

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 Banco Nacional
007	07/07/2018	Unidad de Gestión 02/FONATEL
008	03/12/2019	Unidad de Gestión 02 y FONATEL
009	08/10/2020	Unidad de Gestión 02 y FONATEL



Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	3
I. Introducción	4
1.1. Alcance del Manual	6
II. Actores Responsables de la Ejecución del Proyecto involucrados en el Programa	7
III. Procesos de Gestión.....	13
3.1. Protocolo de comunicación.....	13
3.1.1. Comunicaciones entre los Operadores del servicio y el Fiduciario	14
3.1.2. Comunicaciones entre IMAS y Unidad de Gestión.....	14
3.1.3. Comunicaciones entre SUTEL y la Unidad de Gestión	15
3.1.4. Comunicaciones entre Operadores y beneficiarios.....	15
3.1.5. Lineamientos de promoción del programa con beneficiarios	16
3.1.6. Comunicaciones entre IMAS y Beneficiarios.....	16
IV. Procesos de Operadores.....	16
4.1. Administración de Beneficiarios	16
4.1.1. Otorgamiento del beneficio	16
4.1.2. Modificaciones del beneficio	33
4.1.3. Ampliación del Período de Subsidio de internet solo para los Hogares adscritos a la meta 5 del PNDDT.....	37
4.2. Solicitud de liquidaciones.....	39
4.3. Gestión de Servicios y Garantías	46
V. Procesos de Unidad de Gestión	49
5.1. Gestión de liquidaciones	49
5.2. Monitoreo	49
5.3. Atención de consultas.....	50
5.4. Informes de operación	51
5.5. Actualización de prestación de servicios.....	52
5.5.1. Precio Base del Servicio de Acceso a Internet.....	52
5.5.2. Precio Final al Hogar	55
VI. Auditoría Externa.....	55
6.1.1. Aspectos por Evaluar.....	55
6.1.2. Responsabilidades de la Unidad de Gestión	57
6.2. Actualización de base de datos de beneficiarios.....	58
6.3. Finiquito Anticipado del Contrato Operador	59
VII. Anexos.....	61
7.1 Boleta General de Trámites.....	61



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.

El Programa Hogares Conectados (PHC) corresponde a un conjunto de proyectos orientados a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de incentivos a la población que se encuentran en condición de vulnerabilidad socioeconómica.

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).

Inicialmente, este programa contenía, únicamente, un proyecto referente a la aplicación de un subsidio escalonado sobre el precio final del servicio Internet fijo y una computadora portátil, para facilitar la adquisición de estas prestaciones por parte de los hogares en condición de vulnerabilidad (quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5) y preseleccionados por IMAS de sus bases de datos de beneficiarios. El objetivo de este proyecto, que se enmarca en la meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, es eliminar la brecha sobre a la penetración del servicio de Internet existente entre los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y la penetración promedio de este servicio a nivel nacional, según línea base definida con datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2014 (ENAH 2014) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

El primer proyecto del Programa Hogares Conectados contemplaba en su formulación una población objetivo de 140 496 hogares como población objetivo, un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un período de 3 años, el servicio de Internet con una velocidad de 2048/768 Kbps y una computadora portátil sujeta a un precio máximo (US\$450) y características físicas y lógicas mínimas. Mediante Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019, el Consejo de la SUTEL aprobó la ampliación del plazo de subsidio por hogar de 3 a 5 años y la velocidad del servicio de Internet de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps. Ambos ajustes se comenzaron a implementar desde diciembre 2019. Además, la población objetivo de este programa fue ampliada a través del PNDT 2015-2021 el 29 de julio del 2020, en 46 492 hogares, pasando de 140 496 a 186 958 hogares beneficiados a diciembre 2021.

Mediante Acuerdo 002-064-2020 del 22 de setiembre del 2020, el Consejo de la SUTEL aprobó la incorporación de un segundo proyecto en el marco del Programa Hogares Conectados, amparado en la Meta 43 del PNDT 2015-2021. Con este proyecto se busca beneficiar a 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, a través de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps. Las variaciones de este proyecto respecto al primero son las siguientes:

- Todos los hogares objetivo son seleccionados por el IMAS y el MEP conjuntamente, con el objetivo de que, además, de la condición de vulnerabilidad socioeconómica, cuenten con estudiantes del MEP.
- No incluye subsidio para la adquisición de computadora portátil.
- El período de subsidio es por 3 años y no 5.
- El servicio de Internet puede ser provisto a través de tecnologías fijas y móviles.



La Unidad de Gestión del PHC (UG), es el grupo técnico especializado subcontratado por el Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL (Banco Nacional) el cual responde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para administrar y gestionar este programa, incluyendo los dos proyectos vigentes de acuerdo con el presente Manual de lineamientos Operativos. El control, monitoreo y evaluación operativo y financiero, así como de los resultados de este proyecto, le corresponde a la SUTEL y al Banco Nacional subcontratado del FONATEL. La Unidad de Gestión colaborará con estos procesos en el ámbito de sus competencias.

La definición, aplicación y actualización del presente manual, está a cargo del del Banco Nacional; a través de la Unidad de Gestión, órgano responsable de la administración del Programa 2: "Hogares Conectados", juntamente con la SUTEL, el IMAS y los Operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (operadores) que forman parte de 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, tanto para los productos relacionados con el primer proyecto (Internet fijo + computadora portátil) en el marco de la Meta 5 del PNDT 2015-2021, como para los asociados al segundo proyecto (Internet fijo o móvil) en el marco de la Meta 43 de este mismo instrumento de planificación, 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.



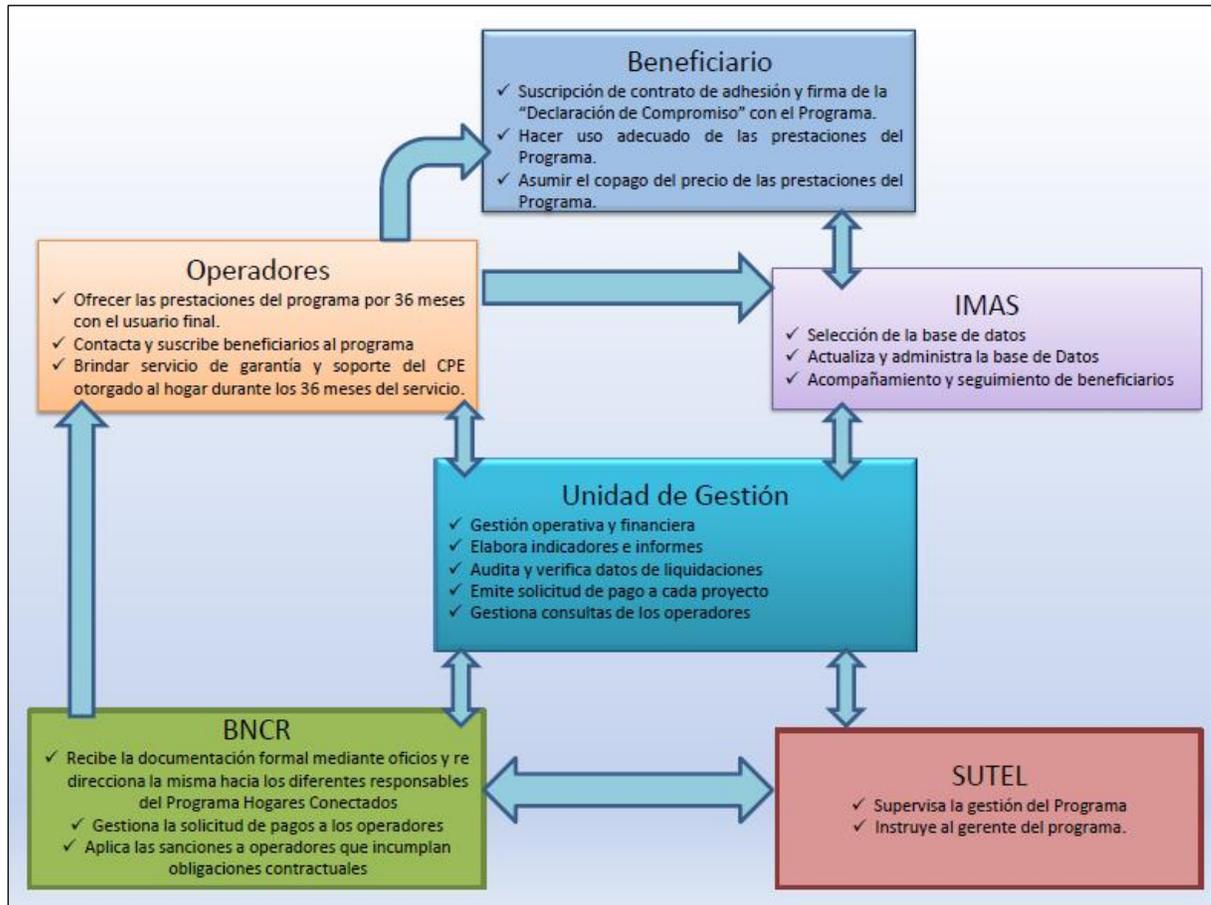


Figura 1 Modelo operativo del Programa Hogares Conectados.

Fuente: Unidad de Gestión, 2016

II. Actores Responsables de la Ejecución del Proyecto

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 UG del Banco Nacional, los Operadores del servicio de telecomunicaciones registrados en el Programa y los beneficiarios debidamente identificados y priorizados por el IMAS. No se consideran otros actores además de los ya citados.

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Mantiene disponibles las prestaciones del Programa para los beneficiarios que cumplan sus obligaciones contractuales. • Da seguimiento a los operadores para que cumplan con los plazos establecidos y el servicio definido. • Monitorea y evalúa el programa, incluyendo el alcance relativo a esta meta, facilitando resultados sobre el avance en el cumplimiento de ésta al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), entidad que podrá compartir esta información con el resto de las instituciones involucradas en el proyecto, como parte de su rol de coordinación.
Fiduciario/UG	Administrador del Programa	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión operativa y financiera • Supervisa, controla y monitorea la operación del programa. • Capacitación a operadores sobre operativa del programa. • Resuelve consultas y solicitudes acerca de la operación del programa. • Contribuye con los procesos de evaluación del programa en el ámbito de sus competencias.
IMAS	Socio Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • En conjunto con el MEP, selecciona a los potenciales beneficiarios del programa, de acuerdo con los criterios que fundamentan el programa. Para esto, utilizara información del SINDERUBE. • Suministra la información relativa a los beneficiarios potenciales del programa de forma oportuna, así como con el formato y detalle requerido. • Incorpora en la base de datos de personas potenciales beneficiarias del Programa Hogares Conectados, la información de las familias que cumplan con los criterios definidos en el diseño conceptual del Programa y del PNDT vigente. • Mantiene actualizada la información sobre los beneficiarios del Programa de tal forma que se



