



California
Teleconnect
Fund

Seminario web del Proveedor de Servicios del CTF

Presentado por el Personal del CTF



California Public
Utilities Commission

16 de enero de 2025



California Teleconnect Fund

El objetivo del programa es ofrecer a todos los californianos un acceso directo a servicios avanzados de comunicaciones en sus comunidades locales, especialmente a aquellos con menores índices de uso de Internet y mayores necesidades económicas. - Fondo Teleconnect de California

Puntos de la agenda

- ❖ Actualizaciones del CTF
- ❖ Procesos
- ❖ Pagos
- ❖ Conceptos y mejores prácticas
- ❖ Informe del participante
- ❖ Auditorías y cumplimiento
- ❖ Comentarios/debate
- ❖ Conclusión



California
Teleconnect
Fund

Actualizaciones del CTF

Actualizaciones legislativas y políticas

La Comisión Federal de Comunicaciones incluye puntos de acceso WiFi para escuelas públicas y adaptación de los requisitos del CTF

- ❖ El 18 de julio de 2024, la FCC, en el informe y orden sobre puntos de acceso Wi-Fi, concedió a las escuelas y bibliotecas la posibilidad de utilizar los recursos de E-Rate para prestar puntos de acceso Wi-Fi que proporcionarán acceso a Internet a aquellas personas que no dispongan de una conexión fiable en su casa.
- ❖ La resolución T-17848 revisa la lista de servicios elegibles del CTF y refleja la adopción por parte de la FCC del informe y orden sobre puntos de acceso Wi-Fi, que hace elegible el uso fuera de las instalaciones de puntos de acceso Wi-Fi y servicios de acceso inalámbrico a Internet móvil.

Actualizaciones legislativas y políticas

La Comisión Federal de Comunicaciones incluye puntos de acceso WiFi para escuelas públicas y adaptación de los requisitos del CTF

1. La lista de servicios elegibles del CTF se modificará para incluir servicios de banda ancha móvil para escuelas públicas y privadas, así como organizaciones comunitarias y organizaciones comunitarias de atención médica.
2. Los servicios de banda ancha móvil se incluirán en la lista de servicios elegibles del CTF; las CBO podrán acceder a servicios móviles sin necesidad de demostrar la indisponibilidad de banda ancha fija para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.
3. Modificamos la lista de servicios calificados para incluir servicios de telesalud para organizaciones comunitarias de atención médica para cumplir con la elegibilidad del programa.
4. Delegamos al personal de CD la autoridad para realizar modificaciones discretas a la lista de tecnologías y servicios calificados adoptada en el Apéndice A, según sea necesario, en caso de que la FCC adopte cambios posteriores al programa E-Rate.
5. Los proveedores de servicios deben implementar los cambios antes del 1 de julio de 2025.



Fuentes de Financiación del CTF

El programa del CTF está financiado por los contribuyentes de California a través de recargos basados en el número de líneas de acceso activas que una compañía telefónica opera en California.

- Mecanismo de Recargo Actualizado - Efectivo a partir del 1 de abril del 2023, evaluado sobre una base por línea de acceso (D. 22-10-021)
- Se exigió a las empresas de telecomunicaciones que comenzaran a cobrar un recargo de tarifa plana de \$1,11 por cada línea de acceso activa (línea telefónica) en California para apoyar los seis programas de servicio universal de California, conocidos como Programas de Propósito Público.
- La asignación del CTF del recargo de \$1,11 es de aproximadamente \$0,25, o el 22,46 %.



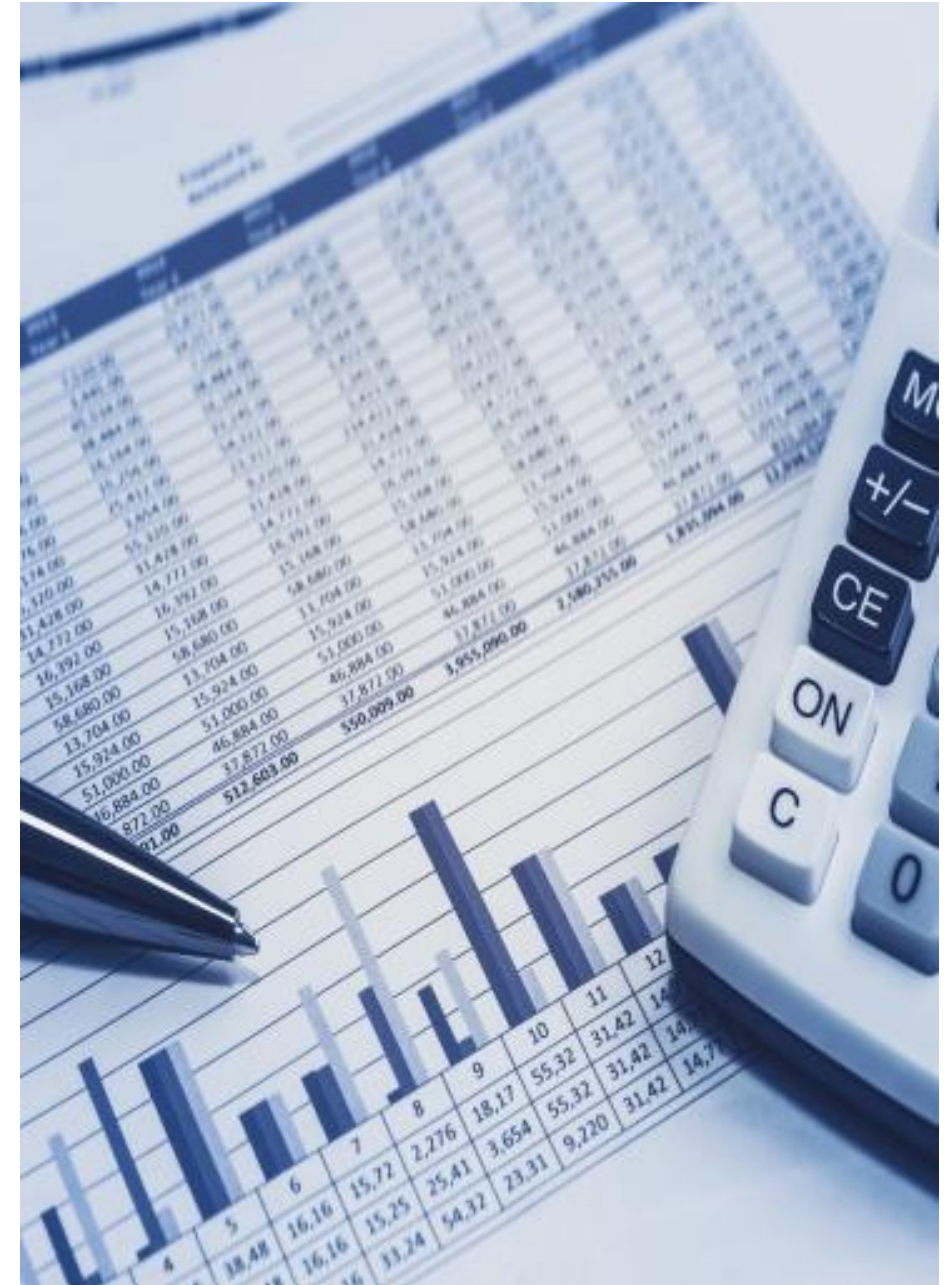
Límites de Financiación y Actividades del CTF

