

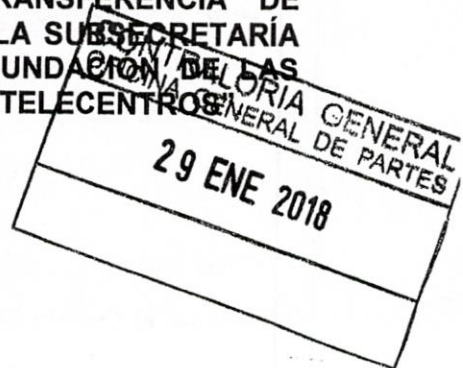
FUNDACION DE LA FAMILIA

REPÚBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES

FISCALIA  
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES



APRUEBA CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS SUSCRITO ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES Y FUNDACION DE LAS FAMILIAS "PROGRAMA RED DE TELECENTROS"



RESOLUCIÓN N°: 5

SANTIAGO, 25 ENE 2018

HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE

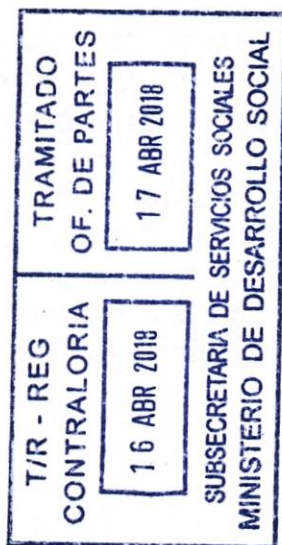
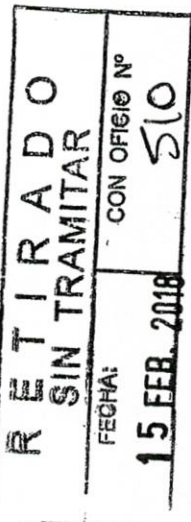
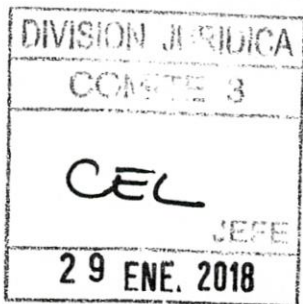
VISTO:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y modifica cuerpos legales que indica; en la Ley N°21.053, de Presupuestos del Sector Público año 2018; en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y los antecedentes adjuntos.

CONSIDERANDO:

Que, la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 321, de la Ley N°21.053, Ley de Presupuestos del Sector Público año 2018, contempla recursos para financiar el "Programa Red Telecentros" ejecutado por la Fundación de Las Familias.

Que, la glosa 06 aplicable a la Asignación 321, ya referida, establece que "Estos recursos se transferirán mediante Resolución de la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación de las Familias para la ejecución del Programa Red de Telecentros. Con todo, se podrá efectuar anticipos de hasta 25% de estos recursos mientras se encuentra en tramitación la señalada Resolución."



Que, el "Programa Red Telecentros" tiene como propósito proveer de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad a fin de fortalecer el tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Que, mediante certificado de disponibilidad presupuestaria N° 48, de 2018, emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión Presupuestaria de la División de Administración y Finanzas de esta Subsecretaría se ha certificado la disponibilidad de los recursos para financiar la transferencia que establece la ley, por tanto,

#### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el convenio de transferencia de recursos suscrito con fecha 24 de enero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES** y la **FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS**.

**2°** El convenio que por el presente acto se aprueba, es del siguiente tenor:

#### **"CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS**

#### **SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES**

**Y**

#### **FUNDACION DE LAS FAMILIAS**

#### **"PROGRAMA RED DE TELECENTROS"**

En Santiago, a 24 de enero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**, RUT N°60.103.000-4, representada por don Iván Castro Díaz, **SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES (S)** ambos domiciliados en calle Catedral N° 1.575, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente "la Subsecretaría", por una parte; y por la otra, la **FUNDACION DE LAS FAMILIAS**, RUT N° 71.689.100-3, representada por su Directora Ejecutiva, doña Teresa Rey Carrasco, Cédula Nacional de Identidad N° 8.134.500-7, ambas domiciliadas en Santo Domingo N° 689, Piso 2, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente "la Fundación" o "FUNFA", se celebra el siguiente convenio de transferencia de fondos:

#### **PRIMERA: ANTECEDENTES.-**

Que, el Ministerio de Desarrollo Social es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas en materia de equidad y desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

Que, por su parte la Ley de Presupuesto correspondiente al año 2018, subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321 "Fundación de la Familia – Programa Red Telecentros", glosa 06, consulta recursos para continuar con el financiamiento del Programa Red de Telecentros de la "Fundación de las Familias" a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Que, la Fundación de Las Familias es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto consiste en el fortalecimiento de las familias y la promoción de su bienestar social desde un enfoque integral, desarrollar líneas de trabajo en el área de políticas públicas, en especial, la ayuda a las familias más vulnerables socioeconómicamente, y en consecuencia, contribuir a elevar la calidad de vida de la familia, especialmente de los sectores vulnerables, facilitando su desarrollo armónico mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación, cultura y sistemas de formación y servicios promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad.

Que, en el ámbito de su objeto, la Fundación ya señalada, administra el Programa Red de Telecentros, el que tiene como propósito proveer de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad a fin de fortalecer el tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Que, en este marco durante el año 2018 es de especial interés para el Ministerio de Desarrollo Social, promover y facilitar a la ciudadanía, a través del Programa Red Telecentros de la Fundación, el acceso digital al Registro Social de Hogares así como de los trámites en línea que pueden realizar respecto del mismo, como parte del Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, regulado en el Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales.

Que lo anterior tiene como propósito último contribuir a un modelo de gestión eficiente y cercano a las personas respecto de los trámites en línea que pueden realizar en la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.

Así, con ocasión del financiamiento que la Subsecretaría de Servicios Sociales debe efectuar por ley al Programa Red de Telecentros de la Fundación, los comparecientes del presente acuerdo han decidido, relevar la importancia transversal que tiene el acercamiento de la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares en la gestión y operación de los telecentros, según los términos y estipulaciones siguientes.

## **SEGUNDA: DEL OBJETO. -**

El presente convenio tiene por objeto la transferencia de recursos desde la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación para la administración del "Programa Red de Telecentros" durante el año 2018, de acuerdo a lo prescrito Ley N° 21.053, de Presupuesto de Sector Público correspondiente al año 2018, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321 "Fundación de la Familia – Programa Red Telecentros".

Que el "Programa Red de Telecentros" tiene como propósito proveer de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad a fin de fortalecer el tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Que, las partes reconocen en la Red de Telecentros un recurso relevante en los territorios para la entrega a los ciudadanos de orientación e información sobre servicios relativos a los Programas Sociales que administra el Estado, en especial aquellos administrados por el Ministerio de Desarrollo Social y, en particular, lo referente a la búsqueda de información respecto del Registro Social de Hogares, y para el desarrollo de acciones de promoción y uso del canal web para la tramitación electrónica en el portal web [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl).

En este contexto, el "Programa Red de Telecentros" incorpora acciones priorizadas a desarrollar en conjunto con el Ministerio, referidas a los siguientes ámbitos:

- Difusión y orientación sobre el Registro Social de Hogares, regulado en el Decreto Supremo N° 22 del 2015 del Ministerio de Desarrollo Social y el acceso a su sitio web.
- Articulación en el territorio con otros organismos e instituciones para la divulgación y facilitación uso del acceso web al Registro Social de Hogares
- Alfabetización digital asociada al Registro Social de Hogares y promoción del canal web para la realización de trámites en línea.

Para ello, según lo acordado en la cláusula siguiente, se pactarán actividades y metas a lograr para el año 2018. El detalle de las actividades a desarrollar en cada uno de estos ámbitos se establecerá en un Plan de Trabajo a concordar entre las partes.

**TERCERA: DE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA RED DE TELECENTRO.-**

La fundación por este acto declara que el Programa Red Telecentros, tiene los siguientes componentes, actividades, metas y verificadores para el año 2018, conforme al registro de programas sociales:

Componentes	Indicadores	Metas a Alcanzar	Verificadores	Plazos para cumplir meta.
<b>1. Programa Red de Telecentros.</b> Inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica, mediante acciones educativas, preventivas y asociativas que promuevan las competencias en el manejo de las TIC.	1.1 Cantidad de usuarios atendidos por el Programa Red de Telecentro.	1.1 El Programa atenderá al menos a 60.000 usuarios.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.	<b>Anual</b>
	1.2 Cantidad de prestaciones entregadas por el Programa Red de Telecentros.	1.2 El Programa entregará al menos 350.000 prestaciones.	Registro de Usuarios para telecentros.	<b>Anual</b>
<b>2. Componente de Participación y Asociatividad Comunitaria.</b> Constitución de mesas de trabajo, elaboración participativa de diagnósticos, planes de trabajo territoriales y articulación de redes locales con organizaciones e instituciones públicas y privadas.	2.1 Porcentaje de Telecentros que cuentan con la mesa de trabajo constituida.	2.1 Al menos el 95% de los Telecentros constituirán sus mesas de trabajo.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
	2.2 Número de organizaciones y grupos participantes de las mesas constituidas.	2.2 Al menos el 80% de las mesas barriales contarán con por lo menos 3 organizaciones o agrupaciones participantes.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
<b>3. Componente de Acceso y Conectividad.</b> Uso de equipos para escáner o impresión, búsquedas guiadas de información en línea, comunicación, redes sociales, trámites, obtención de certificados, subsidios y becas, oferta de servicios públicos en línea, gobierno electrónico, usos recreativos, registro social de hogares,	3.1 Cantidad de usuarios atendidos que utilizan los equipos Telecentros.	3.1 Los Telecentros atenderán al menos a 50.000 usuarios en prestaciones espontáneas.	Sistema registro de usuarios para Telecentros.	<b>Anual</b>
	3.2 Cantidad de telecentros que aplica la encuesta de satisfacción usuaria.	3.2 Al menos el 95% de los Telecentros realizarán el proceso de evaluación usuaria.	Encuesta de satisfacción de usuarios	<b>Anual</b>

otras prestaciones.				
<b>4. Componente Capacitación y Alfabetización Digital.</b> Cursos de alfabetización digital focalizados en adultos mayores, mujeres y niños.	4.1 Cantidad de Telecentros que realizan Talleres de Alfabetización Digital.	4.1 El 100% de los Telecentros realizarán talleres de Alfabetización Digital.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
	4.2 Número de talleres de Alfabetización Digital realizadas.	4.2 El 100% de los Telecentros realizarán al menos 5 talleres de Alfabetización Digital durante el año.	Registro Sistema de Gestión FUNFA -Registro Fotográfico -Diseño de talleres elaborado	<b>Anual</b>
	4.3 Número de talleres de Alfabetización Digital realizadas con incorporación del uso de la plataforma RSH.	4.3 El 100% de los talleres que realizan los Telecentros incorporan a los contenidos a lo menos 2 talleres de navegación de la plataforma ciudadana del RSH.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
<b>5. Componente de Innovación social.</b> Talleres formativos, culturales con uso explícito de TIC, elaboración y postulación de proyectos sociales en línea, acciones formativas con enfoque de género, otras.	5.1 Cantidad de Telecentros que realizan acciones de Innovación Social Digital	5.1 El 100% de los Telecentros realizarán al menos 1 acción de Innovación Social Digital.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
<b>6. Acciones con Enfoque de Género.</b> Acciones que promueven la participación de la mujer, en el ámbito social, político y económico.	6.1 Cantidad de Telecentros que realizan acciones con enfoque de género	6.1 El 100% de los Telecentros realizará al menos 1 acción con enfoque de género.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines. Registro fotográfico si corresponde	<b>Anual</b>
<b>7. Registro Social de Hogares.</b> Proceso de capacitación, difusión, promoción y vinculación referidas	7.1 Cantidad de Telecentros que realizan charlas/ talleres referidas al acceso digital al Registro Social de Hogares y su acceso digital	7.1 El 95% de los Telecentros realizará al menos 4 charlas/talleres RSH.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias. Registro fotográfico	<b>Anual</b>

al Registro Social de Hogares y su acceso digital que el ciudadano (RSH)	7.2 Cantidad de usuarios atendidos en el RSH,.	7.2.1 El 95% de los Telecentros realizará atención de usuarios de RSH.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.	Anual
		7.2.2 El 95% de los Telecentros realizará atención de usuarios por demanda espontanea del RSH.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.	Anual
	7.3 Cantidad de telecentros que realizan operativos de auto atención, destinado a difundir y familiarizar la tramitación digital en la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.	7.3 El 100% de los telecentros realizará al menos 2 operativos de autoatención al año.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias, Registro Fotográfico y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	Anual
	7.4 Cantidad de acciones de vinculación con otros actores en el territorio para la promoción de la autoatención del RSH (Seremi MDS, IPS, Registro Civil, Gobernación, Municipios, otros).	7.4 El 95% de los telecentros realizará al menos 2 acciones de vinculación para la promoción de la autoatención al año.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias. y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines	Anual
	7.5 Cantidad de acciones de difusión en relación al RSH y del uso de los canales en línea para acceder al mismo, promovidas y ejecutadas por el telecentro.	7.5 El 95% de los telecentros realizará al menos 6 acciones de promoción y difusión del RSH en el territorio.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias. y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines	Anual
	7.6 Cantidad de cartolas hogar del RSH obtenidas por los titulares y usuarios del RSH con el apoyo del programa Red de Telecentros.	7.6 Al menos el 30% de las personas serán atendidas y contarán con clave única emiten su cartola.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.	Anual
	7.7 Cantidad de solicitudes	7.7 Se informará sobre la cantidad de solicitudes de acceso a la		

	gestionadas en el telecentro, entiendo como aquellas solicitudes ingresadas por el ciudadano en plataforma ciudadana	plataforma ciudadana del RSH, gestionada por cada Telecentro. Al menos el 18% de los accesos a la plataforma a nivel país comprende la gestión de trámites en el RSH.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.	Anual
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-------

**CUARTA: DE LA TRANSFERENCIA.-**

Para la ejecución del presente convenio, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley N° 21.053, de Presupuesto para el Sector Público para el año 2018, la Subsecretaría se compromete a transferir a la Fundación la suma total de \$1.710.438.000.- (mil setecientos diez millones cuatrocientos treinta y ocho mil pesos) cantidad que se girará en tres cuotas, conforme se detalla a continuación:

**Primera cuota:** Equivalente al 20 % del monto total del convenio, la que será transferida con anterioridad a la total tramitación de la Resolución que aprueba el presente acuerdo, conforme lo faculta expresamente la Ley N° 21.053, de Presupuestos para el Sector Público año 2018, particularmente en la glosa 06, de la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321, del Presupuesto asignado a la Subsecretaría de Servicios Sociales. Con todo, no se efectuará anticipo alguno de recursos sin que previamente se haga entrega de la garantía que se establece en la cláusula décima del presente convenio.

