



FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS  
c/conv. org.

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

RESOLUCIÓN N° 4

SANTIAGO, 30 ENE 2019

VISTO: HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE

T/R - REG CONTRALORIA 21 FEB 2019	TRAMITADO OF. DE PARTES 22 FEB 2019
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	

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 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° 21.125 de Presupuestos del sector Público año 2019, 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 N° 321 de la Ley N° 21.125 de Presupuestos del Sector Público año 2019, 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 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."

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
LIBRARY  
540 EAST 57TH STREET  
CHICAGO, ILL. 60637  
U.S.A.

Que, el "Programa Red de Telecentros" provee de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad, a través del cual se busca contribuir al fortalecimiento del 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° 124, de 2019, 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.

Que, en virtud de lo anterior, la Subsecretaría de Servicios Sociales y la Fundación de las Familias suscribieron el día 28 de enero de 2019 un Convenio de Transferencia de Recursos, el que debe ser aprobado administrativamente, y;

#### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el convenio de transferencia de recurso suscrito con fecha 28 de enero de 2019, 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**

#### **FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS**

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

En Santiago, a 28 de enero de 2019, entre la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**, RUT N°60.103.000-4, representada por su Subsecretario (S), don Juan De Solminihac Castro, 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 **FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS**, RUT N°71.689.100-3, representada por su **SUBDIRECTORA**, señora Bernardita Prado Acevedo, Rut N° 8.337.964-2, y por el **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, señor Álvaro Vallejo Geiger, Rut N° 11.838.092-4, todos domiciliados 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 N°21.125 de Presupuesto correspondiente al año 2019, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, 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, a través del desarrollo de 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 su calidad de vida, 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 el aumentar tanto el nivel de uso y manejo de Tecnologías de la Información y comunicación, en adelante “TIC’s”, y permitir el acceso a la información sobre bienes y servicios ofertados por instituciones públicas y privadas, destinada a población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica.

Que, en este marco durante el año 2019 es de especial interés para el Ministerio de Desarrollo Social, promover y facilitar, a través del Programa Red Telecentros de la Fundación, el acceso de los ciudadanos a información de la oferta pública de prestaciones sociales, y con ello, a servicios y trámites digitales, a través de las plataformas públicas que diferentes Servicios han dispuesto para ello. Lo anterior, aprovechando la locación, infraestructura, equipamiento tecnológico y recursos humanos con que dispone el programa a nivel país, articulando un trabajo de acercamiento del Estado a las familias que habitan en barrios vulnerables.

En este contexto, y 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 difusión de la oferta pública de servicios y el acceso a trámites públicos digitales a los ciudadanos, formando parte de los servicios priorizados a entregar por el programa, la difusión del Registro Social de Hogares y el acceso y uso de la plataforma ciudadana de este sistema, 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 ejecución del “Programa Red de Telecentros” durante el año 2019, de acuerdo a lo prescrito en la Ley N°21.125, de Presupuesto de Sector Público correspondiente al año 2019, 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” provee de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad, a través del cual se busca contribuir al fortalecimiento del tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Así, el Programa busca aumentar el nivel de uso y manejo de TIC’s, por parte de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica, para fomentar el acceso a la información y oferta de bienes y servicios dispuestos tanto por las instituciones públicas, como por entidades privadas, de tal forma de entregar herramientas que permitan la



utilización del canal digital para resolver requerimientos y realizar transacciones en diferentes ámbitos.

Que, las partes reconocen en la Red de Telecentros un recurso relevante en los territorios para la entrega a los ciudadanos de información y orientación sobre servicios relativos a los Programas Sociales que administra el Estado, en especial aquellos administrados por el Ministerio de Desarrollo Social, con énfasis en la difusión de información sobre el Registro Social de Hogares, y la capacitación a ciudadanos y promoción para el 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, referidas a los siguientes ámbitos:

- Difusión de información y orientación sobre la oferta pública de beneficios y prestaciones sociales del Estado, entre ellas, 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 de la oferta pública de beneficios y prestaciones sociales.
- Promoción del uso de la Clave Única.
- Capacitación, acompañamiento y facilitación para el uso de plataformas públicas para la tramitación digital, entre otros, la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.

### **TERCERA: DEL PLAN DE TRABAJO**

La Fundación por este acto declara que el Programa Red de Telecentros tiene como fin, "Contribuir al manejo de las tecnologías de la información y la tramitación digital para la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socio económica", y que su diseño comprende para el año 2019 los componentes: **Familia y Participación, Capacitación y Alfabetización Digital y, Acceso y Conectividad**, los cuales están descritos en el Anexo N° 1 del presente convenio que forma parte integrante del mismo, denominado "Operación y Administración de la Red de Telecentros Especificaciones Técnicas".

Para el cumplimiento y control técnico de las definiciones programáticas, es decir, los servicios que se entregarán, la programación y ejecución de actividades y las metas que se deben alcanzar para año 2019, en cada uno de sus componentes, se establecerá un Plan de Trabajo a convenir entre las partes, el que deberá estar formalizado a más tardar dentro de 30 días corridos desde la suscripción del presente convenio, entendiéndose que dicho documento será un antecedente del presente convenio.

El Plan de Trabajo deberá a lo menos incluir:

- Los Componentes del programa señalados en el convenio, indicadores para su medición de logro, metas y verificadores que darán cuenta de su resultado.
- Esquema de coordinación, seguimiento y asistencia técnica.
- Esquema de soporte técnico a la conectividad y mantención de equipamiento tecnológico.
- Esquema de provisión de materiales y recursos.
- Principales actividades dirigidas a los usuarios, definiendo los servicios y su modalidad de entrega.





- Principales actividades dirigidas al mejoramiento de las competencias y habilidades de los operadores y sus gestores territoriales.
- Principales actividades de mantención de recintos.
- Formatos de registro para la atención, la reportabilidad, asistencia técnica y soporte.

#### **CUARTA: DE LA TRANSFERENCIA**

Para la ejecución del presente convenio, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley N°21.125, de Presupuesto para el Sector Público para el año 2019, la Subsecretaría se compromete a transferir a la Fundación la suma total de \$1.753.166.000 (mil setecientos cincuenta y tres millones, ciento sesenta y seis mil pesos) cantidad que se entregará en tres cuotas, conforme se detalla a continuación:

**Primera cuota:** Equivalente al 25 % 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° 21.125, de Presupuestos para el Sector Público año 2019, en la glosa 06, de la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 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 2019, previa aprobación por parte de la Subsecretaría del Plan de trabajo referido en la cláusula anterior.

**Tercera Cuota:** Correspondiente al restante 25% del monto total del presente convenio, el que será transferido a contar del 30 de junio de 2019, previa entrega de los siguientes informes:

1. Primer Informe de Seguimiento Trimestral de Ejecución del Programa Red de Telecentros, aprobado por la Unidad Técnica.
2. Informes presentados de las rendiciones de cuenta mensual de enero a mayo de 2019.

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 siempre 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.

Los fondos transferidos serán depositados en la cuenta corriente que posea la Fundación, no pudiendo presentarse para este objeto cuentas de personas naturales.

Los recursos deberán ser destinados por la Fundación, exclusivamente para el logro de los objetivos de Programa Red de Telecentros, ajustándose a los términos señalados en este acuerdo, el plan de trabajo y el plan de cuentas.

El ejecutor deberá entregar 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 debidamente firmados y timbrados deberán presentarse 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, tanto 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 necesarios para el funcionamiento de la Fundación relacionados estrictamente con el Programa, dentro de su quehacer institucional.

<b>N2</b>	<b>N3</b>	<b>N4</b>	<b>Nombre de Ítems</b>
			<b>GASTOS DIRECTO A USUARIOS</b>
<b>2</b>			<b>SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</b>
	<b>1</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>
	<b>2</b>		<b>SERVICIOS</b>
<b>4</b>			<b>GASTOS DE SOPORTE</b>
	<b>1</b>		<b>HABILITACIÓN</b>
	<b>2</b>		<b>OTROS GASTOS DE SOPORTE</b>
			<b>GASTOS INTERNOS</b>
<b>1</b>			<b>GASTOS DIRECTOS</b>
	<b>1</b>		<b>RECURSOS HUMANOS SOPORTE</b>
	<b>2</b>		<b>MATERIAL FUNGIBLE</b>
	<b>3</b>		<b>OTROS DE ADMINISTRACIÓN</b>

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. Este documento deberá entregarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la suscripción del convenio, a través de la plataforma SIGEC, el cual deberá ser aprobado por la Subsecretaría de Servicios Sociales, a través de su División de Administración y Finanzas.