- **Límite de financiación**

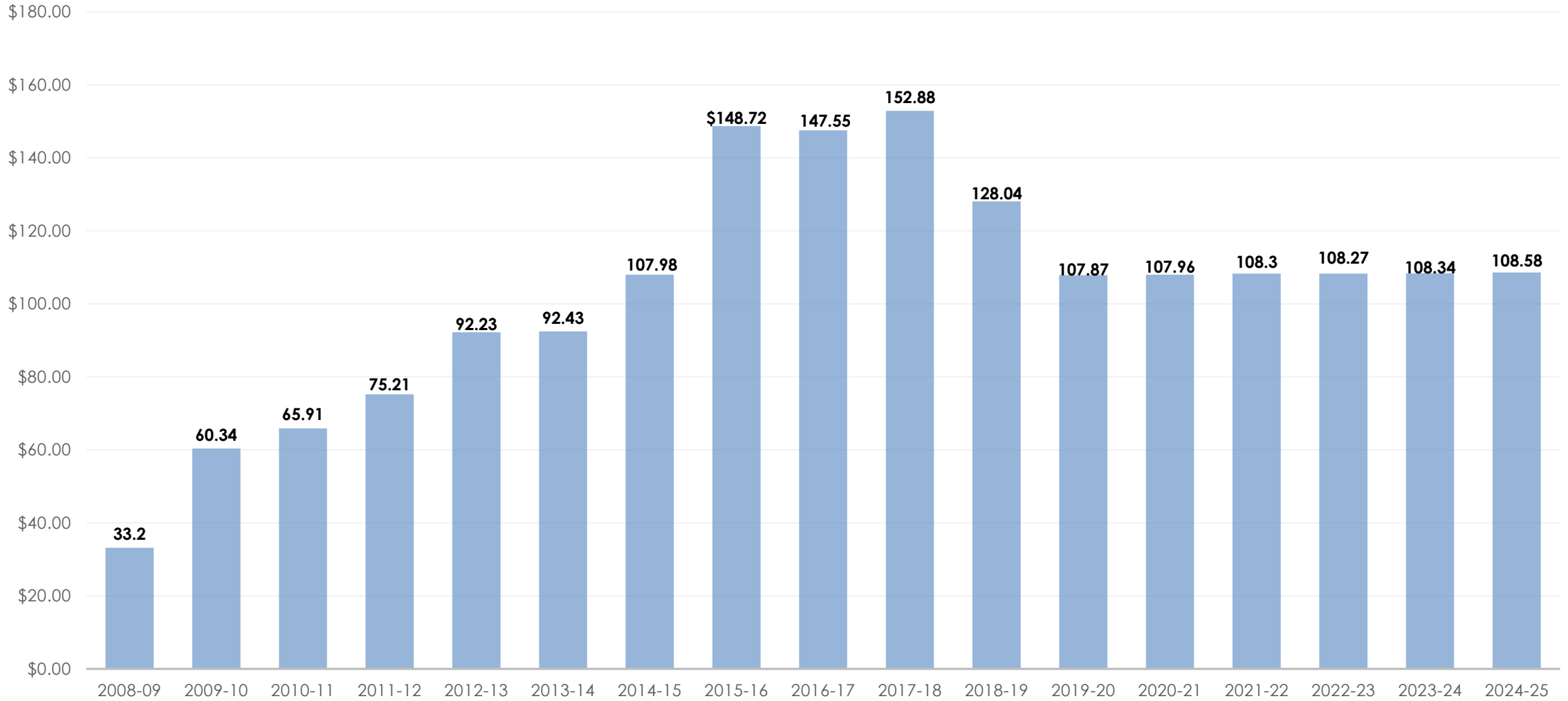
- Límites presupuestarios anuales estándar (Ley Presupuestaria Anual de CA)
- La continuidad del financiamiento anual se basa en el orden de solicitud hasta que se agoten los fondos