**Segunda Cuota:** correspondiente al 50% del monto total del presente convenio, el que será transferido a contar del 30 de marzo de 2018.

**Tercera Cuota:** correspondiente al restante 30% del monto total del presente convenio, el que será transferido con fecha 29 de junio de 2018, previa entrega de los siguientes informes:

1. Informes de Seguimiento Trimestral de avance de metas y resultados de los componentes del Programa, aprobado por la Unidad Técnica.
2. Informes presentados de las rendiciones de cuentas mensuales de enero a mayo de 2018.

La entrega de la segunda y tercera cuota sólo podrá efectuarse una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente convenio y que la Fundación no mantenga rendiciones de cuentas pendientes con la Subsecretaría de Servicios Sociales, de conformidad a lo establecido en la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, o la norma que la modifique o reemplace.

La Fundación para los efectos de la transferencia comprometida deberá encontrarse inscrita en el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos conforme a lo previsto en la Ley N° 19.862 y su respectivo reglamento, lo que se acreditará con el correspondiente certificado.

Se deja expresamente establecido que para efectos de las transferencias pactadas se podrá excepcionalmente entregar nuevos fondos a rendir, aún cuando la Fundación no haya rendido cuenta de la inversión de cualquier fondo, ya concedido por la Subsecretaría, en los términos dispuestos en el artículo 18 de la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República.

Los fondos transferidos serán depositados en la cuenta corriente que posea la Fundación, no pudiendo presentarse para este objeto cuentas de personas naturales; y los recursos deberán ser destinados por la misma para el buen funcionamiento de los objetivos de Programa Red de Telecentros, en los términos pactados en este acuerdo.

El ejecutor deberá remitir a la Subsecretaría de Servicios Sociales un comprobante de ingreso por cada una de las cuotas percibidas. Estos comprobantes deberán ser remitidos en el plazo de 10 días hábiles de efectuada la transferencia respectiva y deberá especificar el origen de los recursos.

Los comprobantes de ingresos deberán presentarse debidamente firmado y timbrado a través de:

- Un oficio conductor que especifique el nombre del programa y cuota recibida, debidamente firmado y timbrado, y
- Adjuntando copia de la cartola bancaria, que dé cuenta del abono percibido.

Se entenderán comprendidos dentro de los gastos susceptibles de financiar con cargo a los recursos transferidos por la Subsecretaría, los que se indican a continuación necesarios para el cumplimiento de los objetivos, acciones y metas relacionadas con el Programa Red de Telecentros, como también los gastos señalados en dichos ítem necesarios para el normal funcionamiento de la Fundación, considerando los objetivos, acciones y metas de su quehacer institucional.

		<b>GASTOS DIRECTO A USUARIOS</b>	<b>1.123.157.751</b>
<b>2</b>		<b>SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>710.157.751</b>
	<b>1</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	704.457.751
	<b>2</b>	<b>SERVICIOS</b>	5.700.000
<b>4</b>		<b>GASTOS DE SOPORTE</b>	<b>413.000.000</b>
	<b>1</b>	<b>HABILITACIÓN</b>	393.500.000
	<b>2</b>	<b>OTROS GASTOS DE SOPORTE</b>	19.500.000
		<b>GASTOS INTERNOS</b>	<b>587.280.249</b>
<b>1</b>		<b>GASTOS DIRECTOS</b>	587.280.249
	<b>1</b>	<b>RECURSOS HUMANOS SOPORTE</b>	320.180.249
	<b>2</b>	<b>MATERIAL FUNGIBLE</b>	156.100.000
	<b>3</b>	<b>OTROS DE ADMINISTRACIÓN</b>	111.000.000

Una vez totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el presente convenio, se podrá autorizar excepcionalmente la redistribución de gastos respecto de los ítems señalados en el cuadro anterior, en las condiciones que a continuación se señalan: La redistribución de gastos entre los ítems deberá ser solicitada por la Fundación a la contraparte técnica de la Subsecretaría, previo a la ejecución de los gastos, por escrito y fundada en causas debidamente justificadas. Asimismo, la solicitud deberá ser ingresada a la plataforma SIGEC.

La contraparte técnica de la Subsecretaría podrá o no autorizar la redistribución presupuestaria, comunicando formalmente su decisión a la Fundación por medio de un oficio con copia a la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría. Dicha redistribución no podrá exceder de un 20% (veinte por ciento) del monto asignado a cada ítem.

Las partes acuerdan que los montos transferidos por la Subsecretaría en el marco del presente convenio, deberán desglosarse en conformidad a la clasificación de cuentas presupuestarias contenida en el Plan de cuentas, que se encontrará disponible en el Sistema Gestión de Convenios del Ministerio de Desarrollo Social en adelante e indistintamente, SIGEC.

Los gastos asignados a los ítems de personal comprenden remuneraciones, honorarios, indemnizaciones legales por término de contrato y todo otro gasto en que deba incurrir la Fundación a causa de las relaciones de trabajo, como también obligaciones adquiridas en beneficio de los trabajadores/as con cargo a la Fundación y de acuerdo a la legislación laboral y de seguridad social vigente y en el marco de la ejecución del Programa Telecentros. Asimismo comprende gastos en personal de diversas profesiones u oficios, expertos en determinadas materias y/o asesorías calificadas siempre que sean necesarias para la ejecución del presente convenio. Con todo, los gastos antes señalados quedarán limitados a los montos indicados a los ítems establecidos para "gastos en personal administrativo" y "gastos en personal operacional",



respectivamente autorizados, los que no podrán ser aumentados durante la vigencia del presente convenio

## **QUINTA: DE LOS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-**

Para los efectos del presente convenio las partes asumen los siguientes compromisos y obligaciones.

### **1. LA SUBSECRETARÍA:**

- a. Supervisar y controlar el desarrollo del convenio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del Programa y de las acciones y condiciones acordadas en el Plan de Trabajo.
- b. Establecer las coordinaciones con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social de las 15 regiones del país para que a su vez estas establezcan un trabajo permanente de coordinación con las unidades internas de la Fundación que correspondan, para la elaboración del Plan de Trabajo Regional y el seguimiento a su ejecución.
- c. Entregar a la Fundación la información necesaria para el diseño de las acciones que se desarrollarán en los centros de atención del programa Telecentros, según definan las partes en el Plan de Trabajo.
- d. Proponer y desarrollar un plan anual de capacitación a los encargados de los centros de atención del programa Telecentros, dirigido a desarrollar e instalar las capacidades necesarias para informar y orientar a los ciudadanos sobre el RSH, para la búsqueda de información en el portal web RSH, de manera que ellos puedan facilitar la navegación a sus ciudadanos usuarios y, para apoyar a los ciudadanos en la realización de solicitudes en modalidad de auto-atención.
- e. Asistir técnicamente a los encargados de los centros de atención del programa Telecentros, en el manejo de la información, tramitación y resolución de dudas relacionadas con el portal web del Registro Social de Hogares.
- f. Hacer seguimiento y acompañamiento a través de la División de Focalización y equipos regionales a los telecentros (nivel regional/zonal), que sea previamente concordado con la Fundación.
- g. Informar a su contraparte respecto de la recepción y revisión de las rendiciones de cuentas parciales y finales.
- h. Ser el interlocutor válido con la Fundación, para todos los aspectos que se deriven de la ejecución de este convenio.
- i. Otras que le entregue el presente convenio y, en general, todas aquellas que tengan por objeto velar por los intereses de la Subsecretaría y de la recta y completa ejecución del convenio.

### **2. LA FUNDACIÓN:**

- a. Dar cumplimiento íntegro, exacto y oportuno a todos los compromisos del Convenio, incluidas las estipulaciones contenidas en el anexo N° 2, denominado "Operación y Administración Red de Telecentros. Especificaciones técnicas" y el Plan de Trabajo a concordar con el Ministerio, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales. .
- b. Llevar un registro actualizado de todos los bienes adquiridos con cargo a los recursos transferidos mediante el presente convenio para los fines previstos en el mismo.
- c. Presentar todos los informes requeridos en el presente convenio en tiempo y forma;
- d. Disponer las instalaciones, recursos y redes logrados en el desempeño del Programa Red de Telecentros, a prestar información, orientación y servicios a los ciudadanos respecto de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, brindando un espacio de divulgación y contacto de la oferta programática con las personas en los barrios.
- e. Facilitar que en los centros de atención del programa Telecentros, los ciudadanos puedan recibir información sobre el RSH, participar en cursos de alfabetización digital para acceder y hacer uso del portal web del RSH, recibir orientación para realizar trámites y facilitar las

- instalaciones y recursos tecnológicos para que las personas que lo soliciten, puedan usarlos gratuitamente,
- f. Registrar los requerimientos que presentan las personas y las atenciones efectuadas en cada telecentro en materias asociadas al RSH y entregar reportes de gestión sobre los usos de los Telecentros, según lo convengan las partes en el respectivo Plan de Trabajo. En cualquier caso, los datos a ser recabados serán estadísticos, en los términos de la letra e) del artículo 2° de la ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.
  - g. Facilitar el desarrollo del plan de capacitación y reforzamiento anual a los/las Operadores de los telecentros en materias del Registro Social de Hogares y uso del canal web para la realización de trámites.
  - h. Participar en el esquema de coordinación y seguimiento a nivel nacional, regional/zonal que se establezcan de común acuerdo entre las partes, para efectuar el seguimiento y acompañamiento conjunto de la implementación del Programa y del Plan de Trabajo acordado con el Ministerio.
  - i. Realizar seguimiento a los telecentros (nivel regional/zonal) de acuerdo al modelo de seguimiento y acompañamiento acordado entre ambas partes.
  - j. Instruir y velar por que los Operadores de Telecentros y el personal que tenga acceso a la información personal o de hogares obtenida en razón de la asistencia a usuarios, mantengan y respeten el deber de confidencialidad y resguardo de la información.
  - k. No divulgar y/o entregar a terceros la información y documentación nominada a la que eventualmente se tenga acceso en virtud de las acciones de orientación y acompañamiento de los ciudadanos en el uso de la plataforma web RSH.
  - l. Incluir en los informes de seguimiento trimestral, explícitamente, los avances referidos a las letras e) y f) del presente artículo.
  - m. Rendir cuenta de acuerdo a lo estipulado en el presente acuerdo y acompañar la documentación respectiva.
  - n. En general, cumplir con todas aquellas obligaciones que tengan por objeto velar por la correcta y oportuna ejecución del Convenio.

#### **SEXTA: DE LOS INFORMES Y SU REVISIÓN. -**

La Fundación deberá entregar tres (3) Informes de Seguimiento de Resultados y un Informe Final, según la periodicidad y contenido que se indica:

##### **a) Periodicidad.**

**INFORMES DE SEGUIMIENTO** trimestral, cuyas fechas de corte y plazos de entrega son los siguientes:

1. Período informado con corte al 30 de marzo de 2018, y plazo de entrega al 15 de abril de 2018.
2. Período informado con corte al 30 de junio de 2018, y plazo de entrega al 15 de Julio de 2018.
3. Período informado con corte al 30 de septiembre de 2018, y plazo de entrega al 15 de octubre de 2018.

**INFORME FINAL:** Este informe deberá dar cuenta de toda la ejecución del Programa, incluyendo el último trimestre de ejecución, teniendo como plazo de entrega hasta 15 de enero de 2019.

##### **b) Contenido de los Informes:** Cada Informe debe al menos contener lo siguiente:

1. Resultados de Indicadores por Componentes y sus respectivos medios de verificación debidamente indicados para cada cual.
2. Usuarios/Servicios: Cuantificación de atenciones que se dan en cada Telecentro, identificando el sexo y tramo de edad de los usuarios, con sus respectivos medios de verificación.
3. Usuarios/Talleres/ Innovación Social/Capacitaciones/: informar acciones de alfabetización digital, acciones a la búsqueda de empleo y/o emprendimiento y acciones de innovación

social realizadas en el período, identificando el sexo y tramo de edad de los beneficiarios de talleres, con sus respectivos medios de verificación.

4. Mesas Barriales de Trabajo: Informar de constitución de Mesas y sus actividades de manera consolidada, respondiendo a los indicadores de componentes antes detallados y
5. Análisis de Resultados del Período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el Programa, entregando una perspectiva de proyección del mismo, cuyo formato será acordado por las partes.

Para efectos de la revisión de los Informes señalados, la Subsecretaría contará con un plazo de diez (10) días hábiles, desde la recepción de los Informes y podrá aprobarlos u observarlos total o parcialmente. En caso de presentar observaciones o requerir aclaraciones por parte de la Fundación respecto a los Informes éstas deberán ser notificadas a la Fundación, dentro de un plazo de dos (2) días hábiles siguientes al término de la revisión. La Fundación tendrá un plazo de diez (10) días corridos contados desde la notificación, para presentar el Informe corregido, o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobar o rechazar los informes definitivamente en el plazo de diez días (10) hábiles desde su recepción.

#### **SÉPTIMA: DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.-**

La Subsecretaría de Servicios Sociales, será responsable de requerir y revisar la rendición de cuentas a que está obligada la Fundación en virtud del presente convenio, de conformidad con lo establecido en la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, de:

- a. Exigir rendición de cuentas de los fondos otorgados y comprobante de ingreso de los fondos transferidos.
- b. Proceder a su revisión para determinar la correcta inversión de los fondos concedidos y el cumplimiento de los objetivos pactados.
- c. Mantener a disposición de la Contraloría General de la República, los antecedentes relativos a la rendición de cuentas de las señaladas transferencias.

Por lo anterior, la Fundación, deberá entregar a los siguientes antecedentes:

1. Los comprobantes de ingresos con la documentación auténtica o la relación y ubicación de ésta cuando proceda, que justifique los ingresos percibidos, con los recursos que por este convenio se transfieran y el origen de los mismos. El comprobante deberá ser firmado por la persona responsable legalmente de percibirlo.
2. Informes Financieros Mensuales: La Fundación deberá presentar los Informes Financieros Mensuales que den cuenta de la ejecución de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada desagregada por ítem según el plan de cuentas acordado por las partes, fechas en que se realizó, uso en el que se aplicó y el saldo disponible para el mes siguiente, todos los cuales deberán ser remitidos por escrito, a la respectiva contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales. En caso de no existir gastos se debe informar "sin movimientos". Estos Informes deberán entregarse dentro de los 15 (quince) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que se informa y deberán ser revisados por la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
3. Informe Financiero Final: La Fundación deberá presentar un Informe Financiero Final que dé cuenta de la ejecución de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada, desagregada por ítem según plan de cuentas.

Este informe final financiero deberá entregarse dentro de los veinticinco (25) días hábiles siguientes al término de la ejecución.

La Fundación, además de los informes indicados precedentemente, deberá entregar los siguientes antecedentes, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República:

- i. Los comprobantes de egreso con la documentación auténtica, que acrediten todos los pagos realizados con los recursos que por este convenio se transfieran y que han sido informados en el Informe Financiero respectivo. Los comprobantes deberán ser firmados por la persona responsable legalmente para efectuar el egreso.
- ii. Los comprobantes de traspasos con la documentación auténtica o la relación y ubicación de ésta cuando proceda, que demuestren las operaciones contables que no correspondan a ingresos y gastos efectivos.