Involucrados	Rol	Obligaciones
		<p> puedan verificar periódicamente las condiciones de elegibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilita con la periodicidad y en la cantidad requerida, previo acuerdo de las partes, la información de las personas potenciales beneficiarias del Programa, para cumplir con las metas definidas en el marco de los proyectos 1 y 2 de este programa. • Asegurar la confiabilidad y calidad de la información de las personas, potenciales beneficiarios, remitida a la SUTEL. • Homologa las fuentes de datos de otros programas o entidades a los requeridos en el PHC, tanto para el primero como para el segundo proyecto. • Dar acceso a la SUTEL, al módulo de consultas de la información de personas potenciales beneficiarios del Programa, por medio del sitio WEB o cualquier otro medio disponible, para lo cual el IMAS asignará los respectivos códigos, usuarios y contraseñas a las personas acreditadas por SUTEL. • Realizar la carga de datos de personas potenciales beneficiarias del Programa Hogares Conectados. Se podrán realizar actualizaciones en cuanto a ubicación geográfica, número de teléfono y número de identificación, de las personas beneficiarias. • Rediseñar, ajustar y hospedar la aplicación tecnológica, que se utilizará para la gestión operativa del Programa Hogares Conectados, en coordinación con la SUTEL. • Autorizar a la SUTEL a suministrar a los operadores del Programa Hogares Conectados, la información específica de: nombre completo, número de cédula, provincia, cantón, distrito y número de teléfono de la casa, para la identificación de las personas beneficiarias, en el marco de este convenio. • Suministrar a la SUTEL la información necesaria para la elaboración de manuales, lineamientos e instrumentos que permitan la implementación operativa del Programa Hogares Conectados incluido en el PNDT, cuando así se requiera y de acuerdo con sus competencias. • Aplicar los procesos y lineamientos que regulan la operación del Programa Hogares Conectados, de acuerdo con sus competencias. • Coordinar con las instituciones que atienden poblaciones según los criterios definidos en el diseño conceptual del Programa y del PNDT vigente, el intercambio de información y eventual inclusión en las bases de datos utilizadas para el cumplimiento de



Involucrados	Rol	Obligaciones
		<p>las metas asociadas al Programa Hogares Conectados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adoptar todas las medidas necesarias para controlar que el personal designado utilice en forma debida las bases de datos de consulta, garantizando el principio de confidencialidad. • Facilitar al MICITT el suministro de información (indicadores, estadísticas, avances, entre otros) para el seguimiento y evaluación de las metas contenidas en el PNDT vigente asociadas al Programa Hogares Conectados. • Suministrar a SUTEL información para el monitoreo y evaluación del programa, tales como indicadores, estadísticas y otros, en el marco de sus potestades y competencias. • Participar en los procesos de control, monitoreo y evaluación de resultados relativos al proyecto que habilita el cumplimiento de esta meta, ejecutado por SUTEL como parte de la gestión de los programas y proyectos financiados con recursos del FONATEL, en el área de responsabilidad correspondiente a cada una de estas instituciones y de acuerdo con su límite de gestión. • Implementar y mantener en ejecución los programas complementarios de promoción de uso y aprovechamiento de las prestaciones del programa a lo largo de la intervención.
MEP	Socio	<ul style="list-style-type: none"> • El MEP cuenta con una metodología para poder incluir los estudiantes beneficiados en los apoyos de educación a distancia. • En conjunto con el IMAS, selecciona los potenciales beneficiarios de acuerdo con los criterios que fundamentan el programa y, en particular, esta meta. • Suministra la información relativa a los beneficiarios potenciales juntamente con el IMAS de forma oportuna y consistente, así como con el formato y detalle requerido, para avanzar en el cumplimiento de la meta. • Contribuye con el IMAS a mantener actualizada la información sobre los beneficiarios del Programa de tal forma que se puedan verificar periódicamente las condiciones de elegibilidad, según potestades y competencias. • Provee oportuna y consistentemente al SENERUBE del IMAS la información actualizada de los potenciales beneficiarios, para mantener en funcionamiento el Programa y cumplir con las metas establecidas en el Plan Anual de Programas y



Involucrados	Rol	Obligaciones
		<p>Proyectos (PAPyP) y el PNDT vigente. El MEP mantendrá registros actualizados de potenciales beneficiarios en el SINIRUBE, mediante el web service diseñado para tal efecto, y el IMAS obtendrá la información directamente del SINIRUBE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementa y mantiene en ejecución los programas complementarios de promoción de uso y aprovechamiento de las prestaciones del programa en el marco de la educación a distancia a lo largo de la intervención. • Implementa y mantiene en ejecución los programas complementarios de promoción de uso y aprovechamiento de las prestaciones del programa en el marco de la educación a distancia a lo largo de la intervención. • Participar en los procesos de control, monitoreo y evaluación de resultados relativos al proyecto que habilita el cumplimiento de esta meta, ejecutado por SUTEL como parte de la gestión de los programas y proyectos financiados con recursos del FONATEL, en el área de responsabilidad correspondiente a cada una de estas instituciones y de acuerdo con su límite de gestión. • Implementar y mantener en ejecución los programas complementarios de promoción de uso y aprovechamiento de las prestaciones del programa a lo largo de la intervención.
Operadores	Socio Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer las prestaciones del programa, según el tipo de proyecto. Para el caso del proyecto 1 (Internet fijo + computadora portátil), el beneficio aplica por 5 años o 60 meses. Para el caso del proyecto 2 (Internet fijo o móvil) el beneficio aplica por 3 años o 36 meses). • Brindar servicio de garantía y soporte correspondiente a la computadora portátil provista en el marco del proyecto 1, durante los primeros 12 meses. • Brindar servicio de garantía y soporte del dispositivo empleado para la propagación del servicio de Internet en la vivienda, por 36 meses. Para el caso del primer proyecto, se entrega un CEP, mientras que en el caso proyecto 2, se entregaría tanto un CEP como un MiFi. • Cumplir con lo dispuesto en el Manual de Lineamientos Operativos del PHC. • Realizar los registros que correspondan en el aplicativo web para la administración de la base de datos de hogares del PHC, contribuyendo con la administración y seguimiento de éste.



Involucrados	Rol	Obligaciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto en el contrato suscrito con el Banco Nacional y con cada uno de los beneficiarios del programa. • Cumplir con lo dispuesto en • Mantener un sistema de contabilidad de costos separada. • Cumplir con la auditoría anual de contabilidad de costos separada. • Guardar absoluta y completa confidencialidad sobre todo dato e información a que tenga acceso durante y después de la vigencia del presente contrato. • Cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones vigente • Suministrar a SUTEL información para el monitoreo y evaluación del programa, tales como indicadores, estadísticas y otros, en el marco de sus potestades y competencias. • Participar en los procesos de control, monitoreo y evaluación de resultados relativos al proyecto que habilita el cumplimiento de esta meta, ejecutado por SUTEL como parte de la gestión de los programas y proyectos financiados con recursos del FONATEL, en el área de responsabilidad correspondiente a cada una de estas instituciones y de acuerdo con su límite de gestión.
Hogares Q1-Q3	Beneficiados	<ul style="list-style-type: none"> • 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. En el caso del primer proyecto el copago corresponde al pago diferenciado respecto al subsidio sobre el precio base del servicio de Internet fijo y el precio máximo de la computadora portátil. En el caso del segundo proyecto, corresponde al pago diferenciado respecto al subsidio sobre el precio base del servicio de Internet fijo o móvil. • 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 con lo establecido por el operador. Esto, para el caso del primer proyecto del programa. • Hacer un uso adecuado de las prestaciones brindadas en el marco del programa.



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.

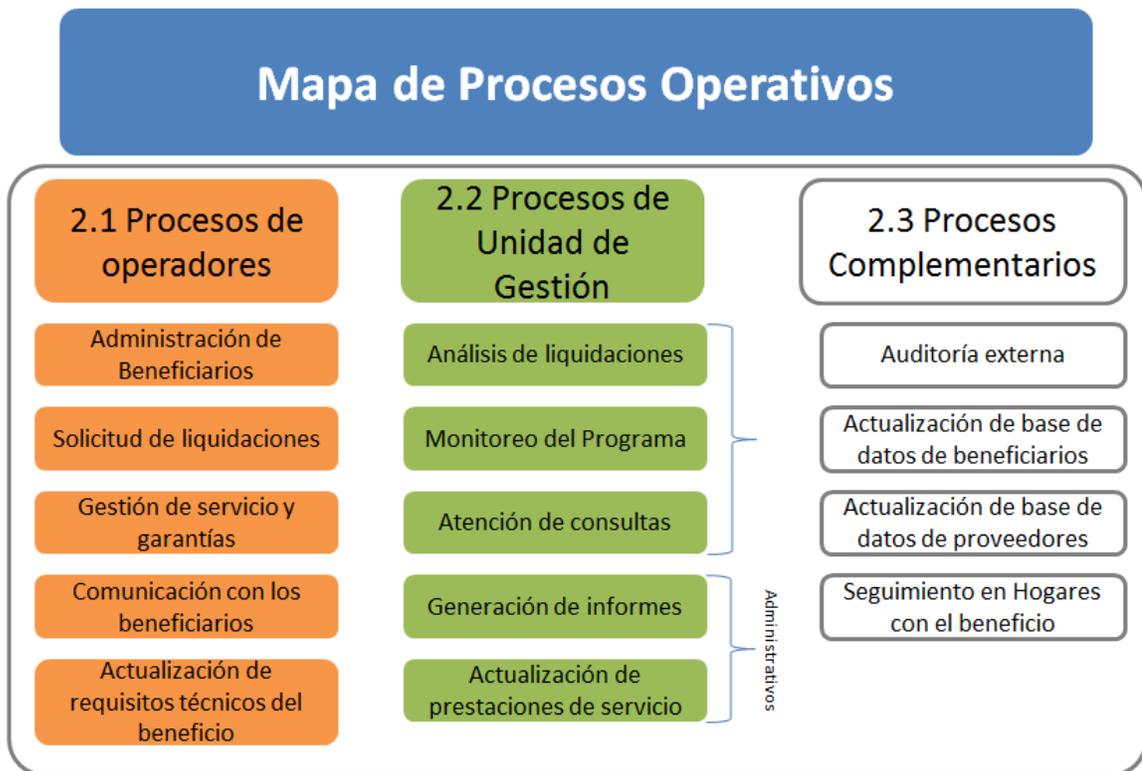


Figura 2 Procesos contemplados en el manual

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. La comunicación con el Ministerio de Educación Pública no es parte del alcance de la Unidad de Gestión del PHC. Se realiza a través del IMAS o de SUTEL.