- **Actividades del CTF**








- Aparte de la meta principal del programa del CTF, que es administrar un programa para impulsar el servicio universal proporcionando descuentos del 50% a las entidades que reúnan los requisitos, la financiación del CTF también se utilizó para diversos subprogramas y proyectos, tales como
 - Proyecto de Aprendizaje a Distancia
 - Proyecto de Ley del Senado (SB)1212 / Proyecto 2-1-1
 - Programa de Subvenciones contra la Brecha Digital (DDGP, por sus siglas en inglés)



Presupuestos Aprobados del Fondo Teleconnect de California por Año Fiscal (Dólares en Millones)



Tendencias de los participantes en el CTF

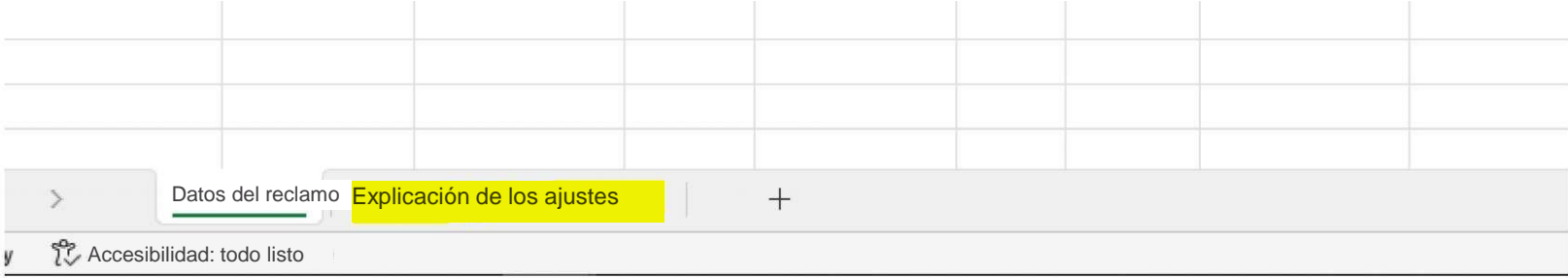
Tipos de solicitudes	2023	2024	% de incremento	Total general	Línea de tendencia
Proveedores 2-1-1				-	
CBO	44	69	36%	113	
Universidades comunitarias				-	
Hospital Gov	3	15	80%	18	
CBO de atención médica	116	125	7%	241	
Biblioteca		16	100%	16	
Escuela privada	19	20	5%	39	
Escuela pública	117	85	-38%	202	
Total general	299	330	9%	629	

Hoja de trabajo de reclamos del CTF: actualización



- Se ha añadido una pestaña adicional para que los proveedores de servicios proporcionen explicaciones sobre los registros de ajustes.
- El propósito de la pestaña es que los proveedores de servicios expliquen varios ajustes al programa CTF al mismo tiempo que presentan un reclamo.
 - Aumenta la eficiencia de la revisión
 - Reduce la cantidad de solicitudes de datos
 - Garantiza el cumplimiento del programa

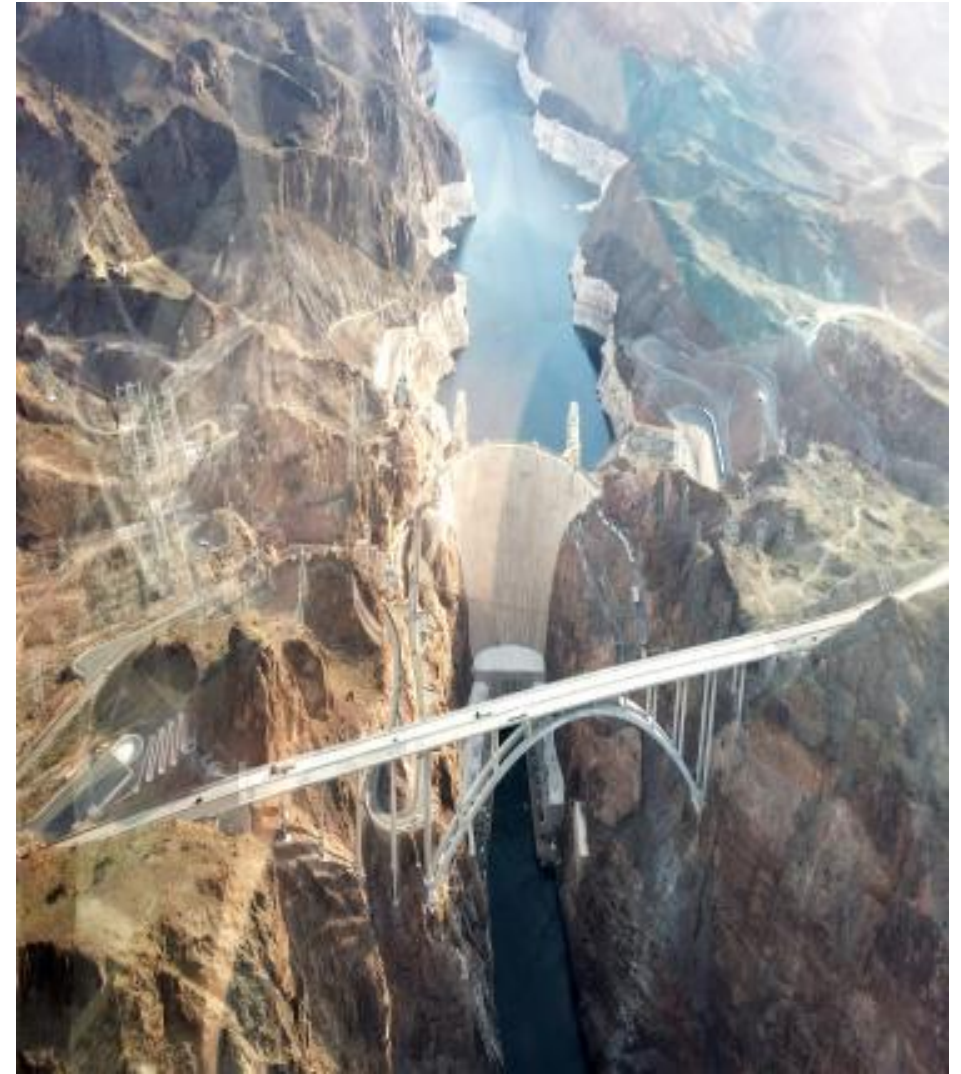
Actualización de la hoja de trabajo de reclamos: ejemplo