Durante la ejecución del 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 en el plan de cuenta original aprobado por la Subsecretaría.

Los gastos asignados a los ítems de Recursos Humanos 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 en el desglose presentado por la Fundación y aprobado por la Subsecretaría, 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:** Tiene en general la obligación, de velar por el buen funcionamiento del Programa y el cumplimiento de su propósito, a saber:

- 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. Realizar el seguimiento a la ejecución del Programa, a través de la contraparte técnica que se designe y de acuerdo al modelo de seguimiento establecido en el plan de trabajo que acuerden las partes.

Asimismo, llevará a cabo la revisión de informes y la presentación de observaciones, y la indicación de acciones preventivas y correctivas cuando corresponda, que permitan la retroalimentación necesaria a la gestión de la Coordinación Nacional del Programa y al rol de ejecutor de la Fundación de acuerdo a los plazos establecidos en el plan de trabajo.

- c. Instruir y establecer las coordinaciones con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social de las 16 regiones del país para que, a su vez, éstas establezcan un trabajo permanente y coordinado con la Coordinación Nacional del Programa, a fin de que en el territorio regional los Telecentros puedan obtener apoyo, asistencia técnica y seguimiento a su desempeño.
- d. Entregar a la Fundación la información necesaria para el diseño de las acciones que se desarrollarán en los Telecentros, según definan las partes en el Plan de Trabajo.
- e. Prestar asistencia técnica a la Coordinación Nacional del Programa en el diseño del plan de capacitación a los operadores/as de los Telecentros y gestores territoriales, dirigido a desarrollar e instalar las competencias para la atención de los usuarios, la entrega de los servicios definidos en el Programa y la promoción del centro.
- f. Asistir técnicamente a los operadores de los Telecentros, en el manejo de la información, tramitación y resolución de dudas relacionadas con el portal web del Registro Social de Hogares y la tramitación digital de solicitudes, disponiendo las herramientas para la comunicación y resolución de requerimientos.
- g. Informar a su contraparte respecto de la recepción y resultado de la revisión de las



rendiciones de cuentas mensuales y final.

- h. Otras que le entregue el presente Convenio y, en general, todas aquellas que tengan por objeto velar por el interés de la Subsecretaría y de la recta y completa ejecución del Convenio.

**2. LA FUNDACIÓN:** Tiene en general la obligación como Ejecutor, de implementar en los centros las acciones pertinentes de acuerdo a los componentes del Programa, manteniendo su funcionamiento operacional activo para el cumplimiento de su propósito, a saber:

- a. Dar cumplimiento íntegro, exacto y oportuno a todos los compromisos del Convenio, incluidas las estipulaciones contenidas en el anexo N° 1, denominado "Operación y Administración de la Red de Telecentros" y en el Plan de Trabajo acordado por las partes.
- b. Llevar un registro actualizado de todos los bienes del Programa, incorporando al inventario inicial existente en cada telecentro, los bienes adquiridos con cargo a los recursos transferidos mediante el presente Convenio para los fines previstos en el mismo.
- c. Presentar los informes requeridos en el presente Convenio en tiempo y forma, utilizando los formatos dispuestos para ello; incorporando en especial, los aspectos relativos al sistema de registro de usuarios. Asimismo, la Fundación deberá entregar toda información que sea necesaria para determinar el correcto cumplimiento o avances en la ejecución del presente acuerdo.
- d. Disponer de las instalaciones, recursos y redes del Programa Red de Telecentros, destinados a prestar información, orientación y servicios a los ciudadanos respecto de los Programas Sociales del Estado, y particularmente los del Ministerio de Desarrollo Social.
- e. Mantener un sistema de registro de los usuarios de los Telecentros y los servicios entregados cada vez que se presten. 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.
- f. Capacitar a los/las operadoras de los Telecentros para contribuir a la formación de habilidades y competencias que permiten el desarrollo de los servicios y la mejor calidad de la atención de los usuarios. Del mismo modo, facilitar el desarrollo de acciones de capacitación a los/las operadoras de los Telecentros en materias de la oferta pública y el uso de su canal digital para la realización de trámites, que otras instituciones puedan ofrecer o disponer para mejorar el conocimiento de la oferta.
- g. Mantener e implementar un sistema interno de asistencia técnica y gestión en el territorio, a fin de dar soporte a los operadores de Telecentros y contribuir a su articulación con otros actores relevantes en su comuna, estando para ello a los plazos establecidos en el plan de trabajo.
- h. Participar en el esquema de coordinación y seguimiento a nivel nacional, regional/zonal que se establezca entre las partes, para efectuar el seguimiento y acompañamiento conjunto de la implementación del Programa y del Plan de Trabajo aprobado por la Subsecretaría.
- i. Instruir y velar por que los Operadores de Telecentros y otros trabajadores que en razón de su función tengan acceso a la información personal o de hogares, mantengan y respeten el deber de confidencialidad y resguardo de la información.
- j. 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.
- k. Rendir cuenta de acuerdo a lo estipulado en el presente acuerdo y acompañar la documentación respectiva.





- I. 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:**

La Fundación deberá entregar trimestralmente Informes de Seguimiento de Resultado, cuyos periodos a informar corresponden a los siguientes:

1. El Primer Informe contendrá las actividades desarrolladas hasta el día 30 de marzo de 2019, y su plazo de entrega será hasta el 15 de abril de 2019.
2. El Segundo Informe, deberá contener las actividades realizadas desde el 01 de abril al 30 de junio de 2019, y su plazo de entrega será el 15 de Julio de 2019.
3. El tercer informe de seguimiento, deberá contener aquellas actividades realizadas entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2019, y su plazo de entrega será al 15 de octubre de 2019.
4. **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 el 15 de enero de 2020.

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

1. Desempeño por Telecentro: cuantificación de usuarios y prestaciones entregadas en el período y acumulado a la fecha de corte, debidamente tipificados y desagregados por sexo y tramo de edad, haciendo las diferencias entre los accesos de conectividad, actividades formativas (capacitaciones y talleres) y recreativas.
2. Acciones de asistencia técnica, gestión territorial y soporte tecnológico y, los resultados en términos de acciones preventivas y/o correctivas que tuvieron lugar.
3. Contingencias e incidentes ocurridos durante el período informado en los Telecentros.
4. Resultados de indicadores por componentes y sus respectivos medios de verificación.
5. Análisis de resultados del período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el Programa, entregando una perspectiva de proyección de este, cuyo formato será acordado por las partes.

Las partes acuerdan que, para la elaboración y revisión de los informes de seguimiento y final presentados, deberá estarse a lo señalado en el Plan de trabajo dispuesto en la cláusula tercera del presente instrumento.

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.

La Subsecretaría, a través de la contraparte técnica designada en la cláusula octava del presente convenio, hará entrega de los formatos, en que deben presentarse los reportes e informes a que se refieren los literales b), c), e), f) y g) del punto 2 de la cláusula quinta,



dentro de los 20 (veinte) días contados desde la aprobación del presente instrumento.

### **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 estos. 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, 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 señalados, la Subsecretaría contará con un plazo de quince (15) 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 quince días (15) 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 en 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 existirán, además, contrapartes según las estructuras internas 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 o el funcionario que esta designe, y por parte de la Fundación por los gestores territoriales asignados a cada región.

#### **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 de los Informes Técnicos y Financieros 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 y administración de la Red de Telecentros se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2019.

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 2019, atendida la necesidad de proseguir ininterrumpidamente con el servicio que el Programa otorga a los usuarios de la Red de Telecentros.

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



## **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 2019" 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 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 caso de existir, en el plazo de 10 días hábiles contados de la notificación de la aprobación del Informe Final de Inversión. En caso de ser rechazados los informes finales, solo 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 (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 se comprueba que la documentación, información o antecedentes oficiales presentados por la Fundación no se ajustan a la realidad o son adulterados.
- (c) Si el financiamiento cubriera bienes o servicios no utilizados durante la ejecución del Programa "Red Telecentros", de acuerdo a lo establecido en el Convenio.
- (d) 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 estipuladas en el Convenio o en el plan de trabajo; se considerará un incumplimiento del Convenio, según la calificación que efectuará la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales, y por tanto, se podrá poner término anticipado al mismo.

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 no presentarse el informe, o en caso de resultar insuficiente su contenido por no encontrarse justificadas 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 u observados, dentro de diez (10) días hábiles de requerido por la Subsecretaría de Servicios Sociales.

En caso de 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 con la ley, en los casos que proceda.

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.

