el IMAS permita determinar que la falta de pago por parte del hogar es injustificada, éste deberá cancelar la penalización respectiva y quedará inhabilitado para participar en programas con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) por un período de 3 años.



4.1.1.4.1. Gestión de cobro

En caso de que el Beneficiario del Programa deje de cancelar las cuotas correspondientes, el Operador debe iniciar la Gestión de acuerdo a sus lineamientos internos.

El Operador debe rendir un Informe a la Unidad de Gestión donde evidencie la Gestión de Cobro realizada para la recuperación de los fondos.

4.1.1.5. Robo del Dispositivo

Responsabilidades del beneficiario

En caso de robo del dispositivo para el acceso a internet, es responsabilidad del hogar beneficiario:

- a. Presentar de forma inmediata la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) y solicitar copia del Acta de Inspección Ocular.
- b. En un plazo no mayor a dos días hábiles posteriores a la interposición de la denuncia ante el OIJ indicada en el punto anterior, presentarse a la sucursal más cercana del Operador con el que posee la suscripción del servicio con los comprobantes de respaldo emitidos por el OIJ, así como un detalle por escrito, que contenga un recuento de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada, y de la cantidad de tal pérdida.
- c. El plazo máximo para cumplir con los trámites indicados en los puntos a. y b. anteriores, no podrá sobrepasar los 10 días hábiles contados a partir del robo, pérdida o destrucción del dispositivo.
- d. En caso de no presentar comprobante de denuncia del OIJ o de comprobarse que la denuncia es falsa, el beneficiario debe pagar el monto correspondiente a las cuotas restantes de la computadora y procederá con la suspensión del servicio.



Responsabilidades del Operador

- a. El Operador inicia el proceso de gestión de cobro por la suma de las cuotas pendientes por el dispositivo. Solo en caso de sustracción ilegal comprobable mediante denuncia presentada ante el OIJ, el Operador no abrirá un proceso de gestión de cobro del co-pago asociada al dispositivo.
- b. Si se determina que la denuncia del robo o hurto es falsa se ejecutará el cobro de la suma de las cuotas pendientes de pago por parte del beneficiario correspondientes al dispositivo. En caso de comprobarse la veracidad de la denuncia del robo o hurto, el cobro de dicha suma no se ejecutará.
- c. El Operador informa al hogar beneficiario acerca de la gestión de cobro que se iniciará.
- d. El Operador consultará al beneficiario si desea continuar como beneficiario del Programa solamente con servicio de Internet, aunque no posea computadora.
- e. Bajo ninguna circunstancia el Operador realiza reemplazo de la computadora y lo cual debe ser informado por éste al beneficiario del PHC.
- f. El Operador suministrará un comprobante del trámite, utilizando la boleta denominada "Robo del Dispositivo Programa Hogares Conectados" (Ver sección de Anexos, 7.1 Boleta General de Trámites), la cual proporciona detalle sobre el dispositivo robado, fechas de interés sobre el trámite y la autorización del hogar para continuar en el Programa sin dispositivo para el uso del internet. Una vez completada y firmada la boleta, el Operador del servicio debe actualizar la base de datos de beneficiarios del Programa con el estado actual del hogar ("sólo servicio de acceso a internet").
- g. Informar al INS y la Unidad de Gestión sobre el incidente reportado por el Hogar en un plazo máximo de 5 días hábiles a través de las direcciones de correo: aaguerog@bncr.fi.cr, kfonsecamo@bncr.fi.cr y phc.fonatel@sutel.go.cr, indicando la naturaleza y causa de la pérdida.
- h. Remitir a los correos indicados en el punto anterior en un plazo máximo de 15 días hábiles posterior a la notificación del incidente, todos los documentos entregados por el Hogar correspondientes al trámite de indemnización del seguro:
Un detalle por escrito con el recuento de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada, y de la cantidad de tal pérdida
Copia de la denuncia ante el OIJ
Copia del Acta de Inspección Ocular
- i. En caso de que el hogar no accediera a seguir en el Programa, el Operador debe actualizar la base de datos de beneficiarios mediante el SIP del



Programa para ubicar al beneficiario en estado "Salida Anticipada por robo". El Operador aplicará el protocolo de desconexión del servicio correspondiente a un cliente regular.

- j. El Operador debe cambiar el estado del beneficiario en el SIP ya sea a "Salida por robo" o el cambio del tipo de servicio a "Solo servicio de internet".
- k. El Operador debe incluir en su informe mensual el trámite que ha efectuado el beneficiario por robo del dispositivo.
- l. En caso que el hogar reportara el robo del dispositivo para el uso del internet ante el Operador del servicio, pero no efectuara la denuncia en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la notificación al Operador, se asumirá como denuncia falsa por parte del beneficiario por tanto el Operador puede proceder con el protocolo de desconexión del servicio aplicado a un cliente regular. Así mismo, el Operador actualiza el estado del beneficiario en el SIP utilizando el estado "Salida Anticipada por robo de dispositivo".
- m. En caso de no presentarse comprobante del OIJ, o demostrarse que la denuncia es falsa, el Operador debe realizar la gestión del cobro de la suma de los meses restantes correspondientes al dispositivo y procederá con la suspensión del servicio.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- a. Remitir la información de los beneficiarios que han reportado robo del dispositivo al IMAS.
- b. En caso de robo o pérdida del dispositivo, ya sea por mal uso o negligencia por parte del beneficiario o por circunstancias de sustracción ilegal comprobable mediante denuncia presentada al OIJ, el costo del dispositivo será cubierto por el Fiduciario al Operador. Sin embargo, en caso de pérdida o robo del dispositivo no comprobado, el beneficiario deberá cancelar las cuotas pendientes por concepto del co-pago asociado a éste.

4.1.1.6. Salida Anticipada

Responsabilidades del beneficiario

- El hogar puede retirarse del Programa antes del cumplimiento del plazo de los 3 años de permanencia mínima definido para el mismo, cancelando el saldo pendiente del dispositivo.
- Sólo en casos excepcionales, determinados el por el IMAS, el cobro del saldo pendiente del dispositivo quedará sin efecto. El hogar beneficiario se presenta al Operador para completar la boleta de "Salida Anticipada del Programa"



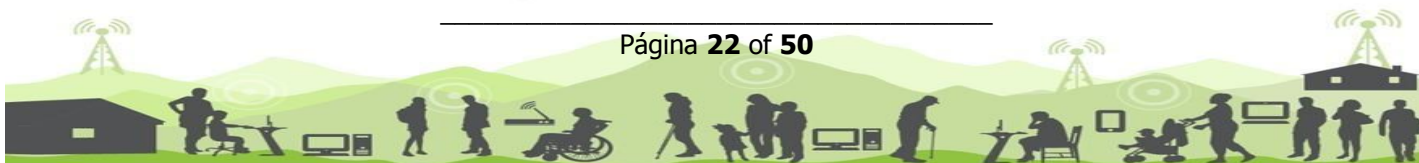
proporcionando la justificación por la cual solicita la salida anticipada. Ver sección de Anexos.

- El hogar debe solicitar el retiro del servicio de acceso a internet al Operador con el que suscribió el contrato de adhesión, con al menos 30 días hábiles de antelación.