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
Servicio_Mes	Servicio_Año	Proveedor_DBA	Afiliado	Número_Solicitud	CTF_ID	Cat_Pieza	Nombre_Servicio	Cat_Servicio	Cantidad	MRC_Completo	MRC_Elegible	Apoyo_Tarifa	Apoyo_Tarifa_Promedio_Estatal	Apoyo_RHCP	Descuento_CTF	Descuento_Orig	Importe_Solicitud	Notas/Explicación							

Programa de Subvenciones contra la Brecha Digital

- T-17842 para conceder subvenciones a organizaciones comunitarias y escuelas públicas para reducir la brecha digital en escuelas y comunidades situadas en zonas urbanas y rurales de bajos ingresos, proporcionando los recursos necesarios y el acceso a la tecnología digital.
 - \$100 000 para proyectos destinados a escuelas rurales y urbanas de bajos ingresos
 - Dos premios de \$50 000 para organizaciones comunitarias
- El DDGP comenzará a aceptar solicitudes siete días después de la adopción de esta Resolución.
- Los aspirantes deben enviar su solicitud completa, incluidos todos los documentos requeridos, a DigitalDivideGrantProgram@cpuc.ca.gov.
 - Véase el Apéndice A de T-17842 para las instrucciones de solicitud.



Actualizaciones de eCAP



Anexo escolar



Anexo de biblioteca



Divulgación del CTF



California
Teleconnect
Fund

Procesos

Requisitos del programa de proveedores de servicios



- ❖ Debe tener un Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CPCN, por sus siglas en inglés) registrado en la División de Comunicaciones para recibir reembolsos.
- ❖ Los proveedores de servicios que no tengan un CPCN pueden asociarse con un titular de CPCN para participar y presentar reclamos de reembolso en su nombre.
- ❖ Los pagos se dirigen al titular del CPCN y se transfieren al socio.
- ❖ El CTF no organiza ni facilita las asociaciones.
- ❖ El proveedor de servicios que presenta el reclamo es responsable de la veracidad de todo el reclamo, incluidas las cantidades correspondientes a un socio.

Requisitos del programa de proveedores de servicios (continuación)

- ❖ Debe mantener una página web pública que incluya información sobre el CTF, un enlace a www.cpuc.ca.gov/ctf, una lista de servicios elegibles e información de contacto.
- ❖ Si un proveedor de servicios ofrece descuentos en servicios sujetos a tarifas, debe tener las tarifas registradas en la CPUC.
- ❖ Debe enviar y actualizar sus contactos CTF a la División de Comunicaciones con un formulario de solicitud de actualización de información del operador.
- ❖ Debe tener un registro de datos del beneficiario exacto en el Departamento Fiscal de la CPUC.

Requisitos del programa de proveedores de servicios (continuación)

- ❖ Debe proporcionar cualquier documentación o datos solicitados por la División de Comunicaciones.
- ❖ Debe cumplir y estar al día en la recaudación y el envío de recargos.
- ❖ Los proveedores de servicios deben cumplir con todas las leyes estatales aplicables, los requisitos y las normas de la CPUC.

Inscripción en el programa de proveedores de servicios

- ❖ Una vez que un proveedor de servicios sea aprobado para CTF, recibirá un correo electrónico de bienvenida de e-Cap con instrucciones sobre cómo iniciar sesión y podrá añadir contactos principales y adicionales. Los proveedores de servicios no pueden crear su propia cuenta. Si no recibe un correo electrónico de bienvenida, póngase en contacto con:

CTFclaims@cpuc.ca.gov.



Antes de ofrecer descuentos del CTF:

- ❖ Los proveedores de servicios deben verificar la elegibilidad de los participantes. Esto se hace obteniendo una copia de la Carta de Aprobación del CTF de los participantes. La carta de aprobación incluirá el número de identificación o de solicitud de los participantes y las fechas de elegibilidad.
- ❖ Puede verificar la elegibilidad de los participantes a través del Informe de participantes en <https://ecap.cpuc.ca.gov/s/ctf-participants>

Cartas de aprobación del CTF



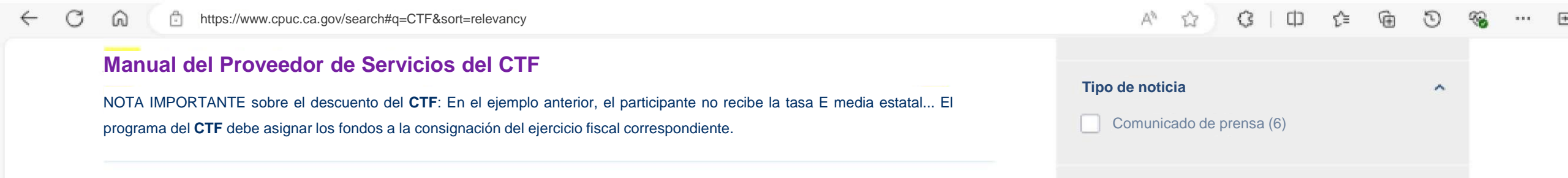
- ❖ Los **nuevos** participantes en el programa deben enviar su carta de aprobación del CTF al proveedor para obtener sus descuentos. El participante debe conservar una copia para sus registros.
- ❖ Los participantes **existentes** no necesitan enviar copias de las cartas de aprobación del CTF, los proveedores de servicios pueden verificar su elegibilidad a través del Informe del participante.
- ❖ Los participantes pueden solicitar una copia de su carta de aprobación para sus registros en CTFHelp@cpuc.ca.gov.