#### **DÉCIMO SEGUNDA: 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 Juan de Solminihac Castro por la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, consta en el Decreto Exento N° 065, de 2018, del Ministerio de Desarrollo Social, en relación a la Resolución Tra N° 119516/175/2018, de 2018, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

La representación con la que comparece doña Bernardita Prado Acevedo y don Álvaro Vallejo Geiger para representar a la Fundación de las Familias, consta en acta de Sesión de Directorio de fecha 27 de septiembre de 2018, reducida a escritura pública, el 28 de septiembre del mismo año, repertorio N° 9.967-2018 ante el Notario Público don Germán Rousseau Del Río, de la XXII Notaría de Santiago.



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

Firmado por: Don Juan de Solminihac Castro, Subsecretario de Servicios Sociales (S), Doña Bernardita Prado Acevedo, Subdirectora Fundación de las Familias y Don Álvaro Vallejo Geiger, Director de Administración y Finanzas Fundación de las Familias.

## **ANEXO N°1:**

### **“OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE TELECENTROS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”**

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

El programa Red de Telecentros, es un espacio público que cuenta con equipamiento tecnológico y conectividad gratuita dispuesta al servicio de la comunidad. Este programa tiene como fin “contribuir al manejo de las tecnologías de la información y la tramitación digital para la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad” disponiendo para ellos el mayor nivel de oferta de información posible acerca de los bienes y servicios tanto de instituciones públicas, como entidades privadas, promoviendo el aprendizaje, la utilización del canal web, las transacciones digitales, la participación y el encuentro que favorece la inclusión y el fortalecimiento del tejido social en territorios con mayor fragilidad, 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 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 [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl).

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 y dar acceso a variadas oportunidades públicas y privadas a personas en situación de vulnerabilidad para que se empoderen y sean ciudadanos activos dentro de sus comunidades.

El programa Telecentros se organiza sobre la base de los siguientes componentes: 1) Familia y Participación 2) Formación y Capacitación Digital y 3) Acceso y conectividad.

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

##### **2.1. Emplazamiento**

La Red de Telecentros se extiende desde la región de Arica y Parinacota hasta Magallanes, con 83 centros; 34 en la Región Metropolitana y 49 en regiones.

Los Telecentros activos para partir el año 2019 se detallan a continuación:



N°	Región	Comuna	Centro / Barrio	Dirección
1	Arica y Parinacota	Arica	Tarapacá Oriente	Rodrigo de Araya 2464 esquina Balmaceda, frente esc. especial
2	Tarapacá	Alto Hospicio	Santa Laura	Santa Rosa con Los Tamarugos S/N
3	Antofagasta	Calama	Gustavo Le Paige/23 Marzo	Tarapacá 3251
4	Antofagasta	Antofagasta	Villa Progreso Esperanza	Pasaje Río Limarí entre Solón Salas y Pérez Bretti
5	Atacama	Copiapó	Chancoquín Cartavio	Chancoquín 755
6	Atacama	Vallenar	Domeyko	Pedro Cuadra S/N entre Marigol y Pdte. Ibañez
7	Atacama	Vallenar	Sargento Aldea	Sargento Aldea 630
8	Coquimbo	La Serena	17 de Septiembre	Marta Brunett 1014
9	Coquimbo	Coquimbo	El Culebrón	Abate Molina 399
10	Coquimbo	La Serena	José María Caro	Héctor Vigorena 3347
11	Valparaíso	San Antonio	Bruselas, Bellavista	Litoral S/N Esquina Violeta Parra
12	Valparaíso	Cartagena	Caupolicán	Carlos Corsi Gherardelli con Caupolicán
13	Valparaíso	San Antonio	Cerro Alegre	Agustín Kropp 585
14	Valparaíso	Quilpué	El Retiro	El Retiro esquina San Luis
15	Valparaíso	Villa Alemana	Hijuelas Grandes	San José 1301
16	Valparaíso	Quilpué	Población Argentina	Calle 3 #0350 entre Pasaje 2 y Pasaje 4
17	Valparaíso	Villa Alemana	Rosenquist	Coquimbo 830 esquina Echaurren
18	Valparaíso	Valparaíso	Tranque Seco	Tierras Rojas S/N esquina Pasaje Odeón
19	Valparaíso	Viña del Mar	Villa Arauco	Calle de los Niños 1850, en sede vecinal
20	Valparaíso	Quilpué	Villa Olímpica	Villa Alemana 160
21	Valparaíso	Limache	Villa Queronque	Pasaje Camilo Glenda, frente a los Blocks 8 y 6
22	Valparaíso	Con Con	Vista al Mar	Los Alerces 240
23	O'Higgins	Rancagua	Centenario	Calle Veintiuno de Mayo S/N esquina Balmaceda
24	O'Higgins	Rancagua	Irene Frei	Rengo 120 esquina Provincial (a un costado policlínico)
25	O'Higgins	Rengo	La Piscina	Pasaje 3, al fondo, costado de jardín inf y sede, Pob. Los Renguinos
26	O'Higgins	Santa Cruz	Paniahue Poniente	Pasaje Valencia esquina Av. Ignacio Carrera Pinto
27	O'Higgins	San Fernando	San Hernán	María Morales, block N° 60, dpto 14
28	Maule	Talca	José Miguel Carrera	Psje. Dieciséis Norte esquina 5 Oriente
29	Maule	Curicó	Prosperidad	Palquiburdis esquina Monte Patria
30	Maule	Curicó	Santos Martínez	Calle 2, entre Mejillones y Pasaje 5
31	Maule	Talca	Sor Teresita	Calle 20 Norte esquina 2 Oriente
32	Maule	Cauquenes	Villa Esperanza	Los Alamos, esquina avenida Norte, Villa esperanza
33	Maule	Linares	Yerbas Buenas	Tregualemu 1260. Población Yerbas Buenas.
34	Bío Bío	Hualpén	Cabo Aroca	Calle Portugal N° 1646
35	Bío Bío	Coronel	Isla Santa María	Alonso de Ercilla S/N, Puerto Sur
36	Bío Bío	Chillán Viejo	El Bajo	Pablo Neruda, esq. El Cabildo
37	Bío Bío	Chillán	El Roble	Calle Los Boldos N° 906 esq. Los Espinos
38	Bío Bío	Los Angeles	Escritores de Chile	Alberto Blest Gana 1331
39	Bío Bío	Chillán	Irene Frei	Los Huilliches 543
40	Bío Bío	Lebu	José Miguel Carrera	Lepiñanco N° 460
41	Bío Bío	Chiguayante	Valle La Piedra 2	San Martín N° 57, Valle La Piedra 2 Chiguayante
42	Araucanía	Padre Las Casas	Meza	Aviador Acevedo 591, Población Meza
43	Araucanía	Temuco	Millaray	O'Higgins esq. Rume s/n, Población Millaray
44	Araucanía	Temuco	Quinto Centenario	Calle 12 de octubre 530, Población Quinto Centenario



45	Los Lagos	Osorno	12 de Octubre	12de Octubre N° 1370, Población Quinto Centenario
46	Los Lagos	Osorno	Francke 1, Los Palmitos	Los Espárragos N° 472 esq. Costanera Población Carlos Follert
47	Los Lagos	Puerto Montt	Mirasol	Vicuña Mackenna esquina Osvaldo Wistuba
48	Aysén	Coyhaique	Quinta Burgos	Miraflores S/N esquina Yervas Buenas
49	Magallanes	Punta Arenas	Ríos Patagónicos	Región Río Grande S/N esquina Río Claro
50	Metropolitana	Buín	Arturo Prat	José Joaquín Perez 413
51	Metropolitana	Cerro Navia	Santa Clara	La Llaretta 9031
52	Metropolitana	Conchalí	Guanaco Sur B	Cacique Lemo Lemo 1209
53	Metropolitana	El Bosque	21 de Marzo, Héroes del Morro	Temuco 810
54	Metropolitana	El Bosque	Los Volcanes	Vecinal Oriente 13340
55	Metropolitana	El Bosque	San Francisco	General Silva 12230
56	Metropolitana	El Bosque	Santa Elena 2	Las Perlas 11270
57	Metropolitana	Estación Central	Carmelitos 1	Pasaje Isaías 606
58	Metropolitana	Estación Central	Santiago 1	Pasaje Luis Cruz Martínez 4497
59	Metropolitana	Estación Central	Santiago 2	Avenida Colector 4798
60	Metropolitana	Estación Central	Villa Portales	El Arrayan 3870
61	Metropolitana	Independencia	Juan Antonio Ríos	Sara Gajardo 956
62	Metropolitana	La Cisterna	Los Troncos	José Joaquín Prieto 6400
63	Metropolitana	La Florida	Nuevo Amanecer	Volcán Tolhuaca 5930
64	Metropolitana	La Florida	Santa Teresa 2	Paseo Los Limoneros 3749 (al frente)
65	Metropolitana	La Granja	San Gregorio A	Valdivia 0775
66	Metropolitana	Lo Espejo	Lo Sierra 2	Gil De Castro 03403
67	Metropolitana	Macul	Santa Julia 2	Quilhuiri 2483
68	Metropolitana	Maipú	Valle Esperanza A	Agua Santa 2750
69	Metropolitana	Maipú	Valle Verde	Los Presidentes Sur 7777
70	Metropolitana	Pedro Aguirre Cerda	Lo Valledor Norte	Agusto César Sandino 4209
71	Metropolitana	Peñalolén	Villa Cousiño 1	Perú 2536
72	Metropolitana	Puente Alto	Arcoiris del Sur A	Beige 1865
73	Metropolitana	Puente Alto	Arcoiris del Sur B	Beige 1865
74	Metropolitana	Puente Alto	El Duraznal, Daniel de la Vega	Dalcao 2411
75	Metropolitana	Quilicura	Pascual Gambino	Manuel Antonio Matta 0590
76	Metropolitana	Recoleta	Santa Ana	Santa Ana 3384
77	Metropolitana	Renca	Oscar Castro	Pasaje 1 5852
78	Metropolitana	Renca	Valle Central	Piedra Lobos 1225
79	Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 6	Pintor Murillo 5501
80	Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 7	Pasaje Graciano 336
81	Metropolitana	San Miguel	12 de Octubre	Santa Fe 528
82	Metropolitana	Peñalolén	CF Peñalolén (por nominar)	Avenida Grecia # 6891 (proxima apertura)
83	Metropolitana	La Florida	CF La Florida (por nominar)	Reina Luisa # 6350 (proxima apertura)