No se aceptarán boletas o facturas con enmiendas o adulteradas, tampoco se aceptarán gastos que no cuenten con su debido respaldo.

Para efectos de la revisión de los Informes Financieros mensuales y Final, la Subsecretaría a través de la División de Administración y Finanzas, contará con un plazo de veinte (20) días hábiles, desde la recepción de los Informes y podrá aprobarlos u observarlos total o parcialmente. En caso de presentar observaciones o requerir aclaraciones por parte de la Fundación respecto a los informes éstas deberán ser notificadas a la Fundación, dentro del plazo de dos (2) días hábiles siguientes al término de la revisión. La Fundación tendrá un plazo de diez (10) días corridos contados desde la notificación, para presentar el Informe corregido, o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobar o rechazar los informes definitivamente en el plazo de diez días (10) hábiles desde su recepción.

#### **OCTAVA: DE LAS CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

La Contraparte Técnica del Convenio por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, será ejercida por el Jefe/a de la División de Focalización, o quien lo subrogue legalmente, quien para estos efectos podrá apoyarse a funcionarios de su dependencia, lo que debe ser notificado por escrito a la Fundación.

A su vez, la Contraparte Técnica por parte de la Fundación será ejercida por la Coordinadora Nacional del Programa Red de Telecentros, o en caso de ausencia o impedimento por cualquier causa, por quien designe el o la Directora/a Ejecutivo/a de la Fundación, lo que debe ser notificado por escrito a la Subsecretaría.

Las partes acuerdan que en lo referido a la implementación técnica del Programa Red de Telecentros y, en particular, del Plan de Trabajo asociado al Registro Social de Hogares existirán, además, contrapartes según las estructuras interna de cada Parte con el fin de facilitar las coordinaciones y ejecución de actividades contempladas en el plan. En este contexto las contrapartes, acordarán los mecanismos de coordinación permanente, ya sea a través de mesas de trabajo o reuniones periódicas, que aseguren el diseño, ejecución y monitoreo del plan de trabajo a nivel nacional y de cada región del país.

Las contrapartes regionales por parte del Ministerio serán ejercidas por la respectiva Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, a través del Encargado Regional del Registro Social de Hogares respectivo.

Por su parte, la Fundación designará contrapartes macrozonales dependiendo de la estructura y organización que posee a nivel nacional, debiendo en todo caso procurar el adecuado desarrollo y seguimiento de los Planes de Trabajo en cada una de las regiones parte de cada macrozona.

#### **NOVENA: DE LA VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN.-**

El Convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe, y se mantendrá vigente hasta la aprobación o rechazo definitivo del Informe Técnico y Financiero Finales, por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, y reintegrados los saldos no ejecutados, no rendidos u observados, en caso de existir.

El plazo de ejecución de las acciones encomendadas a la Fundación para la operación de la Red de Telecentros se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2018.

Sin perjuicio de lo anterior el ejecutor podrá comenzar a realizar acciones, por razones de buen servicio y continuidad en la administración de la Red de Telecentros operados por la Fundación, a contar del 1 de enero de 2018, atendida la necesidad de proseguir ininterrumpidamente con el servicio que el Programa respectivo otorga los usuarios de la Red de Telecentros.

No obstante, la transferencia de recursos se efectuará en los términos estipulados en la cláusula cuarta.

#### **DÉCIMA: DE LA GARANTÍA.-**

Las partes acuerdan que a objeto de garantizar el completo y fiel cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el respectivo Convenio de transferencia de recursos, la Fundación deberá entregar a la Subsecretaría de Servicios Sociales, previo a la transferencia de los recursos, una boleta de garantía bancaria o póliza de garantía de ejecución inmediata o certificado de fianza, por un monto equivalente al 100% del valor del anticipo; garantía que deberá ser irrevocable, a la vista, indicando en su glosa "Para garantizar el convenio Red Telecentros 2018" a nombre de la Subsecretaría de Servicios Sociales, con una vigencia que exceda en, al menos, tres meses al término del periodo de ejecución pactado, debiendo mantenerse vigente, en todo caso, hasta la fecha de aprobación o rechazo definitivo del informe técnico y de inversión Final, y reintegrados los saldos no ejecutados, no rendidos y/o rechazados definitivamente en caso de existir. Por lo anterior, ésta garantía deberá ser renovada en caso de ser necesario, lo que será informado mediante Oficio suscrito por el Jefe(a) de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales dirigido directamente a la Fundación, quien dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles, desde la notificación, para entregar el documento de garantía solicitado, a fin de garantizar permanentemente los recursos comprometidos.

La garantía entregada, será exigible por cualquier infracción o incumplimiento grave a las obligaciones del Convenio y será devuelta a la Fundación una vez aprobados los Informes Técnicos y de inversión Finales y restituidos los saldos no ejecutados, no rendidos y/u observados en casos de existir, en el plazo de diez (10) días hábiles contados de la notificación de la aprobación del Informe Final de Inversión. En caso de ser rechazados los Informes Finales, sólo se procederá a la devolución de la Garantía en la medida que el ejecutor haya reintegrado los saldos no ejecutados, no rendidos y/o rechazados, según corresponda, en el plazo de diez días (10) días contados desde la notificación del rechazo.

#### **UNDÉCIMA: DEL TÉRMINO ANTICIPADO.-**

La Subsecretaría de Servicios Sociales podrá poner término anticipado al Convenio y exigir a la Fundación la devolución del monto de los recursos entregados en los siguientes casos:

Si se produce un incumplimiento grave de las obligaciones establecidas en el Convenio, o su ejecución se desvía de los fines que se tuvieron en vista para celebrarlo. Serán consideradas causales de incumplimiento grave de las obligaciones, las siguientes:

- (a) Si la Fundación utiliza la totalidad o parte de los recursos, para fines diferentes a los estipulados en el Convenio.
- (b) Si los gastos no son justificados con la documentación correspondiente (boletas, vales o facturas originales).
- (c) Si se comprueba que la documentación, información o antecedentes oficiales presentados por la Fundación no se ajustan a la realidad o son adulterados.
- (d) Si el financiamiento cubriera bienes o servicios no utilizados durante la ejecución del Programa "Red Telecentros", de acuerdo a lo establecido en el Convenio.

(f) Si la Fundación no ejecuta las obligaciones comprometidas en este convenio.

Además de lo anterior, la no presentación de cualquiera de los Informes o rendiciones de cuentas, comprometidos en este convenio, el no efectuar las correcciones u observaciones planteadas por la Subsecretaría, la ejecución deficiente e injustificada de las obligaciones contraídas o el no cumplimiento de las acciones establecidas en el Convenio, según calificación que efectuará el/la Jefe de la División de Focalización en su calidad de contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales, se considerará un incumplimiento del Convenio.

Verificado el incumplimiento la Subsecretaría deberá informar por escrito a la Fundación y ésta dispondrá de diez (10) días hábiles a partir de esta notificación para presentar un informe que rectifique el incumplimiento y/o explicita las razones de éste. Vencido este plazo la Subsecretaría tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para evacuar el referido informe, aprobándolo o rechazándolo. En caso de rechazó del informe, de su no presentación, o en caso de resultar insuficiente su contenido por no encontrarse justificada las razones de los incumplimientos, la Subsecretaría pondrá término anticipado al Convenio, y en tal caso deberá exigir la restitución de los saldos no ejecutados, no rendidos y/u rechazados, dentro de diez (10) días hábiles de requerido por la Subsecretaría de Servicios Sociales.

En caso que la Fundación no restituya los recursos señalados en el plazo referido la Subsecretaría podrá hacer efectiva la garantía de ser procedente.

El mal uso de los recursos será denunciado y perseguido penalmente de acuerdo a la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, por razones fundadas se podrá poner término anticipado al presente convenio por mutuo acuerdo de las partes, debiendo la Fundación restituir los recursos que correspondan.

#### **DUODÉCIMA: DE LA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO.-**

Las partes podrán modificar de común acuerdo las estipulaciones del presente convenio, en lo que diga relación con elementos de carácter accidental que formen parte del acuerdo de voluntades, por motivos fundados, siempre y cuando no altere el objetivo de este acuerdo, los que deberán ser aprobados por el correspondiente acto administrativo, fundado.

#### **DÉCIMO TERCERA: DE LA SUBCONTRATACIÓN.-**

Las partes dejan constancia que por este acto que la Subsecretaría no contraerá obligación alguna de carácter laboral o previsional respecto del personal dependiente de la Fundación que haya operado o se encuentre operando el Programa Red de Telecentros, estableciéndose expresamente que las personas que la Fundación contrate, para estos efectos, dependen únicamente de ésta, en tanto, la Subsecretaría no mantiene vínculo contractual alguno con dichas personas, y no tendrá responsabilidad alguna respecto de ellos, sean de carácter civil, laboral o de cualquier otra naturaleza.

#### **DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-**

Las eventuales diferencias que se puedan producir entre las partes con motivo de la ejecución del presente convenio deberán ser resueltas de común acuerdo por las contrapartes técnicas fijadas en este instrumento y en su defecto por los Tribunales Ordinarios de Justicia, fijando las partes su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

## **DÉCIMO QUINTA: DE LAS PERSONERÍAS Y EJEMPLARES.-**

La representación con la que comparece don Iván Castro Díaz por la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, consta en el Decreto Exento N° 127, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que Determina nuevo orden de Subrogancia para el cargo de Subsecretario de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social.

La representación con la que comparece doña Teresa Rey Carrasco don para representar a la Fundación de las Familias, consta la Escritura Pública de fecha 26 de junio de 2015, otorgada ante don Osvaldo Pereira González, Notario Público de Santiago, anotada bajo el Repertorio N° 6503-15.

El presente convenio se firma en dos ejemplares de igual valor y tenor, quedando cada uno en poder de cada parte.

Firmado por: Iván Castro Díaz, Subsecretario de Servicios Sociales (S) y Teresa Rey Carrasco, Directora Ejecutiva Fundación de Las Familias.

## **ANEXO N° 1: "OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN RED DE TELECENTROS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS".**

### **I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA**

El programa Telecentro, es un espacio público que cuentan con equipamiento tecnológico y conectividad gratuita dispuesta al servicio de la comunidad. Este programa busca promover el aprendizaje, la participación y el encuentro favoreciendo la inclusión y el fortalecimiento del tejido social en territorios con mayor vulnerabilidad.

Son atendidos por un/a operador/a (agente comunitario), que asesora a quienes acuden a buscar información y acceder a los servicios en línea, o bien, a participar en actividades, capacitaciones y talleres que se organizan y dictan en el telecentro. Estos talleres y capacitaciones buscan disminuir la brecha digital a lo largo de todo el país.

El programa Telecentros se organiza sobre la base de los siguientes componentes: 1) Participación y Asociatividad Comunitaria, 2) Acceso y conectividad, 3) Alfabetización Digital, 4) Capacitación, 5) Innovación social, 6) Acciones con enfoque de género y 7) Registro Social de Hogares.

### **II. EMPLAZAMIENTO Y HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS TELECENTROS**

#### **2.1. Emplazamiento**

Para el año 2017 la Red de Telecentros se extendió desde la región de Arica Parinacota hasta Magallanes, teniendo presencia en todas las regiones del país y concentrándose en mayor cantidad de Telecentros en la Región Metropolitana y Región de Valparaíso. Para el período 2018 se encuentran 92 telecentros activos.

A continuación se detalla listado de Telecentros presentes en todo el territorio nacional:

Región	Comuna	Centro / Barrio	Dirección
Arica y Parinacota	Arica	Tarapacá Oriente	Rodrigo de Araya 2464 esquina Balmaceda, frente esc. especial
Tarapacá	Alto Hospicio	Santa Laura	Santa Rosa con Los Tamarugos S/N
Antofagasta	Calama	Gustavo Le Paige/23 Marzo	Tarapacá 3251
Antofagasta	Antofagasta	Villa Progreso Esperanza	Pasaje Río Limarí entre Solón Salas y Pérez Bretti
Atacama	Copiapó	Chanchoquín Cartavio	Chanchoquin 755
Atacama	Vallenar	Domeyko	Pedro Cuadra S/N entre Marigol y Pdte. Ibañez
Atacama	Vallenar	Sargento Aldea	Sargento Aldea 630
Coquimbo	La Serena	17 de Septiembre	Marta Brunett 1014
Coquimbo	Coquimbo	El Culebrón	Abate Molina 399
Coquimbo	La Serena	José María Caro	Héctor Vigorena 3347
Coquimbo	Illapel	Mundo Nuevo Sur	Pasaje Pedro Toro 133
Valparaíso	San Antonio	Bruselas, Bellavista	Litoral S/N Esquina Violeta Parra
Valparaíso	Cartagena	Caupolicán	Carlos Corsi Gherardelli con Caupolicán
Valparaíso	San Antonio	Cerro Alegre	Agustín Kropp 585
Valparaíso	Valparaíso	Costa Brava	Raque 390, Block 4, Departamento 26, Costa Brava I
Valparaíso	Quilpué	El Retiro	El Retiro esquina San Luis
Valparaíso	Villa Alemana	Hijuelas Grandes	San José 1301
Valparaíso	Valparaíso	Placilla	Villa Los Álamos 158, Peñuelas
Valparaíso	Quilpué	Población Argentina	Calle 3 #0350 entre Pasaje 2 y Pasaje 4
Valparaíso	Villa Alemana	Rosenquist	Coquimbo 830 esquina Echaurren
Valparaíso	Valparaíso	Tranque Seco	Tierras Rojas S/N esquina Pasaje Odeón
Valparaíso	Viña del Mar	Villa Arauco	Calle de los Niños 1850, en sede vecinal
Valparaíso	Quilpué	Villa Olímpica	Villa Alemana 160
Valparaíso	Limache	Villa Queronque	Pasaje Camilo Glenda, frente a los Blocks 8 y 6
Valparaíso	Con Con	Vista al Mar	Los Alerces 240
O'Higgins	Rancagua	Centenario	Calle Veintiuno de Mayo S/N esquina Balmaceda
O'Higgins	Rancagua	Irene Frei	Rengo 120 esquina Provincial (a un costado policlínico)
O'Higgins	Rengo	La Piscina	Pasaje 3, al fondo, costado de jardín inf y sede, Pob. Los Rengüinos
O'Higgins	Santa Cruz	Paniahue Poniente	Pasaje Valencia esquina Av. Ignacio Carrera Pinto
O'Higgins	San Fernando	San Hernán	María Morales, block N° 60, dpto 14
Maule	Talca	José Miguel Carrera	Psje. Dieciséis Norte esquina 5 Oriente
Maule	Talca	Padre Hurtado	Psje. Dieciocho Norte B, entre Tres y Cuatro Oriente
Maule	Curicó	Prosperidad	Palquiburdís esquina Monte Patria
Maule	Curicó	Santos Martínez	Calle 2, entre Mejillones y Pasaje 5
Maule	Talca	Sor Teresita	Calle 20 Norte esquina 2 Oriente
Maule	Cauquenes	Villa Esperanza	Los Alamos, esquina avenida Norte, Villa esperanza
Maule	Linares	Yerbas Buenas	Tregualemu 1260. Población Yerbas Buenas.
Bío Bío	Hualpén	Cabo Aroca	Calle Portugal N° 1646
Bío Bío	San Pedro de la Paz	Candelaria	Av. Costanera s/n entre calle a la marina y Pasaje Los Angeles
Bío Bío	Chillán Viejo	El Bajo	Pablo Neruda, esq. El Cabildo
Bío Bío	Chillán	El Roble	Calle Los Boldos N° 906 esq. Los Espinos
Bío Bío	Los Angeles	Escritores de Chile	Alberto Blest Gana 1331
Bío Bío	Chillán	Irene Frei	Los Huilliches 543
Bío Bío	Lebu	José Miguel Carrera	Lepiñanco N° 460
Bío Bío	Chiguayante	Valle La Piedra 2	San Martín N° 57, Valle La Piedra 2 Chiguayante