Gestión de reclamos ---- Manual del proveedor de servicios

<https://www.cpuc.ca.gov/search#q=CTF&sort=relevancy>



A screenshot of the top portion of the California Public Utilities Commission (CPUC) website. The browser's address bar shows the URL <https://www.cpuc.ca.gov>. The website header features the CPUC logo on the left, which includes the text "CALIFORNIA Public Utilities Commission" and the state seal. To the right of the logo is a search bar containing the text "CTF" and a blue "BUSCAR" button. Further right are navigation links for "Contactos", "Traducir", and "Ajustes". Social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Email are also present.



A screenshot of the search results page on the CPUC website. The browser's address bar shows the URL <https://www.cpuc.ca.gov/search#q=CTF&sort=relevancy>. The main content area displays a search result titled "Manual del Proveedor de Servicios del CTF" in purple text. Below the title is a paragraph of text: "NOTA IMPORTANTE sobre el descuento del CTF: En el ejemplo anterior, el participante no recibe la tasa E media estatal... El programa del CTF debe asignar los fondos a la consignación del ejercicio fiscal correspondiente." To the right of the main content is a sidebar with the heading "Tipo de noticia" and a dropdown arrow. Below this heading is a checkbox labeled "Comunicado de prensa (6)".

Gestión de reclamos: Manual del proveedor de servicios

https://www.cpuc.ca.gov/-/media/cpuc-website/divisions/communications-division/documents/california-teleconnect-fund/ctf_service_provider_manual.pdf



The screenshot shows a PDF viewer interface. On the left, there is a table of contents titled 'Índice de contenidos' with a 'Cerrar' button. The main content area displays the title page of the manual, which includes the California Public Utilities Commission seal, the CTF logo, and the title 'MANUAL DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DEL FONDO DE TELECONNECT DE CALIFORNIA'. Below the title, it lists 'California Public Utilities Commission', 'División de comunicaciones', 'Versión 4', and 'Publicado el 30 de enero de 2023'.

Índice de contenidos

- 1. Introducción
- 2. Descripción general del programa
- 3. Función de los proveedores de servicios
- ▶ 4. Cómo participar
- ▶ 5. Cómo proporcionar el descuento del CTF
- ▶ 6. Solicitud de reembolso
- 7. Recertificación de la elegibilidad del participante
- Anexo A: Tabla de autoridades
- Anexo B: Instrucciones para la hoja de reclamos

Cerrar

Índice de contenidos

1. Introducción

2. Descripción general del programa

3. Función de los proveedores de servicios

▶ 4. Cómo participar

▶ 5. Cómo proporcionar el descuento del CTF

▶ 6. Solicitud de reembolso

7. Recertificación de la elegibilidad del participante

Anexo A: Tabla de autoridades

Anexo B: Instrucciones para la hoja de reclamos

MANUAL DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DEL
FONDO DE TELECONNECT DE CALIFORNIA

California Public Utilities Commission
División de comunicaciones
Versión 4
Publicado el 30 de enero de 2023

Tramitación de reclamos ---- Preguntas frecuentes

<https://ecap.cpuc.ca.gov/s/help-faqs>



[Contáctenos](#)



State of California

California Public Utilities Commission

[Volver a Iniciar sesión](#)

Temas de ayuda

[eCAP Todos los usuarios](#)

[Fondo Teleconnect de California](#)

[Programa de telecomunicaciones para personas con discapacidad y con dificultades económicas](#)

[Servicio telefónico universal Lifeline](#)

[Fondo de servicios avanzados de California](#)

[Fondo de alto costo de California A](#)

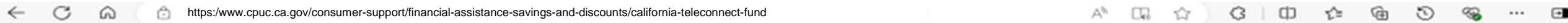
[Volver arriba](#) [Ayuda y preguntas frecuentes](#) [Condiciones de uso](#) [Política de privacidad](#) [Contáctenos](#)

Copyright © 2024 State of California

Gestión de reclamos ----

Página web del Fondo Teleconnect de California

<https://www.cpuc.ca.gov/consumer-support/financial-assistance-savings-and-discounts/california-teleconnect-fund>



[Inicio](#) > [Asistencia al consumidor](#) > [Asistencia financiera](#) > [Fondo Teleconnect de California](#)

Fondo Teleconnect de California

Ofrecer descuentos en servicios de comunicaciones avanzadas a organizaciones que cumplan los requisitos.



