



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS PÚBLICAS
UNIDAD JURÍDICA



CURSA CON ALCANCES LA
RESOLUCIÓN N° 5, DE 2026 DE
LA SUBSECRETARÍA DE
SERVICIOS SOCIALES.

SANTIAGO,

Esta Contraloría General ha dado curso a la resolución del rubro, que aprueba el convenio de transferencia de recursos suscrito con la Fundación de Las Familias, por cuanto se ajusta a derecho.

Sin perjuicio, cabe precisar que los recursos previstos para financiar los gastos en personal indicados en la cláusula cuarta del acuerdo de voluntades, deben ser destinados únicamente al pago de beneficios laborales de carácter legal del personal de la entidad receptora, y no a financiar aquellos derivados de obligaciones de naturaleza voluntaria, tal como acontece con aquellos adicionales a los legales, derivados de convenios colectivos que voluntariamente suscriba el receptor de los fondos con sus trabajadores, aspecto que deberá tener en consideración (aplica dictamen N° D169, de 2026, de este origen).

Por otra parte, esta Entidad de Control entiende que el convenio en estudio ha autorizado la subcontratación de las actividades precisadas en el párrafo antepenúltimo de la citada cláusula cuarta, por lo que las eventuales modificaciones a dicho listado de actividades deben ser sancionadas mediante acto administrativo afecto.

Asimismo, en la cláusula quinta, numeral 1, letra i), sobre la obligación de publicidad de la Subsecretaría, se debe indicar que la remisión al mismo deber de la Fundación, se encuentra contenido en el literal m) del numeral 2 de esa estipulación, y no como allí se indica.

Finalmente, de acuerdo con la información proporcionada por la Subsecretaría, el plazo para reintegrar los saldos no ejecutados, no rendidos y/u observados, es aquel estipulado en la cláusula cuarta del acuerdo de voluntades, aspecto que se debe tener en consideración para la aplicación de su cláusula décimo segunda.

Con los alcances que anteceden, se ha tomado razón del acto administrativo del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud.

AL SEÑOR
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES
PRESENTE





**APRUEBA CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE
RECURSOS SUSCRITO ENTRE LA SUBSECRETARÍA
DE SERVICIOS SOCIALES Y LA FUNDACIÓN DE LAS
FAMILIAS, Y SUS ANEXOS.**

RESOLUCIÓN N°: 5

SANTIAGO, 20 JUN 2026

VISTO:

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el Decreto N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Decreto con Fuerza de Ley N°7.912, de 1927, del Ministerio del Interior, que organiza las secretarías de Estado; en el Decreto Ley N°1.028, de 1975, del Ministerio del Interior, que precisa atribuciones y deberes de los subsecretarios de Estado; en la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°21.796, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026; en la Ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en el Reglamento que determina la estructura organizativa interna del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, aprobado en el Decreto N°15, de 2012, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social; en el Decreto N°331, de 2026, del Ministerio de Hacienda, que modifica presupuesto vigente del Sector Público; en la Resolución N°30, de 2015, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas y, en la Resolución N°36, de 2024, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO

1° Que, la Ley N°20.530 crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, como la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza, proveer apoyos y cuidados y brindar protección social a las personas, familias o grupos vulnerables en distintos momentos del ciclo vital, promoviendo la movilidad e integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

2° Que, la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación 001, de la Ley N° 21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, contempló recursos para la asignación denominada "Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros" destinada a financiar el programa Centro Familia Digital.

3° Que, el inciso primero de la Glosa N°11 aplicable a la referida asignación, dispone que dichos recursos se transferirán mediante Resolución de la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación de las Familias para la ejecución del Programa Centro Familia Digital. Con todo, se podrá efectuar anticipos de hasta 25% de estos recursos mientras se encuentra en tramitación la señalada Resolución. Agrega que, en lo pertinente, la transferencia de recursos se realizará de acuerdo al articulado de la Ley de Presupuestos.