Responsabilidades del Operador

- El Operador debe informar al hogar las consecuencias del trámite de retiro anticipado del Programa, enlistadas más adelante.
- El Operador debe registrar la baja del servicio en su base de datos y el cambio de estado en la base de datos de beneficiarios del Programa.
- El Operador debe proceder con la desconexión del servicio y la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de acceso a internet, de acuerdo con el protocolo aplicado a un cliente regular.
- El Operador debe realizar notificación de la Salida Anticipada del beneficiario en el Informe Mensual que proporciona a la Unidad de Gestión así como realizar el cambio de estado en el SIP.
- El Operador debe iniciar el proceso de gestión del cobro de la suma de las cuotas correspondientes a los meses restantes del contrato, del precio final al hogar correspondiente al dispositivo, entregándole la boleta denominada "Salida Anticipada del Programa", en la cual se incluye la justificación de salida anticipada del hogar y se señalan los plazos para la resolución del trámite y las consecuencias de éste. La entrega de la boleta debe realizarse conjuntamente con las acciones señaladas en los pasos anteriores.
- El Operador podrá iniciar dicha gestión de cobro el primer día hábil del mes siguiente al correspondiente al registro del retiro anticipado del hogar en la base de datos de beneficiarios del Programa.
- El Operador de servicios acordará con el beneficiario un arreglo de pago en tramos y un plazo de tiempo máximo de 6 meses para realizar la cancelación de los saldos correspondientes al dispositivo y servicio de internet pendientes de pago.
- En caso de no pago de los saldos pendientes del dispositivo por parte del beneficiario, el Operador deberá indicar en la documentación de soporte de los depósitos por concepto de co-pago, la lista de beneficiarios en estado de morosidad para conocimiento y registro del Fiduciario.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión



La Unidad de Gestión proporcionará visto bueno al Operador, para que proceda a hacer efectivo el cobro de la penalización por morosidad al beneficiario. Esta penalización corresponde al equivalente a la suma, para los meses restantes del contrato, del precio final al hogar correspondiente al dispositivo, entregándole la boleta denominada "Salida Anticipada del Programa", en la cual se señalan los plazos para la resolución del trámite y las consecuencias de éste.

A partir del cambio de estado en la base de datos de beneficiarios del Programa, realizado por el Operador y la notificación de la salida por morosidad del beneficiario, la Unidad de Gestión debe remitir al IMAS los casos a los que se les debe brindar seguimiento, en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la fecha del registro de salida anticipada.

Responsabilidades del IMAS

El IMAS analizará cada caso de salida anticipada remitido por la Unidad de Gestión, con el objetivo de verificar la veracidad de las razones proporcionadas por los hogares; en la boleta de "Salida Anticipada del Programa", según su procedimiento interno

Los casos que sean remitidos al IMAS serán resueltos en un plazo máximo de 30 días.

4.1.1.7. Salida Anticipada del Programa con Justificación

Una vez que el IMAS identifica las posibilidades de ampliar el subsidio para cubrir parcial o totalmente el pago correspondiente al hogar por la computadora, procede de la siguiente manera:

- a. Selecciona a los hogares a beneficiar a partir de la lista de espera conformada con beneficiarios que salieron de forma anticipada del Programa con justificación.
- b. Localiza a los hogares seleccionados y les indica el proceso a seguir para reinsertarlos al Programa, con el objetivo de llegar a un acuerdo con éstos.
- c. En caso de que el acuerdo fructifique, el IMAS habilita al hogar beneficiario en la Base de Datos de Beneficiarios del Programa con las nuevas condiciones y remite, nuevamente, el hogar al Operador con el que poseía una suscripción inicialmente.
- d. En caso de que el IMAS no logre llegar a un acuerdo con el hogar del servicio, el hogar continuará en lista de espera, para que pueda ser elegible en caso de fijarse mejores condiciones de subsidio.



4.1.1.8. No Uso del Servicio

Como parte de los requisitos para mantener el beneficio, los hogares beneficiarios deberán generar un tráfico de datos de al menos 500 Megabytes por semestre, durante el primer año, y de al menos 1.000 Megabytes por semestre, durante el resto de la duración del beneficio.

El propósito de esta verificación es el siguiente:

- Asegurar que el subsidio se esté entregando a hogares que hacen uso de las prestaciones del Programa.
- Incentivar el mantenimiento del compromiso adquirido con el Programa por los hogares beneficiarios.
- Determinar patrones de uso de los beneficiarios del Programa.
- Otorgar un plazo a los hogares para la adaptación y apropiación de las prestaciones del Programa, reduciendo las posibilidades de ser excluidos por bajo tráfico al inicio de la duración del Beneficio.

Para la regulación de este requerimiento, se deberán realizar las siguientes acciones:

Responsabilidades del Operador

El Operador deberá presentar semestralmente, como parte de los Informes de Ejecución del Programa, la lista de beneficiarios junto con el consumo en megas que hayan generado durante ese periodo

El Operador realiza las bajas de los beneficiarios que así se requieran según notificación de la Unidad de Gestión.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

La Unidad de Gestión será el responsable de recibir el informe indicado, con el fin de valorar el uso de las prestaciones del Programa por estos beneficiarios. Para esto categorizará a los hogares por orden de prioridad, según su nivel de consumo, tal y como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 2. Involucrados en el Programa

Año	Prioridad	
	1	2
1	$0 \leq TD < 250$	$250 < TD \leq 500$
2 y 3	$0 \leq TD < 500$	$500 < TD \leq 1000$

Nota: Datos en Mb.



En general, la Unidad de Gestión enviará un comunicado a los Operadores de servicios de telecomunicaciones registrados en el Programa, con el objetivo de que éstos, a través de su plataforma de servicio al cliente, realicen un llamado a los beneficiarios para incentivar el uso del servicio y garantizar así su permanencia en el Programa. También, coordinará con el IMAS y SUTEL, para que a través de las diferentes herramientas con las que cuenta el programa (Plataforma virtual, APP, Cogestores y enlaces del IMAS, Voluntario, otros), motivar el uso del servicio de acceso a internet.

En caso de reincidencia de hogares con prioridad 1, por más de tres o más ocasiones consecutivas; serán excluidos del Programa, debiendo amortizar el saldo pendiente por concepto del dispositivo para el uso del internet correspondiente al co-pago, la Unidad de Gestión informará al Operador para que active una baja anticipada en el sistema del IMAS y se gestione el cobro de los saldos pendientes.

La remisión del informe de casos de No Uso al IMAS debe realizarse en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir de concluido el semestre en ejercicio.

La Unidad de Gestión envía notificación al Operador para la suspensión del beneficio a los hogares que corresponda según el análisis del IMAS.

Las revisiones de consumo mínimo no aplican para el lanzamiento piloto del Programa.

Responsabilidades del beneficiario

Se trata como una [Salida Anticipada del Beneficiario](#).

4.1.1.9 Fallecimiento del titular del beneficio

En caso de fallecimiento del titular del hogar beneficiario este podrá continuar siendo parte del Programa Hogares Conectados.

Responsabilidades del beneficiario

Un miembro del Hogar beneficiado debe informar el deceso al Operador del servicio de Internet, para lo cual se llena la "Boleta General de Trámites" con la firma



del miembro del hogar que denuncia el deceso, adicionalmente debe aportar un certificado de defunción emitida por el Registro Civil.

- a. En caso de no querer continuar con el servicio, el Operador procederá con la desinstalación respectiva.
- b. En caso de querer continuar con el beneficio, debe informarlo al Operador para que este proceda con el respectivo procedimiento de baja anticipada y activación del nuevo miembro del hogar.

Responsabilidades del Operador

Al recibir la información del beneficiario debe realizar lo siguiente:

- a. En caso de que el beneficiario no quiera continuar con el servicio, el Operador debe desinstalarlo y cobrar al beneficiario la parte adeudada pendiente por servicio, además el Operador debe recoger el equipo arrendado para el funcionamiento adecuado del servicio según su operativa.
- b. En caso de que el beneficiario si quiera continuar con el servicio, el Operador debe tomar los datos de la nueva persona a la que se le debe asignar el beneficio, mediante la declaración de compromiso del programa, y ponerle una nota indicando que esta boleta pertenece a casos de defunción, este trámite de cambio de beneficiario debe realizarse sin afectar el servicio en el hogar.
- c. Cuando el Operador envía la liquidación cada mes debe enviar (copia) de esta nueva declaración para que esta sea tomada en cuenta como parte de los cambios a la liquidación.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- a. Al recibir las boletas correspondientes por defunción debe enviar una copia al IMAS, para que este realice el cambio dentro de la base de datos.
- b. Tomar en cuenta el caso del hogar beneficiario al momento de realizar la liquidación.

Responsabilidades del IMAS

- a. Al recibir de la Unidad de Gestión, la notificación de que un beneficiario falleció, debe comenzar a verificar esta información para actualizar la base de datos.