Araucanía	Padre Las Casas	Meza	Aviador Acevedo 591, Población Meza
Araucanía	Temuco	Millaray	O'Higgins esq. Rume s/n, Población Millaray
Araucanía	Temuco	Quinto Centenario	Calle 12 de octubre 530, Población Quinto Centenario
Los Lagos	Osorno	12 de Octubre	12de Octubre N° 1370, Población Quinto Centenario
Los Lagos	Osorno	Francke 1, Los Palmitos	Los Espárragos N° 472 esq. Costanera Población Carlos Follert
Los Lagos	Puerto Montt	Mirasol	Vicuña Mackenna esquina Osvaldo Wistuba
Aysén	Coyhaique	Ampliación Bernardo O'Higgins 2	Nogales 1104 esq. Los Pinos
Aysén	Coyhaique	Quinta Burgos	Miraflores S/N esquina Yerbas Buenas
Magallanes	Punta Arenas	Ríos Patagónicos	Región Río Grande S/N esquina Río Claro
Metropolitana	Buín	Arturo Prat	José Joaquín Perez 413
Metropolitana	Cerro Navia	Santa Clara	La Llaretta 9031
Metropolitana	Conchalí	Guanaco Sur B	Cacique Lemo Lemo 1209
Metropolitana	El Bosque	21 de Marzo, Héroes del Morro	Temuco 810
Metropolitana	El Bosque	Los Volcanes	Vecinal Oriente 13340
Metropolitana	El Bosque	San Francisco	General Silva 12230
Metropolitana	El Bosque	Santa Elena 2	Las Perlas 11270
Metropolitana	Estación Central	Carmelitos 1	Pasaje Isafas 606
Metropolitana	Estación Central	Santiago 1	Pasaje Luis Cruz Martínez 4497
Metropolitana	Estación Central	Santiago 2	Avenida Colector 4798
Metropolitana	Estación Central	Villa Portales	El Arrayan 3870
Metropolitana	Independencia	Juan Antonio Ríos	Sara Gajardo 956
Metropolitana	La Cisterna	Los Troncos	José Joaquín Prieto 6400
Metropolitana	La Florida	Nuevo Amanecer	Volcán Tolhuaca 5930
Metropolitana	La Florida	Santa Teresa 2	Paseo Los Limoneros 3749 (al frente)
Metropolitana	La Granja	San Gregorio A	Valdivia 0775
Metropolitana	La Granja	Villa La Serena	Pasaje Vicuña 10546
Metropolitana	Lo Espejo	Lo Sierra 2	Gil De Castro 03403
Metropolitana	Lo Prado	María Luisa Bombal	Quebec 8052
Metropolitana	Macul	Santa Julia 2	Quilhuiri 2483
Metropolitana	Maipú	Valle Esperanza A	Agua Santa 2750
Metropolitana	Maipú	Valle Verde	Los Presidentes Sur 7777
Metropolitana	Melipilla	Los Talaveras	Riquelme esquina Hurtado
Metropolitana	Pedro Aguirre Cerda	Lo Valledor Norte	Agusto César Sandino 4209
Metropolitana	Peñalolén	Villa Cousiño 1	Perú 2536
Metropolitana	Puente Alto	Arcoíris del Sur A	Beige 1865
Metropolitana	Puente Alto	Arcoíris del Sur B	Beige 1865
Metropolitana	Puente Alto	El Duraznal, Daniel de la Vega	Dalcao 2411
Metropolitana	Quilicura	Pascual Gambino	Manuel Antonio Matta 0590
Metropolitana	Recoleta	Marta Colvin	Diagonal José María Caro 3457
Metropolitana	Recoleta	Santa Ana	Santa Ana 3384
Metropolitana	Recoleta	Sector Einstein	Pasaje Vicuña S/N (interior Colegio Marta Colvin)
Metropolitana	Renca	Oscar Castro	Pasaje 1 5852
Metropolitana	Renca	Valle Central	Piedra Lobos 1225
Metropolitana	San Joaquín	Aníbal Pinto	Lucrecia Fernández 300
Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 6	Pintor Murillo 5501
Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 7	Pasaje Graciano 336
Metropolitana	San Miguel	12 de Octubre	Santa Fé 528

Cabe señalar que pueden producir cambios en el número y ubicación de los Telecentros en consideraciones de nuevas necesidades y requerimientos de la comunidad, por ello estos pueden cambiar su dirección o su ubicación dependiendo de las necesidades del territorio, lo que será oportunamente informado a la Subsecretaría.

## **2.2. Requerimientos de funcionamiento y supervisión**

Cada Telecentro debe funcionar un mínimo de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de atención definidos previamente y durante los 12 meses del año. Exceptuando el mes de febrero, ya que durante las tres primeras semanas, las operadoras y equipo de Telecentros hacen uso de su feriado legal de manera colectiva.

La Supervisión de la operación de los Telecentros se ejecutará de manera permanente por parte de la Coordinación Nacional, Directora de Centros Familiares, Gestores Territoriales y esta será respaldada con los sistemas habilitados por la Fundación de las Familias para este efecto.

## **2.3. Personal requerido para la ejecución**

La ejecución del Programa requiere contar con un mínimo de personal de operación, considerando las labores de coordinación, asesoría técnica y operación de los Telecentros.

Para ello se ha establecido la siguiente el siguiente personal:

- **Un coordinador/a Nacional**, encargado de la ejecución y operación de todos los Telecentros en todo el territorio nacional. Su perfil debe corresponder a un profesional, de preferencia del área social, con formación y experiencia en desarrollo comunitario y conocimiento del sector público.
- **Gestores Territoriales**, encargados de dar asistencia a los operadores de los telecentros, según la zona asignada. Dentro de sus funciones se debe considerar la supervisión, apoyo y asistencia a los Telecentros bajo su responsabilidad. Su perfil debe corresponder a profesionales o técnicos, con formación y experiencia en trabajo comunitario o en el ámbito público.
- **Un operador/a por cada telecentro**, encargado de la atención al público, apertura diaria, mantención básica del Telecentro y la vinculación con organizaciones sociales del territorio. Su perfil corresponde a personas con educación medio completa y con experiencia en el ámbito comunitario y territorial.

## **III. REQUERIMIENTOS PROGRAMÁTICOS Y DE OPERACIÓN**

### **3.1. Requerimientos para la Operación**

#### **a. Gestión de la Infraestructura, equipamiento y conectividad**

Para una gestión óptima de cada telecentro es fundamental la gestión del equipamiento, sistema operativo, software y mobiliario. Para el período 2018 el presente anexo considera la entrega de un inventario con el equipamiento correspondiente a cada Telecentro.

Lo relacionado a conectividad refiere a la mantención y monitoreo del servicio de conectividad bajo las condiciones establecidas (Anexo 2).

La mencionada obligación de mantención considerara las siguientes obligaciones:

- Mantener la infraestructura física donde se emplaza cada Telecentro, asegurar el suministro continuo de los servicios básicos y seguridad, de acuerdo a las condiciones y características de cada lugar.
- Mantener el mobiliario y equipamiento necesario al funcionamiento de los Telecentros, lo que incluye los recursos informáticos, en especial el sistema operativo, software y hardware que permitan uso de las TIC's de acuerdo a los lineamientos definidos.
- Dar soporte técnico mantención y monitoreo de equipamiento, sistema operativo, software y conectividad considerando posibilidades de mejora, los sistemas de seguridad de los equipos y de la información, protección de acceso a contenidos, páginas o aplicaciones que puedan generar un riesgo a la operación del programa.

#### **b. Gestión de personas y servicios generales**

La fundación de las Familias como ente ejecutor del Programa Red de Telecentros deberá dotar y mantener los Telecentros con personal idóneo para el funcionamiento del programa.

Para ello debe tener en consideración las siguientes obligaciones:

- Contar con operadores/as que cuenten con las competencias para la ejecución del Programa.
- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Telecentro.

### **3.2. Requerimientos Programáticos**

#### **3.2.1. Ejecución de Componentes**

El Programa definió una estrategia de desarrollo compuesta por siete (7) componentes: 1) Programa red de telecentros e Inclusión social; 2) Participación y Asociatividad Comunitaria; 3) Acceso y conectividad; 4) Capacitación y Alfabetización Digital, 5) Innovación Social y 6) Acciones con enfoque de Género 7) Registro Social de Hogares.

Estos Componentes, deben ser ejecutados de acuerdo a las siguientes especificaciones, en forma y cantidad, dado que se encuentran comprometidas como metas de gestión, según lo establecido en la cláusula tercera del convenio.

#### **1) Programa Red de Telecentros.**

Inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica, mediante acciones educativas, preventivas y asociativas que promuevan las competencias en el manejo de las tecnologías de la información.

## **2) Participación y Asociatividad Comunitaria**

La participación y asociatividad se entienden como la parte fundamental del trabajo de cada Telecentro, es en este punto donde disponemos de un espacio de discusión y de levantamiento de información respecto de los intereses de cada usuario. Es por ello que a partir de este componente desarrollaremos las siguientes acciones para contribuir con el trabajo en el territorio.

- Constituir y fortalecer el funcionamiento de las Mesas de Trabajo, a través del establecimiento de vinculaciones con las organizaciones comunitarias del sector. A fin de fortalecer el tejido social y desarrollar estrategias de vinculación que nos permitan llegar a más personas.
- Realizar Plan de Trabajo en conjunto con la comunidad para detectar las necesidades y priorizar las acciones que se desarrollarán durante el período. Estas actividades deben ir en la línea de las áreas de trabajo tanto de la Subsecretaría de Servicios Sociales y de la Fundación de las Familias.

## **3) Componente Acceso y conectividad**

Este Componente consiste en la atención individual a los usuarios entregada por el Operador del Telecentro, su finalidad es facilitar el acceso y uso del equipamiento del Telecentro. Para ello deben realizarse las siguientes actividades:

- Administrar el uso de los equipos computacionales.
- Capacitar a los usuarios en uso de computadores y/o navegación en internet.
- Orientar a los usuarios en el acceso a otros requerimientos de información de acuerdo a sus intereses.
- Apoyar y asistir a los usuarios para el acceso a beneficios y realización de trámites. Es de relevancia dar a conocer la oferta pública nueva o de mayor impacto.
- Llevar el registro diario del número usuario y número de acceso a internet.

## **4) Capacitación y Alfabetización Digital**

Se considera acciones de capacitación con los usuarios de la red, con el objeto de desarrollar herramientas que les permitan disminuir la brecha digital y ampliar su conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas. Estas acciones estarán enfocadas en dos segmentos Mujeres y Adultos Mayores.

- Las actividades de capacitación se realizan en cada Telecentro de la red y haciendo uso de todo el equipamiento tecnológico dispuesto para este fin.
- Estas capacitaciones son totalmente en línea y cuenta con un proceso de evaluación al final de la etapa formativa.
- Estas capacitaciones deben estar asociadas a un plan de difusión para tener mayor alcance dentro de la comunidad.

- Se pueden desarrollar dentro del Telecentro o en otro lugar como Sede Vecinal, CVD u otras instalaciones que cuenten con las condiciones necesarias para su realización.

#### **5) Innovación Social**

Talleres formativos, culturales con uso explícito de TIC, elaboración y postulación de proyectos sociales en línea, acciones formativas con enfoque de género, otras.

#### **6) Acciones con Enfoque de Género**

Acciones que promueven la participación de la mujer, en el ámbito social, político y económico.

#### **7) Registro Social de Hogares**

Se incorpora al Programa Red de Telecentros durante el año 2018 de manera transversal y a su vez con objetivos, actividades y metas específicas a cumplir por los telecentros respecto de los siguientes ámbitos:

- Difusión y orientación sobre el RSH y el acceso web al RSH
- Articulación en el territorio con otros organismos e instituciones para la divulgación y facilitación uso del acceso web
- Alfabetización digital asociada al RSH y promoción canal web para la realización de trámites

El detalle de objetivos, actividades y metas se presentan en la cláusula tercera del presente Convenio y su detalle e implementación se establecerán en el Plan de Trabajo 2018 que acordaran las respectivas contrapartes en atención a los términos del convenio.

### **3.3 Equipamiento e Inmueble de los Telecentros**

Cada Telecentro opera en espacios habilitados para prestar los servicios de atención y acceso a uso de internet, preferencialmente para acceder a información de beneficios y programas del Estado, apoyo escolar y desarrollo de capacitaciones de alfabetización digital.

Cada uno de ellos está equipado con:

- 8 computadores
- 8 mouse
- 8 teclados
- 8 audífonos
- 8 escritorios
- 8 sillas
- 1 rack
- 1 router
- 1 switch
- 1 impresora multifuncional
- 1 UPS

Respecto del inventario deberá mantenerse actualizado considerando nuevas adquisiciones, así como pérdidas de equipamiento por deterioro o siniestro que afecte a la propiedad o al equipamiento del Telecentro.

### **3.4 Detalles de Conectividad**

La contratación de conectividad a internet debe contar al menos con las siguientes características:

- a. Red IP para los Telecentros de la Red con ancho de banda de al menos 10 Mbps cuando sea factible técnicamente, y nunca inferior a 2 Mbps en los puntos donde no se tiene factibilidad técnica de instalación de Fibra óptica.
- b. Acceso a Internet Centralizado de 1 Giga Nacional / 30 Mbps Internacional, tasa 1:1.
- c. Firewall central para su definición de políticas y restricción de tráfico en su configuración básica.
- d. Mantenimiento del equipamiento router involucrado en el proyecto.
- e. Up time de 99,4% en una cobertura de 24x7.