ANUNCIO IMPORTANTE

El lunes 30 de enero de 2023, el programa CTF lanzó **un nuevo sitio web llamado eCAP** (portal electrónico de reclamos y solicitudes). Las organizaciones deben utilizar eCAP para gestionar su participación en el programa del CTF, incluida la presentación de solicitudes, el mantenimiento de la información de contacto y completar las recertificaciones de elegibilidad. Los proveedores de servicios deben utilizar eCAP para presentar sus reclamos de reembolso y mantener la información de inscripción en el programa. Las organizaciones y los proveedores de servicios que participaron en el programa CTF antes del 30 de enero de 2023 recibirán una invitación por correo electrónico para acceder a su cuenta eCAP o, si es necesario, pueden ponerse en contacto con el programa para obtener ayuda para acceder a su cuenta eCAP. Las organizaciones (pero no los proveedores de servicios) que soliciten el programa CTF por primera vez deben crear una nueva cuenta eCAP. Consulte la siguiente información sobre el uso de eCAP:

- Sitio web de eCAP: <https://ecap.cpuc.ca.gov/pcms/s/>
- Información general y preguntas frecuentes de eCAP: <https://ecap.cpuc.ca.gov/s/help-fags>
- Ayuda y preguntas frecuentes del programa CTF para eCAP: <https://ecap.cpuc.ca.gov/s/help-fags?tabset-139ec-1>
- Los participantes y solicitantes pueden ponerse en contacto con CTFHelo@cpus.ca.gov para obtener ayuda adicional o realizar consultas sobre eCAP.
- Los proveedores de servicios pueden ponerse en contacto con CTFClaims@cpuc.ca.gov para obtener ayuda adicional o realizar consultas sobre eCAP.

FONDO TELECONNECT DE CALIFORNIA

[Comité administrativo](#)

[Cartas administrativas](#)

[Descuentos del CTF para educación a distancia](#)

[Hoja informativa del CTF](#)

[Programa del CTF: tasa E promedio a nivel estatal](#)

[Recertificación de participantes](#)

[Decisiones y resoluciones](#)

[Programa de Subvenciones contra la Brecha Digital](#)

[Estado de elegibilidad de la entidad](#)

[Implementación de las normas adoptadas](#)

[Presupuesto del programa](#)

[Programa de Divulgación y Educación](#)

Cuándo presentar un reclamo



- Presente un reclamo solo después de que se le haya cobrado al participante.
- Los reclamos no pueden presentarse antes de que se le haya cobrado al participante.

Demostración de ajuste de reclamo

Demostración de ajuste de reclamo

Corrección

Tipo de ejemplo	Srv_Mes	Srv_Año	Nombre_de_usuario _del_proveedor	Afiliado	Número_de_ aplicación	CTF_ID	Part_Cat	Srv_Nombr e	Srv_Cat	Cuantida d	MRC_completo	MRC_elegible	Soporte_Erate	Erate_Prom_E st	Soporte_RHCP	Descuento_CT F	Descuento_Orig	Reclamo
Registro de corrección A <i>Registro del reclamo de junio de 2021:</i>	6	2021	Impresionante banda ancha	N	100099	CBO		DSL rápido	DSL	1	\$ 24,00	\$ 24,00				\$ 12,00	\$ 10,00	\$ 2,00
<i>Registro anterior A</i>	6	2021	<i>Impresionante banda ancha</i>	<i>N</i>	<i>100099</i>	<i>CBO</i>		<i>DSL rápido</i>	<i>DSL</i>	<i>1</i>	<i>\$ 20,00</i>	<i>\$ 20,00</i>				<i>\$ 10,00</i>		<i>\$ 10,00</i>

Demostración de ajuste de reclamos Ajuste de E-rate

https://www.cpuc.ca.gov/consumer-support/financial-assistance-savings-and-discounts/california-teleconnect-fund

[Inicio](#) > [Asistencia al consumidor](#) [Asistencia financiera](#) > [Fondo Teleconnect de California](#)

Fondo Teleconnect de California

Ofrecer descuentos en servicios de comunicaciones avanzadas a organizaciones que cumplan los requisitos.

ANUNCIO IMPORTANTE

El lunes 30 de enero de 2023, el programa CTF lanzó **un nuevo sitio web llamado eCAP** (portal electrónico de reclamos y solicitudes). Las organizaciones deben utilizar eCAP para gestionar su participación en el programa del CTF, incluida la presentación de solicitudes, el mantenimiento de la información de contacto y completar las recertificaciones de elegibilidad. Los proveedores de servicios deben utilizar eCAP para presentar sus reclamos de reembolso y mantener la información de inscripción en el programa. Las organizaciones y los proveedores de servicios que participaron en el programa CTF antes del 30 de enero de 2023 recibirán una invitación por correo electrónico para acceder a su cuenta eCAP o, si es necesario, pueden ponerse en contacto con el programa para obtener ayuda para acceder a su cuenta eCAP. Las organizaciones (pero no los proveedores de servicios) que soliciten el programa CTF por primera vez deben crear una nueva cuenta eCAP. Consulte la siguiente información sobre el uso de eCAP:

- Sitio web de eCAP: <https://ecap.cpuc.ca.gov/pcms/s/>
- Información general y preguntas frecuentes de eCAP: <https://ecap.cpuc.ca.gov/s/help-fags>
- Ayuda y preguntas frecuentes del programa CTF para eCAP: <https://ecap.cpuc.ca.gov/s/help-fags?tabset-139ec-1>
- Los participantes y solicitantes pueden ponerse en contacto con CTFHelo@cpus.ca.gov para obtener ayuda adicional o realizar consultas sobre eCAP.
- Los proveedores de servicios pueden ponerse en contacto con CTFClaims@cpuc.ca.gov para obtener ayuda adicional o realizar consultas sobre eCAP.