4.1.2. Modificaciones del beneficio



4.1.2.1. Traslado de Ubicación

En caso de que el hogar decida trasladarse de ubicación física debe:

- a. El beneficiario debe informar al Operador con al menos 15 días hábiles de antelación.
- b. El costo de reubicación del servicio será cubierto por el beneficiario, de acuerdo al monto previamente establecido por el Operador para dicho trámite.
- c. Realizar las modificaciones del domicilio en el SIP. Así como cambiar el estado del beneficiario a "Traslado de Domicilio".
- d. En el caso que el Operador así lo haya establecido en su operación ordinaria, efectuará la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de acceso a internet y efectuará su posterior traslado a la nueva ubicación.

El Operador debe:

- a. El Operador desconecta el servicio en la ubicación original.
- b. El Operador realiza la reconexión del servicio en la nueva ubicación. Así como cambia las coordenadas geográficas en el SIP.

4.1.2.1.1. Traslado a zona sin cobertura

En caso de que el hogar decida trasladarse de ubicación física hacia una zona no cubierta por el Operador con el que posee una suscripción actualmente, es responsabilidad del Operador:

- a. La desconexión del servicio en la ubicación actual del beneficiario.
- b. El Operador cambia el estado del beneficiario en el SIP a "Salida por traslado".
- c. El Operador debe realizar la notificación respectiva a la Unidad de Gestión sobre la desactivación del beneficiario por traslado de domicilio, mediante el informe mensual.
- d. Recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de acceso a internet (CPE).



- e. El Operador debe entregarle al hogar un documento que respalde la realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción, indique estar al día o no con las cuotas de servicio y de co-pago del dispositivo y el número de la última cuota de co-pago.
- f. La computadora será propiedad del beneficiario. El beneficiario debe continuar con el pago de las cuotas pendientes por el dispositivo para el uso de Internet, mientras se traslada a otro Operador con cobertura en la zona.
- g. Se aplicará el proceso planteado en el apartado [4.1.2.2 Cambio de Operador](#)

4.1.2.1.2. Traslado a zona sin cobertura de ninguno de los Operadores

En caso de que el hogar se traslade a una zona donde ningún Operador registrado en el Programa cuente con cobertura del servicio:

Responsabilidades del beneficiario

El hogar debe informar al Operador con el que posee la suscripción del servicio con al menos 15 días hábiles de antelación.

El hogar debe informar al IMAS sobre la salida del Programa Hogares Conectados. Así mismo entregar ante el IMAS el documento entregado por el Operador que respalde la realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción.

El beneficiario debe seguir cancelando al Operador con el que suscribió el contrato, las cuotas mensuales adecuadas por concepto del dispositivo para el uso de internet.

Responsabilidades del Operador

- a. Desconexión del servicio.
- b. Registro de la baja del servicio en su base de datos y el cambio de estado en el SIP para la Administración del Programa.
- c. Recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de acceso a internet.
- d. El Operador debe entregarle al hogar un documento que respalde la realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción.
- e. El Operador debe informar a la UG a través del informe mensual para la gestión de la liquidación sobre la salida del beneficiario.



- f. El Operador podrá iniciar la gestión de cobro de los saldos pendientes por concepto del dispositivo, el primer día hábil del mes siguiente al cambio del registro en sus sistemas, de acuerdo a las condiciones de pago acordadas al inicio del beneficio entre el Operador y el hogar beneficiario. En caso de no pago por parte del beneficiario, debe seguirse el proceso indicado en el numeral 4.1.1.4 del presente manual.

Responsabilidades del IMAS

El IMAS recibe el informe de los beneficiarios que han salido del Programa por traslado de ubicación, a zonas sin cobertura de ninguno de los Operadores; de parte de la Unidad de Gestión.

El IMAS realiza el seguimiento correspondiente a la actualización anual del registro de Operadores cuando este genere nuevas áreas de cobertura que cubran la nueva ubicación de los hogares beneficiarios en lista de espera.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

La Unidad de Gestión colocará al hogar en una lista de espera de acuerdo al estado de “baja por cobertura” en el sistema del IMAS; la cual será revisada anualmente, posterior a la actualización del Registro de Operadores del Programa, con el objetivo de determinar si los Operadores registrados han reportado nuevas áreas geográficas cubiertas con el servicio o bien si los Operadores que se incorporan al registro cubren las zonas requeridas.

En caso de que la actualización anual del registro de Operadores genere nuevas áreas de cobertura, incluyendo hogares en lista de espera, la Unidad de Gestión deberá comunicarle al IMAS; los hogares y los Operadores que pueden proporcionarle el servicio, para que esta institución proceda con la remisión de dichos hogares a los Operadores registrados.

La comunicación de la Unidad de Gestión al IMAS debe realizarse en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la publicación de la actualización del Registro de Operadores en el Diario Oficial La Gaceta.

4.1.2.2. Cambio de Operador

Responsabilidades del beneficiario

En caso de que el beneficiario decida realizar un cambio de Operador del servicio de internet debe ejecutar las siguientes acciones:



- a. Debe informar al Operador con al menos 15 días hábiles de antelación la finalización de suscripción.
- b. Para conocer el listado de Operadores registrados en el Programa el hogar puede consultar en el sitio web de la SUTEL, O en su defecto consultar con los cogestores y enlaces regionales del IMAS, www.imas.go.cr o en portal.hogaresconectados.net.
- c. El beneficiario solicita nuevamente el servicio ante otro Operador registrado en el Programa, en un plazo máximo de 60 días hábiles contados a partir del registro de baja por parte del Operador con el que tenía anteriormente una suscripción, a través del SIP.
- d. El beneficiario presenta al nuevo Operador, la boleta o nota que le entregó el Operador original con el estado de su cuenta y el número de cuotas que ha cubierto por concepto de co-pago.

Responsabilidades del Operador

- a. El Operador realizará la notificación de salida del beneficiario en el informe mensual que entrega a la Unidad de Gestión.
- b. En el caso que el Operador así lo haya establecido en su operación ordinaria, efectuará la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de acceso a internet.
- c. El Operador desconecta el servicio de internet al beneficiario. Así como cambia el estado del beneficiario a "Cambio de Operador" en el SIP.
- d. El Operador entrega al beneficiario la boleta de baja o nota con la información del estado indicando si el mismo está al día y con las cuotas de servicio y de co-pago, así como el número de cuotas que ha cancelado el beneficiario por concepto de co-pago.
- e. El Operador inicia la gestión de cobro correspondiente a las cuotas pendientes por el dispositivo, que se hace efectiva si el hogar beneficiario no se suscribe con un nuevo Operador en un plazo de 60 días. Lo cual es posible verificar mediante el SIP.
- f. El nuevo Operador otorga el servicio de uso de Internet únicamente, dado que el beneficiario ya cuenta con un dispositivo de acceso a Internet. De igual manera el nuevo Operador recibe del beneficiario tanto el pago



correspondiente al hogar por el servicio de Internet como el pago correspondiente al hogar por el dispositivo (co-pago), por el resto del plazo del beneficio.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

En caso de que el beneficiario no solicite nuevamente el servicio en el plazo señalado, la Unidad Gestión deberá realizar el reporte al (IMAS), para que este aplique las acciones de seguimiento ordinarias correspondientes a los programas de subsidios a su cargo.

La Unidad de Gestión debe solicitar al Banco la eliminación de la cuenta por cobrar pendiente por el dispositivo que se encuentra a nombre del primer Operador de servicio. Así mismo solicitar al Banco la creación de una nueva cuenta por cobrar por el saldo pendiente del dispositivo a nombre del nuevo Operador del servicio.

La Unidad de Gestión proporcionará al nuevo Operador la información correspondiente al saldo pendiente de la cuenta por cobrar que corresponde al dispositivo.

Responsabilidades del IMAS

El IMAS recibe el informe acerca de los beneficiarios que han sido dados de baja por cambio de Operador. Así mismo, realiza el seguimiento respectivo para confirmar que en un periodo máximo de 30 día hábiles, el hogar realiza la gestión para suscribir el servicio con otro Operador.