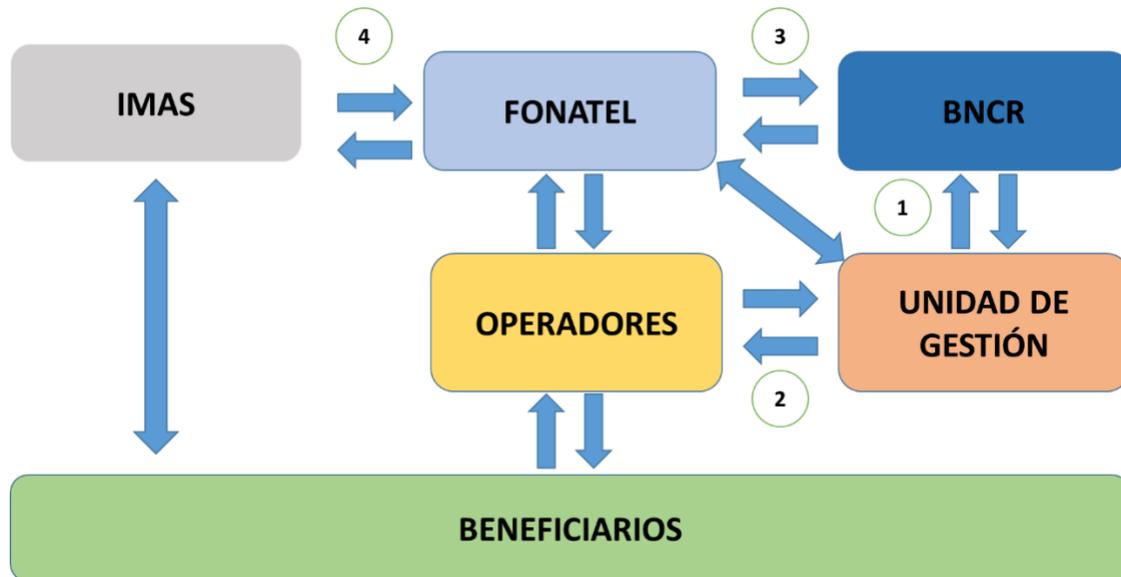


Figura 3 Comunicaciones entre involucrados del programa

Fuente: Unidad de Gestión, 2020

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 en el marco de las cargas de hogares al aplicativo web utilizado para la administración de la base



de datos del PHC (revisión y proceso de carga), el funcionamiento de este aplicativo web y la notificación de situaciones que amerite el seguimiento del IMAS, tales como:

- Beneficiarios con morosidad que se rehúsan a pagar el servicio.
- Beneficiarios que argumentan pérdida o daño de los computadores con bases fundamentadas.
- Beneficiarios con problemas de registro en la base de datos del programa.

Para la carga de nuevos potenciales beneficiarios a la base de datos se establecerá un cronograma anual. Así mismo, el IMAS debe comunicar a la Unidad de Gestión y al Fiduciario con al menos 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 socioeducativa Área de Desarrollo Socioeducativo 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 a través de reuniones de coordinación y seguimiento operativo periódicas, la presentación de los informes mensuales de seguimiento del programa, establecidos más adelante entre los procesos de la Unidad de Gestión, así como 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. 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 con 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

El programa Hogares Conectados comprende dos proyectos, cada uno asociado a una meta del PNDT 2015-2021. El primer proyecto busca beneficiar a 186 958 hogares al 2021 con un subsidio para el acceso a Internet fijo y una computadora para su uso (meta 5) y el segundo, a 100 684 hogares al 2021 con un subsidio para el acceso a Internet fijo o móvil. La inclusión de hogares en cada uno de los proyectos se suspende en el momento en que se logre alcanzar la meta de hogares definida para cada uno de éstos.

No se permiten traslados de un proyecto a otro. Una vez alcanzada las metas los proyectos deben cerrarse, a menos que la política pública habilite nuevas ampliaciones.

En el caso del segundo proyecto (meta 43), sólo se realiza una conexión a internet por hogar, ésta puede ser fija o móvil. No se entregan dispositivos para el uso de ésta. En caso de que el MEP facilite dispositivos para el uso del servicio de Internet, financiados con recursos del FONATEL, sería esta institución la responsable del control, mantenimiento, monitoreo y evaluación de esos dispositivos. No le corresponde a la Unidad de Gestión del PHC, ni al IMAS ni a los operadores del PHC la gestión de trámites, consultas o quejas relativas a estos dispositivos.



El Programa Hogares Conectados tiene una vigencia máxima de diez (10) años, comprendidos de junio 2016 a junio 2026. El primer proyecto (meta 5 del PNDT vigente) tiene una duración máxima de 10 años, mientras que el segundo (meta 43 del PNDT vigente) tiene una duración máxima de 4 años.

El periodo para la inclusión (registro) de beneficiarios al primer proyecto del PHC era de 3 años, del 2016 al 2019, sin embargo, posteriormente fue ampliado hasta diciembre 2021 o hasta cumplirse la meta de registro establecida en 140 497 hogares. Al respecto y, siendo que, la duración del beneficio es de 5 años o 60 meses (Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019), el horizonte temporal de este proyecto se extiende hasta el 2026. Así las cosas, una vez adscrito el hogar al proyecto, dispone de tres años (36 cuotas) para el pago de la porción del costo de la computadora no subsidiado (co-pago) y podrá permanecer en el Programa por cinco años con el subsidio de Internet que le corresponda según el quintil de ingreso a que pertenezca.

Por su parte, el segundo proyecto del PHC (meta 43 del PNDT vigente), se extiende del 2020 al 2024, con la posibilidad de incorporar hogares (registro) durante 14 meses (noviembre 2020 – diciembre 2021). En este caso, la duración del subsidio aplicado al servicio de Internet (fijo o móvil) es de 3 años por hogar. En el caso de que el servicio de Internet móvil incluye el pago al operador del dispositivo MiFi requerido.

Para los hogares adscritos a la meta 43, el subsidio de internet se da por 36 meses, y operador MiFi.

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 varía según el tipo de proyecto. Para el caso del primer proyecto (meta 5 del PNDT vigente) consiste en el otorgamiento conjunto del servicio de Internet fijo + una computadora portátil, ambos elementos subsidiados por un monto dependiendo del quintil de ingreso al



que pertenece el hogar beneficiario. Mientras que, en el caso del segundo proyecto, consiste en el otorgamiento del servicio de Internet fijo o móvil subsidiado por un monto dependiendo del quintil de ingreso al que pertenece el hogar beneficiario.

Sin perjuicio de lo anterior, si el cliente ya tiene el servicio de Internet con dicho operador, realiza la solicitud para poder 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. La consulta en el SIP se realiza con la identificación del potencial beneficiario.

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, este aplicativo web guiará al operador sobre el beneficio que le corresponde al hogar solicitante (Meta 5: Internet fijo + computadora o Meta 43: Internet fijo o móvil), para que pueda continuar con el proceso de suscripción de forma adecuada. Así las cosas, la base de datos de beneficiarios del PHC incluye un campo correspondiente al tipo de beneficio a otorgar, definido por el IMAS y el MEP de forma conjunta.

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, así como las prestaciones que corresponde le corresponde según el tipo de proyecto (Meta 5: Internet fijo + computadora o Meta 43: Internet fijo o móvil). 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, así como el Documento de Compromiso referente al Programa Hogares Conectados, denominado "Declaración de Compromiso del Beneficiario".

Para el caso del primer proyecto del PHC (Meta 5) las prestaciones a proveer son el servicio de Internet fijo con una velocidad de 5/1 Mbps, sujeta a un precio base de 10 000 colones, así como una computadora portátil sujeta a una serie de características físicas y lógicas mínimas, así como a un precio máximo de 450 dólares. El dispositivo para la propagación del servicio de Internet en la vivienda o CPE debe ser provisto por el operador juntamente con la conexión del servicio durante la duración del beneficio, es decir continúa siendo propiedad del operador y, por tanto, puede ser recuperado al término de este período.

En el caso del segundo proyecto (Meta 43), corresponde a la provisión del servicio de Internet a través de tecnologías fijas o móviles con una velocidad de 5/1 Mbps y un cupo de descarga de al menos 50GB para educación (Teams y Zoom), libre consumo para páginas del dominio mep.go.cr y 30 GB para otras aplicaciones y navegación. Además, para el servicio de Internet provisto a través de este proyecto, aplica, también, el precio base de 10 000 colones. Aplica la misma condición del CPE relativo al servicio de Internet fijo, señalado para el caso del primer proyecto Mientras que, el MiFi será donado al hogar con cargo al Fondo.

En el caso del primer proyecto del PHC (meta 5), el beneficiario realizará el pago correspondiente del servicio de Internet y en los primeros 36 meses luego de su ingreso, pagará además el monto de copago correspondiente a este servicio y la computadora portátil, de acuerdo con el quintil de ingreso a que pertenece. En el caso del segundo proyecto (meta 43), el monto del copago corresponde únicamente al servicio de Internet fijo o móvil.

Los procedimientos de facturación y cobro serán los que administrativa y procedimentalmente utiliza el 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.

El programa se monitorea mensualmente, a través de los informes de gestión elaborados por el Fiduciario del Banco Nacional del FONATEL y la unidad ejecutora correspondiente y se evalúa también, a partir de la consideración de estos informes y las encuestas de percepción, pruebas etnográficas y otra información secundaria asociada al mismo.

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 brindar el servicio según la clasificación que posea el hogar beneficiado, sea este Internet fijo + computadora portátil (Meta 5) o Internet fijo o móvil (Meta 43) y reservar colocándolo en estado "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. El operador cuenta con un máximo de 10 días hábiles para la instalación y activación del servicio de Internet (fijo o móvil) en la vivienda del hogar, contados a partir de la fecha de firma del contrato de servicio con el beneficiario. Una vez superado este plazo, la Unidad de Gestión, hará un llamado de atención al operador. Si en un plazo máximo de 30 días naturales, contados a partir de la suscripción del contrato con el beneficiario, el operador no ha realizado la conexión del servicio de Internet, la UG dará de baja al hogar de forma automática y se lo comunicará al operador.
- Solo para el proyecto 1 (Internet Fijo + computadora portátil; meta 5 PNDT 2015-2021): el operador cuenta con un plazo máximo de 30 días naturales para la entrega de la computadora portátil, contados a partir de la fecha de firma del contrato de servicio con el beneficiario. Sólo en situaciones excepcionales se admitirá la entrega de este dispositivo en un plazo mayor., siendo el umbral máximo de tiempo 60 días naturales. Esta excepción aplica para el período que dure la pandemia generada por el COVID-19 a nivel mundial. Una vez superado el umbral de tiempo definido como máximo (60 días naturales), la Unidad de Gestión deberá solicitar al operador la entrega del dispositivo y el rebajo del monto del copago correspondiente a éste. Además, el operador deberá demostrar ante la Unidad de Gestión del PHC que el hogar está conforme con el suministro,



- únicamente, del servicio de Internet. En caso contrario, el operador debe dar de baja al hogar para que éste pueda optar por el beneficio con otro operador.
- Solo para el proyecto 1 (Internet Fijo + computadora portátil; meta 5 PNDDT 2015-2021): El operador entregará, únicamente, una computadora portátil al hogar beneficiado con un precio máximo de USD\$450 (cuatrocientos cincuenta dólares). En caso de pérdida o robo, este dispositivo NO SERÁ REEMPLAZADO por el operador. Es decir, este dispositivo se entrega una única vez.
 - Solo para el proyecto 1 (Internet Fijo + computadora portátil; meta 5 PNDDT 2015-2021): el operador debe activar el seguro de robo a los dispositivos. Esto, lo debe hacer enviando 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 aaguerog@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)Para la meta 43, este reporte no será necesario.
 - Solo para el proyecto 2 (Internet Fijo o Móvil; meta 43 PNDDT 2015-2021): El operador entregará, únicamente, un dispositivo MiFi al hogar beneficiado con un precio máximo de USD\$60 (sesenta dólares). Este dispositivo debe estar homologado por la SUTEL y permitir el uso de un SIM independientemente del operador. En caso de pérdida, robo o deterioro, este dispositivo NO SERÁ REEMPLAZADO por el operador. Es decir, este dispositivo se entrega una única vez.
 - 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 de este en su domicilio.
- Realizar el pago puntual correspondiente a las cuotas por el beneficio del servicio de Internet y el dispositivo suministrado, esto solo para los adscritos a la meta 5.
- 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 de 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 del Programa a SUTEL.
- Verificar que el SIP se mantenga en funcionamiento adecuadamente.
- Encargado de la custodia de información de bases de datos de Beneficiarios.
- Informar a los beneficiarios del Programa sobre quiénes son los Operadores registrados, para que puedan acceder al beneficio.
- Control, seguimiento y evaluación, respecto al uso y aprovechamiento.
- Coordinar y gestionar lo correspondiente para que la información brindada por el MEP al SINIRUBE pueda ser cargada en las bases de datos correspondientes, según convenios vigentes y con la estructura, cantidad y detalle de información requeridos para el funcionamiento del programa.
- Elaboración y actualización de nuevas fichas (FIS / SIPO).