La Fundación deberá hacer los esfuerzos necesarios para mantener operativos los Telecentros descritos en el listado anterior, sin embargo, cabe señalar que se pueden producir cambios en el número y ubicación de los Telecentros, en atención a las nuevas necesidades y requerimientos de la comunidad, contexto territorial como por ejemplo riesgo o vulnerabilidad del sector por hechos de violencia y/o robos, entre otros. En tal caso, la Fundación deberá informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, con anterioridad a la apertura, cambio de emplazamiento y/o cierre de algún Telecentro,





indicado los argumentos y antecedentes en los que se funda su decisión.

## **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 de acuerdo a la demanda de los usuarios, y durante los 12 meses del año. Se exceptúa de la exigencia anterior, el período de tres semanas en el mes de febrero, cuando 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 y Director/a de Centros Familiares y Gestores Territoriales, siendo ésta respaldada con los sistemas habilitados por la Fundación de las Familias para este efecto y verificada con los formatos de asistencia técnica dispuestos por la Subsecretaría.

## **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 el siguiente personal:

- **Un/a Coordinador/a Nacional**, encargado/a 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/as 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/a 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 media completa y para las nuevas contrataciones idealmente técnico en Trabajo Social 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 2019 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 en el 3.4 de este documento.

La obligación de mantención considerara lo siguiente:

- Mantener la infraestructura física donde se emplaza cada Telecentro, asegurar el suministro continuo de los servicios básicos y seguridad, de acuerdo con 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 y manejo de las TIC's de acuerdo con los lineamientos definidos.
- Dar soporte técnico, mantenimiento 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.

Con todo, la Fundación de las Familias como responsable de la ejecución del Programa se compromete a mantener los Telecentros en estado de servir para el fin propuesto, debiendo hacer lo que esté a su alcance para mantenerlos operativos, en buen estado de conservación y uso, obligándose a restituir o reemplazar en igual estado lo que sea necesario, entendiéndose liberada del detrimento propio del uso natural para el cual se encuentra destinado, como asimismo, caso fortuito y fuerza mayor. En estos últimos dos casos la Fundación deberá informar a la Subsecretaría las circunstancias acaecidas, en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, contados desde la ocurrencia del hecho.

En el caso de robo y/o dificultades en la conectividad a internet, la Fundación debe informar la ocurrencia de los hechos en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, contados desde la ocurrencia del hecho para acordar con la Subsecretaría las acciones pertinentes para restablecer la operación según corresponda.

### **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 tengan las competencias para la ejecución del Programa, planificando y desplegando acciones para la gestión del talento y desarrollo de competencias en los ámbitos que sea necesario para un mejor desarrollo de la atención en los Telecentros.
- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Telecentro, proveyendo los materiales, útiles de aseo y otros necesarios para desarrollar las actividades planificadas en cada centro.

## **3.2. Requerimientos Programáticos**

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

Para el año 2019, el Programa definió para la consecución de su fin y propósito, el desarrollo de tres (3) componentes **Familia y Participación, Capacitación y Alfabetización Digital y, Acceso y Conectividad.**

Estos Componentes, deben ser ejecutados de acuerdo con las siguientes especificaciones:

#### **1) Familia y Participación**

Componente de trabajo con familias desde un enfoque comunitario que considera servicios de información, capacitación, asesoría y acompañamiento para abordar necesidades



priorizadas por las mismas familias, promoviendo su participación en la comunidad y su integración a redes de apoyo que faciliten su acceso a oportunidades de desarrollo.

Contempla planes de trabajo territoriales elaborados por mesas barriales constituidas por el telecentro, vecinos, organizaciones e instituciones locales, las cuales en base a diagnóstico levantado por un proceso de consulta web de necesidades de las familias del territorio que pueden ser apoyadas con acciones capacitación y/o acceso digital a servicios públicos y privados articulando acciones que puedan contribuir a dar respuesta a esas necesidades prioritariamente, promoviendo su participación en la comunidad y su integración a redes de apoyo que faciliten su acceso a oportunidades de desarrollo.

Las acciones del plan de trabajo consideran la difusión de oferta pública, capacitaciones en tramitación electrónica y/o capacitaciones digitales u otras de interés de las familias, operativos de servicios públicos, actividades recreativas con pertinencia cultural en el barrio, entre otros.

## **2) Formación y Capacitación Digital**

Este Componente consiste en 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 prioritariamente, mujeres y adultos mayores.

- Administrar el uso de los equipos computacionales.
- Capacitar a los usuarios en alfabetización digital básico, intermedio y avanzado.
- Capacitación para el desarrollo de habilidades para la búsqueda de información.
- Capacitación para la tramitación digital (avanzado): gestión de tramites a través del canal digital como por ejemplo RSH, postulación a subsidios, becas y gratuidad de la educación, SAE, etc.
- Tutoría de apoyo a la realización de tareas escolares con uso de "TIC"s
- Intermediación de cursos de alfabetización y de Gobierno electrónico de otras instituciones.

El contenido de las capacitaciones es levantado en base a un diagnóstico participativo de las necesidades de los habitantes de los barrios intervenidos y deberán estar orientadas al apoyo de búsqueda de empleo, al apoyo escolar y a la tramitación digital entre otros.

La extensión de cada uno de estas capacitaciones tiene una duración variable de entre 1 a 4 sesiones, dependiendo de las necesidades detectadas. Estas son realizadas por los operadores del telecentro y/o en colaboración con otras instituciones con las que se articule.

## **3) Acceso y conectividad**

Este componente tiene por objetivo asegurar acceso gratuito a la web. Se trata de prestaciones espontáneas e individuales en uso de equipos computacionales, conectividad, escáner y/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, entre otras prestaciones. La cartera de servicios y prestaciones se actualizará de acuerdo con la oferta que ministerios y servicios públicos o privados tengan disponible en la web. Prioriza la difusión de información oferta pública y tramitación digital en servicios del Estado y toma



como referencia mínima el documento de orientaciones para la autoatención en el barrio de MDS. Considera lo siguiente:

- Servicios de acceso y conectividad.
  - Impresión, Fotocopia y Digitalización
  - Ofimática
- Acceso a internet y otros de ofimática.
- Acceso y Emisión de Certificados/Registro Civil, AFP, FONASA, MINEDUC/OTRO:
- Acceso y orientación para el uso de plataformas públicas y privadas (ej. Búsqueda de empleo).
- Acceso gratuito a documentos públicos: obtención Clave única, Cartola Hogar, Certificados y otros.

El detalle de objetivos, actividades, metas y en general, y la forma y plazos para la implementación estarán contenidos en el Plan de Trabajo indicado en la cláusula tercera del presente Convenio.

#### **4.3 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, a lo menos 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:

- 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.
- Tiempo de contacto es de 30 minutos. Este tiempo comienza desde que la Fundación de las Familias comunica la existencia de una falla a través de la plataforma de Mesa de Ayuda. El Tiempo máximo de solución de incidencias 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 "Fundación de las Familias- Programa Red Telecentros", glosa 6 del Presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, para el año 2019.