En lo que refiere a la respuesta a incidentes el servicio de internet que contrate la entidad ejecutora debe cumplir al menos con siguiente estándar:

- a. Número operativo 24 horas/día, 365 días del Help Desk, actuará como ventanilla única donde se recogen las incidencias del Servicio y actuar como punto de contacto único para el cliente.
- b. Tiempo de contacto es de 30 minutos. Este tiempo comienza desde que la Fundación de las Familias comunica a, la existencia de una falla a través de la plataforma de Mesa de Ayuda. Tempo máximo de solución de incidentes o fallas para los Telecentros indicados es de cuatro horas en un 80% de las solicitudes y de 36 horas para el 20% restante en un mismo período.

Se recogerán las incidencias del Servicio, incluyendo; recepción de avisos de fallas, responder a los clientes en cuestiones asociadas al servicio, iniciar y controlar el proceso de tratamiento y resolución de fallas, mantener informando a la Fundación sobre la evolución de las fallas.

**3° IMPÚTESE** el gasto que demande la presente resolución a la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321 "Programa Red Telecentros", Glosa 06 del Presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, para el año 2018.

4° REMÍTASE copia digital de la presente Resolución a la Fiscalía del Ministerio de Desarrollo Social; a la División de Focalización; a la División de Administración y Finanzas y al Gabinete, todos de la Subsecretaría de Servicios Sociales; y copia impresa a la Fundación de Las Familias, y a la Oficina de Partes.

**ANÓTESE, REFRÉNDESE, TÓMESE RAZÓN Y COMUNÍQUESE**

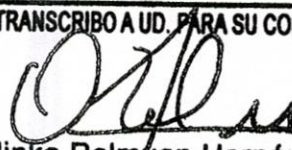


**IVÁN CASTRO DÍAZ**  
**SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES (S)**

PCC

Asignación: 24-01-321		
ID	NOMBRE	\$
371619	FUNFA	1.710.438.000
V° B° Presupuesto:		Fecha: 6/11/2018

LO QUE TRANSCRIBO A UD. PARA SU CONOCIMIENTO



Olinka Reimuan Hernández  
JEFA DE OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO (S)



11

11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100



**CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS**  
**SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES**  
**Y**  
**FUNDACION DE LAS FAMILIAS**

**“PROGRAMA RED DE TELECENTROS”**

En Santiago, a 24 de enero de 2018, entre la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**, RUT N°60.103.000-4, representada por don Iván Castro Díaz, **SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES (S)** ambos domiciliados en calle Catedral N° 1.575, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente “la Subsecretaría”, por una parte; y por la otra, la **FUNDACION DE LAS FAMILIAS**, RUT N° 71.689.100-3, representada por su Directora Ejecutiva, doña Teresa Rey Carrasco, Cédula Nacional de Identidad N° 8.134.500-7, ambas domiciliadas en Santo Domingo N° 689, Piso 2, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente “la Fundación” o “FUNFA”, se celebra el siguiente convenio de transferencia de fondos:

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-**

Que, el Ministerio de Desarrollo Social es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas en materia de equidad y desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

Que, por su parte la Ley de Presupuesto correspondiente al año 2018, subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321 “Fundación de la Familia – Programa Red Telecentros”, glosa 06, consulta recursos para continuar con el financiamiento del Programa Red de Telecentros de la “Fundación de las Familias” a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Que, la Fundación de Las Familias es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto consiste en el fortalecimiento de las familias y la promoción de su bienestar social desde un enfoque integral, desarrollar líneas de trabajo en el área de políticas públicas, en especial, la ayuda a las familias más vulnerables socioeconómicamente, y en consecuencia, contribuir a elevar la calidad de vida de la familia, especialmente de los sectores vulnerables, facilitando su desarrollo armónico mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación, cultura y sistemas de formación y servicios promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad.

Que, en el ámbito de su objeto, la Fundación ya señalada, administra el Programa Red de Telecentros, el que tiene como propósito proveer de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad a fin de fortalecer el tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Que, en este marco durante el año 2018 es de especial interés para el Ministerio de Desarrollo Social, promover y facilitar a la ciudadanía, a través del Programa Red Telecentros de la Fundación, el acceso digital al Registro Social de Hogares así como de los trámites en línea que pueden realizar respecto del mismo, como parte del Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones

Sociales, regulado en el Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales.

Que lo anterior tiene como propósito último contribuir a un modelo de gestión eficiente y cercano a las personas respecto de los trámites en línea que pueden realizar en la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.

Así, con ocasión del financiamiento que la Subsecretaría de Servicios Sociales debe efectuar por ley al Programa Red de Telecentros de la Fundación, los comparecientes del presente acuerdo han decidido, relevar la importancia transversal que tiene el acercamiento de la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares en la gestión y operación de los telecentros, según los términos y estipulaciones siguientes.

## **SEGUNDA: DEL OBJETO. -**

El presente convenio tiene por objeto la transferencia de recursos desde la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación para la administración del “Programa Red de Telecentros” durante el año 2018, de acuerdo a lo prescrito Ley N° 21.053, de Presupuesto de Sector Público correspondiente al año 2018, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321 “Fundación de la Familia – Programa Red Telecentros”.

Que el “Programa Red de Telecentros” tiene como propósito proveer de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad a fin de fortalecer el tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Que, las partes reconocen en la Red de Telecentros un recurso relevante en los territorios para la entrega a los ciudadanos de orientación e información sobre servicios relativos a los Programas Sociales que administra el Estado, en especial aquellos administrados por el Ministerio de Desarrollo Social y, en particular, lo referente a la búsqueda de información respecto del Registro Social de Hogares, y para el desarrollo de acciones de promoción y uso del canal web para la tramitación electrónica en el portal web [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl).

En este contexto, el “Programa Red de Telecentros” incorpora acciones priorizadas a desarrollar en conjunto con el Ministerio, referidas a los siguientes ámbitos:

- Difusión y orientación sobre el Registro Social de Hogares, regulado en el Decreto Supremo N° 22 del 2015 del Ministerio de Desarrollo Social y el acceso a su sitio web.
- Articulación en el territorio con otros organismos e instituciones para la divulgación y facilitación uso del acceso web al Registro Social de Hogares
- Alfabetización digital asociada al Registro Social de Hogares y promoción del canal web para la realización de trámites en línea.

Para ello, según lo acordado en la cláusula siguiente, se pactarán actividades y metas a lograr para el año 2018. El detalle de las actividades a desarrollar en cada uno de estos ámbitos se establecerá en un Plan de Trabajo a concordar entre las partes.

## **TERCERA: DE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA RED DE TELECENTRO.-**

La fundación por este acto declara que el Programa Red Telecentros, tiene los siguientes componentes, actividades, metas y verificadores para el año 2018, conforme al registro de programas sociales:

Componentes	Indicadores	Metas a Alcanzar	Verificadores	Plazos para cumplir meta.
<b>1. Programa Red de Telecentros.</b> Inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica, mediante acciones educativas, preventivas y asociativas que promuevan las competencias en el manejo de las TIC.	1.1 Cantidad de usuarios atendidos por el Programa Red de Telecentro.	1.1 El Programa atenderá al menos a 60.000 usuarios.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.	<b>Anual</b>
	1.2 Cantidad de prestaciones entregadas por el Programa Red de Telecentros.	1.2 El Programa entregará al menos 350.000 prestaciones.	Registro de Usuarios para telecentros.	<b>Anual</b>
<b>2. Componente de Participación y Asociatividad Comunitaria.</b> Constitución de mesas de trabajo, elaboración participativa de diagnósticos, planes de trabajo territoriales y articulación de redes locales con organizaciones e instituciones públicas y privadas.	2.1 Porcentaje de Telecentros que cuentan con la mesa de trabajo constituida.	2.1 Al menos el 95% de los Telecentros constituirán sus mesas de trabajo.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
	2.2 Número de organizaciones y grupos participantes de las mesas constituidas.	2.2 Al menos el 80% de las mesas barriales contarán con por lo menos 3 organizaciones o agrupaciones participantes.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
<b>3. Componente de Acceso y Conectividad.</b> Uso de equipos para escáner o impresión, búsquedas guiadas de información en línea, comunicación, redes sociales, trámites, obtención de certificados, subsidios y becas,	3.1 Cantidad de usuarios atendidos que utilizan los equipos Telecentros.	3.1 Los Telecentros atenderán al menos a 50.000 usuarios en prestaciones espontáneas.	Sistema registro de usuarios para Telecentros.	<b>Anual</b>
	3.2 Cantidad de telecentros que aplica la encuesta de satisfacción usuaria.	3.2 Al menos el 95% de los Telecentros realizarán el	Encuesta de satisfacción de usuarios	<b>Anual</b>

oferta de servicios públicos en línea, gobierno electrónico, usos recreativos, registro social de hogares, otras prestaciones.		proceso de evaluación usuaria.		
<b>4. Componente Capacitación y Alfabetización Digital.</b> Cursos de alfabetización digital focalizados en adultos mayores, mujeres y niños.	4.1 Cantidad de Telecentros que realizan Talleres de Alfabetización Digital.	4.1 El 100% de los Telecentros realizarán talleres de Alfabetización Digital.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
	4.2 Número de talleres de Alfabetización Digital realizadas.	4.2 El 100% de los Telecentros realizarán al menos 5 talleres de Alfabetización Digital durante el año.	Registro Sistema de Gestión FUNFA -Registro Fotográfico -Diseño de talleres elaborado	<b>Anual</b>
	4.3 Número de talleres de Alfabetización Digital realizadas con incorporación del uso de la plataforma RSH.	4.3 El 100% de los talleres que realizan los Telecentros incorporan a los contenidos a lo menos 2 talleres de navegación de la plataforma ciudadana del RSH.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>
<b>5. Componente de Innovación social.</b> Talleres formativos, culturales con uso explícito de TIC, elaboración y postulación de proyectos sociales en línea, acciones formativas con enfoque de género, otras.	5.1 Cantidad de Telecentros que realizan acciones de Innovación Social Digital	5.1 El 100% de los Telecentros realizarán al menos 1 acción de Innovación Social Digital.	Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.	<b>Anual</b>

<p><b>6. Acciones con Enfoque de Género.</b> Acciones que promueven la participación de la mujer, en el ámbito social, político y económico.</p>	<p>6.1 Cantidad de Telecentros que realizan acciones con enfoque de género</p>	<p>6.1 El 100% de los Telecentros realizará al menos 1 acción con enfoque de género.</p>	<p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines. Registro fotográfico si corresponde</p>	<p><b>Anual</b></p>
<p><b>7. Registro Social de Hogares.</b> Proceso de capacitación, difusión, promoción y vinculación referidas al Registro Social de Hogares y su acceso digital que el ciudadano (RSH)</p>	<p>7.1 Cantidad de Telecentros que realizan charlas/ talleres referidas al acceso digital al Registro Social de Hogares y su acceso digital</p>	<p>7.1 El 95% de los Telecentros realizará al menos 4 charlas/talleres RSH.</p>	<p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias. Registro fotográfico</p>	<p><b>Anual</b></p>
	<p>7.2 Cantidad de usuarios atendidos en el RSH,.</p>	<p>7.2.1 El 95% de los Telecentros realizará atención de usuarios de RSH.</p>	<p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.</p>	<p><b>Anual</b></p>
	<p>7.3 Cantidad de telecentros que realizan operativos de auto atención, destinado a difundir y familiarizar la tramitación digital en la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.</p>	<p>7.2.2 El 95% de los Telecentros realizará atención de usuarios por demanda espontanea del RSH.</p>	<p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.</p>	<p><b>Anual</b></p>
	<p>7.4 Cantidad de acciones de vinculación con otros actores en el territorio para la promoción de la autoatención del RSH (Seremi MDS, IPS,</p>	<p>7.3 El 100% de los telecentros realizará al menos 2 operativos de autoatención al año.</p>	<p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias, Registro Fotográfico y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines.</p>	<p><b>Anual</b></p>
<p>7.4 El 95% de los telecentros realizará al menos 2 acciones de vinculación para la promoción de la</p>	<p>7.4 El 95% de los telecentros realizará al menos 2 acciones de vinculación para la promoción de la</p>	<p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias. y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos</p>	<p><b>Anual</b></p>	

	<p>Registro Civil, Gobernación, Municipios, otros).</p> <p>7.5 Cantidad de acciones de difusión en relación al RSH y del uso de los canales en línea para acceder al mismo, promovidas y ejecutadas por el telecentro.</p> <p>7.6 Cantidad de cartolas hogar del RSH obtenidas por los titulares y usuarios del RSH con el apoyo del programa Red de Telecentros.</p> <p>7.7 Cantidad de solicitudes gestionadas en el telecentro, entiendo como aquellas solicitudes ingresadas por el ciudadano en plataforma ciudadana</p>	<p>autoatención al año.</p> <p>7.5 El 95% de los telecentros realizará al menos 6 acciones de promoción y difusión del RSH en el territorio.</p> <p>7.6 Al menos el 30% de las personas serán atendidas y contarán con clave única emiten su cartola.</p> <p>7.7 Se informará sobre la cantidad de solicitudes de acceso a la plataforma ciudadana del RSH, gestionada por cada Telecentro. Al menos el 18% de los accesos a la plataforma a nivel país comprende la gestión de trámites en el RSH.</p>	<p>finés</p> <p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias. y otros instrumentos acordados por ambas partes para estos fines</p> <p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.</p> <p>Registro Sistema de Gestión Fundación de las Familias.</p>	<p><b>Anual</b></p> <p><b>Anual</b></p> <p><b>Anual</b></p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

**CUARTA: DE LA TRANSFERENCIA.-**

Para la ejecución del presente convenio, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley N° 21.053, de Presupuesto para el Sector Público para el año 2018, la Subsecretaría se compromete a transferir a la Fundación la suma total de \$1.710.438.000.- (mil setecientos diez millones cuatrocientos treinta y ocho mil pesos) cantidad que se girará en tres cuotas, conforme se detalla a continuación:

**Primera cuota:** Equivalente al 20 % del monto total del convenio, la que será transferida con anterioridad a la total tramitación de la Resolución que aprueba el presente acuerdo, conforme lo faculta expresamente la Ley N° 21.053, de Presupuestos para el Sector Público año 2018, particularmente en la glosa 06, de la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321, del Presupuesto asignado a la Subsecretaría de Servicios Sociales. Con todo, no se efectuará anticipo alguno de recursos sin que previamente se haga entrega de la garantía que se establece en la cláusula décima del presente convenio.

**Segunda Cuota:** correspondiente al 50% del monto total del presente convenio, el que será transferido a contar del 30 de marzo de 2018.

**Tercera Cuota:** correspondiente al restante 30% del monto total del presente convenio, el que será transferido con fecha 29 de junio de 2018, previa entrega de los siguientes informes:

1. Informes de Seguimiento Trimestral de avance de metas y resultados de los componentes del Programa, aprobado por la Unidad Técnica.
2. Informes presentados de las rendiciones de cuentas mensuales de enero a mayo de 2018.

La entrega de la segunda y tercera cuota sólo podrá efectuarse una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente convenio y que la Fundación no mantenga rendiciones de cuentas pendientes con la Subsecretaría de Servicios Sociales, de conformidad a lo establecido en la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, o la norma que la modifique o reemplace.