Responsabilidades del MEP

- Definición de la necesidad por atender a través del proyecto.
- Selección de los beneficiarios potenciales del proyecto juntamente con el IMAS y, a partir de los criterios que fundamentan el PHC.
- Coordinación con el SINERUBE e IMAS, para mantener actualizada la información relativa a los potenciales beneficiarios y realizar oportunamente las recargas de información que se requieran, para avanzar hacia el cumplimiento de las metas 5 y 43 en los plazos establecidos.
- Coordinación de acciones institucionales para el seguimiento y evaluación al aprovechamiento de los servicios entregados.
- Facilitar y administrar los dispositivos para el uso del servicio de internet por parte de los hogares beneficiados con conexión a Internet fija o móvil en el marco de la meta 43. En el caso del segundo proyecto del PHC (meta 43), sólo se realiza una conexión a internet por hogar, ésta puede ser fija o móvil. No se entregan dispositivos para el uso de ésta. En caso de que el MEP facilite dispositivos para el uso del servicio de Internet, financiados con recursos del FONATEL, sería este el responsable del control, mantenimiento, monitoreo y evaluación de esos dispositivos. No le corresponde a la Unidad de Gestión del



PHC, ni al IMAS ni a los operadores del PHC la gestión de trámites, consultas o quejas relativas a estos dispositivos.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- Monitorear el cambio de Estado de beneficiarios en el SIP al menos una vez al mes, con el objetivo de realizar y fundamentar los siguientes procesos de control y seguimiento del programa:
- Verificar las liquidaciones presentadas por los operadores mensualmente.
- Realizar los llamados de atención a los operadores cuando se presenten atrasos en la instalación y entrega de dispositivos; superiores a los umbrales establecidos; a saber:
 - Instalación y activación del servicio de Internet: 10 días hábiles a partir de la suscripción del contrato de servicio entre el operador y el hogar.
 - Entrega de la computadora portátil: 30 días naturales a partir de la suscripción del contrato de servicio entre el operador y el hogar. Este plazo podrá ser ampliado de forma temporal hasta 60 días naturales, en el marco de situaciones excepcionales, como es el caso de la pandemia generada por el COVID-19.
- Realizar las bajas administrativas de hogares cuando el operador no cumpla con el plazo máximo para la instalación del servicio. Si en un plazo máximo de 30 días naturales, contados a partir de la suscripción del contrato con el beneficiario, el operador no ha realizado la conexión del servicio de Internet, la UG dará de baja al hogar de forma automática y se lo comunicará al operador.
- Atender las liquidaciones asociadas con los proyectos del PHC (metas 5 y 43 del PNDT vigente).
- Mantener un registro, control y seguimiento separado de los beneficiarios según proyecto (Proyecto 1: Internet Fijo + Computadora Portátil y Proyecto 2: Internet fijo o móvil)

4.1.1.2. Fecha de entrada al Programa

La fecha de entrada al Programa Hogares Conectados corresponde a 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. En el caso de la meta 5 la entrega del equipo se refiere a la computadora portátil, mientras que en el caso de la meta 43 al MiFi, cuando se trate del servicio de Internet móvil.

4.1.1.3. Periodo de cobro del servicio



La fecha de inicio del cobro para la meta 5 será a partir del momento en que el operador realiza la instalación del servicio y entrega la computadora en el hogar del beneficiario. Mientras que, en el caso de la meta 43 será a partir del momento en que el operador realiza la instalación del servicio y entrega, cuando así lo amerite, el dispositivo MIFI 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. Así mismo, el Operador 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.
- h. Indicar al beneficiario, expresamente y por escrito los procedimientos, alcances y condiciones para hacer valer las garantías de los dispositivos entregados.

El operador debe incluir como parte de su protocolo de instalación del servicio para la Meta PDNT43:

- a. La instalación y configuración del servicio de Internet.
- b. La instalación y configuración del MiFi, siempre y cuando sea éste necesario.
- c. La entrega del dispositivo al titular del beneficio (mayor de edad con documento de identificación vigente).
- d. Entrega del paquete de bienvenida, el cual contiene información básica sobre el Programa y recomendaciones de uso del dispositivo.
- e. 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.



- f. Así mismo, el operador 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.
- g. 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 el caso que el beneficiario incumpla con el pago correspondiente después 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 y actualizar los estados en el sistema SIP.
- 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, el Operador procederá a:

- La desconexión del servicio conforme al protocolo para la atención de estos casos según cada operador. En el caso de los beneficiarios que cuenten con servicio de Internet fijo, el operador procederá con el retiro del CPE. Mientras que en el caso de los hogares con servicio de Internet móvil no se debe realizar el retiro del MiFi, ya que, como se indicó, es propiedad del hogar.
- 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 reincorporación 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](#)
- El operador debe iniciar la gestión de cobro de los saldos correspondientes y al servicio de internet el primer día hábil del mes siguiente correspondiente



al registro del retiro del hogar en la base de datos de beneficiarios del Programa (baja por morosidad). En el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (meta 5), la gestión de cobro señalada incluye, también, los saldos al descubierto o con atraso de pago por concepto de la computadora portátil. Los pagos realizados por el hogar beneficiario por concepto de saldos pendientes deben ser reportados por el operador de servicios al Banco Nacional 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

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 y baja por morosidad, esto a efecto de que el Fiduciario realice el registro y active la gestión de incobrables de acuerdo con el proceso interno establecido.

La Unidad de Gestión, reconocerá el cobro del subsidio hasta dos meses después de que el beneficiario iniciara su estado de morosidad.

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. Una vez concluido el estudio, se remitirá el informe a la Unidad de Gestión con los resultados por beneficiario.

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 subproceso "Salida Anticipada del Hogar Justificada").

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 con sus lineamientos internos.

A solicitud del Fiduciario, el operador 1 vez al año debe enviar oficio donde indique los beneficiarios en morosidad que tengan más de 6 meses sin tener movimientos de pago, copiando a la Unidad de Gestión. Adicionalmente, debe evidenciar la Gestión de Cobro realizada para la recuperación de los fondos.

4.1.1.5. Robo del Dispositivo

Las acciones consideradas en este proceso aplican, únicamente, para el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5)

Responsabilidades del beneficiario

En caso de robo de computadora 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 2 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 ante el OIJ se tomará como falso el robo, por lo tanto, el beneficiario debe pagar el monto correspondiente a las cuotas restantes de la computadora y procederá con la suspensión del servicio.

Responsabilidades del operador solo para la meta 5 del PNDT.

- a. El operador inicia el proceso de gestión de cobro por la suma de las cuotas pendientes de pago por concepto de la computadora portátil. En caso de que exista denuncia ante el OIJ y cumpla con todos los requisitos, la gestión de cobro del co-pago correspondiente a la computadora no procederá y se dará por cerrada.
- b. Ante ausencia de denuncia ante el OIJ, verificable mediante falta de comprobante expedido por este organismo, la denuncia se tomará como falsa



- y se realizaría el cobro de los saldos al descubierto por concepto de copago de la computadora portátil.
- 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. En ninguna circunstancia el operador realiza reemplazo de la computadora portátil. El operador informará esta medida al beneficiario del PHC.
 - f. El operador suministrará un comprobante del trámite, utilizando la boleta denominada "Boleta General de Trámites" (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 computadora para el uso del Internet. Una vez completa y firmada la boleta, el operador del servicio debe actualizar la base de datos de beneficiarios del Programa con el estado actual del hogar.
 - 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:
 - o 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
 - o Copia de la denuncia ante el OIJ
 - o 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 "Baja por robo del dispositivo". 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 "Baja por robo del dispositivo" 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 de que el hogar reportara el robo de la computadora 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 "Baja por robo del dispositivo".

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 copago asociado a éste.

4.1.1.6. Salida Anticipada

Responsabilidades del beneficiario

- El hogar puede retirarse del Programa antes del cumplimiento del plazo de permanencia mínima definido para el programa, según el proyecto en el que se encuentre. En el caso del primer proyecto (Meta 5) el plazo de permanencia mínima es de 5 años o 60 meses, mientras que el caso del segundo proyecto (Meta 43) es de 3 años o 36 meses. En cualquiera de los dos programas el hogar cuenta con la posibilidad de retirarse antes del término de los plazos señalados, sin embargo, en el caso del primer proyecto (Meta 5), el beneficiario debe cancelar los saldos al descubierto por concepto del copago asociado al costo de la computadora portátil. En el caso del segundo proyecto (Meta 43) este cobro no procede, debido a que sólo se subsidia el servicio a Internet (fijo o móvil).
- Sólo en casos excepcionales, determinados por el IMAS, el cobro del saldo pendiente del copago asociado a la computadora portátil (Meta 5) quedará sin efecto. El hogar beneficiario se presenta al operador para completar la "Boleta de trámites generales" 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, el cambio de estado en el SIP e informar a la Unidad de Gestión sobre el trámite.



- El operador debe proceder con la desconexión del servicio. En el caso de los hogares que cuenten con el servicio de Internet fijo, el operador, también, realizará la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad de acceso a internet (CPE), de acuerdo con el protocolo aplicado a un cliente regular. La recuperación de los dispositivos no aplica para el segundo proyecto del PHC (Meta PDNT 43), debido a que el Mi Fi es propiedad del hogar.
- 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.
- En el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), el operador debe gestionar el cobro de la suma de los saldos al descubierto por concepto del copago de la computadora portátil. Posteriormente, debe entregarle la boleta denominada "Boleta de Trámites Generales", en la cual se incluye la justificación de la 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 juntamente con las acciones señaladas en los pasos anteriores. Esta acción no aplica para los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta PDNT43), debido a que no se proveen dispositivos para el acceso a Internet.
- La gestión de cobro asociada a los saldos al descubierto del copago de la computadora portátil podrá ser iniciada por el operador 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 podrá acordar con el beneficiario un arreglo de pago en tractos con un plazo máximo de 6 meses para la cancelación total del monto adeudado. Este cobro no aplica para el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta 43), debido a que estos no reciben dispositivos.
- En caso de no pago de los saldos pendientes del copago de la computadora portátil 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. Este cobro, no aplica para el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta PDNT #43), debido a que estos no reciben dispositivos.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

La Unidad de Gestión es la responsable de darle seguimiento a los casos de salida anticipada declarados como excepcionales por el IMAS, para los cuales debe solicitarle al operador que suspenda el cobro de los saldos al descubierto del co-pago, así como que los incluya en el informe de declaratoria de incobrabilidad. Este



cobro, no aplica para el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta PDNT #43), debido a que estos no reciben dispositivos.

4.1.1.7. Salida Anticipada del Programa con Justificación

Caso de morosidad justificado por el IMAS, al cual procede dar de "Baja por Justificación".