**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.

**5° INCORPÓRESE** por la Oficina de Partes copia digital de la presente Resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social denominado Socialdoc.

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



**JUAN DE SOLMINIHAC CASTRO**  
**SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES (S)**

CPP/MAC

Asignación:	24-01-321	
ID	NOMBRE	\$
00153	Fundación las Familias	1.753.166.000.-
Vº Pº Presupuesto:	\$	Fecha: 30-01-19

LO QUE TRANSCRIBO A UD. PARA SU CONOCIMIENTO

**Olinka Reilmuan Hernández**  
**JEFA DE OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO (S)**





## CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS

### SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Y

### FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS

#### “PROGRAMA RED DE TELECENTROS”

En Santiago, a 28 de enero de 2019, entre la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**, RUT N°60.103.000-4, representada por su Subsecretario (S), don Juan De Solminihac Castro, 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 **FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS**, RUT N°71.689.100-3, representada por su **SUBDIRECTORA**, señora Bernardita Prado Acevedo, Rut N° 8.337.964-2, y por el **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, señor Álvaro Vallejo Geiger, Rut N° 11.838.092-4, todos domiciliados 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 N°21.125 de Presupuesto correspondiente al año 2019, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, 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, a través del desarrollo de 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 su calidad de vida, 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 el aumentar tanto el nivel de uso y manejo de Tecnologías de la Información y comunicación, en adelante "TIC's", y permitir el acceso a la información sobre de bienes y servicios ofertados por instituciones públicas y privadas, destinada a población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica.

Que, en este marco durante el año 2019 es de especial interés para el Ministerio de Desarrollo Social, promover y facilitar, a través del Programa Red Telecentros de la Fundación, el acceso de los ciudadanos a información de la oferta pública de prestaciones sociales, y con ello, a servicios y trámites digitales, a través de las plataformas públicas que diferentes Servicios han dispuesto para ello. Lo anterior, aprovechando la locación, infraestructura, equipamiento tecnológico y recursos humanos con que dispone el programa a nivel país, articulando un trabajo de acercamiento del Estado a las familias que habitan en barrios vulnerables.

En este contexto, y 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 difusión de la oferta pública de servicios y el acceso a trámites públicos digitales a los ciudadanos, formando parte de los servicios priorizados a entregar por el programa, la difusión del Registro Social de Hogares y el acceso y uso de la plataforma ciudadana de este sistema, 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 ejecución del "Programa Red de Telecentros" durante el año 2019, de acuerdo a lo prescrito en la Ley N°21.125, de Presupuesto de Sector Público correspondiente al año 2019, 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" provee de un lugar público de encuentro y aprendizaje, con equipamiento tecnológico y servicios gratuitos a la comunidad, a través del cual se busca contribuir al fortalecimiento del tejido social en los barrios, a partir del uso con sentido y la apropiación social de las Tecnologías de la Información y comunicación.

Así, el Programa busca aumentar el nivel de uso y manejo de TIC's, por parte de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica, para fomentar el acceso a la información y oferta

de bienes y servicios dispuestos tanto por las instituciones públicas, como por entidades privadas, de tal forma de entregar herramientas que permitan la utilización del canal digital para resolver requerimientos y realizar transacciones en diferentes ámbitos.

Que, las partes reconocen en la Red de Telecentros un recurso relevante en los territorios para la entrega a los ciudadanos de información y orientación sobre servicios relativos a los Programas Sociales que administra el Estado, en especial aquellos administrados por el Ministerio de Desarrollo Social, con énfasis en la difusión de información sobre el Registro Social de Hogares, y la capacitación a ciudadanos y promoción para el 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, referidas a los siguientes ámbitos:

- Difusión de información y orientación sobre la oferta pública de beneficios y prestaciones sociales del Estado, entre ellas, 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 de la oferta pública de beneficios y prestaciones sociales.
- Promoción del uso de la Clave Única.
- Capacitación, acompañamiento y facilitación para el uso de plataformas públicas para la tramitación digital, entre otros, la plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.

### TERCERA: DEL PLAN DE TRABAJO

La Fundación por este acto declara que el Programa Red de Telecentros tiene como fin, “Contribuir al manejo de las tecnologías de la información y la tramitación digital para la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socio económica”, y que su diseño comprende para el año 2019 los componentes: **Familia y Participación, Capacitación y Alfabetización Digital y, Acceso y Conectividad**, los cuales están descritos en el Anexo N° 1 del presente convenio que forma parte integrante del mismo, denominado “Operación y Administración de la Red de Telecentros Especificaciones Técnicas”.

Para el cumplimiento y control técnico de las definiciones programáticas, es decir, los servicios que se entregarán, la programación y ejecución de actividades y las metas que se deben alcanzar para año 2019, en cada uno de sus componentes, se establecerá un Plan de Trabajo a convenir entre las partes, el que deberá estar formalizado a más tardar dentro de 30 días corridos desde la suscripción del presente convenio, entendiéndose que dicho documento será un antecedente del presente convenio.

El Plan de Trabajo deberá a lo menos incluir:

- Los Componentes del programa señalados en el convenio, indicadores para su medición de logro, metas y verificadores que darán cuenta de su resultado.
- Esquema de coordinación, seguimiento y asistencia técnica.
- Esquema de soporte técnico a la conectividad y mantención de equipamiento tecnológico.
- Esquema de provisión de materiales y recursos.
- Principales actividades dirigidas a los usuarios, definiendo los servicios y su modalidad de entrega.
- Principales actividades dirigidas al mejoramiento de las competencias y habilidades de los operadores y sus gestores territoriales.
- Principales actividades de mantención de recintos.
- Formatos de registro para la atención, la reportabilidad, asistencia técnica y soporte.

#### **CUARTA: DE LA TRANSFERENCIA**

Para la ejecución del presente convenio, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley N°21.125, de Presupuesto para el Sector Público para el año 2019, la Subsecretaría se compromete a transferir a la Fundación la suma total de \$1.753.166.000 (mil setecientos cincuenta y tres millones, ciento sesenta y seis mil pesos) cantidad que se entregará en tres cuotas, conforme se detalla a continuación:

**Primera cuota:** Equivalente al 25 % 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° 21.125, de Presupuestos para el Sector Público año 2019, en la glosa 06, de la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 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 2019, previa aprobación por parte de la Subsecretaría del Plan de trabajo referido en la cláusula anterior.

**Tercera Cuota:** Correspondiente al restante 25% del monto total del presente convenio, el que será transferido a contar del 30 de junio de 2019, previa entrega de los siguientes informes:

1. Primer Informe de Seguimiento Trimestral de Ejecución del Programa Red de Telecentros, aprobado por la Unidad Técnica.
2. Informes presentados de las rendiciones de cuenta mensual de enero a mayo de 2019.

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 siempre 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.

Los fondos transferidos serán depositados en la cuenta corriente que posea la Fundación, no pudiendo presentarse para este objeto cuentas de personas naturales.

Los recursos deberán ser destinados por la Fundación, exclusivamente para el logro de los objetivos de Programa Red de Telecentros, ajustándose a los términos señalados en este acuerdo, el plan de trabajo y el plan de cuentas.

El ejecutor deberá entregar 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 debidamente firmados y timbrados deberán presentarse 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, tanto 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 necesarios para el funcionamiento de la Fundación relacionados estrictamente con el Programa, dentro de su quehacer institucional.

<b>N2</b>	<b>N3</b>	<b>N4</b>	<b>Nombre de ítems</b>
			<b>GASTOS DIRECTO A USUARIOS</b>
<b>2</b>			<b>SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</b>
	<b>1</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>
	<b>2</b>		<b>SERVICIOS</b>
<b>4</b>			<b>GASTOS DE SOPORTE</b>
	<b>1</b>		<b>HABILITACIÓN</b>
	<b>2</b>		<b>OTROS GASTOS DE SOPORTE</b>
			<b>GASTOS INTERNOS</b>
<b>1</b>			<b>GASTOS DIRECTOS</b>
	<b>1</b>		<b>RECURSOS HUMANOS SOPORTE</b>
	<b>2</b>		<b>MATERIAL FUNGIBLE</b>
	<b>3</b>		<b>OTROS DE ADMINISTRACIÓN</b>

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. Este documento deberá entregarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la suscripción del convenio, a través de la plataforma SIGEC, el cual deberá ser aprobado por la Subsecretaría de Servicios Sociales, a través de su División de Administración y Finanzas.

Durante la ejecución del 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 en el plan de cuenta original aprobado por la Subsecretaría.