E35382/2026

	TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES
	Oficio: OF110432/2026
	POR ORDEN DE LA CONTRALORA GENERAL DE LA
	REPÚBLICA
	Fecha: 10/06/2026
	MARIA SOLEDAD FRINDT RADA
	Jefe de División de Contabilidad y Finanzas Públicas

4° Que, sobre el particular, cabe señalar que la Fundación de las Familias administra el Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros, el que tiene como propósito aumentar el nivel de uso y manejo de Tecnologías de la Información y comunicación y, así, permitir el acceso a la información sobre bienes y servicios ofertados por instituciones públicas y privadas, destinada a población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica.

5° Que, a mayor abundamiento, la brecha digital constituye un factor estructural de exclusión social, en cuanto limita el acceso efectivo de las personas a información, servicios, educación, empleo y mecanismos de participación ciudadana, las que actualmente se desarrollan predominantemente en entornos digitales, profundizando las desigualdades y restringiendo las oportunidades de integración social.

6° Que, con motivo de lo anterior, con fecha 20 de mayo de 2026, la Subsecretaría de Servicios Sociales y la Fundación de las Familias, suscribieron un convenio de transferencia de recursos para la ejecución del "Programa Familia Digital" durante el año 2026, a fin de proveer de un lugar público de encuentro, aprendizaje y asistencia, 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.

7° Que, al respecto, cabe señalar que, para la suscripción del convenio señalado, se tuvieron a la vista los antecedentes que acreditan el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley N°21.796, esto es, I) Estatutos o el acta de constitución de la institución, que dan cuenta de que su objeto social es fortalecer a las familias, su entorno y a la comunidad, a través de la promoción de relaciones democráticas en todo ámbito, fomentando su participación en el desarrollo del país, a través del diseño, producción, desarrollo, implementación, ejecución y evaluación de programas, talleres, estudios, encuentros y, en general, de líneas de trabajo con las familias y la comunidad, de diversos sectores económicos; además, busca contribuir a elevar la calidad de vida de las familias apuntando a llegar a todos los sectores de la sociedad, facilitando su desarrollo armónico, mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación y cultura, y sistemas de formación y servicios, promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad; fomentar las labores de información, investigación, difusión, educación y capacitación de la comunidad y su comportamiento social, así como también, fomentar proyectos para su adecuado desarrollo e integración en la sociedad; desarrollar y apoyar políticas públicas aportando con su experiencia de intervención y trabajo local en comunidades, orientadas a potenciarlas a través de estudios, participación, debates, en mesas de trabajo y comisiones; y en consecuencia, su objeto es pertinente con la actividad que desarrollará en el marco del presente convenio; II) Certificado emitido por la Jefa de Departamento de Contabilidad y Finanzas, de fecha 14 de mayo de 2026, mediante el cual se acredita que el receptor ha cumplido con la obligación de rendir cuenta en los términos dispuestos por la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República; III) Certificado de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos de fecha 14 de mayo de 2026 en cumplimiento de la Ley N°19.862, que establece Registro de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos, emitido por Ministerio de Hacienda, en el que se da cuenta que la institución se encuentra inscrita en el registro referido; IV) Certificado de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos de fecha 14 de mayo de 2026, emitido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el marco de lo dispuesto en la Ley N°19.862 en concordancia con lo dispuesto en la Circular N°21, de 2025, del Ministerio de Hacienda, y a través del cual se certifica que la institución se encuentra inscrita en el registro que debe llevar el Ministerio; V) Certificado de vigencia de persona jurídica sin fines de lucro, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha 14 de mayo de 2026, en el cual se indica que la concesión de la personalidad jurídica del Ejecutor tuvo lugar con fecha 28 de mayo de 1990, bajo el número de inscripción N°9724 y se encuentra vigente, es decir, la institución cuenta con dos años de antigüedad contados desde su



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES
Oficio: OF110432/2026
POR ORDEN DE LA CONTRALORA GENERAL DE LA
REPÚBLICA
Fecha: 10/06/2026
MARIA SOLEDAD FRINDT RADA
Jefe de División de Contabilidad y Finanzas Públicas

constitución. Asimismo, consta que la institución ha desarrollado desde el año 1990 iniciativas y proyectos destinados a fortalecimiento de las comunidades y el trabajo con familias, tales como el programa desarrollo familiar y el de familia digital.