4.2. Solicitud de liquidaciones

Lineamientos generales

El Fiduciario pagará mensualmente al Operador del servicio la proporción del precio del servicio correspondiente al subsidio. Este pago mensual se efectuará durante los 36 meses de vigencia del contrato de suscripción con el hogar.

Respecto al dispositivo para el uso del internet, el Fiduciario pagará la totalidad del precio en un solo tracto, en dólares de Estados Unidos de Norteamérica en la liquidación respectiva a la entrega del dispositivo.

El monto correspondiente al pago del hogar por el dispositivo (co-pago) será liquidado en 36 cuotas iguales y sucesivas. Dicho monto consiste en el porcentaje



definido para el quintil socioeconómico en el cual se ubica el hogar beneficiario más el Impuesto de Ventas asociado. Este monto será facturado en colones, al tipo de cambio de venta del dólar, utilizando como referencia el del Banco Central de Costa Rica, del último día del mes anterior al de la firma del contrato por parte del beneficiario con el Operador respectivo.

Se realizarán liquidaciones por mes completo de servicio. El último día del mes deben estar todos los contratos ingresados en el sistema, si ingresa un beneficiario el día primero del mes se trasladará al cierre del siguiente mes.

Responsabilidades del Operador

El Operador del servicio podrá solicitar mensualmente la liquidación del subsidio por los servicios prestados para el Programa Hogares Conectados.

El desglose de las facturas deberá separarse entre el Operador del servicio y el beneficiario, donde se desglosa el monto que corresponde pagar al beneficiario del Programa por el servicio de internet y el dispositivo, los cuales se encuentran sujetos al pago del impuesto general sobre las ventas.

En segundo lugar, deberá emitirse otra factura entre el Operador del servicio y el Fiduciario, donde se detalle el importe por concepto del servicio del internet, así como el importe por el dispositivo adquirido, los cuales se encuentran exentos del pago del impuesto general sobre las ventas. Toda factura que se presente debe cumplir con las normas tributarias vigentes establecidas por el Ministerio de Hacienda de Costa Rica.

Los montos pagados por el beneficiario por concepto de co-pago deben liquidarse con un depósito bancario a favor del Fiduciario dentro del mes siguiente al cobro a los beneficiarios. A estos montos a cobrar a los beneficiarios debe agregarse el impuesto de ventas.

Para que la solicitud de liquidación se haga efectiva, el Operador debe presentar, durante los primeros 10 días hábiles contados a partir del cierre del mes sujeto a cobro, la siguiente información:

- a- Informe Mensual de Ejecución del Programa.
- b- La Contabilidad Separada
- c- Declaración de Compromiso del Beneficiario al Programa Hogares Conectados u Orden de trabajo de instalación del servicio firmada por el beneficiario



- d- Constancia de entrega de la computadora con todas sus partes, firmada por el beneficiario o un miembro del hogar presente en el momento de entrega
- e- Oficio que indique estar al día con los depósitos de co-pago en el Banco Nacional e información de los últimos depósitos realizados.

La no presentación de los documentos, inhabilita el pago de las liquidaciones en forma automática.

- 1) Un Informe Mensual de Ejecución del programa, en formatos PDF y Excel respectivamente; que contenga la siguiente información:

- a. Reporte de nuevas suscripciones de equipo:

Este reporte contiene la lista de nuevos beneficiarios a los cuales se les ha entregado el dispositivo de cómputo para uso con servicio de Internet, el cual contiene la siguiente información detallada en la Tabla #3.

Tabla3. Tabla de nuevos suscriptores de equipo

Nuevos suscriptores de equipo												
Identificación	Nombre Titular	Num_Contrato	Nivel Subvención	FechaFirma	Estado	Operador	TipoCambio	PagoBeneficiario	IVBeneficiario	PagoTotal Beneficiario	Serie	Fecha_corte
4444444	Ejemplo 1	203	80%	02-mar-17	Activo	Operador	567,26	1.418,15	184,35	1.602,51	5C7QMK	03-mar-17
2222222	Ejemplo 2	204	60%	02-mar-17	Activo	Operador	567,26	2.836,30	368,72	3.205,02	5C5MY0	03-mar-17
8888888	Ejemplo 3	205	40%	02-mar-17	Activo	Operador	567,26	4.254,45	553,08	4.807,53	5CGMVC	03-mar-17
Beneficio Equipo												

Fuente: UG, 2017

- b. Reporte de nuevas suscripciones de servicio:

Este reporte contiene la lista de nuevos beneficiarios que ingresan como nuevos beneficiarios para recibir el servicio de internet, ya que corresponden a traslados de otras Operadoras, el cual contiene la siguiente información detallada en la Tabla #4.



Tabla 4. Tabla de nuevos suscriptores de servicio

Nuevos suscriptores de servicio												
Identificacion	Nombre_Titular	Num_Contrato	Nivel_Subvencion	FechaFirma	Estado	Operador	SubsidioMensual	PagoBeneficiario	IVBeneficiario	PagoTotalBeneficiario	TotalPagado	Fecha_corte
3333333	Ejemplo 1	4455	80%	02-mar-17	Activo	Operador	8	2	260	2,26	10,26	03-mar-17
5555555	Ejemplo 2	4456	60%	02-mar-17	Activo	Operador	6	4	520	4,52	10,52	03-mar-17
15151515	Ejemplo 3	4457	40%	02-mar-17	Activo	Operador	4	6	780	6,78	10,78	03-mar-17
Beneficio Servicio												

Fuente: UG, 2017

c. Reporte de liquidación por equipo:

Este reporte reúne los pagos que deben llevar a cabo los diferentes beneficiarios con respecto al dispositivo entregado y que se conoce como co-pago, el cual contiene la siguiente información detallada en la Tabla #5.

Tabla 5. Tabla de liquidaciones por equipo

Liquidaciones por equipo												
Identificacion	Num_Contrato	Nombre_Titular	Nivel_Subvencion	NumeroCuota	FechaPago	Operador	TipoCambio	PagoBeneficiario	IVBeneficiario	PagoTotalBeneficiario	Estado	Fecha_corte
1111111	3243	Ejemplo 1	80%	1	28-feb-17	Operador	567,26	1.418,15	184,35	1.602,51	Activo	03-mar-17
9999999	3262	Ejemplo 2	60%	1	28-feb-17	Operador	567,26	2.836,30	368,72	3.205,02	Activo	03-mar-17
10101010	3131	Ejemplo 3	40%	1	28-feb-17	Operador	567,26	4.254,45	553,08	4.807,53	Activo	03-mar-17
Liquidación Equipo												

Fuente: UG, 2017

d. Reporte de liquidación por servicios

Este reporte reúne los pagos que deben llevar a cabo los diferentes beneficiarios con respecto al pago por servicio de internet dispositivo entregado y que se conoce como co-pago, el cual contiene la siguiente información detallada en la Tabla #6



Tabla 6. Tabla de liquidaciones por equipo

Liquidaciones por servicio													
Identificación	Num_Contrato	Nombre_Titular	Nivel_Subvencion	NumeroCuota	FechaPago	Operador	SubsidioMensual	PagoBeneficiario	IVBeneficiario	PagoTotalBeneficiario	TotalServicio	Estado	Fecha_corte
13131313	3543	Ejemplo 1	80%	1	28-feb-17	Operador	8.000	2.000	260	2.260	10.260	Activo	03-mar-17
51515151	3262	Ejemplo 2	60%	1	28-feb-17	Operador	6.000	4.000	520	4.520	10.520	Activo	03-mar-17
35353535	3131	Ejemplo 3	40%	1	28-feb-17	Operador	4.000	6.000	780	6.780	10.780	Activo	03-mar-17
Liquidación Servicio													

Fuente: UG, 2017

- e. Detalle de las computadoras portátiles entregadas (cantidad, marca, características y precio).
- f. El Operador deberá entregar a la Unidad de Gestión la liquidación realizada con base en los datos de sus sistemas de contabilidad.
- g. Es obligación del Operador, presentar las liquidaciones con los estados actualizados, en caso de encontrarse algún incumplimiento, la Unidad de Gestión le dará 2 días máximo para realizar las correcciones pertinentes, si la situación a remediar implica un tiempo mayor, se descartará al beneficiario con problemas y se realizará el pago parcial.
- h. Indicación de estar al día con los depósitos asociados al cobro de los copagos.