4.1.1.8. No Uso del Servicio

Como parte de los requisitos que debe cumplir el operador, está la presentación de un informe semestral de tráfico de datos, que muestra la cantidad de megas usados por los beneficiarios, este informe puede contener a la totalidad o una muestra representativa de beneficiarios, la cual debe ser coordinada con la Unidad de Gestión.

El propósito de dicho informe busca determinar aquellos beneficiarios que no hacen uso del servicio, con el fin de que se generen las acciones necesarias que incentiven su uso y aprovechen las prestaciones del Programa Hogares Conectados.

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.

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.

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. 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.

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

Responsabilidades del beneficiario



- Generar un tráfico de datos a través de las diversas plataformas que ofrece el Programa Hogares Conectados.

4.1.1.9 Fallecimiento del titular del beneficio

En caso de que fallezca el titular del hogar beneficiario, este puede continuar con el beneficio si así lo desea, para lo cual debe reasignar un nuevo miembro de la familia, según la gestión que determine el operador. El operador debe solicitar el cambio de estado en el SIP del titular fallecido a la UG como [“Baja por defunción del Titular”](#).

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 asignación del nuevo miembro y su respectiva activación en el SIP.

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 de Internet, el operador debe realizar la desconexión y cobrar al beneficiario la parte adeudada pendiente por servicio y solicitar a la Unidad de Gestión darlo de “Baja por defunción del titular”. En el caso de los hogares que cuenten con conexión a Internet fijo el operador, además, debe recoger el equipo arrendado para el funcionamiento adecuado del servicio según su operativa. Los hogares con conexión a Internet conservan el MiFi, debido que es de su propiedad.
- b. En caso de que un miembro del núcleo familiar quiera continuar con el servicio, el operador debe tomar los datos de la nueva persona a la que se le debe asignar el beneficio, llenar la información de la “Boleta de Trámites Generales” donde indique el nombre del nuevo titular y las cuotas pendientes del copago asociado a la computadora portátil y cualquier otra información que considere pertinente. Llenar la declaración de compromiso del programa y solicitar la firma de este documento. El cobro del copago correspondiente a la computadora portátil no aplica para el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta PDNT #43), debido a que estos no reciben dispositivos.



c. El operador debe continuar cobrando al nuevo titular el monto de copago adeudado correspondiente a computadora portátil. Este punto aplica, únicamente, para los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5).

d. Con la presentación de la liquidación el operador envía los documentos indicados en el punto b. para que la Unidad de Gestión proceda a autorizar el pago del servicio.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

a. Al recibir las boletas correspondientes por defunción debe enviar una copia a 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 titular del beneficio decida trasladarse de ubicación física, éste debe:

- Informar al operador con al menos 15 días hábiles de antelación.
- Cubrir el costo de reubicación del servicio de Internet, de acuerdo con el monto previamente establecido por el operador para dicho trámite.

El operador debe:

- Desconectar el servicio en la ubicación original y realizar la conexión en la nueva conexión
- En el caso de los hogares que cuenten con el servicio de Internet fijo, el operador, además de la desconexión y reconexión del servicio de Internet, realizará la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de internet y su posterior traslado a la nueva ubicación.
- Realizar las modificaciones del domicilio en el SIP y cambiar el estado del beneficiario a "Traslado de Domicilio", así como cambiar las coordenadas geográficas del hogar y el estado del beneficio en el SIP.
- En caso de servicios prestados con tecnología móvil para la meta 43, si el dispositivo MiFi, no es compatible con la red de servicio, será responsabilidad de beneficiario adquirir el nuevo dispositivo.

4.1.2.1.1. Traslado a zona sin cobertura

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



- a. Desconectar el servicio en la ubicación actual del beneficiario. En el caso de los hogares que cuenten con servicio de Internet fijo, el operador, además, de la desconexión del servicio, recuperará los dispositivos relacionados con la conectividad de éste (CPE).
- b. Cambiar el estado del beneficiario en el SIP a "Migración de operador".
- c. Notificación respectiva a la Unidad de Gestión sobre la desactivación del beneficiario por traslado de domicilio, mediante el informe mensual.
- d. 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 copago del dispositivo y el número de la última cuota de copago cuando corresponda si pertenecen a la meta 5.
- e. 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.
- f. En caso de que el beneficiario cuente con el servicio de Internet móvil, el dispositivo para la propagación de este servicio en la vivienda o MiFi será propiedad del hogar. Por tanto y, siendo que se trata de un dispositivo homologado por SUTEL, el hogar podrá suscribir un nuevo contrato para el suministro del servicio de Internet móvil, utilizando el MiFi pagado con recursos de FONATEL, utilizando el SIM entregado por el nuevo operador.
- 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.

En el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), el beneficiario debe seguir cancelando al operador con el que suscribió el contrato, las cuotas mensuales adecuadas por concepto de la computadora portátil. Esto no aplica para los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta 43), debido a que no reciben dispositivos como parte de las prestaciones.

Responsabilidades del operador

- a. Desconexión del servicio.
- b. Registro de la baja del servicio en su base de datos y el cambio de estado a "Migración de operador" en el SIP.
- c. En el caso de los hogares con conexión fija a Internet, el operador procederá con la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al



- servicio de acceso a internet. Esto no aplica para los hogares con conexión a Internet móvil, debido a que el MiFi es propiedad del hogar.
- 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. En el caso de ellos hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (META 5), el operador debe iniciar la gestión de cobro de los saldos pendientes por concepto del copago de la computadora portátil, el primer día hábil del mes siguiente al cambio del registro en sus sistemas, de acuerdo con 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 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 verificará que el operador haya cambiado el estado a "Migración de operador" y "Traslado de domicilio" en el sistema del IMAS; la cual será revisada anualmente por la Unidad de Gestión. Esto 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 el hogar permanezca en una zona sin cobertura para cualquiera de los Operadores vigentes, éste se debe pasar a "Contrato Finalizado". En el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), el cambio de estado a "contrato finalizado" debe darse una vez que haya recuperado el monto total adeudado por concepto del copago de la computadora portátil.

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:



- a. El sitio web de la SUTEL, a través del siguiente enlace: <https://sutel.go.cr/pagina/programa-2-hogares-conectados-0>
- b. El call center de SUTEL: 800-88 SUTEL (800-88-7-8835) e info@sutel.go.cr (consultas generales)
- c. Sitio web del IMAS: <https://www.imas.go.cr/es/beneficios/hogares-conectados-imas-micitt-sutel>
- d. Call center IMAS: 800-000-4627
- e. Correo electrónico IMAS: hogaresconectados@imas.go.cr
- 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 de Trámites Generales” que le entregó el operador original con el estado de su cuenta y el número de cuotas que ha cubierto por concepto de copago, cuando corresponda.

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 “Migración de operador” en el SIP. En el caso de hogares con el servicio de Internet fijo, el operador realiza la recuperación del CPE. En el caso de los hogares con servicio de Internet móvil el MiFi es propiedad del hogar.
- d. El operador entrega al beneficiario la “Boleta de Trámites Generales” con la información del estado indicando si el mismo está al día y con las cuotas de servicio y de copago, así como el número de cuotas que ha cancelado el beneficiario por concepto de copago, cuando corresponda.
- e. En caso de que, en un plazo de 60 días, el beneficiario no encuentre otro operador que de servicio en la zona y su beneficio continúe como “Migración de Operador” en el SIP, el operador reinicia la gestión de cobro correspondiente a las cuotas pendientes por el dispositivo.
- f. El nuevo operador otorga el servicio de Internet únicamente. Esto aplica, incluso para el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), dado que el beneficiario ya cuenta con una computadora para acceso a Internet, otorgada por el operador con el que se incorporó al programa.



- g. En el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), el nuevo operador recibe del beneficiario tanto el pago correspondiente por el servicio de Internet como el pago correspondiente a las cuotas adeudadas a la fecha por concepto del copago de la computadora portátil, de forma mensual y para el resto del plazo del beneficio. En el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC, el operador recibe, únicamente, el pago correspondiente al copago del servicio de Internet.

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.

El Fiduciario por medio del archivo llamado "Nuevos Servicios" que envía cada operador en la liquidación, se entera del cambio de operador efectuado por el o los beneficiarios. Con esta información, debe realizar los cambios en las cuentas por cobrar respectivas.

El operador proporcionará al nuevo operador la información correspondiente al saldo pendiente de la cuenta por cobrar y el número de cuotas pendientes que corresponde a la computadora cuando corresponda, por medio de la confección de la "Boleta de Trámites Generales".

4.1.3. Ampliación del Período de Subsidio de internet solo para los Hogares adscritos a la meta 5 del PNDT.

La ampliación del período de subsidio de 36 a 60 meses aplica, únicamente, para el caso de los hogares beneficiados en el marco del primer proyecto del PHC (Meta 5 del PNDT vigente). No aplica para los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta 43), éstos mantienen el subsidio por un período de 36 meses.

Se autoriza a los Operadores ampliar el subsidio de internet a los beneficiarios por un período de dos años (24 meses) contados a partir del vencimiento de los 36 meses de subsidio inicialmente pactados, siempre y cuando, estos cumplan con los requisitos para mantenerse incluidos en los programas de ayuda del Instituto Mixto de Ayuda.

Dado que el contrato firmado por el beneficiario es por un plazo indefinido, para efectos de la ampliación, no se hace necesario que realice ningún trámite adicional con el operador.



4.2. Solicitud de liquidaciones

Lineamientos generales

El Fiduciario pagará mensualmente al operador lo siguiente:

Primer proyecto del PHC (Meta 5):

- La proporción del precio del servicio de Internet correspondiente al subsidio. Este pago mensual se efectuará durante los 60 meses de vigencia del contrato de suscripción con el hogar.
- La totalidad del precio máximo de la computadora portátil, en un solo tracto.

Segundo proyecto PHC (Meta 43):

- La proporción del precio del servicio de Internet correspondiente al subsidio. Este pago mensual se efectuará durante los 36 meses de vigencia del contrato de suscripción con el hogar.
- El precio máximo asociado al dispositivo para la propagación del servicio de Internet móvil en la vivienda (MiFi), en un solo tracto.

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 podrá solicitar mensualmente la liquidación del subsidio asociado a las prestaciones provistas en el marco de los proyectos del Programa Hogares Conectados. Para esto, el operador deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 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.

Al respecto, resulta importante aclarar que, en el caso de los hogares beneficiados a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), les corresponde cancelar el copago asociado tanto al servicio de Internet fijo como a la computadora portátil, ambos sujetos al impuesto general sobre las ventas. En el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC, les corresponde cancelar, únicamente, el copago asociado al servicio de Internet (fijo o móvil), también, sujeto al impuesto general sobre las ventas.



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 correspondiente al dispositivo provisto al hogar según el proyecto. En el caso del primer proyecto (Meta 5), debe incluirse el monto a cancelar por concepto de servicio de Internet fijo y computadoras portátiles entregadas. Mientras que, en el caso del segundo proyecto, debe incluirse el monto a cancelar por concepto del servicio de Internet y dispositivos MiFi entregados, es último, para el caso del servicio de Internet móvil. Los rubros incluidos en la factura dirigida de los operadores al Banco Nacional se encuentran exentos del pago del impuesto general sobre las ventas y de cargas parafiscales. 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 copago en el marco del primer proyecto del PHC (Meta 5), deben liquidarse con un depósito bancario a favor del Fiduciario dentro del mes siguiente al cobro a los beneficiarios. Al copago cobrado al beneficiario, debe agregarse el impuesto de ventas. Esto aplica para los hogares Beneficiados a través del segundo proyecto del PHC (Meta 43).