8° Que, mediante Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°411, de fecha 14 de mayo de 2026, 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 a la Fundación de las Familias que establece la Ley, en los términos de la rebaja presupuestaria dispuesta por el Decreto N°331, de 2026, del Ministerio de Hacienda que modifica presupuesto vigente del Sector Público.

9° Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 numeral 11.4 de la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, están afectos a toma de razón, los aportes o transferencias de recursos, con o sin convenio, por un monto superior a 5.000 unidades tributarias mensuales.

10° Que, en razón de lo expuesto y conforme a lo establecido en el inciso primero de la Glosa N°11 aplicable a la asignación N°001, ya individualizada en relación con el artículo 3° de la Ley N°19.880, corresponde dictar el presente acto administrativo; por tanto,

RESUELVO

PRIMERO: APRUÉBASE el convenio de transferencia de recursos, suscrito con fecha 20 de mayo de 2026, entre la Subsecretaría de Servicios Sociales y la Fundación de las Familias, cuyo texto es del siguiente tenor:

CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS

SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES

Y

FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS

“PROGRAMA FAMILIA DIGITAL, EX RED TELECENTROS”

En Santiago, a 20 de mayo de 2026, entre, por una parte, la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**, representada por su Subsecretario, don **ALEJANDRO FERNÁNDEZ GONZÁLEZ**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Catedral N°1575, Comuna de Santiago; y, por la otra, la **FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS**, representada conjuntamente por doña **NATALIA ALFARO MORGADO Y MAURICIO SILVA NORAMBUENA** todos domiciliados en calle Ahumada N°341, Piso 7, en adelante e indistintamente “la Fundación” o “FUNFAS”, se celebra el siguiente convenio de transferencia de fondos:

PRIMERA: DE LOS ANTECEDENTES

1° Que, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia 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, proveer apoyos y cuidados y brindar protección social a las personas, familias o grupos vulnerables, en distintos momentos del ciclo vital promoviendo la integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

2° Que, por su parte, la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, en la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación N°001 contempla recursos para la “Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros”, para continuar con el financiamiento del Programa

denominado "Familia Digital, Ex Red de Telecentros", de la "Fundación de las Familias", a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

3° Que, el inciso primero de la Glosa N°11 aplicable a la referida asignación presupuestaria, dispone que estos recursos se transferirán mediante Resolución de la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación de las Familias para la ejecución del Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros. Con todo, se podrá efectuar anticipos de hasta 25% de estos recursos mientras se encuentra en tramitación la señalada Resolución. En lo pertinente, la transferencia de recursos se realizará de acuerdo al articulado de la Ley de Presupuestos.

4° Que, la Fundación de Las Familias es una persona jurídica sin fines de lucro, cuya personalidad jurídica fue concedida el 28 de mayo de 1990, según consta en el Certificado de Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro, emitido el 14 de mayo de 2026, por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Esta institución, tiene por objeto fortalecer a las familias, su entorno y a la comunidad, a través de la promoción de relaciones democráticas en todo ámbito, fomentando su participación en el desarrollo del país, a través del diseño, producción, desarrollo, implementación, ejecución y evaluación de programas, talleres, estudios, encuentros y, en general, de líneas de trabajo con las familias y la comunidad, de diversos sectores económicos; además, busca contribuir a elevar la calidad de vida de las familias apuntando a llegar a todos los sectores de la sociedad, facilitando su desarrollo armónico, mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación y cultura, y sistemas de formación y servicios, promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad. Todo lo anterior, según se indica en los correspondientes estatutos de la institución.

5° Que, en el ámbito de su objeto, la Fundación administra el Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros, el que tiene como propósito aumentar 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.

6° Que, sobre el particular, cabe señalar que el inciso cuarto numeral 2) del artículo 4° de la Ley N°18.168, Ley de Telecomunicaciones reconoce el principio de universalidad, a partir del cual se impulsará el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, con especial énfasis en la conectividad a Internet, para asegurar la inclusión digital de toda la población, sin importar su ubicación geográfica.