La Fundación para los efectos de la transferencia comprometida deberá encontrarse inscrita en el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos conforme a lo previsto en la Ley N° 19.862 y su respectivo reglamento, lo que se acreditará con el correspondiente certificado.

Se deja expresamente establecido que para efectos de las transferencias pactadas se podrá excepcionalmente entregar nuevos fondos a rendir, aún cuando la Fundación no haya rendido cuenta de la inversión de cualquier fondo, ya concedido por la Subsecretaría, en los términos dispuestos en el artículo 18 de la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República.

Los fondos transferidos serán depositados en la cuenta corriente que posea la Fundación, no pudiendo presentarse para este objeto cuentas de personas naturales; y los recursos deberán ser destinados por la misma para el buen funcionamiento de los objetivos de Programa Red de Telecentros, en los términos pactados en este acuerdo.

El ejecutor deberá remitir a la Subsecretaría de Servicios Sociales un comprobante de ingreso por cada una de las cuotas percibidas. Estos comprobantes deberán ser remitidos en el plazo de 10 días hábiles de efectuada la transferencia respectiva y deberá especificar el origen de los recursos.

Los comprobantes de ingresos deberán presentarse debidamente firmado y timbrado a través de:

- Un oficio conductor que especifique el nombre del programa y cuota recibida, debidamente firmado y timbrado, y
- Adjuntando copia de la cartola bancaria, que dé cuenta del abono percibido.

Se entenderán comprendidos dentro de los gastos susceptibles de financiar con cargo a los recursos transferidos por la Subsecretaría, los que se indican a continuación necesarios para el cumplimiento de los objetivos, acciones y metas relacionadas con el Programa Red de Telecentros, como también los gastos señalados en dichos ítem necesarios para el normal funcionamiento de la Fundación, considerando los objetivos, acciones y metas de su quehacer institucional.

<u>N2</u>	<u>N3</u>	<u>N4</u>	<u>Nombre de Items</u>	<u>Monto</u>
			<b>GASTOS DIRECTO A USUARIOS</b>	<b>1.123.157.751</b>
<b>2</b>			<b>SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>710.157.751</b>
	<b>1</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	704.457.751
	<b>2</b>		<b>SERVICIOS</b>	5.700.000
<b>4</b>			<b>GASTOS DE SOPORTE</b>	<b>413.000.000</b>
	<b>1</b>		<b>HABILITACIÓN</b>	393.500.000
	<b>2</b>		<b>OTROS GASTOS DE SOPORTE</b>	19.500.000
			<b>GASTOS INTERNOS</b>	<b>587.280.249</b>
<b>1</b>			<b>GASTOS DIRECTOS</b>	587.280.249
	<b>1</b>		<b>RECURSOS HUMANOS SOPORTE</b>	320.180.249
	<b>2</b>		<b>MATERIAL FUNGIBLE</b>	156.100.000
	<b>3</b>		<b>OTROS DE ADMINISTRACIÓN</b>	111.000.000

Una vez totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el presente convenio, se podrá autorizar excepcionalmente la redistribución de gastos respecto de los ítems señalados el cuadro anterior, en las condiciones que a continuación se señalan: La redistribución de gastos entre los ítems deberá ser solicitada por la Fundación a la contraparte técnica de la Subsecretaría, previo a la ejecución de los gastos, por escrito y fundada en causas debidamente justificadas. Asimismo, la solicitud deberá ser ingresada a la plataforma SIGEC.

La contraparte técnica de la Subsecretaría podrá o no autorizar la redistribución presupuestaria, comunicando formalmente su decisión a la Fundación por medio de un oficio con copia a la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría. Dicha redistribución no podrá exceder de un 20% (veinte por ciento) del monto asignado a cada ítem.

Las partes acuerdan que los montos transferidos por la Subsecretaría en el marco del presente convenio, deberán desglosarse en conformidad a la clasificación de cuentas presupuestarias contenida en el Plan de cuentas, que se encontrará disponible en el Sistema Gestión de Convenios del Ministerio de Desarrollo Social en adelante e indistintamente, SIGEC.

Los gastos asignados a los ítems de personal comprenden remuneraciones, honorarios, indemnizaciones legales por término de contrato y todo otro gasto en que deba incurrir la Fundación a causa de las relaciones de trabajo, como también obligaciones adquiridas en beneficio de los trabajadores/as con cargo a la Fundación y de acuerdo a la legislación laboral y de seguridad social vigente y en el marco de la ejecución del Programa Telecentros. Asimismo comprende gastos en personal de diversas profesiones u oficios, expertos en determinadas materias y/o asesorías calificadas siempre que sean necesarias para la ejecución del presente convenio. Con todo, los gastos antes señalados quedarán limitados a los montos indicados a los ítems establecidos para "gastos en personal administrativo" y "gastos en personal operacional", respectivamente autorizados, los que no podrán ser aumentados durante la vigencia del presente convenio



## **QUINTA: DE LOS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-**

Para los efectos del presente convenio las partes asumen los siguientes compromisos y obligaciones.

### **1. LA SUBSECRETARÍA:**

- a. Supervisar y controlar el desarrollo del convenio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del Programa y de las acciones y condiciones acordadas en el Plan de Trabajo.
- b. Establecer las coordinaciones con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social de las 15 regiones del país para que a su vez estas establezcan un trabajo permanente de coordinación con las unidades internas de la Fundación que correspondan, para la elaboración del Plan de Trabajo Regional y el seguimiento a su ejecución.
- c. Entregar a la Fundación la información necesaria para el diseño de las acciones que se desarrollarán en los centros de atención del programa Telecentros, según definan las partes en el Plan de Trabajo.
- d. Proponer y desarrollar un plan anual de capacitación a los encargados de los centros de atención del programa Telecentros, dirigido a desarrollar e instalar las capacidades necesarias para informar y orientar a los ciudadanos sobre el RSH, para la búsqueda de información en el portal web RSH, de manera que ellos puedan facilitar la navegación a sus ciudadanos usuarios y, para apoyar a los ciudadanos en la realización de solicitudes en modalidad de auto-atención.
- e. Asistir técnicamente a los encargados de los centros de atención del programa Telecentros, en el manejo de la información, tramitación y resolución de dudas relacionadas con el portal web del Registro Social de Hogares.
- f. Hacer seguimiento y acompañamiento a través de la División de Focalización y equipos regionales a los telecentros (nivel regional/zonal), que sea previamente concordado con la Fundación.
- g. Informar a su contraparte respecto de la recepción y revisión de las rendiciones de cuentas parciales y finales.
- h. Ser el interlocutor válido con la Fundación, para todos los aspectos que se deriven de la ejecución de este convenio.
- i. Otras que le entregue el presente convenio y, en general, todas aquellas que tengan por objeto velar por los intereses de la Subsecretaría y de la recta y completa ejecución del convenio.

### **2. LA FUNDACIÓN:**

- a. Dar cumplimiento íntegro, exacto y oportuno a todos los compromisos del Convenio, incluidas las estipulaciones contenidas en el anexo N° 2, denominado "Operación y Administración Red de Telecentros. Especificaciones técnicas" y el Plan de Trabajo a concordar con el Ministerio, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales. .
- b. Llevar un registro actualizado de todos los bienes adquiridos con cargo a los recursos transferidos mediante el presente convenio para los fines previstos en el mismo.
- c. Presentar todos los informes requeridos en el presente convenio en tiempo y forma;
- d. Disponer las instalaciones, recursos y redes logrados en el desempeño del Programa Red de Telecentros, a prestar información, orientación y servicios a los ciudadanos respecto de los

- Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, brindando un espacio de divulgación y contacto de la oferta programática con las personas en los barrios.
- e. Facilitar que en los centros de atención del programa Telecentros, los ciudadanos puedan recibir información sobre el RSH, participar en cursos de alfabetización digital para acceder y hacer uso del portal web del RSH, recibir orientación para realizar trámites y facilitar las instalaciones y recursos tecnológicos para que las personas que lo soliciten, puedan usarlos gratuitamente,
  - f. Registrar los requerimientos que presentan las personas y las atenciones efectuadas en cada telecentro en materias asociadas al RSH y entregar reportes de gestión sobre los usos de los Telecentros, según lo convengan las partes en el respectivo Plan de Trabajo. En cualquier caso, los datos a ser recabados serán estadísticos, en los términos de la letra e) del artículo 2º de la ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.
  - g. Facilitar el desarrollo del plan de capacitación y reforzamiento anual a los/las Operadores de los telecentros en materias del Registro Social de Hogares y uso del canal web para la realización de trámites.
  - h. Participar en el esquema de coordinación y seguimiento a nivel nacional, regional/zonal que se establezcan de común acuerdo entre las partes, para efectuar el seguimiento y acompañamiento conjunto de la implementación del Programa y del Plan de Trabajo acordado con el Ministerio.
  - i. Realizar seguimiento a los telecentros (nivel regional/zonal) de acuerdo al modelo de seguimiento y acompañamiento acordado entre ambas partes.
  - j. Instruir y velar por que los Operadores de Telecentros y el personal que tenga acceso a la información personal o de hogares obtenida en razón de la asistencia a usuarios, mantengan y respeten el deber de confidencialidad y resguardo de la información.
  - k. No divulgar y/o entregar a terceros la información y documentación nominada a la que eventualmente se tenga acceso en virtud de las acciones de orientación y acompañamiento de los ciudadanos en el uso de la plataforma web RSH.
  - l. Incluir en los informes de seguimiento trimestral, explícitamente, los avances referidos a las letras e) y f) del presente artículo.
  - m. Rendir cuenta de acuerdo a lo estipulado en el presente acuerdo y acompañar la documentación respectiva.
  - n. En general, cumplir con todas aquellas obligaciones que tengan por objeto velar por la correcta y oportuna ejecución del Convenio.

#### **SEXTA: DE LOS INFORMES Y SU REVISIÓN. -**

La Fundación deberá entregar tres (3) Informes de Seguimiento de Resultados y un Informe Final, según la periodicidad y contenido que se indica:

##### **a) Periodicidad.**

**INFORMES DE SEGUIMIENTO** trimestral, cuyas fechas de corte y plazos de entrega son los siguientes:

1. Período informado con corte al 30 de marzo de 2018, y plazo de entrega al 15 de abril de 2018.
2. Período informado con corte al 30 de junio de 2018, y plazo de entrega al 15 de Julio de 2018.
3. Período informado con corte al 30 de septiembre de 2018, y plazo de entrega al 15 de octubre de 2018.

**INFORME FINAL:** Este informe deberá dar cuenta de toda la ejecución del Programa, incluyendo el último trimestre de ejecución, teniendo como plazo de entrega hasta 15 de enero de 2019

**b) Contenido de los Informes:** Cada Informe debe al menos contener lo siguiente:

1. Resultados de Indicadores por Componentes y sus respectivos medios de verificación debidamente indicados para cada cual.
2. Usuarios/Servicios: Cuantificación de atenciones que se dan en cada Telecentro, identificando el sexo y tramo de edad de los usuarios, con sus respectivos medios de verificación.
3. Usuarios/Talleres/ Innovación Social/Capacitaciones/: informar acciones de alfabetización digital, acciones a la búsqueda de empleo y/o emprendimiento y acciones de innovación social realizadas en el período, identificando el sexo y tramo de edad de los beneficiarios de talleres, con sus respectivos medios de verificación.
4. Mesas Barriales de Trabajo: Informar de constitución de Mesas y sus actividades de manera consolidada, respondiendo a los indicadores de componentes antes detallados y
5. Análisis de Resultados del Período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el Programa, entregando una perspectiva de proyección del mismo, cuyo formato será acordado por las partes.

Para efectos de la revisión de los Informes señalados, la Subsecretaría contará con un plazo de diez (10) días hábiles, desde la recepción de los Informes y podrá aprobarlos u observarlos total o parcialmente. En caso de presentar observaciones o requerir aclaraciones por parte de la Fundación respecto a los Informes éstas deberán ser notificadas a la Fundación, dentro de un plazo de dos (2) días hábiles siguientes al término de la revisión. La Fundación tendrá un plazo de diez (10) días corridos contados desde la notificación, para presentar el Informe corregido, o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobar o rechazar los informes definitivamente en el plazo de diez días (10) hábiles desde su recepción.

#### **SÉPTIMA: DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.-**

La Subsecretaría de Servicios Sociales, será responsable de requerir y revisar la rendición de cuentas a que está obligada la Fundación en virtud del presente convenio, de conformidad con lo establecido en la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, de:

- a. Exigir rendición de cuentas de los fondos otorgados y comprobante de ingreso de los fondos transferidos.
- b. Proceder a su revisión para determinar la correcta inversión de los fondos concedidos y el cumplimiento de los objetivos pactados.
- c. Mantener a disposición de la Contraloría General de la República, los antecedentes relativos a la rendición de cuentas de las señaladas transferencias.

Por lo anterior, la Fundación, deberá entregar a los siguientes antecedentes:

1. Los comprobantes de ingresos con la documentación auténtica o la relación y ubicación de ésta cuando proceda, que justifique los ingresos percibidos, con los recursos que por este convenio se transfieran y el origen de los mismos. El comprobante deberá ser firmado por la persona responsable legalmente de percibirlo.
2. Informes Financieros Mensuales: La Fundación deberá presentar los Informes Financieros Mensuales que den cuenta de la ejecución de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada desagregada por ítem según el plan de cuentas acordado por las partes, fechas en que se realizó, uso en el que se aplicó y el saldo disponible para el mes siguiente, todos los cuales deberán ser remitidos por escrito, a la respectiva contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales. En caso de no existir gastos se debe informar “sin movimientos”. Estos Informes deberán entregarse dentro de los 15 (quince) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que se informa y deberán ser revisados por la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
3. Informe Financiero Final: La Fundación deberá presentar un Informe Financiero Final que dé cuenta de la ejecución de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada, desagregada por ítem según plan de cuentas.

Este informe final financiero deberá entregarse dentro de los veinticinco (25) días hábiles siguientes al término de la ejecución.

La Fundación, además de los informes indicados precedentemente, deberá entregar los siguientes antecedentes, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República:

- i. Los comprobantes de egreso con la documentación auténtica, que acrediten todos los pagos realizados con los recursos que por este convenio se transfieran y que han sido informados en el Informe Financiero respectivo. Los comprobantes deberán ser firmados por la persona responsable legalmente para efectuar el egreso.
- ii. Los comprobantes de traspasos con la documentación auténtica o la relación y ubicación de ésta cuando proceda, que demuestren las operaciones contables que no correspondan a ingresos y gastos efectivos.

No se aceptarán boletas o facturas con enmiendas o adulteradas, tampoco se aceptarán gastos que no cuenten con su debido respaldo.