2. Un Reporte de Contabilidad de costos separada, según el siguiente formato:

- a. Un archivo digital en formato .xls, .xlsx o un formato compatible con Microsoft Excel. Tal y como se muestra en la tabla 7.
- b. Un flujo de efectivo donde indique las entradas de dinero de acuerdo a los depósitos efectuados por el Fiduciario.



Tabla 7. Ejemplo de Contabilidad Separada

Estado Resultados	Mes	Acumulado del proyecto 2016
Total Ingresos Fiduciario	₡ -	₡ -
Ingreso Dispositivo Quintil 1	\$450	₡ -
Ingreso Dispositivo Quintil 2	\$450	₡ -
Ingreso Dispositivo Quintil 3	\$450	₡ -
Ingreso Servicio Internet Quintil 1	₡ 8000	₡ -
Ingreso Servicio Internet Quintil 2	₡ 6000	₡ -
Ingreso Servicio Internet Quintil 3	₡ 4000	₡ -
Total Ingresos Beneficiarios	₡ -	₡ -
Ingreso Dispositivo Quintil 1	\$90*TC/36	₡ -
Ingreso Dispositivo Quintil 2	\$180*TC/36	₡ -
Ingreso Dispositivo Quintil 3	\$270*TC/36	₡ -
Ingreso Servicio Internet Quintil 1	₡ 2000	₡ -
Ingreso Servicio Internet Quintil 2	₡ 4000	₡ -
Ingreso Servicio Internet Quintil 3	₡ 6000	₡ -
Total Egresos	₡ -	₡ -
Costos		₡ -
Costo Total Dispositivo	Factura equipo Operador	₡ -
Costo Total Servicio Internet	₡ 10.000	₡ -
Devolución subsidios, (Co Pago) Q1		
Devolución subsidios, (Co Pago) Q2		₡ -
Devolución subsidios, (Co Pago) Q3		
Utilidad Neta	₡ -	₡ -

Fuente: UG, 2017



Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- a. La UG realiza el análisis de la solicitud y verifica si cumple con los requisitos para el pago de subsidio. La Unidad de Gestión dispone de 20 días hábiles para admitir, rechazar o aceptar parcialmente dicha liquidación.
- b. Solicitar al Fiduciario el detalle de depósitos realizado por parte de los Operadores por concepto de co-pago.
- c. Solicitar al Fiduciario el detalle de depósitos realizado a los Operadores por concepto de pago de dispositivos y servicios.
- d. El pago mensual correspondiente a los dispositivos será liquidado en dólares.
- e. El pago correspondiente al servicio de internet se realizará en colones.
- f. Si la solicitud cumple con los requisitos, la Unidad de Gestión envía la autorización de pago de subsidio al Fiduciario.
- g. Si algunos de los beneficiarios incluidos en la solicitud no cumplen con los requisitos, la Unidad de Gestión aprueba únicamente los beneficiarios que cuente con los requerimientos solicitados. Las liquidaciones correspondientes a los beneficiarios que no cumplan con los requisitos se notificarán al Operador para que este complete la información necesaria y envíe otra solicitud con los beneficiarios pendientes.

En caso de aceptación parcial o completa de la liquidación, el Fiduciario deberá realizar los pagos a favor del Operador, a más tardar en 20 días hábiles contados a partir de la fecha de aceptación de la liquidación por parte de la Unidad de Gestión, mediante depósito a la cuentas del Banco Nacional de cada uno de los Operadores.

4.3. Gestión de Servicios y Garantías

Responsabilidades del Operador

Son responsabilidades del Operador las siguientes:

- a. El Operador entregará al beneficiario un documento de Constancia de entrega de dispositivo y accesorios el cual debe señalar con detalle los casos en los que aplica y no la garantía, el protocolo para hacerla efectiva y los contactos gratuitos del Operador para reportar el daño (teléfono y dirección física).



- b. El servicio de respuesta por línea telefónica y correo electrónico del centro de soporte técnico del Operador debe tener respuesta 24/7/365.
- c. La garantía de los dispositivos debe incluir como mínimo toda falla o defecto que afecte el funcionamiento y desempeño de los equipos y que no sea atribuible al software de terceros (programas que se adicionan a los originalmente cargados en el equipo). Quedan excluidos de la garantía los daños que experimente el equipo y/o accesorios causados por negligencia, impericia, imprudencia, mal uso o contravención a las disposiciones que contiene el manual de uso.
- d. La garantía de la computadora deberá cubrir todo remplazo de aquellas partes defectuosas por partes nuevas y en caso de que la falla sea reiterativa (como máximo se repita dos veces), deberá proceder a la sustitución del dispositivo que presenta el daño.
- e. El Operador deberá presentar mensualmente a la Unidad de Gestión un reporte consolidado sobre las aplicaciones de garantía, averías reportadas y proceso de soporte presentado, como parte del "Informe Mensual de Liquidación".
- f. Los costos por concepto de soporte por averías serán cubiertos por el Operador de las computadoras durante los 12 meses de garantía de los dispositivos.

Responsabilidades del beneficiario

Para hacer efectiva la garantía, el beneficiario debe seguir el siguiente protocolo:

- a. El beneficiario debe reportar el daño al Operador de servicios, a través de los contactos suministrados por este en la "*Constancia de entrega de dispositivo y accesorios*". El centro de soporte técnico del Operador le atenderá vía telefónica y/o por correo electrónico, y buscará ayudarlo con el problema en un plazo máximo 48 horas.
- b. En caso de que el daño o problema no pueda ser solucionado en el plazo señalado a través de los medios indicados en el inciso anterior, el beneficiario debe presentarse al agencia del Operador más cercana a su domicilio con la "Constancia de entrega de dispositivo y accesorios", la computadora portátil y todos los accesorios que esta posee (batería, cargador, otros). El taller, en respuesta de la garantía, contará con un plazo máximo de 10 días hábiles para revisar, reparar y/o sustituir el dispositivo, así como para notificar al beneficiario la conclusión del trámite, para que éste retire el dispositivo.



- c. Si el dispositivo requiere ser reemplazado, el Operador de las computadoras debe cambiarlo por otro con las mismas características. En caso de que el Operador de las computadoras no cuente en sus inventarios con otro dispositivo igual, podrá sustituirlo por otro con características similares o superiores, pero nunca inferiores a las indicadas en el contrato base. Este nuevo modelo de estar previamente autorizado por el Fiduciario y el precio máximo de \$450 USD se mantendrá invariable
- d. No será de recibo por parte del beneficiario la no reparación del dispositivo por la falta de repuestos, por lo que de presentarse esta situación o en caso de que no se atienda el reporte en el plazo máximo establecido, la Unidad de Gestión quedará facultada para aplicar las multas que correspondan.



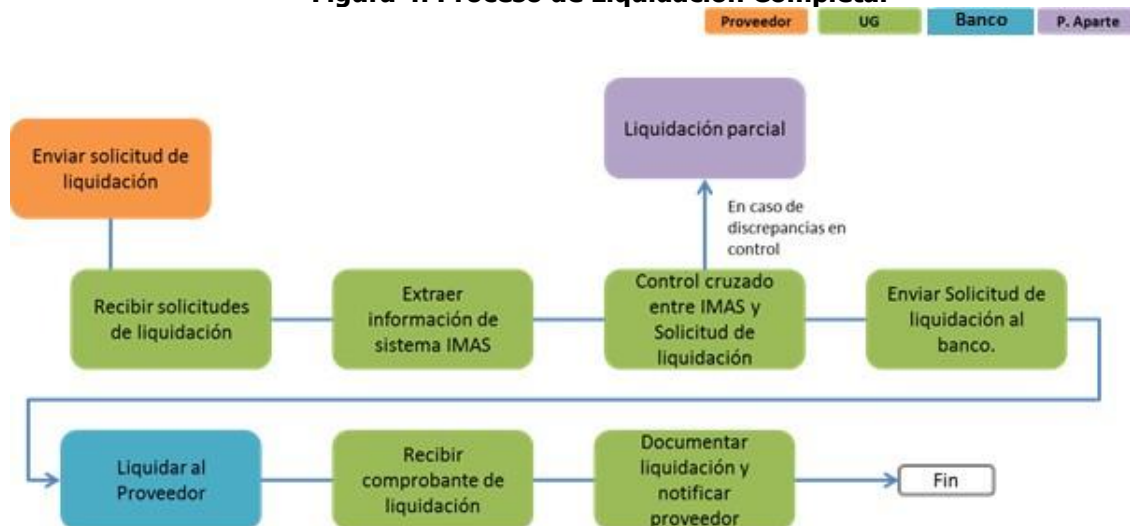
V. Procesos de Unidad de Gestión

5.1. Gestión de liquidaciones

Los Operadores entregan las solicitudes de liquidación de acuerdo con el proceso desarrollado en el punto 4.2, del presente manual al Fiduciario.