7° Que, en este contexto, el Programa Familia Digital, ejecutado por la Fundación de las Familias, fue incorporado al presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales a partir del año 2017, con el objeto de contribuir a la inclusión social y digital de la población, mediante la reducción de la brecha digital y la promoción del uso significativo de TIC's, considerando la experiencia de la Fundación en dicha temática

8° Que, al respecto, cabe considerar que la brecha digital constituye un factor estructural de exclusión social, en cuanto limita el acceso efectivo de las personas a información, servicios, educación, empleo y mecanismos de participación ciudadana, las que actualmente se desarrollan predominantemente en entornos digitales, profundizando las desigualdades y restringiendo las oportunidades de integración social.

9° Que, para abordar dicha problemática, el Programa ha dispuesto de una Red de Centros Comunitarios o Centros de Familia Digital, equipados tecnológicamente, y que tienen por objeto entregar servicios gratuitos orientados al aprendizaje de habilidades digitales y acceso a conectividad, propendiendo al fortalecimiento de la participación comunitaria, y facilitando la vinculación de las personas con servicios, oportunidades de desarrollo y redes disponibles en el entorno digital.

10° Que, si bien los Centros Familia Digital, constituyen un recurso relevante en los territorios en los que se han implementado en el marco del Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros, las partes suscribientes han determinado redefinir las acciones prioritarias, atendiendo a la evolución de los indicadores de acceso y uso de tecnologías digitales a nivel nacional, y que, conforme a antecedentes provenientes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), dan cuenta de una reducción sostenida de la brecha digital, reflejada en que más del 90% de los hogares cuenta con acceso a internet y, que la tenencia de dispositivos móviles con conexión a la red alcanza niveles superiores al 85% de la población¹.

11° Que, a su turno, cabe señalar que mediante el Decreto N°331, de 2026, del Ministerio de Hacienda, se modificó el presupuesto vigente del Sector Público, en particular, la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación 001, en el sentido de reducir el presupuesto asignado para la ejecución del Programa Red Telecentros implementado por la Fundación de las Familias, por un monto de \$515.500.000.- (quinientos quince millones quinientos mil pesos).

12° Que, atendida la modificación presupuestaria dispuesta por el Ministerio de Hacienda en los términos ya indicados, resulta fundamental redefinir el diseño del Programa, con el propósito de circunscribir su objeto a criterios de austeridad, eficiencia y priorización del gasto público, motivo por el cual la Subsecretaría ha estimado pertinente iniciar un proceso de reformulación y cierre del programa, lo que implica la revisión y modificación de sus componentes, metodologías, mecanismos de intervención y, su término progresivo.

13° Que, lo anterior, tiene por objeto asegurar la pertinencia de la oferta pública, ajustándola a las necesidades actuales de la ciudadanía en los territorios, especialmente en barrios de mayor vulnerabilidad, en los que si bien persisten las brechas digitales, han disminuido considerablemente en relación a aquellas identificadas al momento de diseño original del programa, debiendo en consecuencia, focalizarse las acciones vinculadas a promover la usabilidad de las TIC's y acotar las brechas persistentes, relacionadas a ésta.

14° Que, además, cabe considerar que el proceso de rediseño tiene por objeto garantizar el cumplimiento del principio de legalidad del gasto público consagrado en los artículos 6°, 7° y 100 del Decreto N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República; en los artículos 2° y 5° del D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el artículo 56 de la Ley N°10.336 de organización y atribuciones de la Contraloría General de la República, cuyo texto refundido fue fijado por el Decreto N°2.421, de 1964, del Ministerio de Hacienda; y en el Decreto Ley N°1.263, de 1975, del Ministerio de Hacienda, orgánico de Administración Financiera del Estado, y conforme al cual los servicios públicos deben actuar con estricta sujeción a las atribuciones que les confiere la ley y, en el orden financiero, atenerse a las disposiciones que al efecto regulan el egreso.