Los gastos asignados a los ítems de Recursos Humanos 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 en el desglose presentado por la Fundación y aprobado por la Subsecretaría, 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:** Tiene en general la obligación, de velar por el buen funcionamiento del Programa y el cumplimiento de su propósito, a saber:

- 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. Realizar el seguimiento a la ejecución del Programa, a través de la contraparte técnica que se designe y de acuerdo al modelo de seguimiento establecido en el plan de trabajo que acuerden las partes.

Asimismo, llevará a cabo la revisión de informes y la presentación de observaciones, y la indicación de acciones preventivas y correctivas cuando corresponda, que permitan la retroalimentación necesaria a la gestión de la Coordinación Nacional del Programa y al rol de ejecutor de la Fundación de acuerdo a los plazos establecidos en el plan de trabajo.

- c. Instruir y establecer las coordinaciones con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social de las 16 regiones del país para que, a su vez, éstas establezcan un trabajo permanente y coordinado con la Coordinación Nacional del Programa, a fin de que en el territorio regional los Telecentros puedan obtener apoyo, asistencia técnica y seguimiento a su desempeño.
- d. Entregar a la Fundación la información necesaria para el diseño de las acciones que se desarrollarán en los Telecentros, según definan las partes en el Plan de Trabajo.
- e. Prestar asistencia técnica a la Coordinación Nacional del Programa en el diseño del plan

de capacitación a los operadores/as de los Telecentros y gestores territoriales, dirigido a desarrollar e instalar las competencias para la atención de los usuarios, la entrega de los servicios definidos en el Programa y la promoción del centro.

- f. Asistir técnicamente a los operadores de los Telecentros, en el manejo de la información, tramitación y resolución de dudas relacionadas con el portal web del Registro Social de Hogares y la tramitación digital de solicitudes, disponiendo las herramientas para la comunicación y resolución de requerimientos.
- g. Informar a su contraparte respecto de la recepción y resultado de la revisión de las rendiciones de cuentas mensuales y final.
- h. Otras que le entregue el presente Convenio y, en general, todas aquellas que tengan por objeto velar por el interés de la Subsecretaría y de la recta y completa ejecución del Convenio.

**2. LA FUNDACIÓN:** Tiene en general la obligación como Ejecutor, de implementar en los centros las acciones pertinentes de acuerdo a los componentes del Programa, manteniendo su funcionamiento operacional activo para el cumplimiento de su propósito, a saber:

- a. Dar cumplimiento íntegro, exacto y oportuno a todos los compromisos del Convenio, incluidas las estipulaciones contenidas en el anexo N° 1, denominado "Operación y Administración de la Red de Telecentros" y en el Plan de Trabajo acordado por las partes.
- b. Llevar un registro actualizado de todos los bienes del Programa, incorporando al inventario inicial existente en cada telecentro, los bienes adquiridos con cargo a los recursos transferidos mediante el presente Convenio para los fines previstos en el mismo.
- c. Presentar los informes requeridos en el presente Convenio en tiempo y forma, utilizando los formatos dispuestos para ello; incorporando en especial, los aspectos relativos al sistema de registro de usuarios. Asimismo, la Fundación deberá entregar toda información que sea necesaria para determinar el correcto cumplimiento o avances en la ejecución del presente acuerdo.
- d. Disponer de las instalaciones, recursos y redes del Programa Red de Telecentros, destinados a prestar información, orientación y servicios a los ciudadanos respecto de los Programas Sociales del Estado, y particularmente los del Ministerio de Desarrollo Social.
- e. Mantener un sistema de registro de los usuarios de los Telecentros y los servicios entregados cada vez que se presten. 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.
- f. Capacitar a los/las operadoras de los Telecentros para contribuir a la formación de

- habilidades y competencias que permiten el desarrollo de los servicios y la mejor calidad de la atención de los usuarios. Del mismo modo, facilitar el desarrollo de acciones de capacitación a los/las operadoras de los Telecentros en materias de la oferta pública y el uso de su canal digital para la realización de trámites, que otras instituciones puedan ofrecer o disponer para mejorar el conocimiento de la oferta.
- g. Mantener e implementar un sistema interno de asistencia técnica y gestión en el territorio, a fin de dar soporte a los operadores de Telecentros y contribuir a su articulación con otros actores relevantes en su comuna, estando para ello a los plazos establecidos en el plan de trabajo.
  - h. Participar en el esquema de coordinación y seguimiento a nivel nacional, regional/zonal que se establezca entre las partes, para efectuar el seguimiento y acompañamiento conjunto de la implementación del Programa y del Plan de Trabajo aprobado por la Subsecretaría.
  - i. Instruir y velar por que los Operadores de Telecentros y otros trabajadores que en razón de su función tengan acceso a la información personal o de hogares, mantengan y respeten el deber de confidencialidad y resguardo de la información.
  - j. 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.
  - k. Rendir cuenta de acuerdo a lo estipulado en el presente acuerdo y acompañar la documentación respectiva.
  - l. 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:

La Fundación deberá entregar trimestralmente Informes de Seguimiento de Resultado, cuyos periodos a informar corresponden a los siguientes:

1. El Primer Informe contendrá las actividades desarrolladas hasta el día 30 de marzo de 2019, y su plazo de entrega será hasta el 15 de abril de 2019.
2. El Segundo Informe, deberá contener las actividades realizadas desde el 01 de abril al 30 de junio de 2019, y su plazo de entrega será el 15 de Julio de 2019.
3. El tercer informe de seguimiento, deberá contener aquellas actividades realizadas entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2019, y su plazo de entrega será al 15 de octubre de 2019.

4. **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 el 15 de enero de 2020.

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

1. Desempeño por Telecentro: cuantificación de usuarios y prestaciones entregadas en el período y acumulado a la fecha de corte, debidamente tipificados y desagregados por sexo y tramo de edad, haciendo las diferencias entre los accesos de conectividad, actividades formativas (capacitaciones y talleres) y recreativas.
2. Acciones de asistencia técnica, gestión territorial y soporte tecnológico y, los resultados en términos de acciones preventivas y/o correctivas que tuvieron lugar.
3. Contingencias e incidentes ocurridos durante el período informado en los Telecentros.
4. Resultados de indicadores por componentes y sus respectivos medios de verificación.
5. Análisis de resultados del período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el Programa, entregando una perspectiva de proyección de este, cuyo formato será acordado por las partes.

Las partes acuerdan que, para la elaboración y revisión de los informes de seguimiento y final presentados, deberá estarse a lo señalado en el Plan de trabajo dispuesto en la cláusula tercera del presente instrumento.

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.

La Subsecretaría, a través de la contraparte técnica designada en la cláusula octava del presente convenio, hará entrega de los formatos, en que deben presentarse los reportes e informes a que se refieren los literales b), c), e), f) y g) del punto 2 de la cláusula quinta, dentro de los 20 (veinte) días contados desde la aprobación del presente instrumento.

## **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 estos. 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, 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 señalados, la Subsecretaría contará con un plazo de quince (15) 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 quince días (15) 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 en 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 existirán, además, contrapartes según las estructuras internas 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 o el funcionario que esta designe, y por parte de la Fundación por los gestores territoriales asignados a cada región.

## **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 de los Informes Técnicos y Financieros 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 y administración de la Red de Telecentros se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2019.

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 2019, atendida la necesidad de proseguir ininterrumpidamente con el servicio que el Programa otorga a los usuarios de la Red de Telecentros.

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

## **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 2019" 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 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 caso de existir, en el plazo de 10 días hábiles contados de la notificación de la aprobación del Informe Final de Inversión. En caso de ser rechazados los informes finales, solo 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 (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 se comprueba que la documentación, información o antecedentes oficiales presentados por la Fundación no se ajustan a la realidad o son adulterados.
  
- (c) Si el financiamiento cubriera bienes o servicios no utilizados durante la ejecución del Programa "Red Telecentros", de acuerdo a lo establecido en el Convenio.
  
- (d) 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 estipuladas en el Convenio o en el plan de trabajo; se considerará un incumplimiento del Convenio, según la calificación que efectuará la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales, y por tanto, se podrá poner término anticipado al mismo.

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 no presentarse el informe, o en caso de resultar insuficiente su contenido por no encontrarse justificadas 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 u observados, dentro de diez (10) días hábiles de requerido por la Subsecretaría de Servicios Sociales.



En caso de 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 con la ley, en los casos que proceda.

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.