FONDO TELECONNECT DE CALIFORNIA

[Comité administrativo](#)

[Cartas administrativas](#)

[Descuentos del CTF para educación a distancia](#)

[Hoja informativa del CTF](#)

[Programa del CTF: tasa E promedio a nivel estatal](#)

[Recertificación de participantes](#)

[Decisiones y resoluciones](#)

[Programa de Subvenciones contra la Brecha Digital](#)

[Estado de elegibilidad de la entidad](#)

[Implementación de las normas adoptadas](#)

[Presupuesto del programa](#)

[Programa de Divulgación y Educación](#)

Demostración de ajuste de reclamo

Corrección con un monto reembolsado

Tipo de ejemplo	Srv_Mes	Srv_Año	Nombre_de_usuario_del_proveedor	Afiliado	Número_de_aplicación	CTF_ID	Part_Cat	Srv_Nom	Srv_Cat	d	Cuanti	MRC_compl	MRC_elegible	Soporte_Erate	Erate_Prom_Est	Soporte_RHCP	Descuento_C TF	Descuento_Orig	Importe del reclamo
Registro de corrección B <i>Registros de Reclamo de junio de 2021:</i>	6	2021	Impresionante banda ancha	N		102354	CBO	DSL rápido	DSL	1	\$ 100,00	\$ 80,00					\$ 40,00	\$ 50,00	\$ (10,00)
Registro anterior B	6	2021	Impresionante banda ancha	N		102354	CBO	DSL rápido	DSL	1	\$ 100,00	\$ 100,00					\$ 50,00		\$ 50,00

Extensiones de reclamos

Si necesita más de 60 días para presentar su reclamo, puede solicitar una extensión comunicándose con el analista de CTF que procesa el reclamo. Debe hacerlo dentro del plazo de 60 días. La solicitud se enviará al supervisor del CTF para su revisión y determinación.



California
Teleconnect
Fund

Pagos

Instrucciones sobre cómo los proveedores de servicios deben presentar un reclamo antes de recibir el pago

- Los proveedores de servicios aplican los descuentos del CTF en las facturas mensuales de los participantes.
- Enviar un reclamo de reembolso a eCAP.
- Descargar la plantilla de la hoja de trabajo de reclamo, luego completar y enviar una hoja de trabajo de reclamo por mes.
- Cada hoja de trabajo de reclamo debe presentarse 60 días después del último día del mes.

Cronograma para que SP reciba el pago del CTF

- Los analistas del CTF revisaron el reclamo en eCAP y lo enviaron al supervisor para que lo aprobara en un plazo de 30 días.
- El supervisor del CTF revisó y aprobó el reclamo.
- La oficina fiscal procesó el reclamo y creó un comprobante en FI\$Cal.
- La Oficina del Contralor del Estado aprobará o rechazará el reclamo en FI\$Cal.
- El cheque de la orden de pago se emitirá aproximadamente 30 días después de que se apruebe un reclamo en eCAP.



Devolución de fondos al CTF

- Los ajustes y las correcciones pueden, en ocasiones, requerir que un proveedor de servicios devuelva los fondos.
- Si el subtotal de cualquier año fiscal indicado es negativo, los proveedores de servicios deben enviar un cheque de reembolso.
- El cheque de reembolso puede ser un cheque físico o un cheque electrónico.
- Un cheque físico debe enviarse por correo y hacerse pagadero a "California Public Utilities Commission- CTF program".
- Un cheque electrónico es un cheque electrónico que puede enviarse por correo a nuestro correo electrónico de reclamos del CTF.
- Un reclamo se considera incompleto si no se ha recibido el cheque asociado.



California
Teleconnect
Fund

Conceptos y mejores prácticas

Mejores prácticas

- **Múltiples ubicaciones:**

- El descuento CTF se basa en la ubicación, cada ubicación (dirección) debe recibir su propia Carta de Aprobación para ser elegible para el descuento del CTF. Verifique la elegibilidad de cada ubicación antes de agregar al cliente.
 - Verifique la elegibilidad de cada ubicación del cliente existente de múltiples ubicaciones para el CTF.
 - Verifique la fecha de vencimiento de elegibilidad de cada ubicación participante en el CTF antes de enviar un reclamo, ya que cada ubicación puede tener una fecha de vencimiento de elegibilidad diferente para el CTF.

- **Retención de registros:**

- El proveedor de servicios del CTF debe conservar los registros relacionados con los reclamos durante 10 años y ponerlos a disposición en caso de una auditoría estatal.

Errores comunes y cómo evitarlos, y obtener un reembolso más rápido

- **Elegibilidad de ubicación para participantes del CTF con múltiples ubicaciones.**
 - La elegibilidad para el CTF se basa en la ubicación, por favor confirme la elegibilidad para el CTF de cada ubicación antes de agregar la ubicación a la cuenta del cliente.
- **Confirme la elegibilidad del participante del CTF para cada mes de reclamo.**
- **Cambio de nombre.**
 - Cuando hay un cambio de nombre legal. Por favor, envíe el formulario Std. actualizado. Formulario 204 y carta del IRS que apruebe el cambio de nombre.
- **Fecha límite para la presentación de reclamos.**
 - Los proveedores de servicios deben presentar un reclamo por cada mes de servicio. El reclamo vence a los 60 días del final del mes y no es elegible para reembolso si se recibe después de la fecha de vencimiento.

Errores comunes - cont.

- **Los pagos del CTF son reembolsos:**
 - No incluya en el reclamo presentado antes de proporcionar la factura con descuento al participante del CTF.
- **Errores de entrada en la hoja de trabajo de reclamos eCAP:**
 - Ingrese la información adecuada para las columnas de la hoja de trabajo de reclamos.
 - Mes de servicio frente a mes facturado.
 - Promedio estatal de E-rate frente a apoyo de E-rate.
- **Ajuste de reclamos anteriores:**
 - Ajustar reclamos anteriores mediante la inclusión de los ajustes en el mes de reclamo más reciente en lugar de ajustar reclamos anteriores.
 - **No es un error: pero incluya capturas de pantalla cuando informe de errores de eCAP.**