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:

1. Informe Mensual de Ejecución del Programa, identificando, claramente, si se trata de la liquidación correspondiente al primer proyecto (Meta 5) o al segundo proyecto (Meta 43).
 - a- La Contabilidad Separada
 - b- Declaración de Compromiso del Beneficiario al Programa Hogares Conectados u Orden de trabajo de instalación del servicio firmada por el beneficiario
 - c- Constancia de entrega de la computadora portátil (primer proyecto, Meta 5) o del equipo MiFi (segundo proyecto, Meta 43) cuando corresponda, firmada por el beneficiario o un miembro del hogar presente en el momento de entrega.
 - d- Oficio que indique estar al día con los depósitos de co-pago en el Banco Nacional e información de los últimos depósitos realizados en el caso de la meta 5.
 - e- La no presentación de los documentos inhabilita el pago de las liquidaciones en forma automática.



El Informe Mensual de Ejecución del programa, en formatos PDF y Excel respectivamente; debe contener la siguiente información:

- a. Reporte de dispositivos._Corresponde a la lista de los dispositivos nuevos entregados en un período determinado. En el caso del primer proyecto (Meta 5) corresponde el registro de los hogares beneficiados con computadoras portátiles, mientras que, en el caso del segundo proyecto (Meta 43), la lista debe contener a los beneficiarios a los que se le entregó el dispositivo MiFi (ver 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%	2-Mar-2017	Activo	X-XXX-XXXXXX	567,26	1.418,15	187,20	1.605,34	5C7QMK	3-Ago-2018
2222222	Ejemplo 2	204	60%	2-Mar-2017	Activo	X-XXX-XXXXXX	567,26	2.836,30	368,72	3.205,01	5C5MY0	3-Ago-2018
8888888	Ejemplo 3	205	40%	2-Mar-2017	Activo	X-XXX-XXXXXX	567,26	4.254,45	555,91	4.810,36	5CGMVC	3-Ago-2018

Beneficio Equipo

Fuente: UG, 2018

- b. Reporte de nuevas suscripciones al servicio de Internet: Este reporte corresponde a beneficiarios que ingresan provenientes de otro operador. Son casos a los cuales solamente se les debe dar el servicio de internet y fueron trasladados utilizando la "Boleta de Trámites Generales". En la Tabla # 4, se muestra un ejemplo de la información que se debe incluir (ver tabla 4).

Tabla 4. Tabla de nuevos suscriptores de servicio

Nuevos suscriptores de servicio												
Identificación	Nombre_Titular	Num_Contrato	Nivel_Subvención	FechaFirma	Estado	Operador	SubsidioMensual	PagoBeneficiario	IVBeneficiario	PagoTotal Beneficiario	TotalPagado	Fecha_corte
3333333	Ejemplo 1	4455	80%	2-Mar-2017	Activo	X-XXX-XXXXXX	8.000,00	2.000,00	260,00	2.260,00	10.260,00	3-Ago-2018
5555555	Ejemplo 2	4456	60%	2-Mar-2017	Activo	X-XXX-XXXXXX	6.000,00	4.000,00	520,00	4.520,00	10.520,00	3-Ago-2018
15151515	Ejemplo 3	4457	40%	2-Mar-2017	Activo	X-XXX-XXXXXX	4.000,00	6.000,00	780,00	6.780,00	10.780,00	3-Ago-2018

Beneficio Servicio



Fuente: UG, 2018

- c. 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 el cobro que debe realizar el operador por concepto de servicio brindado a cada uno de los beneficiarios, de acuerdo con el quintil detallado en el sistema SIP; en la Tabla #5 se detallada la información a presentar, la cual se presenta a continuación.

Tabla 5. Tabla de liquidaciones por servicio

Liquidaciones por servicio

Identificación	Num_ Contrato	Nombre_ Titular	Nivel_ Subvención	NúmeroCuota	FechaPago	Operador	SubsidioMensual	PagoBeneficiario	IVBeneficiario	PagoTotalBeneficiario	TotalServicio	Estado	Fecha_corte
13131313	3543	Ejemplo 1	80%	1	28-Feb-2017	X-XXX-XXXXXX	8.000,00	2.000,00	260,00	2.260,00	10.260,00	Activo	3-Ago-2018
51515151	3262	Ejemplo 2	60%	1	28-Feb-2017	X-XXX-XXXXXX	6.000,00	4.000,00	520,00	4.520,00	10.520,00	Activo	3-Ago-2018
35353535	3131	Ejemplo 3	40%	1	28-Feb-2017	X-XXX-XXXXXX	4.000,00	6.000,00	780,00	6.780,00	10.780,00	Activo	3-Ago-2018

Beneficio Servicio

Fuente: UG, 2018

- d. Detalle de las computadoras portátiles entregadas (cantidad, marca, características y precio). En el caso de la Meta PDNT # 43, es el detalle de los MiFi entregados.
- e. El operador deberá entregar a la Unidad de Gestión la liquidación realizada con base en los datos de sus sistemas de contabilidad.
- f. 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.
Indicación de estar al día con los depósitos asociados al cobro de los co-pagos cuando corresponda.

Reglas generales para la presentación de las tablas en formato Excel

- Los nombres de las columnas deben aparecer en la fila 1.



- Los valores de cada columna deben empezar en la fila 2.
 - Las celdas deben contener solamente valores y no debe haber fórmulas.
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 6. Cuyo anexo no aplica para la meta 43 del PNDT.

Tabla 6. Ejemplo de Contabilidad Separada



Programa Hogares Conectados					
Formato de ejemplo para la Contabilidad Separada					
Estado de Resultados					TC
Por el período comprendido entre el 1° Enero del _____ al 31 de Diciembre de _____					
Detalle de Ingresos del Operador	Cantidad Dispositivos o servicios	Monto	Mes	Acumulad o del Período	550
Ingresos Fiduciario	3	4	5	6	7
1 Ingreso Dispositivo Quintil 1	1	\$ 450	¢ 247,500	¢ 247,500	
Ingreso Dispositivo Quintil 2	1	\$ 450	¢ 247,500	¢ 247,500	
Ingreso Dispositivo Quintil 3	1	\$ 450	¢ 247,500	¢ 247,500	
2 Ingreso Servicio Internet Quintil 1	1	¢8,000	¢ 8,000	¢ 8,000	
Ingreso Servicio Internet Quintil 2	1	¢6,000	¢ 6,000	¢ 6,000	
Ingreso Servicio Internet Quintil 3	1	¢4,000	¢ 4,000	¢ 4,000	
Sub Total Ingresos Fiduciario			¢ 760,500	¢ 760,500	
Ingresos por Beneficiarios					
8 Ingreso Servicio Internet Quintil 1	1	¢2,000	¢2,000	¢2,000	
Ingreso Servicio Internet Quintil 2	1	¢4,000	¢4,000	¢4,000	
Ingreso Servicio Internet Quintil 3	1	¢6,000	¢6,000	¢6,000	
Sub Total Ingresos por Beneficiarios			¢12,000	¢12,000	
Total Ingresos del Operador			¢772,500	¢772,500	
Costos del Operador					
9 Costo por Dispositivos	Supuesto		¢225,500	¢225,500	
10 Costo por Servicio de Internet	Supuesto		¢10,000	¢10,000	
Total Costos del Operador			¢235,500	¢235,500	
Utilidad Neta			¢537,000	¢537,000	

Manual de llenado	
1	Se refiere al cobro por Quintil que el operador debe facturar por los dispositivos entregados a los beneficiarios cada mes.
2	Se refiere al cobro por Quintil que el operador debe facturar por los servicios de internet al fiduciario por los beneficiarios cada mes. (Estos corresponden al subsidio por quintil, sea éste 80%, 60%, 40%)
3	La cantidad de dispositivos y servicios de internet por los beneficiarios que se facturan cada mes.
4	El precio unitario por dispositivos y servicios de internet por los beneficiarios que se facturan cada mes.
5	Monto resultante de la multiplicación de la cantidad y el precio unitario de cada servicio o dispositivo por quintil facturado en el mes.
6	Suma acumulada de los dispositivos y servicios facturados del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de cada año.
7	Tipo de cambio de venta de cierre del Banco Central de Costa Rica, correspondiente al mes en que se presenta el informe.
8	Se refiere al cobro por Quintil que el operador debe facturar por los servicios de internet a los beneficiarios cada mes. (Estos corresponden al monto que debe cancelar el beneficiario al operador por quintil, sea éste 20%, 40%, 60%)
9	El costo que el operador calcule y pueda justificar mediante documentos comprobatorios ante quien se lo solicite.
10	El costo que el operador calcule y pueda justificar mediante documentos comprobatorios ante quien se lo solicite.

Fuente: UG, 2018



Anexo					
Programa Hogares Conectados					
Anexo ejemplo de CO-Pagos (Cobro y devolución)					
Reporte acumulado al					
Cobro de subsidio por Dispositivo (Co-Pago)	Saldo Inicial	Cantidad Dispositivos	Monto	Mes	Acumulado
	2	3	4	5	6
1 Cobro de subsidio (Co-Pago) Quintil 1	₡ 99,000	1	\$ 90	₡ 49,500	₡ 148,500
Cobro de subsidio (Co-Pago) Quintil 2	₡ 198,000	1	\$ 180	₡ 99,000	₡ 297,000
Cobro de subsidio (Co-Pago) Quintil 3	₡ 297,000	1	\$ 270	₡ 148,500	₡ 445,500
Total Cobro subsidios (Co-Pago)	₡ 594,000			₡ 297,000	₡ 891,000
Devolución de subsidio por Dispositivo (Co-Pago)					
7 Devolución de subsidio (Co-Pago) Quintil 1	₡ 49,500	1	\$ 90	₡ 49,500	₡ 99,000
Devolución de subsidio (Co-Pago) Quintil 2	₡ 99,000	1	\$ 180	₡ 99,000	₡ 198,000
Devolución de subsidio (Co-Pago) Quintil 3	₡ 148,500	1	\$ 270	₡ 148,500	₡ 297,000
Total devolución subsidio (Co-Pago) dispositivos	₡ 297,000			₡ 297,000	₡ 594,000
10 Total Recuperación Neta (Co-Pago)	₡ 297,000			₡ -	₡ 297,000
		8		9	
		Cantidad de Beneficiarios morosos		Monto	
Esta cantidad y monto deben coincidir con el reporte de morosos que debe presentarse adjunto a la liquidación mensual, según punto 4.2 del manual de lineamientos.					
Manual de llenado					
1	Se refiere al detalle mensual por quintil que el operador registra por el cobro que hace al Beneficiario del Co-Pago.				
2	Saldos por quintil de las cuentas del operador por cobro y por devolución del subsidio (Co-Pago) a la fecha del reporte.				
3	La cantidad de dispositivos que se factura a los beneficiarios cada mes.				
4	El precio unitario del subsidio (Co-Pago) que se reconoce a los beneficiarios por quintil de los dispositivos que se facturan cada mes.				
5	Monto resultante de la multiplicación de la cantidad y el precio unitario del dispositivo por quintil facturado en el mes.				
6	Suma acumulada de los subsidios (Co-Pagos) por los dispositivos facturados a la fecha del reporte.				
7	Se refiere al detalle mensual que el operador devuelve por el cobro que hace al Beneficiario por el Co-Pago y detallado por Quintil.				
8	Cantidad de morosos del operador al mes del reporte.				
9	Suma equivalente al monto adeudado por los morosos del operador al mes del reporte.				
10	Producto correspondiente al saldo entre el cobro y la devolución del Co-Pago en las cuentas del Operador.				



Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- a. La UG realiza el análisis de la solicitud de liquidación y remite las consultas correspondientes a los Operadores, verifica si contiene toda la información y documentos solicitados y si cumple con los requisitos para el pago de subsidio. La Unidad de Gestión dispone de 20 días hábiles para admitir, rechazar o aceptar parcial o totalmente dicha liquidación.
- b. La UG verificará que la información contenida en la contabilidad separada se encuentra acorde al instructivo de llenado que se adjunta en la Tabla 6. del presente manual, en caso de que no cumpla, se le pedirá al operador las aclaraciones o correcciones necesarias. Una vez, verificado que todos los documentos que componen la liquidación se encuentran a satisfacción y que se respondieron las consultas relacionadas a la contabilidad separada, se procede a enviar la solicitud de pago al fiduciario.
- c. Solicitar al Fiduciario el estado de los copagos depositados por los Operadores cuando corresponda.
- d. El pago mensual correspondiente a los dispositivos será liquidado en dólares o su equivalente en colones, en caso de que el operador no pueda facturar en dólares con justificación aprobada por el Banco Nacional.
- e. El pago correspondiente al servicio de internet se realizará en colones.
- f. Si todos los documentos remitidos por el operador para aprobar la liquidación están completos y cumplen con los requisitos establecidos, pero 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 las 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. En el caso de los hogares beneficiados con computadora para el uso del Internet (Primer proyecto del PHC; Meta 5), 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, para los hogares asociados con la meta 5 del PNDT.

Responsabilidades del beneficiario

Para hacer efectiva la garantía correspondiente a la computadora portátil provista a través del primer proyecto del PHC (Meta 5), el beneficiario debe seguir el siguiente protocolo:

- a. El beneficiario debe reportar el daño al operador, 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 a la agencia del operador más cercano 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 la computadora requiere ser reemplazada, el operador debe gestionar el cambio por otra con las mismas características. En caso de que el operador 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 de la computadora 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.



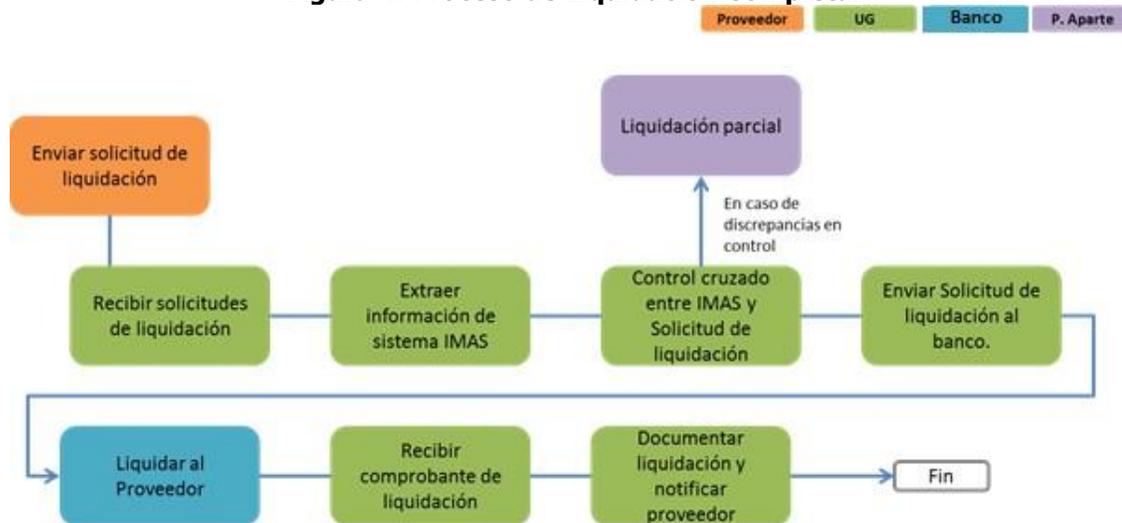
V. Procesos de Unidad de Gestión

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. Una vez enviada la orden de pago, la Unidad de Gestión, 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 todos los involucrados.

Las consultas, observaciones o quejas realizadas por los beneficiarios a través de las redes sociales o gestión documental de SUTEL, deben ser canalizadas a través del call center de esta superintendencia, con el objetivo de que sean registradas y filtradas. El call center de SUTEL cuenta con un listado de preguntas y respuestas frecuentes, para disminuir la cantidad que se transmite a la Unidad de Gestión.

La Unidad de Gestión atenderá aquellas consultas, observaciones o quejas de los hogares, cuando ameriten la aplicación de un algún procedimiento establecido en el Manual de Lineamientos Operativos del Programa y en el marco de sus potestades y posibilidades.

La Unidad de Gestión coordina la comunicación entre el IMAS, SUTEL y los operadores, para temas operativos, aplicación de los lineamientos establecidos en el marco del programa y el seguimiento de éste, como se puede apreciar en la Figura 1. 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.

La comunicación con el MICITT, el MEP o el IMAS para ajustes y seguimiento del programa en el marco de la política pública vigente, es responsabilidad de SUTEL. La Unidad de Gestión no podrá participar en comunicaciones de este tipo sin autorización del Consejo de la SUTEL.

La Unidad de Gestión no dará trámite a las consultas, observaciones o quejas relativas a dispositivos provistos por proyectos financiados con recursos de FONATEL que no forman parte del Programa Hogares Conectados. Es decir, sólo tramitará las consultas, observaciones o quejas relativas a los dos proyectos amparados en este programa; a saber:

- Proyecto 1 (Meta 5 del PNDT vigente): Internet + computadora portátil.



- Proyecto 2 (Meta 43 del PNDT vigente): Internet fijo o móvil + MiFi en el caso de Internet móvil.

En el caso del del segundo proyecto del PHC (Meta eta 43), los operadores solo atenderían consultas, observaciones o quejas relativas al servicio de Internet (fijo o móvil) subsidiado. En el marco de este proyecto, los operadores no atenderán consultas, observaciones o quejas relativas a dispositivos para el uso de este servicio, debido a que no forman parte de las prestaciones provistas a través de éste.

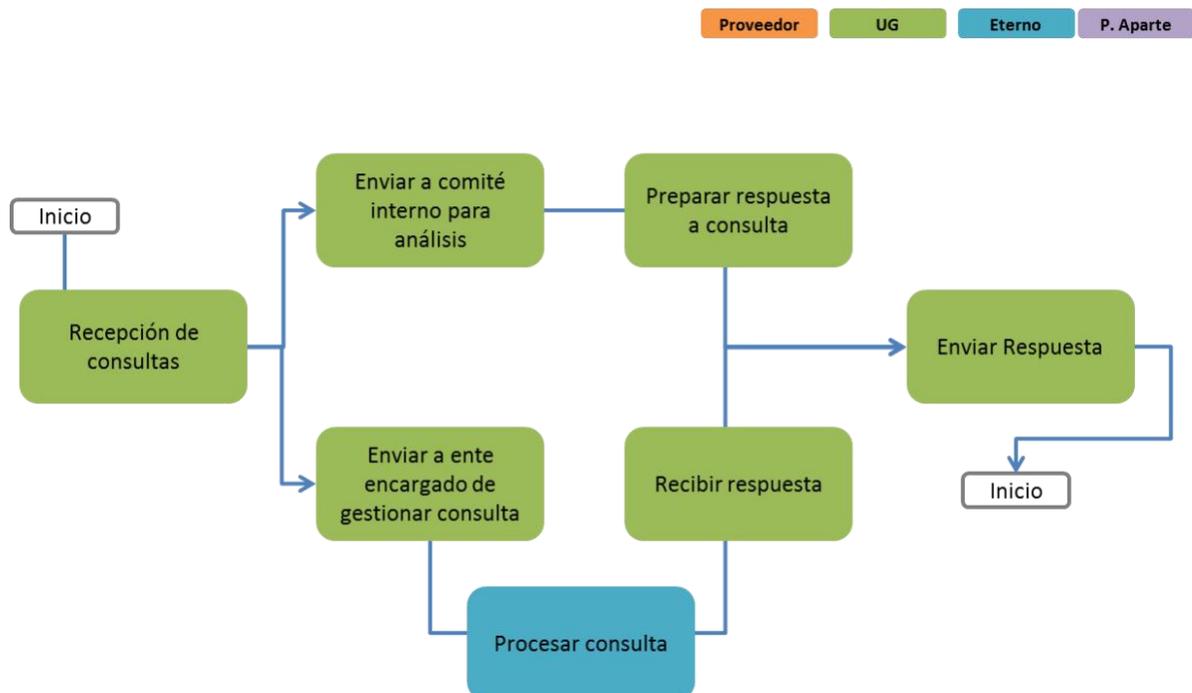


Figura 5 Atención de Consultas

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 la 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:

Proyecto 1 (Meta 5 del PNDT vigente): Internet + computadora portátil.

- Velocidad mínima de acceso a Internet definida para el Programa: **5 MB/1MB.**
- 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.

Como resultado del proceso de revisión señalado, debe generarse un oficio con la recomendación de ajuste. En caso de ajuste, debe modificarse el documento de acreditación (pliego) de operadores del PHC para el ingreso de nuevos operadores. En todo caso los cambios de precio deben ser negociados y acordados con el total de los operadores adscritos al momento del ajuste.

Tabla 2: Prestaciones provistas a través del primer proyecto del PHC (Meta 5)

Servicio de acceso a Internet domiciliario (RPCS)	Características mínimas del Dispositivo de Acceso para el uso de internet
<p>Con una velocidad de 5/1 Mbps kbps, tipo de servicio domiciliario (RPCS), la instalación, puesta en operación, la provisión mensual del servicio y el uso de un CPE (Equipo de comunicación en la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla: 13.3 pulgadas o superior con una resolución de 1366 x 768 o superior. • <u>Procesador: Celeron, Familia Pentium o AMD A4 o A6, todos los anteriores de última generación.</u> • Tarjeta gráfica: igual o similar a Intel HD graphics • RAM: 4 GB. • Tarjeta madre: Chipset totalmente compatible con el procesador. El BIOS en su última versión y original del fabricante.



ubicación del Cliente o, por sus siglas en inglés, Customer Premises Equipment) que provea una red local inalámbrica WiFi, categoría B/G/N o superior.