### **DÉCIMO SEGUNDA: 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.



### **DECIMO QUINTA: DE LAS PERSONERÍAS Y EJEMPLARES**

La representación con la que comparece don Juan de Solminihac Castro por la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, consta en el Decreto Exento N° 065, de 2018, del Ministerio de Desarrollo Social, en relación a la Resolución Tra N° 119516/175/2018, de 2018, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

La representación con la que comparece doña Bernardita Prado Acevedo y don Álvaro Vallejo Geiger para representar a la Fundación de las Familias, consta en acta de Sesión de Directorio de fecha 27 de septiembre de 2018, reducida a escritura pública, el 28 de septiembre del mismo año, repertorio N° 9.967-2018 ante el Notario Público don Germán Rousseau Del Río, de la XXII Notaría de Santiago.

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



**JUAN DE SOLMINIHAC CASTRO**  
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES (S)



**BERNARDITA PRADO ACEVEDO**  
SUBDIRECTORA FUNDACIÓN DE LAS  
FAMILIAS



**ÁLVARO VALLEJO GEIGER**  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS

## ANEXO N°1:

# “OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE TELECENTROS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”

## I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El programa Red de Telecentros, es un espacio público que cuenta con equipamiento tecnológico y conectividad gratuita dispuesta al servicio de la comunidad. Este programa tiene como fin “contribuir al manejo de las tecnologías de la información y la tramitación digital para la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad” disponiendo para ellos el mayor nivel de oferta de información posible acerca de los bienes y servicios tanto de instituciones públicas, como entidades privadas, promoviendo el aprendizaje, la utilización del canal web, las transacciones digitales, la participación y el encuentro que favorece la inclusión y el fortalecimiento del tejido social en territorios con mayor fragilidad, 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 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 [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl).

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 y dar acceso a variadas oportunidades públicas y privadas a personas en situación de vulnerabilidad para que se empoderen y sean ciudadanos activos dentro de sus comunidades.

El programa Telecentros se organiza sobre la base de los siguientes componentes: 1) Familia y Participación 2) Formación y Capacitación Digital y 3) Acceso y conectividad.

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

### 2.1. Emplazamiento

La Red de Telecentros se extiende desde la región de Arica y Parinacota hasta Magallanes, con 83 centros; 34 en la Región Metropolitana y 49 en regiones.

Los Telecentros activos para partir el año 2019 se detallan a continuación:

N°	Región	Comuna	Centro / Barrio	Dirección
1	Arica y Parinacota	Arica	Tarapacá Oriente	Rodrigo de Araya 2464 esquina Balmaceda, frente esc. especial
2	Tarapacá	Alto Hospicio	Santa Laura	Santa Rosa con Los Tamarugos S/N
3	Antofagasta	Calama	Gustavo Le Paige/23 Marzo	Tarapacá 3251
4	Antofagasta	Antofagasta	Villa Progreso Esperanza	Pasaje Río Limarí entre Solón Salas y Pérez Bretti
5	Atacama	Copiapó	Chanchoquín Cartavio	Chanchoquín 755
6	Atacama	Vallenar	Domeyko	Pedro Cuadra S/N entre Marigol y Pdte. Ibañez
7	Atacama	Vallenar	Sargento Aldea	Sargento Aldea 630
8	Coquimbo	La Serena	17 de Septiembre	Marta Brunett 1014
9	Coquimbo	Coquimbo	El Culebrón	Abate Molina 399
10	Coquimbo	La Serena	José María Caro	Héctor Vigorena 3347
11	Valparaíso	San Antonio	Bruselas, Bellavista	Litoral S/N Esquina Violeta Parra
12	Valparaíso	Cartagena	Caupolicán	Carlos Corsi Gherardelli con Caupolicán
13	Valparaíso	San Antonio	Cerro Alegre	Agustín Kropp 585
14	Valparaíso	Quilpué	El Retiro	El Retiro esquina San Luis
15	Valparaíso	Villa Alemana	Hijuelas Grandes	San José 1301
16	Valparaíso	Quilpué	Población Argentina	Calle 3 #0350 entre Pasaje 2 y Pasaje 4
17	Valparaíso	Villa Alemana	Rosenquist	Coquimbo 830 esquina Echaurren
18	Valparaíso	Valparaíso	Tranque Seco	Tierras Rojas S/N esquina Pasaje Odeón
19	Valparaíso	Viña del Mar	Villa Arauco	Calle de los Niños 1850, en sede vecinal
20	Valparaíso	Quilpué	Villa Olímpica	Villa Alemana 160
21	Valparaíso	Limache	Villa Queronque	Pasaje Camilo Glenda, frente a los Blocks 8 y 6
22	Valparaíso	Con Con	Vista al Mar	Los Alerces 240
23	O'Higgins	Rancagua	Centenario	Calle Veintiuno de Mayo S/N esquina Balmaceda
24	O'Higgins	Rancagua	Irene Frei	Rengo 120 esquina Provincial (a un costado policlínico)
25	O'Higgins	Rengo	La Piscina	Pasaje 3, al fondo, costado de jardín inf y sede, Pob. Los Renguinos
26	O'Higgins	Santa Cruz	Paniahue Poniente	Pasaje Valencia esquina Av. Ignacio Carrera Pinto
27	O'Higgins	San Fernando	San Hernán	María Morales, block N° 60, dpto 14
28	Maule	Talca	José Miguel Carrera	Psje. Dieciséis Norte esquina 5 Oriente
29	Maule	Curicó	Prosperidad	Palquiburdis esquina Monte Patria
30	Maule	Curicó	Santos Martínez	Calle 2, entre Mejillones y Pasaje 5
31	Maule	Talca	Sor Teresita	Calle 20 Norte esquina 2 Oriente
32	Maule	Cauquenes	Villa Esperanza	Los Alamos, esquina avenida Norte, Villa esperanza

33	Maule	Linares	Yerbas Buenas	Tregualemu 1260.Población Yerbas Buenas.
34	Bío Bío	Hualpén	Cabo Aroca	Calle Portugal N° 1646
35	Bío Bío	Coronel	Isla Santa María	Alonso de Ercilla S/N, Puerto Sur
36	Bío Bío	Chillán Viejo	El Bajo	Pablo Neruda, esq. El Cabildo
37	Bío Bío	Chillán	El Roble	Calle Los Boldos N° 906 esq. Los Espinos
38	Bío Bío	Los Angeles	Escritores de Chile	Alberto Blest Gana 1331
39	Bío Bío	Chillán	Irene Frei	Los Huilliches 543
40	Bío Bío	Lebu	José Miguel Carrera	Lepiñanco N° 460
41	Bío Bío	Chiguayante	Valle La Piedra 2	San Martín N° 57, Valle La Piedra 2 Chiguayante
42	Araucanía	Padre Las Casas	Meza	Aviador Acevedo 591, Población Meza
43	Araucanía	Temuco	Millaray	O'Higgins esq. Rume s/n, Población Millaray
44	Araucanía	Temuco	Quinto Centenario	Calle 12 de octubre 530, Población Quinto Centenario
45	Los Lagos	Osorno	12 de Octubre	12de Octubre N° 1370, Población Quinto Centenario
46	Los Lagos	Osorno	Francke 1, Los Palmitos	Los Espárragos N° 472 esq. Costanera Población Carlos Follert
47	Los Lagos	Puerto Montt	Mirasol	Vicuña Mackenna esquina Osvaldo Wistuba
48	Aysén	Coyhaique	Quinta Burgos	Miraflores S/N esquina Yerbas Buenas
49	Magallanes	Punta Arenas	Ríos Patagónicos	Región Río Grande S/N esquina Río Claro
50	Metropolitana	Buín	Arturo Prat	José Joaquín Pérez 413
51	Metropolitana	Cerro Navia	Santa Clara	La Llaretta 9031
52	Metropolitana	Conchalí	Guanaco Sur B	Cacique Lemo Lemo 1209
53	Metropolitana	El Bosque	21 de Marzo, Héroes del Morro	Temuco 810
54	Metropolitana	El Bosque	Los Volcanes	Vecinal Oriente 13340
55	Metropolitana	El Bosque	San Francisco	General Silva 12230
56	Metropolitana	El Bosque	Santa Elena 2	Las Perlas 11270
57	Metropolitana	Estación Central	Carmelitos 1	Pasaje Isaías 606
58	Metropolitana	Estación Central	Santiago 1	Pasaje Luis Cruz Martínez 4497
59	Metropolitana	Estación Central	Santiago 2	Avenida Colector 4798
60	Metropolitana	Estación Central	Villa Portales	El Arrayan 3870
61	Metropolitana	Independencia	Juan Antonio Ríos	Sara Gajardo 956
62	Metropolitana	La Cisterna	Los Troncos	José Joaquín Prieto 6400
63	Metropolitana	La Florida	Nuevo Amanecer	Volcán Tolhuaca 5930
64	Metropolitana	La Florida	Santa Teresa 2	Paseo Los Limoneros 3749 (al frente)
65	Metropolitana	La Granja	San Gregorio A	Valdivia 0775
66	Metropolitana	Lo Espejo	Lo Sierra 2	Gil De Castro 03403
67	Metropolitana	Macul	Santa Julia 2	Quilhuiri 2483