15° Que, en este contexto, y con ocasión del financiamiento que la Subsecretaría de Servicios Sociales debe efectuar por ley al Programa Familia Digital (Ex Telecentros), las partes del presente acuerdo, han decidido continuar relevando la importancia transversal que tiene el acercamiento de la difusión de la oferta pública de servicios y el

¹ **Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)** *Décima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet en Chile* (realizada junto a CADEM) 2024.; **Instituto Nacional de Estadísticas (INE)** resultados del *Censo de Población y Vivienda 2024* sobre acceso a servicios básicos/ 2025.; Ministerio de Desarrollo Social y Familia / **CASEN**, *Encuesta CASEN 2022* (módulos TIC y acceso digital). 2024.

acceso a trámites públicos digitales a los ciudadanos, dando continuidad a las acciones comprometidas para la ejecución de los tres componentes del Programa durante dos períodos; uno de "ejecución regular" y, una etapa posterior de "ejecución acotada", la que contempla una atención predominantemente virtual, operada desde un centro de gestión remota, mediante el cual se entregará información, orientación y apoyo en tramitación digital a las personas usuarias del programa, según los términos y estipulaciones informados en este instrumento.

16° Que, respecto a los requisitos establecidos en los artículos 24 y 25 de la Ley de Presupuestos del año 2026, respecto a la transferencia de recursos a instituciones privadas, cabe mencionar que se tuvieron a la vista al momento de la suscripción del presente convenio los siguientes documentos: **I)** Estatutos o el acta de constitución de la institución, que dan cuenta de que su objeto social es fortalecer a las familias, su entorno y a la comunidad, a través de la promoción de relaciones democráticas en todo ámbito, fomentando su participación en el desarrollo del país, a través del diseño, producción, desarrollo, implementación, ejecución y evaluación de programas, talleres, estudios, encuentros y, en general, de líneas de trabajo con las familias y la comunidad, de diversos sectores económicos; además, busca contribuir a elevar la calidad de vida de las familias apuntando a llegar a todos los sectores de la sociedad, facilitando su desarrollo armónico, mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación y cultura, y sistemas de formación y servicios, promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad; fomentar las labores de información, investigación, difusión, educación y capacitación de la comunidad y su comportamiento social, así como también, fomentar proyectos para su adecuado desarrollo e integración en la sociedad; desarrollar y apoyar políticas públicas aportando con su experiencia de intervención y trabajo local en comunidades, orientadas a potenciarlas a través de estudios, participación, debates, en mesas de trabajo y comisiones; y en consecuencia, su objeto es pertinente con la actividad que desarrollará en el marco del presente convenio; **II)** Certificado emitido por la Jefa de Departamento de Contabilidad y Finanzas, de fecha 14 de mayo de 2026, mediante el cual se acredita que el receptor ha cumplido con la obligación de rendir cuenta en los términos dispuestos por la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República; **III)** Certificado de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos de fecha 14 de mayo de 2026 en cumplimiento de la Ley N°19.862, que establece Registro de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos, emitido por Ministerio de Hacienda, en el que se da cuenta que la institución se encuentra inscrita en el registro referido; **IV)** Certificado de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos de fecha 14 de mayo de 2026, emitido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el marco de lo dispuesto en la Circular N°21, de 2025, del Ministerio de Hacienda, y a través del cual se certifica que la institución se encuentra inscrita en el registro que debe llevar el Ministerio; **V)** Certificado de vigencia de persona jurídica sin fines de lucro, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha 14 de mayo de 2026, en el cual se indica que la concesión de la personalidad jurídica del Ejecutor tuvo lugar con fecha 28 de mayo de 1990, bajo el número de inscripción N°9724 y se encuentra vigente, es decir, la institución cuenta con dos años de antigüedad contados desde su constitución. Asimismo, consta que la institución ha desarrollado desde el año 1990 iniciativas y proyectos destinados a fortalecimiento de las comunidades y el trabajo con familias, tales como el programa desarrollo familiar y el de familia digital y que no se encuentra condenada con prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado como consecuencia de la aplicación de la pena establecida en la Ley N°20.393, y de la prohibición establecida en el artículo 33 de la Ley N°21.595, de acuerdo con los antecedentes presentados en la postulación. Sobre el particular, cabe señalar, que la Subsecretaría de Servicios Sociales tuvo a la vista antecedentes que acreditan lo previamente expuesto.