- Conectividad: LAN Ethernet 10/100 Mbps o superior con conector RJ45 e indicadores luminosos.
- Mouse: Multi-touch integrado
- 1 Puerto salida de auriculares / micrófono
- Almacenamiento interno: 500 GB, preferiblemente con cache en estado sólido.
- Red: 802.11 b/g/n o superior.
- Batería: duración de al menos 5 horas.
- USB: al menos 2 puertos USB 2.0 o superior.
- Webcam: incorporada 2MP.
- Salida de video: HDMI.
- Sistema operativo: Windows 8.1 o el más actualizado que se encuentre disponible en el mercado al momento de la entrega del equipo al usuario y con posibilidad de actualización posterior (Actualizar Windows automáticamente a su última versión).
- Software de Ofimática Microsoft Office con Procesador de Texto, Planilla de Cálculo, Software de Presentaciones.
- Manuales del equipo preferiblemente en Idioma Español, los cuales deben hacer referencia al modelo de equipo ofrecido y sus componentes.
- Teclado en idioma español.
- Cables, accesorios o cualquier otro elemento necesario para el funcionamiento normal del computador.
- Licencia y certificados de autenticidad de antivirus por 3 años de un fabricante de primer nivel como por ejemplo McAfee, Kaspersky, Panda, ESET, entre otros.
- El dispositivo deberá estar provisto con algún elemento de seguridad, para disuadir el hurto o la venta de éste. Por ejemplo, alguna de las siguientes opciones:
 - Funciones de rastreo y bloqueo remoto
 - Identificación física del dispositivo con mecanismos tales como: color característico (distintivo) del dispositivo, leyenda "PROGRAMA HOGARES CONECTADOS COSTA RICA" mediante un mensaje en el BIOS, inscripción en bajo relieve en la carcasa, una calcomanía indeleble o una calcomanía que su remoción deje muestras identificables.



	<ul style="list-style-type: none"> • El dispositivo debe de ser nuevo, de fábrica. No podrá ser equipo reconstruido (refurbished) • El dispositivo debe cumplir con la certificación Energy Star.
--	---

Proyecto 2 (Meta 43 del PNDT vigente): Internet fijo o móvil + MiFi en el caso de Internet móvil.

- Velocidad mínima de acceso a Internet (fijo o móvil) definida para el Programa: **5 MB/1MB.**
- Precios promedio y mínimo del servicio de acceso a Internet fijo y móvil, publicados por la SUTEL en el Informe Anual de Indicadores del Sector Telecomunicaciones más reciente. Para el caso del servicio de Internet móvil se considerará, además, de la velocidad para la descarga de datos, los paquetes con cupos de datos.
- Precios disponibles al usuario final para el servicio de acceso a internet (fijo y móvil) en el mercado local. Esta información, se encuentra disponible en los sitios web de los operadores.

Como resultado del proceso de revisión señalado, debe generarse un oficio con la recomendación de ajuste. En caso de ajuste, debe modificarse el documento de acreditación (pliego) de operadores del PHC para el ingreso de nuevos operadores. En todo caso los cambios de precio deben ser negociados y acordados con el total de los operadores adscritos al momento del ajuste.

Tabla 3: Prestaciones provistas a través del segundo proyecto del PHC (Meta 43)

Servicio de acceso a Internet fijo	Servicio de acceso a Internet móvil
<ul style="list-style-type: none"> • Debe garantizar la velocidad de 5/1 Mbps. • Precio Base: 10 000 colones • Tipo de servicio domiciliario (RPCS). • Incluye la Instalación, puesta en operación, la provisión mensual del servicio y el uso de un CPE (Equipo de comunicación en la ubicación del Cliente o, por sus siglas en inglés, “Customer Premises Equipment”). • Equipo homologado por SUTEL que provea una red local inalámbrica Wi-Fi 802.11 B/G/N o superior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe garantizar la velocidad de 5/1 Mbps y un cupo de descarga de al menos 50 GB para educación (Teams y Zoom), libre consumo para páginas del dominio mep.go.cr y 30 GB para otras aplicaciones y navegación. • Precio base: 10 000 colones. • Tecnología de red compatible con al menos LTE (800, 1800, 2100, 2600), UMTS (800, 1800, 2100), GSM (800, 1800).



	<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad LTE Cat 3G en adelante, DC-HSPA+ (42 Mbps/11.5Mbps), HSPA (7.2Mbps, 2Mbps). • Dispositivo homologado por SUTEL que provea una red local inalámbrica Wi-Fi: 802.11 B/G/N o superior. • Dispositivo que permita el uso de cualquier SIM independientemente del proveedor, por eventuales traslados de domicilio de los hogares. • Debe soportar al menos 10 dispositivos simultáneos. • Incluye SIM configurado para la puesta en operación con el dispositivo y la provisión mensual del servicio en zona donde hay cobertura para cumplir con los requisitos de velocidad. • Manuales del equipo preferiblemente en Idioma Español, los cuales deben hacer referencia al modelo de equipo ofrecido y sus componentes, así como instrucciones para el uso del servicio. • El dispositivo debe de ser nuevo, de fábrica. No podrá ser equipo reconstruido (refurbished).
--	--

5.5.2. Precio Final al Hogar

En el caso de que se modifique el precio base para el servicio de acceso a Internet (10 000 colones), la SUTEL juntamente con la Unidad de Gestión del Programa, valorará si se debe actualizar el precio final disponible a los hogares beneficiados, sin que esto afecte el cumplimiento de los compromisos previamente adquiridos con éstos, a través de los contratos de prestación de servicio y la "Declaración de Compromiso". Esta disposición aplica para los dos proyectos amparados en el PHC (Meta 5 y Meta 43 del PNDT vigente). Procesos Misceláneos.

VI. Auditoría Externa

6.1.1. Aspectos por Evaluar

6.1.1.1. Informe de atestiguamiento

Con el fin de salvaguardar los recursos aportados por el Banco Nacional de Fonatel y el uso de esos recursos en el Programa Hogares Conectados, y en cumplimiento al artículo 37 de la LGT #8642, se solicitará a los Operadores, la



contratación de una firma de auditoría avalada por SUTEL, con el propósito de que emita un informe de atestiguamiento, basado en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000. Encargos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica.

El propósito del informe de atestiguamiento es aumentar el grado de confianza de los involucrados en el Programa de Hogares Conectados, con respecto al uso del dinero por parte de los Operadores. Con respecto a que la seguridad razonable sea alta (ésta se logra mediante la obtención de la evidencia suficiente y adecuada que reduzca el riesgo de fraude y error), sin que esto signifique un grado absoluto de seguridad, pues existen limitaciones inherentes a la obtención de evidencia, que hacen que las conclusiones en las cuales basa su opinión sean más convincentes que concluyentes.

Es por esto, que analizando los atenuantes del proyecto, en su afán de garantizar el buen uso de los recursos públicos y que la información pueda ser de total transparencia y su seguridad sea razonable es de vital importancia, el cumplimiento de las siguientes disposiciones:

1. El profesional ejerciente debe verificar la existencia de la contabilidad separada.
2. La base de registro de la información sea bajo el principio de devengo (donde todo ingreso o gasto nace en la etapa de compromiso).
3. Apegarse al formato establecido en la Tabla # 6 de Contabilidad de Costos Separada (anterior Tabla 7), no se debe adicionar y/o eliminar información.
4. El período de registro de la información es el comprendido entre el 1ero de enero y hasta el 31 de diciembre de cada año. Lo cual debe aplicar solamente para transacciones propias del Programa de Hogares Conectados y para el informe de la tabla 7 modificada.
5. Los comprobantes de ingresos, gastos y costos cumplan con los deberes formales establecidos por la Administración Tributaria (Ley de Impuesto sobre la renta, artículo #9 y #12). En el caso de las facturas, ahora reguladas por la Resolución DGT-12-2018 Obligatoriedad general para el uso de los comprobantes electrónicos, publicada en el Alcance Digital # 60 a la Gaceta N°52 del 20 de marzo de 2018).
6. Los ingresos del mes de reporte sean éstos por dispositivos o servicios, deben corresponder a las facturas emitidas en el mes.



7. Los dispositivos entregados a los beneficiarios deben contener los requisitos mínimos especificados en el Perfil del programa (Descripción detallada de los aspectos teóricos e instrumentos desarrollados para el diseño, formulación y puesta en ejecución del Programa Hogares Conectados).
8. El costo de los dispositivos debe estar respaldado con facturas debidamente autorizadas y debe corresponder a los mismos dispositivos facturados en el mes. Logrando una consistencia entre el ingreso reportado y el costo registrado de los equipos entregados.
9. El costo de los servicios de internet debe estar respaldado con documentos y cualquier otra justificación necesaria en caso de ser requerida como evidencia en el desarrollo de la obtención de evidencia, para emitir el informe. (El costo de servicio de internet según manual de lineamientos en (VI Procesos Misceláneos/ Auditoría Externa/ Evaluación Financiera, 3er párrafo, debe ser fijo y mantenerse a lo largo del programa).
10. Realizar confirmación de saldos entre el operador y el fiduciario de las cuentas a cobrar a los beneficiarios al menos tres veces al año.
11. La información contenida en la contabilidad de costos separada debe ser preparada, bajo los principios de juicio y escepticismo profesional, cualquier dato que no tenga congruencia, sea debidamente justificado, y que la información preparada sea suficiente, adecuada, fiable y comprensible.
12. Es necesario que el profesional ejerciente verifique la existencia de auxiliares para las cuentas detalladas en el estado de resultados y del informe anexo de co-pago; adicionalmente, incluya notas aclaratorias en caso de que considere pertinente cuando corresponda.

Para los efectos del informe de atestiguamiento, es necesario que el profesional ejerciente tome como guía la Circular 20-2010 promulgada por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y lo que indica la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA 3000).

6.1.2. Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- a. Recibir del Banco Nacional las auditorías enviadas por los Operadores
- b. Verificar que los informes de auditoría enviados por los Operadores correspondan con lo solicitado en el apartado 6.1.
- c. Verificar que se hayan revisado todos los criterios solicitados en la guía.
- d. En caso de que existan observaciones relevantes, la UG enviará un oficio a los Operadores para que expongan sus planes de acción.



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 con 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.
- c. Los datos independientemente de su fuente, deben ser homologados por el IMAS para que cumplan con los criterios que fundamentan el Programa Hogares Conectados (deciles de ingreso del 1 al 5 y registrados en las bases de datos del IMAS), así como con los requerimientos de información para su adecuado funcionamiento (identificación de la totalidad de los miembros por hogar, datos de contacto, etc.).
- d. En la base de datos deben estar identificados los hogares que se beneficiarán a través del primer proyecto del PHC con subsidio para el acceso a Internet fijo y computadora portátil (Meta 5) y cuáles serán beneficiados a través del segundo proyecto adscrito a este programa, relativo al subsidio para el acceso a Internet fijo y móvil (Meta 43).

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

Según acuerdo del Consejo de Sutel N°013-022-2018 se indica que el registro para incorporar nuevos Operadores del Programa permanecerá abierto y vigente por el lapso que dure este, para todos aquellos Operadores que deseen adherirse y brindar sus servicios.

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							
<input type="checkbox"/>	Salida Anticipada	<input type="checkbox"/>	Traslado a zona Sin Cobertura	<input type="checkbox"/>	Robo de Dispositivo	<input type="checkbox"/>	Otro: _____
<input type="checkbox"/>	Baja por Morosidad	<input type="checkbox"/>	Cambio de Operador	<input type="checkbox"/>	Fallecimiento del Titular		
Número de Contrato:		Fecha Ingreso al programa:		Fecha de Salida al programa:			
Nombre Beneficiario:							
Número de Identificación:				Quintil Asignado:			
Razón por la cual realiza el trámite							
En caso de robo, indicar la siguiente información (Aplica solo para hogares asociados a la meta 5 del PNDT)							
Fecha del robo reportada:		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 (Solo para hogares de la meta 5 PNDT)							
Cuotas pendientes:		Monto adeudado del dispositivo:					
Firma Beneficiario:							
Cédula:							
Observaciones Internas							
Responsable Atención de Trámite:							
Observaciones:							
Firma:							
Fecha:							

Original: Beneficiario Copia: Operador