68	Metropolitana	Maipú	Valle Esperanza A	Agua Santa 2750
69	Metropolitana	Maipú	Valle Verde	Los Presidentes Sur 7777
70	Metropolitana	Pedro Aguirre Cerda	Lo Valledor Norte	Agusto César Sandino 4209
71	Metropolitana	Peñalolén	Villa Cousiño 1	Perú 2536
72	Metropolitana	Puente Alto	Arcoiris del Sur A	Beige 1865
73	Metropolitana	Puente Alto	Arcoiris del Sur B	Beige 1865
74	Metropolitana	Puente Alto	El Duraznal, Daniel de la Vega	Dalcao 2411
75	Metropolitana	Quilicura	Pascual Gambino	Manuel Antonio Matta 0590
76	Metropolitana	Recoleta	Santa Ana	Santa Ana 3384
77	Metropolitana	Renca	Oscar Castro	Pasaje 1 5852
78	Metropolitana	Renca	Valle Central	Piedra Lobos 1225
79	Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 6	Pintor Murillo 5501
80	Metropolitana	San Joaquín	La Castrina 7	Pasaje Graciano 336
81	Metropolitana	San Miguel	12 de Octubre	Santa Fe 528
82	Metropolitana	Peñalolén	CF Peñalolén (por nominar)	Avenida Grecia # 6891 (proxima apertura)
83	Metropolitana	La Florida	CF La Florida (por nominar)	Reina Luisa # 6350 (proxima apertura)

La Fundación deberá hacer los esfuerzos necesarios para mantener operativos los Telecentros descritos en el listado anterior, sin embargo, cabe señalar que se pueden producir cambios en el número y ubicación de los Telecentros, en atención a las nuevas necesidades y requerimientos de la comunidad, contexto territorial como por ejemplo riesgo o vulnerabilidad del sector por hechos de violencia y/o robos, entre otros. En tal caso, la Fundación deberá informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, con anterioridad a la apertura, cambio de emplazamiento y/o cierre de algún Telecentro, indicado los argumentos y antecedentes en los que se funda su decisión.

## 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 de acuerdo a la demanda de los usuarios, y durante los 12 meses del año. Se exceptúa de la exigencia anterior, el período de tres semanas en el mes de febrero, cuando 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 y Director/a de Centros Familiares y Gestores Territoriales, siendo ésta respaldada con los sistemas habilitados por la Fundación de las Familias para este efecto y verificada con los formatos de asistencia técnica dispuestos por la Subsecretaría.

### 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 el siguiente personal:

- **Un/a Coordinador/a Nacional**, encargado/a 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/as 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/a 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 media completa y para las nuevas contrataciones idealmente técnico en Trabajo Social 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 2019 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 en el 3.4 de este documento.

La obligación de mantención considerara lo siguiente:

- Mantener la infraestructura física donde se emplaza cada Telecentro, asegurar el suministro continuo de los servicios básicos y seguridad, de acuerdo con 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 y manejo de las TIC's de acuerdo con 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.

Con todo, la Fundación de las Familias como responsable de la ejecución del Programa se compromete a mantener los Telecentros en estado de servir para el fin propuesto, debiendo hacer lo que esté a su alcance para mantenerlos operativos, en buen estado de conservación y uso, obligándose a restituir o reemplazar en igual estado lo que sea necesario, entendiéndose liberada del detrimento propio del uso natural para el cual se encuentra destinado, como asimismo, caso fortuito y fuerza mayor. En estos últimos dos casos la Fundación deberá informar a la Subsecretaría las circunstancias acaecidas, en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, contados desde la ocurrencia del hecho.

En el caso de robo y/o dificultades en la conectividad a internet, la Fundación debe informar la ocurrencia de los hechos en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, contados desde la ocurrencia del hecho para acordar con la Subsecretaría las acciones pertinentes para restablecer la operación según corresponda.

#### **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 tengan las competencias para la ejecución del Programa, planificando y desplegando acciones para la gestión del talento y desarrollo de competencias en los ámbitos que sea necesario para un mejor desarrollo de la atención en los Telecentros.
- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Telecentro, proveyendo los materiales, útiles de aseo y otros necesarios para desarrollar las actividades planificadas en cada centro.



## 3.2. Requerimientos Programáticos

### 3.2.1. Ejecución de Componentes

Para el año 2019, el Programa definió para la consecución de su fin y propósito, el desarrollo de tres (3) componentes **Familia y Participación, Capacitación y Alfabetización Digital y, Acceso y Conectividad.**

Estos Componentes, deben ser ejecutados de acuerdo con las siguientes especificaciones:

#### 1) Familia y Participación

Componente de trabajo con familias desde un enfoque comunitario que considera servicios de información, capacitación, asesoría y acompañamiento para abordar necesidades priorizadas por las mismas familias, promoviendo su participación en la comunidad y su integración a redes de apoyo que faciliten su acceso a oportunidades de desarrollo.

Contempla planes de trabajo territoriales elaborados por mesas barriales constituidas por el telecentro, vecinos, organizaciones e instituciones locales, las cuales en base a diagnóstico levantado por un proceso de consulta web de necesidades de las familias del territorio que pueden ser apoyadas con acciones capacitación y/o acceso digital a servicios públicos y privados articulando acciones que puedan contribuir a dar respuesta a esas necesidades priorizadamente, promoviendo su participación en la comunidad y su integración a redes de apoyo que faciliten su acceso a oportunidades de desarrollo.

Las acciones del plan de trabajo consideran la difusión de oferta pública, capacitaciones en tramitación electrónica y/o capacitaciones digitales u otras de interés de las familias, operativos de servicios públicos, actividades recreativas con pertinencia cultural en el barrio, entre otros.

#### 2) Formación y Capacitación Digital

Este Componente consiste en 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 prioritariamente, mujeres y adultos mayores.

- Administrar el uso de los equipos computacionales.
- Capacitar a los usuarios en alfabetización digital básico, intermedio y avanzado.
- Capacitación para el desarrollo de habilidades para la búsqueda de información.
- Capacitación para la tramitación digital (avanzado): gestión de tramites a través del canal digital como por ejemplo RSH, postulación a subsidios, becas y gratuidad de la educación,

SAE, etc.

- Tutoría de apoyo a la realización de tareas escolares con uso de "TIC"s
- Intermediación de cursos de alfabetización y de Gobierno electrónico de otras instituciones.

El contenido de las capacitaciones es levantado en base a un diagnóstico participativo de las necesidades de los habitantes de los barrios intervenidos y deberán estar orientadas al apoyo de búsqueda de empleo, al apoyo escolar y a la tramitación digital entre otros.

La extensión de cada uno de estas capacitaciones tiene una duración variable de entre 1 a 4 sesiones, dependiendo de las necesidades detectadas. Estas son realizadas por los operadores del telecentro y/o en colaboración con otras instituciones con las que se articule.

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

Este componente tiene por objetivo asegurar acceso gratuito a la web. Se trata de prestaciones espontáneas e individuales en uso de equipos computacionales, conectividad, escáner y/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, entre otras prestaciones. La cartera de servicios y prestaciones se actualizará de acuerdo con la oferta que ministerios y servicios públicos o privados tengan disponible en la web. Prioriza la difusión de información oferta pública y tramitación digital en servicios del Estado y toma como referencia mínima el documento de orientaciones para la autoatención en el barrio de MDS. Considera lo siguiente:

- Servicios de acceso y conectividad.
  - Impresión, Fotocopia y Digitalización
  - Ofimática
- Acceso a internet y otros de ofimática.
- Acceso y Emisión de Certificados/Registro Civil, AFP, FONASA, MINEDUC/OTRO:
- Acceso y orientación para el uso de plataformas públicas y privadas (ej. Búsqueda de empleo).
- Acceso gratuito a documentos públicos: obtención Clave única, Cartola Hogar, Certificados y otros.

El detalle de objetivos, actividades, metas y en general, y la forma y plazos para la implementación estarán contenidos en el Plan de Trabajo indicado en la cláusula tercera del presente Convenio.

#### **4.3 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, a lo menos 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:

- 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.
- Tiempo de contacto es de 30 minutos. Este tiempo comienza desde que la Fundación de las Familias comunica la existencia de una falla a través de la plataforma de Mesa de Ayuda. El Tiempo máximo de solución de incidencias 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.