17° Que, asimismo, cabe hacer presente que, en el marco de la Asignación 001, "Fundación de las Familias -Programa Red Telecentros" contemplada en la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01 "Subsecretaría de Servicios Sociales", Subtítulo 24, Ítem 08, de la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, no existen convenios vigentes con la Fundación distinto al presente instrumento.

18° Que, la Subsecretaría de Servicios Sociales, cuenta con los recursos destinados a la Fundación de las Familias, para la ejecución del Programa Familia Digital, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°411, de fecha 14 de mayo de 2026, emitido por la jefa de Oficina de Gestión Presupuestaria de la Subsecretaría de Servicios Sociales, por un monto total de \$ 515.500.000.- (quinientos quince millones quinientos mil pesos).

En atención a lo precedentemente expuesto, las partes comparecientes acuerdan lo siguiente:

SEGUNDA: DEL OBJETO

El presente convenio tiene por objeto la transferencia de recursos desde la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación de las Familias para la ejecución del "Programa Familia Digital" durante el año 2026, de acuerdo con lo prescrito en la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación N°001 "Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros".

El "Programa Familia Digital" provee de un lugar público de encuentro, aprendizaje y asistencia, 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 referido 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.

Las partes reconocen en los Centros Familia Digital 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 y Familia, 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.ventanillaunicasocial.gob.cl.

En este contexto, el "Programa Familia Digital" 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, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, y la asistencia, preferentemente remota, a las personas usuarias para acceder y tramitar solicitudes digitales en su plataforma web, de acuerdo a las etapas y condiciones establecidas en el presente convenio de transferencia de recursos.
- Articulación en el territorio, con otros organismos e instituciones, para la divulgación de la oferta pública de beneficios y prestaciones sociales.

- Capacitación, acompañamiento y facilitación remota para el uso de plataformas públicas para la tramitación digital, como la Ventanilla Única Social, y los trámites asociados al Registro Social de Hogares.

TERCERA: DEL PLAN DE TRABAJO

La Fundación por este acto declara que, el Programa Familia Digital, tiene como fin "Contribuir al manejo de las tecnologías de la información y la tramitación digital para promover la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica", y que su diseño comprende para el año 2026, los componentes: **(i) Familia y Participación; (ii) Capacitación y Alfabetización Digital; y (iii) 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 del Programa Familia Digital Especificaciones Técnicas".

El plan de trabajo deberá considerar una "etapa de ejecución regular" del Programa, con desarrollo de los tres componentes programáticos originalmente contemplados en el diseño ex ante, cuya implementación tendrá lugar entre el 01 de enero y el 31 de mayo de 2026; y una segunda "etapa de ejecución acotada", comprendida entre el 01 de junio y el 31 de agosto de 2026, focalizada exclusivamente en el componente ii) "Capacitación y Alfabetización Digital".

Sobre el particular, cabe precisar que la modalidad de ejecución acotada corresponde a un modelo de intervención implementado durante la segunda etapa del "Programa Familia Digital", orientado a mantener la continuidad de las prestaciones mediante mecanismos de atención remota, ajustando su alcance y estructura operativa a la evolución de las condiciones de acceso y uso de tecnologías digitales por parte de la población beneficiaria.

Esta modalidad, considera una ejecución focalizada y de menor intensidad operativa, respecto de la modalidad regular, priorizando acciones de orientación, acompañamiento y resolución de requerimientos específicos a través de canales remotos, permitiendo así optimizar el uso de los recursos disponibles y fortalecer la eficiencia de la ejecución programática, manteniendo la cobertura y continuidad de la atención a las personas usuarias. Se considera la mantención de un centro operativo desde el cual disponer la atención remota de información, orientación y apoyo a la tramitación digital de las personas usuarias comprendidas dentro del territorio nacional.