La Unidad de Gestión recibe por del Fiduciario copia electrónica de las solicitudes de liquidación de los Operadores y luego se encarga de hacer una verificación de la solicitud de liquidación con la base de datos del IMAS de beneficiarios y los informes contables adjuntos con la solicitud de liquidación. En caso de no existir discrepancias, la Unidad de Gestión se encarga de enviar la solicitud de desembolso para la liquidación al Fidecomiso que procede con la liquidación. Concluida la liquidación la Unidad de Gestión, recibe los comprobantes del depósito de la liquidación y notifica al Operador del servicio. El proceso se puede apreciar en la Figura 4.

Figura 4. Proceso de Liquidación Completa.



Fuente: Unidad de Gestión, 2015

En caso de existir discrepancias en el proceso de control cruzado se hace una liquidación parcial de los beneficiarios en los que no se encontraron anomalías y se solicita información detallada de las incongruencias al Operador.



5.2. Monitoreo

La Unidad de Gestión se encargará de monitorear semestralmente la información sobre el consumo de datos de los beneficiarios, mensualmente las altas, bajas y modificaciones de los beneficiarios con el servicio y la presentación de la tabla 3 de contabilidad separada presentados por el Operador del servicio.

En caso de considerarlo necesario la Unidad de Gestión, solicitará más información referente a los puntos anteriores y notificará irregularidades según sea el caso al IMAS, a la SUTEL o al Fidecomiso.

5.3. Atención de consultas

La Unidad de Gestión es el punto central de la comunicación entre el IMAS, SUTEL y los Operadores para temas operativos y de seguimiento de lineamientos, como se puede apreciar en la Figura 1. Por lo que todas las consultas van a ser gestionadas a través de la Unidad de Gestión de acuerdo con los canales establecidos en el punto 1 del capítulo de procesos de gestión.

La Unidad de Gestión se encargará de la recepción de las consultas, verifica si es una consulta que le atañe a la misma. En caso de no estar dentro de los temas operativos que correspondan a la Unidad de Gestión, esta notificará a la parte encargada ya sea el Fiduciario, la SUTEL o el IMAS para que gestione la respuesta de la consulta y enviar la respuesta a la parte interesada. El proceso se puede apreciar con más detalle en la siguiente figura.



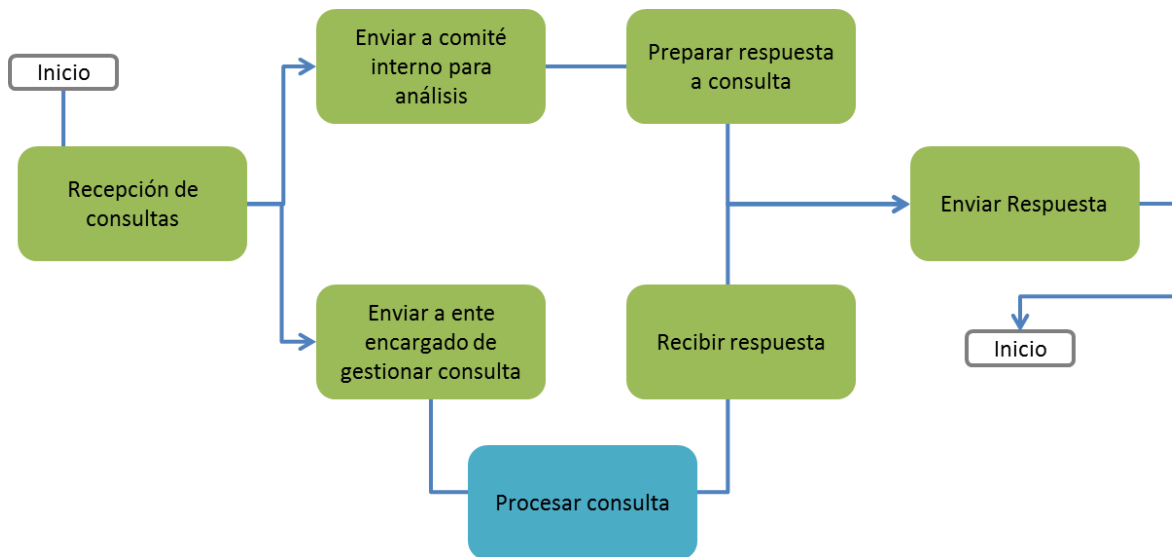


Figura 5 Atención de Consultas

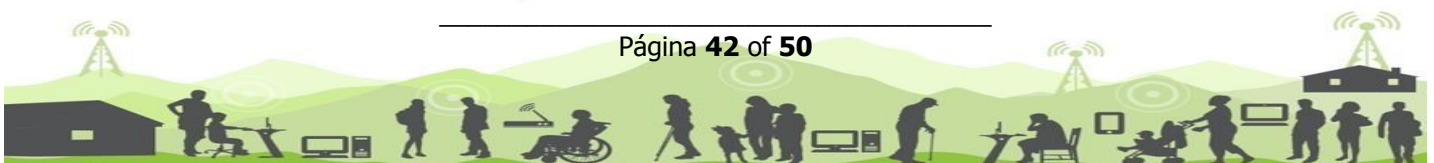
Fuente: Unidad de Gestión, 2015

5.4. Informes de operación

La Unidad de Gestión genera el informe de operación y gestión del Programa de manera mensual, para lo cual, tiene tiempo hasta el último día hábil de cada mes para entregarlos al Banco Nacional de Costa Rica (BNCR). Luego de estar aprobados por el BNCR, estos se envían a la Dirección General (DGF) del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) (DGF), quien procede a revisarlos e informar mediante oficio al BNCR si existen modificaciones u observaciones que deban ser atendidas por la Unidad de Gestión.

Una vez que el informe es aprobado por la DGF, es elevado al Consejo de SUTEL para su aprobación. En caso de que el Consejo indique modificaciones u observaciones las mismas, serán informadas al BNCR para que la Unidad de Gestión proceda a su atención. Los informes actualizados serán nuevamente conocidos por el Consejo de Sutel para su aprobación final.

Los informes de operación sirven de insumo para que la DGF prepare los informes para la Contraloría General de la República, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Asamblea Legislativa o Casa Presidencial, según corresponda.



5.5. Actualización de prestación de servicios

5.5.1. Precio Base del Servicio de Acceso a Internet

El precio base del servicio de acceso a internet será revisado anualmente por la Administración del Programa, con el objetivo de determinar si requiere ser actualizado. Para esto, se deberán considerar los siguientes criterios:

- Velocidad mínima de acceso a Internet definida para el Programa: **2048/768 kbps.**
- Precios promedio y mínimo del servicio de acceso a internet fijo, publicados por la SUTEL en el Informe Anual de Indicadores del Sector Telecomunicaciones más reciente.
- Precios disponibles al usuario final para el servicio de acceso a internet fijo en el mercado local. Esta información, se encuentra disponible en los sitios web de los Operadores de telecomunicaciones.