Para efectos de la revisión de los Informes Financieros mensuales y Final, la Subsecretaría a través de la División de Administración y Finanzas, contará con un plazo de veinte (20) días hábiles, desde la recepción de los Informes y podrá aprobarlos u observarlos total o parcialmente. En caso de presentar observaciones o requerir aclaraciones por parte de la Fundación respecto a los informes éstas deberán ser notificadas a la Fundación, dentro del plazo de dos (2) días hábiles siguientes al término de la revisión. La Fundación tendrá un plazo de diez (10) días corridos contados desde la notificación, para presentar el Informe corregido, o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobar o rechazar los informes definitivamente en el plazo de diez días (10) hábiles desde su recepción.

### **OCTAVA: DE LAS CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

La Contraparte Técnica del Convenio por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, será ejercida por el Jefe/a de la División de Focalización, o quien lo subrogue legalmente, quien para estos efectos podrá apoyarse a funcionarios de su dependencia, lo que debe ser notificado por escrito a la Fundación.

A su vez, la Contraparte Técnica por parte de la Fundación será ejercida por la Coordinadora Nacional del Programa Red de Telecentros, o en caso de ausencia o impedimento por cualquier causa, por quien designe el o la Directora/a Ejecutivo/a de la Fundación, lo que debe ser notificado por escrito a la Subsecretaría.

Las partes acuerdan que en lo referido a la implementación técnica del Programa Red de Telecentros y, en particular, del Plan de Trabajo asociado al Registro Social de Hogares existirán, además, contrapartes según las estructuras interna de cada Parte con el fin de facilitar las coordinaciones y ejecución de actividades contempladas en el plan. En este contexto las contrapartes, acordaran los mecanismos de coordinación permanente, ya sea a través de mesas de trabajo o reuniones periódicas, que aseguren el diseño, ejecución y monitoreo del plan de trabajo a nivel nacional y de cada región del país.

Las contrapartes regionales por parte del Ministerio serán ejercidas por la respectiva Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, a través del Encargado Regional del Registro Social de Hogares respectivo.

Por su parte, la Fundación designará contrapartes macrozonales dependiendo de la estructura y organización que posee a nivel nacional, debiendo en todo caso procurar el adecuado desarrollo y seguimiento de los Planes de Trabajo en cada una de las regiones parte de cada macrozona.

### **NOVENA: DE LA VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN.-**

El Convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe, y se mantendrá vigente hasta la aprobación o rechazo definitivo del Informe Técnico y Financiero Finales, por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, y reintegrados los saldos no ejecutados, no rendidos u observados, en caso de existir.

El plazo de ejecución de las acciones encomendadas a la Fundación para la operación de la Red de Telecentros se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2018.

Sin perjuicio de lo anterior el ejecutor podrá comenzar a realizar acciones, por razones de buen servicio y continuidad en la administración de la Red de Telecentros operados por la Fundación, a contar del 1 de enero de 2018, atendida la necesidad de proseguir ininterrumpidamente con el servicio que el Programa respectivo otorga los usuarios de la Red de Telecentros.

No obstante, la transferencia de recursos se efectuará en los términos estipulados en la cláusula cuarta.

### **DÉCIMA: DE LA GARANTÍA.-**

Las partes acuerdan que a objeto de garantizar el completo y fiel cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el respectivo Convenio de transferencia de recursos, la Fundación deberá entregar a la Subsecretaría de Servicios Sociales, previo a la transferencia de los recursos, una boleta de garantía bancaria o póliza de garantía de ejecución inmediata o certificado de fianza, por un monto equivalente al 100% del valor del anticipo; garantía que deberá ser irrevocable, a la vista, indicando en su glosa "Para garantizar el convenio Red Telecentros 2018" a nombre de la Subsecretaría de

Servicios Sociales, con una vigencia que exceda en, al menos, tres meses al término del periodo de ejecución pactado, debiendo mantenerse vigente, en todo caso, hasta la fecha de aprobación o rechazo definitivo del informe técnico y de inversión Final, y reintegrados los saldos no ejecutados, no rendidos y/o rechazados definitivamente en caso de existir. Por lo anterior, ésta garantía deberá ser renovada en caso de ser necesario, lo que será informado mediante Oficio suscrito por el Jefe(a) de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales dirigido directamente a la Fundación, quien dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles, desde la notificación, para entregar el documento de garantía solicitado, a fin de garantizar permanentemente los recursos comprometidos.

La garantía entregada, será exigible por cualquier infracción o incumplimiento grave a las obligaciones del Convenio y será devuelta a la Fundación una vez aprobados los Informes Técnicos y de inversión Finales y restituidos los saldos no ejecutados, no rendidos y/u observados en casos de existir, en el plazo de diez (10) días hábiles contados de la notificación de la aprobación del Informe Final de Inversión. En caso de ser rechazados los Informes Finales, sólo se procederá a la devolución de la Garantía en la medida que el ejecutor haya reintegrado los saldos no ejecutados, no rendidos y/o rechazados, según corresponda, en el plazo de diez días (10) días contados desde la notificación del rechazo.

#### **UNDÉCIMA: DEL TÉRMINO ANTICIPADO,-**

La Subsecretaría de Servicios Sociales podrá poner término anticipado al Convenio y exigir a la Fundación la devolución del monto de los recursos entregados en los siguientes casos:

Si se produce un incumplimiento grave de las obligaciones establecidas en el Convenio, o su ejecución se desvía de los fines que se tuvieron en vista para celebrarlo. Serán consideradas causales de incumplimiento grave de las obligaciones, las siguientes:

- (a) Si la Fundación utiliza la totalidad o parte de los recursos, para fines diferentes a los estipulados en el Convenio.
- (b) Si los gastos no son justificados con la documentación correspondiente (boletas, vales o facturas originales).
- (c) Si se comprueba que la documentación, información o antecedentes oficiales presentados por la Fundación no se ajustan a la realidad o son adulterados.
- (d) Si el financiamiento cubriera bienes o servicios no utilizados durante la ejecución del Programa “Red Telecentros”, de acuerdo a lo establecido en el Convenio.
- (f) Si la Fundación no ejecuta las obligaciones comprometidas en este convenio.

Además de lo anterior, la no presentación de cualquiera de los Informes o rendiciones de cuentas, comprometidos en este convenio, el no efectuar las correcciones u observaciones planteadas por la Subsecretaría, la ejecución deficiente e injustificada de las obligaciones contraídas o el no cumplimiento de las acciones establecidas en el Convenio, según calificación que efectuará el/la Jefe de la División de Focalización en su calidad de contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales, se considerará un incumplimiento del Convenio.

Verificado el incumplimiento la Subsecretaría deberá informar por escrito a la Fundación y ésta dispondrá de diez (10) días hábiles a partir de esta notificación para presentar un informe que rectifique el incumplimiento y/o explicité las razones de éste. Vencido este plazo la Subsecretaría tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para evacuar el referido informe, aprobándolo o rechazándolo. En caso de rechazó del informe, de su no presentación, o en caso de resultar insuficiente su contenido por no encontrarse justificada las razones de los incumplimientos, la Subsecretaría pondrá término anticipado al Convenio, y en tal caso deberá exigir la restitución de los saldos no ejecutados, no rendidos y/u rechazados, dentro de diez (10) días hábiles de requerido por la Subsecretaría de Servicios Sociales.

En caso que la Fundación no restituya los recursos señalados en el plazo referido la Subsecretaría podrá hacer efectiva la garantía de ser procedente.

El mal uso de los recursos será denunciado y perseguido penalmente de acuerdo a la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, por razones fundadas se podrá poner término anticipado al presente convenio por mutuo acuerdo de las partes, debiendo la Fundación restituir los recursos que correspondan.

#### **DUODÉCIMA: DE LA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO.-**

Las partes podrán modificar de común acuerdo las estipulaciones del presente convenio, en lo que diga relación con elementos de carácter accidental que formen parte del acuerdo de voluntades, por motivos fundados, siempre y cuando no altere el objetivo de este acuerdo, los que deberán ser aprobados por el correspondiente acto administrativo, fundado.

#### **DÉCIMO TERCERA: DE LA SUBCONTRATACIÓN.-**

Las partes dejan constancia que por este acto que la Subsecretaría no contraerá obligación alguna de carácter laboral o previsional respecto del personal dependiente de la Fundación que haya operado o se encuentre operando el Programa Red de Telecentros, estableciéndose expresamente que las personas que la Fundación contrate, para estos efectos, dependen únicamente de ésta, en tanto, la Subsecretaría no mantiene vínculo contractual alguno con dichas personas, y no tendrá responsabilidad alguna respecto de ellos, sean de carácter civil, laboral o de cualquier otra naturaleza.

#### **DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-**

Las eventuales diferencias que se puedan producir entre las partes con motivo de la ejecución del presente convenio deberán ser resueltas de común acuerdo por las contrapartes técnicas fijadas en este instrumento y en su defecto por los Tribunales Ordinarios de Justicia, fijando las partes su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

### DÉCIMO QUINTA: DE LAS PERSONERÍAS Y EJEMPLARES.-

La representación con la que comparece don Iván Castro Díaz por la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, consta en el Decreto Exento N° 127, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que Determina nuevo orden de Subrogancia para el cargo de Subsecretario de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social.

La representación con la que comparece doña Teresa Rey Carrasco don para representar a la Fundación de las Familias, consta la Escritura Pública de fecha 26 de junio de 2015, otorgada ante don Osvaldo Pereira González, Notario Público de Santiago, anotada bajo el Repertorio N° 6503-15.

El presente convenio se firma en dos ejemplares de igual valor y tenor, quedando cada uno en poder de cada parte.

  
IVÁN CASTRO DÍAZ  
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS  
SOCIALES (S)



  
TERESA REY CARRASCO, DIRECTORA  
EJECUTIVA FUNDACIÓN DE LAS  
FAMILIAS





## ANEXO Nº 1: "OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN RED DE TELECENTROS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS".

### I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El programa Telecentro, es un espacio público que cuentan con equipamiento tecnológico y conectividad gratuita dispuesta al servicio de la comunidad. Este programa busca promover el aprendizaje, la participación y el encuentro favoreciendo la inclusión y el fortalecimiento del tejido social en territorios con mayor vulnerabilidad.

Son atendidos por un/a operador/a (agente comunitario), que asesora a quienes acuden a buscar información y acceder a los servicios en línea, o bien, a participar en actividades, capacitaciones y talleres que se organizan y dictan en el telecentro. Estos talleres y capacitaciones buscan disminuir la brecha digital a lo largo de todo el país.

El programa Telecentros se organiza sobre la base de los siguientes componentes: 1) Participación y Asociatividad Comunitaria, 2) Acceso y conectividad, 3) Alfabetización Digital, 4) Capacitación, 5) Innovación social, 6) Acciones con enfoque de género y 7) Registro Social de Hogares.

### II. EMPLAZAMIENTO Y HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS TELECENTROS

#### 2.1. Emplazamiento

Para el año 2017 la Red de Telecentros se extendió desde la región de Arica Parinacota hasta Magallanes, teniendo presencia en todas las regiones del país y concentrándose en mayor cantidad de Telecentros en la Región Metropolitana y Región de Valparaíso. Para el período 2018 se encuentran 92 telecentros activos.

A continuación se detalla listado de Telecentros presentes en todo el territorio nacional:

Región	Comuna	Centro / Barrio	Dirección
Arica y Parinacota	Arica	Tarapacá Oriente	Rodrigo de Araya 2464 esquina Balmaceda, frente esc. especial
Tarapacá	Alto Hospicio	Santa Laura	Santa Rosa con Los Tamarugos S/N
Antofagasta	Calama	Gustavo Le Paige/23 Marzo	Tarapacá 3251
Antofagasta	Antofagasta	Villa Progreso Esperanza	Pasaje Río Limarí entre Solón Salas y Pérez Bretti
Atacama	Copiapó	Chanchoquín Cartavio	Chanchoquin 755
Atacama	Vallenar	Domeyko	Pedro Cuadra S/N entre Marigol y Pdte. Ibañez
Atacama	Vallenar	Sargento Aldea	Sargento Aldea 630
Coquimbo	La Serena	17 de Septiembre	Marta Brunett 1014
Coquimbo	Coquimbo	El Culebrón	Abate Molina 399
Coquimbo	La Serena	José María Caro	Héctor Vigorena 3347
Coquimbo	Illapel	Mundo Nuevo Sur	Pasaje Pedro Toro 133

Valparaíso	San Antonio	Bruselas, Bellavista	Litoral S/N Esquina Violeta Parra
Valparaíso	Cartagena	Caupolicán	Carlos Corsi Gherardelli con Caupolicán
Valparaíso	San Antonio	Cerro Alegre	Agustín Kropp 585
Valparaíso	Valparaíso	Costa Brava	Raque 390, Block 4, Departamento 26, Costa Brava I
Valparaíso	Quilpué	El Retiro	El Retiro esquina San Luis
Valparaíso	Villa Alemana	Hijuelas Grandes	San José 1301
Valparaíso	Valparaíso	Placilla	Villa Los Álamos 158, Peñuelas
Valparaíso	Quilpué	Población Argentina	Calle 3 #0350 entre Pasaje 2 y Pasaje 4
Valparaíso	Villa Alemana	Rosenquist	Coquimbo 830 esquina Echaurren
Valparaíso	Valparaíso	Tranque Seco	Tierras Rojas S/N esquina Pasaje Odeón
Valparaíso	Viña del Mar	Villa Arauco	Calle de los Niños 1850, en sede vecinal
Valparaíso	Quilpué	Villa Olímpica	Villa Alemana 160
Valparaíso	Limache	Villa Queronque	Pasaje Camilo Gena, frente a los Blocks 8 y 6
Valparaíso	Con Con	Vista al Mar	Los Alerces 240
O'Higgins	Rancagua	Centenario	Calle Veintiuno de Mayo S/N esquina Balmaceda
O'Higgins	Rancagua	Irene Frei	Rengo 120 esquina Provincial (a un costado policlínico)
O'Higgins	Rengo	La Piscina	Pasaje 3, al fondo, costado de jardín inf y sede, Pob. Los Renguinos
O'Higgins	Santa Cruz	Paniahue Poniente	Pasaje Valencia esquina Av. Ignacio Carrera Pinto
O'Higgins	San Fernando	San Hernán	María Morales, block N° 60, dpto 14
Maule	Talca	José Miguel Carrera	Psje. Dieciséis Norte esquina 5 Oriente
Maule	Talca	Padre Hurtado	Psje. Dieciocho Norte B, entre Tres y Cuatro Oriente
Maule	Curicó	Prosperidad	Palquiburdís esquina Monte Patria
Maule	Curicó	Santos Martínez	Calle 2, entre Mejillones y Pasaje 5
Maule	Talca	Sor Teresita	Calle 20 Norte esquina 2 Oriente
Maule	Cauquenes	Villa Esperanza	Los Alamos, esquina avenida Norte, Villa esperanza
Maule	Linares	Yerbas Buenas	Tregualemu 1260. Población Yerbas Buenas.
Bío Bío	Hualpén	Cabo Aroca	Calle Portugal N° 1646
Bío Bío	San Pedro de la Paz	Candelaria	Av. Costanera s/n entre calle a la marina y Pasaje Los Angeles
Bío Bío	Chillán Viejo	El Bajo	Pablo Neruda, esq. El Cabildo
Bío Bío	Chillán	El Roble	Calle Los Boldos N° 906 esq. Los Espinos
Bío Bío	Los Angeles	Escritores de Chile	Alberto Blest Gana 1331
Bío Bío	Chillán	Irene Frei	Los Huilliches 543
Bío Bío	Lebu	José Miguel Carrera	Lepiñanco N° 460
Bío Bío	Chiguayante	Valle La Piedra 2	San Martín N° 57, Valle La Piedra 2 Chiguayante
Araucanía	Padre Las Casas	Meza	Aviador Acevedo 591, Población Meza
Araucanía	Temuco	Millaray	O'Higgins esq. Rume s/n, Población Millaray
Araucanía	Temuco	Quinto Centenario	Calle 12 de octubre 530, Población Quinto Centenario
Los Lagos	Osorno	12 de Octubre	12 de Octubre N° 1370, Población Quinto Centenario
Los Lagos	Osorno	Francke 1, Los Palmitos	Los Espárragos N° 472 esq. Costanera Población Carlos Follert
Los Lagos	Puerto Montt	Mirasol	Vicuña Mackenna esquina Osvaldo Wistuba
Aysén	Coyhaique	Ampliación Bernardo O'Higgins 2	Nogales 1104 esq. Los Pinos
Aysén	Coyhaique	Quinta Burgos	Miraflores S/N esquina Yerbas Buenas
Magallanes	Punta Arenas	Ríos Patagónicos	Región Río Grande S/N esquina Río Claro