Definiciones de los títulos de las columnas del libro de trabajo del CTF

- **Servicio_Mes:** mes en el que el participante recibió el servicio.
- **Servicio_Año:** año en el que el participante recibió el servicio.
- **Nombre comercial del proveedor:** nombre comercial con el que los proveedores de servicios operan. Este será normalmente el nombre de la empresa que presentó el reclamo; sin embargo, si un afiliado proporcionó el servicio, entonces tendrá que aparecer aquí en su lugar.
- **Afiliado:** es cualquier persona, excepto la compañía aseguradora que presentó el reclamo, que proporcionó servicios. Consulte el capítulo 6, sección C, del manual del proveedor de servicios para obtener información adicional sobre la presentación de reclamos en nombre de los afiliados.
- **Número de solicitud:** el número de identificación del programa para los solicitantes de CTF aprobados antes de julio de 2019.
- **CTF ID:** un identificador único para cada dirección de servicio elegible aprobada o recertificada después del 1 de julio de 2019.
- **Part_Cat:** Categoría de participante. Esta es la categoría del participante elegible del CTF. Las categorías elegibles son: escuela privada, escuela pública, escuela pública-anexo, biblioteca, anexo de biblioteca, colegio comunitario, gobierno. Hospital, CBO y CBO de atención sanitaria

Servicio_Mes	Servicio_Año	Nombre_de_usuario_del_proveedor	Afiliado	Número_de_aplicación	CTF_ID	Part_Cat
--------------	--------------	---------------------------------	----------	----------------------	--------	----------

Definiciones de los títulos de las columnas (continuación)

- **Nombre_Servicio:** nombre comercial del servicio.
- **Service_Cat:** categoría del servicio elegible para el CTF. Para obtener una lista de los servicios elegibles, consulte la lista de servicios elegibles en el manual del proveedor de servicios, anexo B.
- **Cantidad:** la cantidad del servicio pagado por el participante.
- **MRC_completo:** el coste mensual recurrente completo y sin descuento del servicio sin ningún ajuste por créditos o prorrateos.
- **MRC_elegible:** la parte del coste mensual recurrente total que queda después de los ajustes por prorrateo basado en el tiempo, los créditos o descuentos del proveedor de servicios o la asignación de costes de paquetes que contienen servicios no elegibles.
- **Soporte_Erate:** el compromiso de nivel de apoyo del participante del programa federal E-rate.
- **Erate_Prom_Est:** El promedio estatal de E-rate.

Nombre_Servicio	Srv_Cat	Cantidad	MRC_completo	MRC_elegible	Soporte_Erate	Soporte_Erate_Promedio
-----------------	---------	----------	--------------	--------------	---------------	------------------------

Definiciones de los títulos de las columnas (continuación)

- **Soporte_RHCP:** la cantidad de apoyo del Programa de Atención Médica Rural que recibe el participante.
- **Descuento_CTF:** el descuento del CTF recibido por el participante.
- **Descuento_Orig:** el monto del descuento original del CTF otorgado previamente al participante en un reclamo anterior.
- **Monto_Reclamo:** el monto que se reembolsa en el reclamo.
- Toda esta información se puede encontrar en el Manual del proveedor de servicios del CTF en nuestro sitio web.
- <https://www.cpuc.ca.gov/consumer-support/financial-assistance-savings-and-discounts/california-teleconnect-fund>

Soporte_RHCP	Descuento_CTF	Descuento_Orig	Monto_Reclamo
--------------	---------------	----------------	---------------



California
Teleconnect
Fund

Informe del participante

Informe de participante del CTF



¿Qué es?

Un informe de todos los participantes en el CTF, que puede verse en su navegador o exportarse a Microsoft Excel, que incluye:

- Número de identificación/solicitud de CTF

- Nombre del participante

- Fecha de inicio de elegibilidad

- Fecha de finalización de elegibilidad

- Número de conexiones móviles aprobadas en el sitio y fuera del sitio

- Dirección de servicio

- Categoría de participante*



California Public
Utilities Commission

**El campo Categoría de participante solo se incluye en el Informe de participante descargable.*

Informe de participante del CTF

¿Cómo se utiliza?

Proveedores de servicios:

Para determinar si un participante es elegible para recibir el descuento del CTF y cuándo.

Participantes:

Para verificar sus fechas de elegibilidad, direcciones de servicio u otra información.

Solicitantes:

Para verificar que su organización no tiene una cuenta eCAP existente y evitar crear cuentas duplicadas.



Informe de participante del CTF

¿Dónde se encuentra?

Puede encontrar un enlace al Informe de Participantes del CTF en la página web del CTF, en el Manual del Proveedor de Servicios del CTF y en la Guía del Solicitante y Participante del CTF.

<https://ecap.cpuc.ca.gov/s/ctf-participants>



Demostración del informe de participante



California
Teleconnect
Fund

Auditorías y cumplimiento

División de auditorías de servicios públicos

- Cómo prepararse para una auditoría
- Problemas comunes
 - Elegibilidad de los participantes en el CTF
 - [Participantes en el CTF](#)
 - Tasa E promedio a nivel estatal
 - Descuento del CTF
 - Controles internos





California
Teleconnect
Fund

Debate de comentarios



Comentarios de los proveedores de servicios

- ¿Cómo puede el programa del CTF ayudarle mejor con el proceso de reclamos?
- La última tecnología en la industria

Conclusión

- ❖ El CTF ha actualizado la lista de servicios elegibles para incluir los servicios de banda ancha móvil.
- ❖ El programa de subvenciones para la brecha digital se ha convertido en un programa permanente.
- ❖ Sólo presente los reclamos después de que se haya facturado al participante.
- ❖ Los proveedores de servicios pueden acceder al informe de participantes de ICTF en el siguiente enlace: <https://ecap.cpuc.ca.gov/s/ctf-participants>
- ❖ Gracias por formar parte del programa del CTF.



Preguntas y respuestas