El proceso de revisión del precio del servicio de acceso a internet debe realizarse a más tardar 60 días hábiles antes de la publicación del proceso de actualización del Registro de Operadores del Programa.

Como resultado del proceso de revisión señalado, debe generarse un informe con la recomendación de ajuste, a tardar 30 días hábiles antes de la publicación del proceso de actualización del Registro de Operadores del Programa. Esto, debido a que el precio ajustado del servicio de acceso a internet debe formar parte del pliego de condiciones para la actualización de dicho registro.

5.5.2. Precio Final al Hogar

En el caso de que se modifique el precio base para el servicio de acceso a Internet, se actualizará el precio final a todos los hogares beneficiarios, considerando el nuevo precio base.

La actualización del precio final al hogar aplica tanto para hogares adscritos al Programa, como para aquellos que se incorporen posteriores a su aplicación.

La actualización del precio final a los hogares correspondiente al paquete servicio de acceso a internet y dispositivo para su uso, debe estar lista a más tardar 30 días hábiles antes de la publicación del proceso de actualización del Registro de Operadores del Programa, para que sea incluido en el pliego de condiciones relativo a este proceso.



VI. Procesos Misceláneos

6.1. Auditoria Externa

6.1.1. Aspectos a Evaluar

6.1.1.1. Evaluación Financiera

Se refiere a la auditoría financiera que debe aplicarse a los Operadores de servicios de telecomunicaciones que participan en el desarrollo del Programa, según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642. Para esto, se requiere que el Operador mantenga un sistema de contabilidad de costos separada, según el listado de cuentas utilizado en las liquidaciones mensuales (numeral 3.1. del presente documento).

Para efectos del programa Hogares Conectados, el precio del servicio de internet es un precio fijo estipulado de 10.000 colones y un monto por computadora de \$450. En cuanto a los costos, se deberá tomar en cuenta que para revisar el monto del equipo, deben presentar la factura respectiva.

Con respecto a los costos del servicio de Internet, estos son fijos y se mantienen a través del programa y corresponden al precio pactado según contrato.

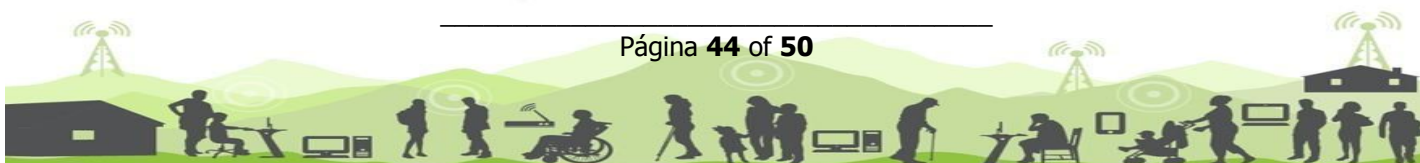
6.2. Actualización de base de datos de beneficiarios

La base de datos de beneficiarios del Programa es generada, actualizada y custodiada por el IMAS.

El Lanzamiento Piloto del Programa se realizaría con una base de datos correspondiente a un 10% aproximadamente del total de hogares a beneficiar. Posteriormente, el IMAS actualizaría esta base de datos, con el objetivo de registrar nuevos hogares y excluir los que se hayan retirado de forma anticipada y/o se les haya eliminado el beneficio.

El IMAS define el perfil de posibles beneficiarios del programa. Se prioriza de acuerdo a los siguientes perfiles:

- a. Familias con miembros con discapacidad
- b. Familias en condición de pobreza con estudiantes
- c. Población indígena
- d. Adultos mayores
- e. Jefatura femenina



f. Distritos prioritarios

Se seleccionan estos perfiles, principalmente, en el marco de los programas:

1. Plan Puente para el Desarrollo
2. Programa Avancemos
3. Formación Humana (jefatura femenina con idea productiva).

El IMAS recibe los casos de hogares que deseen el beneficio pero que no se encuentran cargados en la base de datos, que se presentan directamente en sus plataformas de servicio y los asigna a la oficina correspondiente.

El IMAS carga la base de datos de familias identificadas contando con una lista específica de los posibles beneficiarios.

El IMAS, a través de sus enlaces regionales y cogestores o por otros medios comunica a familias que se presenten donde el Operador del servicio para que se les brinde el beneficio a través de su Plataforma de Servicios.

Cada 3 meses contados a partir del Lanzamiento Piloto del Programa, el IMAS actualizará la base de datos de beneficiarios. Para esto, debe realizar las siguientes actividades:

- a. Informar a la Unidad de Gestión con al menos un mes hábil de antelación, para que esta pueda comunicarle a los Operadores de servicios la fecha exacta en la cual la base de datos cambiaría y la cantidad de hogares resultante de dicha variación y la información de contacto de los potenciales beneficiarios.
- b. En el SIP para la Administración Operativa del Programa, el IMAS debe cargar los nuevos hogares y excluir los que corresponda.

6.2.1.1. Verificación periódica de beneficiarios por parte del IMAS

Semestralmente, el IMAS identifica la lista de familias a quienes se les indicó ir a solicitar el beneficio. Dentro del Sistema de Identificación de la Población Objetivo (SIPO), estas familias, se encuentran identificadas con un código especial. El IMAS verifica en SIPO si el beneficio fue asignado. En caso de que el beneficio no aparezca asignado, el IMAS contacta a la familia a través de los mecanismos que crea más oportunos y se consulta la razón por la que no ha solicitado el beneficio. Si la familia desea contar con el beneficio, el IMAS la instará a contactar a los Operadores autorizados que le puedan brindar el servicio. Si la familia no desea



contar con el beneficio, el IMAS procederá a actualizar la Base De Datos de Beneficiarios del Programa según corresponda.

6.2.1.2. Actualización de base de datos de Operadores

Corresponde a un listado con Operadores de servicio de acceso a internet habilitados por SUTEL y que poseen un contrato con el BNCR, en su calidad de Fiduciario del Fiduciario de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), mediante el documento "Contrato Operador", para la prestación de este servicio en el marco del Programa Hogares Conectados.

El Operador que suscriba el "Contrato Operador" se mantendrá en el registro mientras éste esté vigente y las partes mantengan el cumplimiento de las condiciones contractuales. Esta relación contractual será únicamente entre el Fiduciario y el Operador de servicios.

El registro de precalificación estará vigente por 6 años y podrá ser actualizado anualmente, con el objetivo de facilitar el ingreso de nuevos Operadores y actualizar las características de las prestaciones del Programa, así como de registrar las exclusiones de este, por salida anticipada o incumplimiento del "Contrato Operador", el cual se describe en el apartado [Procesos Misceláneos](#), sección [Finiquito Anticipado del Contrato Operador](#).

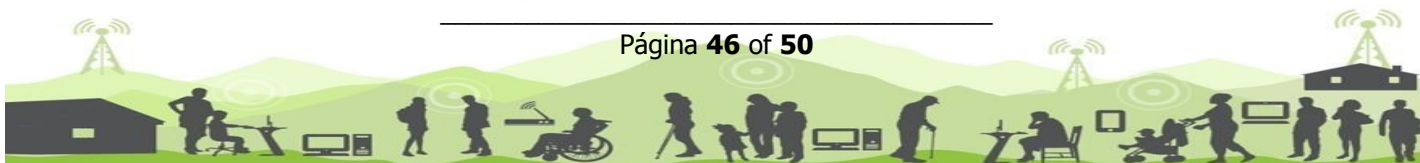
La Actualización del Registro de Operadores del Programa tiene como insumo el proceso de ["Revisión y actualización de las prestaciones del Programa"](#), el cual se describe más adelante en el apartado de ["Notas de proceso"](#).

El BNCR a partir del Registro de Operadores Precalificados del Programa, conformado por la SUTEL, promueve un proceso para la firma del "Contrato Operador" con cada uno de los Operadores precalificados.

Una vez concluido el proceso anterior, el BNCR publica en el Diario Oficial La Gaceta y en un medio de circulación nacional, el Registro de Operadores del Programa.

La Unidad de Gestión realiza una carga inicial de dicho Registro de Operadores en el SIP para la Administración Operativa del Programa.