Metropolitana	Buín	Arturo Prat	José Joaquín Pérez 413
Metropolitana	Cerro Navia	Santa Clara	La Llaretta 9031
Metropolitana	Conchalí	Guanaco Sur B	Cacique Lemo Lemo 1209
Metropolitana	El Bosque	21 de Marzo, Héroes del Morro	Temuco 810
Metropolitana	El Bosque	Los Volcanes	Vecinal Oriente 13340
Metropolitana	El Bosque	San Francisco	General Silva 12230
Metropolitana	El Bosque	Santa Elena 2	Las Perlas 11270
Metropolitana	Estación Central	Carmelitos 1	Pasaje Isaías 606
Metropolitana	Estación Central	Santiago 1	Pasaje Luis Cruz Martínez 4497
Metropolitana	Estación Central	Santiago 2	Avenida Colector 4798
Metropolitana	Estación Central	Villa Portales	El Arrayan 3870
Metropolitana	Independencia	Juan Antonio Ríos	Sara Gajardo 956
Metropolitana	La Cisterna	Los Troncos	José Joaquín Prieto 6400
Metropolitana	La Florida	Nuevo Amanecer	Volcán Tolhuaca 5930
Metropolitana	La Florida	Santa Teresa 2	Paseo Los Limoneros 3749 (al frente)
Metropolitana	La Granja	San Gregorio A	Valdivia 0775
Metropolitana	La Granja	Villa La Serena	Pasaje Vicuña 10546
Metropolitana	Lo Espejo	Lo Sierra 2	Gil De Castro 03403
Metropolitana	Lo Prado	María Luisa Bombal	Quebec 8052
Metropolitana	Macul	Santa Julia 2	Quilhuiri 2483
Metropolitana	Maipú	Valle Esperanza A	Agua Santa 2750
Metropolitana	Maipú	Valle Verde	Los Presidentes Sur 7777
Metropolitana	Melipilla	Los Talaveras	Riquelme esquina Hurtado
Metropolitana	Pedro Aguirre Cerda	Lo Valledor Norte	Agusto César Sandino 4209
Metropolitana	Peñalolén	Villa Cousiño 1	Perú 2536
Metropolitana	Puente Alto	Arcoíris del Sur A	Beige 1865
Metropolitana	Puente Alto	Arcoíris del Sur B	Beige 1865
Metropolitana	Puente Alto	El Duraznal, Daniel de la Vega	Dalcao 2411
Metropolitana	Quilicura	Pascual Gambino	Manuel Antonio Matta 0590
Metropolitana	Recoleta	Marta Colvin	Diagonal José María Caro 3457
Metropolitana	Recoleta	Santa Ana	Santa Ana 3384
Metropolitana	Recoleta	Sector Einstein	Pasaje Vicuña S/N (interior Colegio Marta Colvin)
Metropolitana	Renca	Oscar Castro	Pasaje 1 5852
Metropolitana	Renca	Valle Central	Piedra Lobos 1225
Metropolitana	San Joaquín	Aníbal Pinto	Lucrecia Fernández 300
Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 6	Pintor Murillo 5501
Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 7	Pasaje Graciano 336
Metropolitana	San Miguel	12 de Octubre	Santa Fé 528

Cabe señalar que pueden producir cambios en el número y ubicación de los Telecentros en consideraciones de nuevas necesidades y requerimientos de la comunidad, por ello estos pueden cambiar su dirección o su ubicación dependiendo de las necesidades del territorio, lo que será oportunamente informado a la Subsecretaría.

## 2.2. Requerimientos de funcionamiento y supervisión

Cada Telecentro debe funcionar un mínimo de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de atención definidos previamente y durante los 12 meses del año. Exceptuando el mes de febrero, ya que durante las tres primeras semanas, las operadoras y equipo de Telecentros hacen uso de su feriado legal de manera colectiva.

La Supervisión de la operación de los Telecentros se ejecutará de manera permanente por parte de la Coordinación Nacional, Directora de Centros Familiares, Gestores Territoriales y esta será respaldada con los sistemas habilitados por la Fundación de las Familias para este efecto.

## 2.3. Personal requerido para la ejecución

La ejecución del Programa requiere contar con un mínimo de personal de operación, considerando las labores de coordinación, asesoría técnica y operación de los Telecentros.

Para ello se ha establecido la siguiente el siguiente personal:

- **Un coordinador/a Nacional**, encargado de la ejecución y operación de todos los Telecentros en todo el territorio nacional. Su perfil debe corresponder a un profesional, de preferencia del área social, con formación y experiencia en desarrollo comunitario y conocimiento del sector público.
- **Gestores Territoriales**, encargados de dar asistencia a los operadores de los telecentros, según la zona asignada. Dentro de sus funciones se debe considerar la supervisión, apoyo y asistencia a los Telecentros bajo su responsabilidad. Su perfil debe corresponder a profesionales o técnicos, con formación y experiencia en trabajo comunitario o en el ámbito público.
- **Un operador/a por cada telecentro**, encargado de la atención al público, apertura diaria, mantención básica del Telecentro y la vinculación con organizaciones sociales del territorio. Su perfil corresponde a personas con educación medio completa y con experiencia en el ámbito comunitario y territorial.

## III. REQUERIMIENTOS PROGRAMÁTICOS Y DE OPERACIÓN

### 3.1. Requerimientos para la Operación

#### a. Gestión de la Infraestructura, equipamiento y conectividad

Para una gestión óptima de cada telecentro es fundamental la gestión del equipamiento, sistema operativo, software y mobiliario. Para el período 2018 el presente anexo considera la entrega de un inventario con el equipamiento correspondiente a cada Telecentro.

Lo relacionado a conectividad refiere a la mantención y monitoreo del servicio de conectividad bajo las condiciones establecidas (Anexo 2).

La mencionada obligación de mantención considerara las siguientes obligaciones:

- Mantener la infraestructura física donde se emplaza cada Telecentro, asegurar el suministro continuo de los servicios básicos y seguridad, de acuerdo a las condiciones y características de cada lugar.
- Mantener el mobiliario y equipamiento necesario al funcionamiento de los Telecentros, lo que incluye los recursos informáticos, en especial el sistema operativo, software y hardware que permitan uso de las TIC's de acuerdo a los lineamientos definidos.
- Dar soporte técnico mantención y monitoreo de equipamiento, sistema operativo, software y conectividad considerando posibilidades de mejora, los sistemas de seguridad de los equipos y de la información, protección de acceso a contenidos, páginas o aplicaciones que puedan generar un riesgo a la operación del programa.

#### **b. Gestión de personas y servicios generales**

La fundación de las Familias como ente ejecutor del Programa Red de Telecentros deberá dotar y mantener los Telecentros con personal idóneo para el funcionamiento del programa.

Para ello debe tener en consideración las siguientes obligaciones:

- Contar con operadores/as que cuenten con las competencias para la ejecución del Programa.
- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Telecentro.

### **3.2. Requerimientos Programáticos**

#### **3.2.1. Ejecución de Componentes**

El Programa definió una estrategia de desarrollo compuesta por siete (7) componentes: 1) Programa red de telecentros e Inclusión social; 2) Participación y Asociatividad Comunitaria; 3) Acceso y conectividad; 4) Capacitación y Alfabetización Digital, 5) Innovación Social y 6) Acciones con enfoque de Género 7) Registro Social de Hogares.

Estos Componentes, deben ser ejecutados de acuerdo a las siguientes especificaciones, en forma y cantidad, dado que se encuentran comprometidas como metas de gestión, según lo establecido en la cláusula tercera del convenio.

### **1) Programa Red de Telecentros.**

Inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica, mediante acciones educativas, preventivas y asociativas que promuevan las competencias en el manejo de las tecnologías de la información.

### **2) Participación y Asociatividad Comunitaria**

La participación y asociatividad se entienden como la parte fundamental del trabajo de cada Telecentro, es en este punto donde disponemos de un espacio de discusión y de levantamiento de información respecto de los intereses de cada usuario. Es por ello que a partir de este componente desarrollaremos las siguientes acciones para contribuir con el trabajo en el territorio.

- Constituir y fortalecer el funcionamiento de las Mesas de Trabajo, a través del establecimiento de vinculaciones con las organizaciones comunitarias del sector. A fin de fortalecer el tejido social y desarrollar estrategias de vinculación que nos permitan llegar a más personas.
- Realizar Plan de Trabajo en conjunto con la comunidad para detectar las necesidades y priorizar las acciones que se desarrollarán durante el período. Estas actividades deben ir en la línea de las áreas de trabajo tanto de la Subsecretaría de Servicios Sociales y de la Fundación de las Familias.

### **3) Componente Acceso y conectividad**

Este Componente consiste en la atención individual a los usuarios entregada por el Operador del Telecentro, su finalidad es facilitar el acceso y uso del equipamiento del Telecentro. Para ello deben realizarse las siguientes actividades:

- Administrar el uso de los equipos computacionales.
- Capacitar a los usuarios en uso de computadores y/o navegación en internet.
- Orientar a los usuarios en el acceso a otros requerimientos de información de acuerdo a sus intereses.
- Apoyar y asistir a los usuarios para el acceso a beneficios y realización de trámites. Es de relevancia dar a conocer la oferta pública nueva o de mayor impacto.
- Llevar el registro diario del número usuario y número de acceso a internet.

### **4) Capacitación y Alfabetización Digital**

Se considera acciones de capacitación con los usuarios de la red, con el objeto de desarrollar herramientas que les permitan disminuir la brecha digital y ampliar su conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas. Estas acciones estarán enfocadas en dos segmentos Mujeres y Adultos Mayores.

- Las actividades de capacitación se realizan en cada Telecentro de la red y haciendo uso de todo el equipamiento tecnológico dispuesto para este fin.
- Estas capacitaciones son totalmente en línea y cuenta con un proceso de evaluación al final de la etapa formativa.
- Estas capacitaciones deben estar asociadas a un plan de difusión para tener mayor alcance dentro de la comunidad.
- Se pueden desarrollar dentro del Telecentro o en otro lugar como Sede Vecinal, CVD u otras instalaciones que cuenten con las condiciones necesarias para su realización.

#### **5) Innovación Social**

Talleres formativos, culturales con uso explícito de TIC, elaboración y postulación de proyectos sociales en línea, acciones formativas con enfoque de género, otras.

#### **6) Acciones con Enfoque de Género**

Acciones que promueven la participación de la mujer, en el ámbito social, político y económico.

#### **7) Registro Social de Hogares**

Se incorpora al Programa Red de Telecentros durante el año 2018 de manera transversal y a su vez con objetivos, actividades y metas específicas a cumplir por los telecentros respecto de los siguientes ámbitos:

- Difusión y orientación sobre el RSH y el acceso web al RSH
- Articulación en el territorio con otros organismos e instituciones para la divulgación y facilitación uso del acceso web
- Alfabetización digital asociada al RSH y promoción canal web para la realización de trámites

El detalle de objetivos, actividades y metas se presentan en la cláusula tercera del presente Convenio y su detalle e implementación se establecerán en el Plan de Trabajo 2018 que acordaran las respectivas contrapartes en atención a los términos del convenio.

### **3.3 Equipamiento e Inmueble de los Telecentros**

Cada Telecentro opera en espacios habilitados para prestar los servicios de atención y acceso a uso de internet, preferencialmente para acceder a información de beneficios y programas del Estado, apoyo escolar y desarrollo de capacitaciones de alfabetización digital.

Cada uno de ellos está equipado con:

- 8 computadores
- 8 mouse

- 8 teclados
- 8 audífonos
- 8 escritorios
- 8 sillas
- 1 rack
- 1 router
- 1 switch
- 1 impresora multifuncional
- 1 UPS

Respecto del inventario deberá mantenerse actualizado considerando nuevas adquisiciones, así como pérdidas de equipamiento por deterioro o siniestro que afecte a la propiedad o al equipamiento del Telecentro.

### 3.4 Detalles de Conectividad

La contratación de conectividad a internet debe contar al menos con las siguientes características:

- a. Red IP para los Telecentros de la Red con ancho de banda de al menos 10 Mbps cuando sea factible técnicamente, y nunca inferior a 2 Mbps en los puntos donde no se tiene factibilidad técnica de instalación de Fibra óptica.
- b. Acceso a Internet Centralizado de 1 Giga Nacional / 30 Mbps Internacional, tasa 1:1.
- c. Firewall central para su definición de políticas y restricción de tráfico en su configuración básica.
- d. Mantenimiento del equipamiento router involucrado en el proyecto.
- e. Up time de 99,4% en una cobertura de 24x7.

En lo que refiere a la respuesta a incidentes el servicio de internet que contrate la entidad ejecutora debe cumplir al menos con siguiente estándar:

- a. Número operativo 24 horas/día, 365 días del Help Desk, actuará como ventanilla única donde se recogen las incidencias del Servicio y actuar como punto de contacto único para el cliente.
- b. Tiempo de contacto es de 30 minutos. Este tiempo comienza desde que la Fundación de las Familias comunica a, la existencia de una falla a través de la plataforma de Mesa de Ayuda. Tempo máximo de solución de incidentes o fallas para los Telecentros indicados es de cuatro horas en un 80% de las solicitudes y de 36 horas para el 20% restante en un mismo período.

Se recogerán las incidencias del Servicio, incluyendo; recepción de avisos de fallas, responder a los clientes en cuestiones asociadas al servicio, iniciar y controlar el proceso de tratamiento y resolución de fallas, mantener informando a la Fundación sobre la evolución de las fallas.