El BNCR, en el plazo de un año contado a partir del Lanzamiento Piloto del Programa, realiza una actualización anual del Registro de Operadores, para facilitar el ingreso de nuevos Operadores, actualizar las características de las prestaciones del Programa y registrar las exclusiones de este, por salida anticipada o



incumplimiento del “Contrato Operador”, tal como se indica bajo el apartado Notas del Proceso. Esto, conlleva una serie de actividades; a saber:

- a) Publicación del proceso de actualización del Registro. El BNCR debe publicar en el Diario Oficial La Gaceta y en dos medios de circulación nacional, al menos con 60 días hábiles de antelación, la apertura y los alcances de este proceso, con el objetivo de darlo a conocer a todos los posibles interesados.

En general, el BNCR debe publicar:

- Las condiciones para la selección de los nuevos Operadores, incluyendo las modificaciones en las características de las prestaciones.
 - El plazo y requisitos para gestionar una modificación del “Contrato Operador”. En caso de que algún Operador ya registrado desee incluir un dispositivo nuevo o variar el precio de este, debe realizar la solicitud de modificación del contrato ante el BNCR en el plazo y con los requerimientos que esta entidad señale en la publicación.
- b) La Unidad de Gestión analiza las ofertas de Operadores nuevos, así como las solicitudes de salida anticipada y actualización de las prestaciones solicitadas por los Operadores que conforman el registro actual.
- c) La Unidad de Gestión realiza un informe con todas las solicitudes de inclusión o exclusión de Operadores al Programa como parte del Informe de actualización de Operadores, con su criterio técnico para cada caso y lo envía al BNCR para su aval.
- d) El BNCR envía el informe con el resultado del proceso de actualización del registro avalado a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para que sea revisado por el equipo técnico de Dirección General (DGF) del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL).
- e) La DGF somete a conocimiento del Consejo de SUTEL el Informe de Actualización de Operadores para su aprobación. En caso de ser necesario, la DGF solicita información adicional a la Unidad de Gestión.
- f) El Consejo de SUTEL notifica al Fiduciario el acuerdo establecido respecto al Informe de Actualización de Operadores, informando sobre el resultado de actualización para cada caso. No obstante, el Consejo de SUTEL podrá solicitar información adicional a la Unidad de Gestión sobre el informe, para poder tomar una decisión. La Unidad de Gestión debe presentar la documentación adicional tal como se describe a partir del punto b) anterior.
- g) El Fiduciario informa a los Operadores el acuerdo tomado por el Consejo de SUTEL sobre la solicitud de exclusión del Programa y modificación del “Contrato Operador” por cambio en las características de las prestaciones del Programa.



- h) El BNCR publica el resultado del proceso de actualización del Registro en el Diario Oficial La Gaceta y en dos medios de circulación nacional, a más tardar 60 días hábiles después de iniciado el proceso. Este registro incluiría, no sólo los Operadores incorporados a partir del proceso y la modificación de contratos, producto de variaciones en las características de las prestaciones del Programa, sino también, los Operadores excluidos, por salida adelantada o incumplimiento del contrato (Véase el apartado [Finiquito Anticipado del Contrato Operador](#)).
- i) El Fiduciario informa a los Operadores el acuerdo tomado por el Consejo de SUTEL sobre la solicitud de exclusión del Programa y modificación del "Contrato Operador" por cambio en las características de las prestaciones del Programa.
- j) Una vez concluido el proceso indicado en los incisos a) anterior, el BNCR procedería con la firma del "Contrato Operador", con cada uno de los Operadores seleccionados, así como con aquellos a los que se les aprobó las modificaciones a los contratos.

La UG actualiza la lista de Operadores en la base de datos del Sistema de Gestión del Programa según corresponda.

6.3. Finiquito Anticipado del Contrato Operador

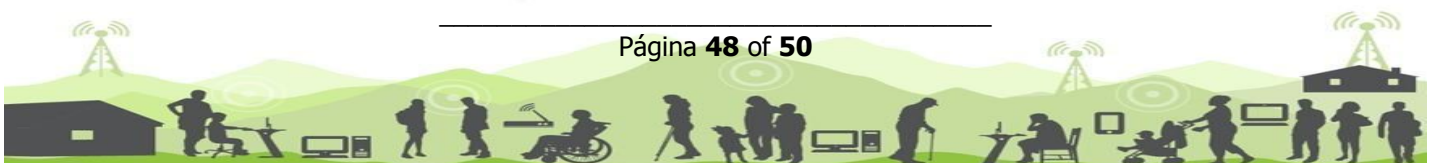
El Operador podrá dar por terminado el presente contrato únicamente por razones de caso fortuito o fuerza mayor del contrato; debidamente acreditadas y verificadas ante el Fiduciario; sin perjuicio del cumplimiento de los compromisos contractuales contraídos con los beneficiarios del Programa.

El Operador registrado deberá notificar al BNCR la solicitud de salida anticipada del Programa con al menos 2 meses de anticipación el finiquito anticipado del contrato.

El BNCR analizará la solicitud en el marco de los compromisos contractuales vigentes de éste, tanto con el BNCR como con los beneficiarios del Programa que poseen una suscripción con este.

El BNCR cuenta con un plazo máximo de 60 días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación del trámite por parte del Operador, para emitir un resultado.

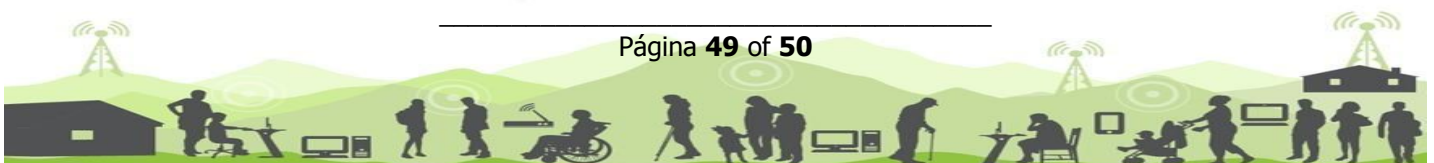
En caso de aprobación del finiquito anticipado del contrato, el BNCR, en un plazo máximo de 15 días hábiles, notificará al Operador y le informará a la Unidad de Gestión para que ésta realice el cambio en el Registro de Operadores del Programa. Una vez se realice resolución sobre el finiquito anticipado del contrato, el BNCR, en un plazo máximo de 15 días hábiles, posteriores a la fecha de resolución;



notificará al Operador y le informará a la Unidad de Gestión para que ésta realice el cambio en el Registro de Operadores del programa, de ser requerido.

En caso de que la solicitud sea denegada, el BNCR, en un plazo máximo de 15 días hábiles, notificará al Operador sobre la resolución y este seguirá vigente en el registro.

Los beneficiarios atendidos por el Operador y activos al momento de ser aceptado la solicitud de finiquito anticipado del contrato, se mantienen en el Programa hasta que se cumplan los plazos acordados en los contratos firmados entre el Operador y los Beneficiarios.



VII. Anexos

7.1 Boleta General de Trámites

Boleta General de Trámites			
Marque con X el tipo de trámite a realizar			
☐ Salida Anticipada	☐ Traslado a zona	☐ Robo de dispositivo	☐ Baja por Morosidad
☐ Traslado de domicilio	☐ Cambio de Operador	☐ Fallecimiento del Titular	☐ Otro _____
Número Contrato:	Fecha Ingreso al programa:	Fecha de Salida al programa:	
Nombre Beneficiario:			
Número de Identificación:			
Razón por la cual realiza el trámite			
En caso de robo, indicar la siguiente información			
Fecha del robo:	Serie del equipo:		
Nota: es necesario que adjunte la documentación que indica el Manual en el apartado 4.1.1.5			
En caso de Cambio de Operador, indicar la siguiente información			
Cuotas pendientes:	Monto adeudado del dispositivo:		
Firma Beneficiario:			
Cédula:			
Observaciones Internas			
Responsable Atención de Trámite:			
Observaciones:			
Firma:			
Fecha:			
Original: Beneficiario Copia: Operador			