Puntualizado lo anterior, cabe señalar que para el cumplimiento y control técnico de las definiciones programáticas, es decir, de los servicios que se entregarán; la programación y ejecución de actividades; y las metas que se deben alcanzar para el año 2026 en cada uno de sus componentes, se establecerá un Plan de Trabajo, previamente acordado por las partes, el que deberá formalizarse a más tardar dentro de los diez (10) días corridos desde la suscripción del presente convenio y, en el que se deberán, 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, privilegiando, a contar del segundo cuatrimestre del año, las actividades remotas.

- Principales actividades dirigidas al mejoramiento de las competencias y habilidades de los facilitadores/as y sus gestores/as territoriales privilegiando, a contar del segundo cuatrimestre del año, las habilidades asociadas a la de atención remota.
- Principales actividades de mantención o cierre de recintos, cuando corresponda.

CUARTA: DE LA TRANSFERENCIA

Para la ejecución del presente convenio, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, la Subsecretaría de Servicios Sociales, se compromete a transferir a la Fundación la suma total de **\$515.500.000.- (quinientos quince millones quinientos mil pesos)**, cantidad que se entregará en dos 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°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, en la Glosa 11, de la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación 001, del presupuesto asignado a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Con todo, no se efectuará ninguna transferencia de recursos sin que previamente la Fundación: a) Haga entrega de la garantía a que hace referencia la cláusula décima del presente convenio; y b) Que se encuentre al día en la presentación de las rendiciones de cuentas de acuerdo a lo dispuesto por 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. Lo anterior, deberá constar en un certificado que emitirá la Subsecretaría de Servicios Sociales, dando cuenta de lo señalado.

Segunda Cuota: Correspondiente al 75% del monto total del convenio, el que será transferido previa aprobación del informe de seguimiento cuatrimestral, establecido en la cláusula sexta del presente convenio.

La transferencia de la segunda cuota sólo podrá efectuarse una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente convenio, y siempre que la Fundación se encuentre al día en la presentación de las rendiciones de cuentas, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República o norma que la reemplace.

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 del Programa Familia Digital y aquellos necesarios para el funcionamiento de la FUNFAS, y que guarden directa relación con el programa, ajustándose a los términos señalados en este acuerdo, el plan de trabajo y el plan de cuentas.

Los comprobantes de ingresos deberán ser remitidos a través del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas de la Contraloría General de la República (en adelante, "SISREC").

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 Familia Digital, como también aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de la Fundación relacionados estrictamente con el programa, dentro de su quehacer institucional.

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 que

se incorpora como Anexo N°2 del presente convenio, conforme a los ítems de gastos que se indican a continuación. Este documento deberá entregarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del convenio, el que deberá ser aprobado por la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Los ítems autorizados en el marco del presente convenio y los montos en cada uno de ellos son los que se indican a continuación:

ÍTEM	MONTO
Operacionales	\$124.870.308.-
Personal	\$390.629.692.-
Total	\$515.500.000.-

Durante la ejecución del convenio se podrá autorizar, excepcionalmente, la redistribución de gastos únicamente respecto de los ítems señalados en el cuadro anterior, en las condiciones que a continuación se señalan:

La redistribución de gastos entre los ítems deberá ser solicitada por la Fundación con una antelación mínima de treinta (30) días corridos anteriores al término de ejecución de presente convenio, a la contraparte técnica de la Subsecretaría, previo a la ejecución de los gastos, por escrito y fundada en causas debidamente justificadas.

La contraparte técnica de la Subsecretaría podrá autorizar o no la redistribución presupuestaria en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, comunicando su decisión a la Fundación, a través de un oficio con copia a la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría, culminando el proceso en la correspondiente suscripción de una modificación de convenio, la que deberá ser aprobada por acto administrativo totalmente tramitado, el cual, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 numeral 10.3 de la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, está afecto al examen de legalidad del órgano de Control. En caso de que la Subsecretaría de Servicios Sociales requiera mayores antecedentes para resolver sobre dicha petición, el plazo antedicho se suspenderá.

Los gastos asignados a los ítems personal comprenden remuneraciones, honorarios, indemnizaciones legales por término de contrato y todo otro gasto en los que deba incurrir la Fundación a causa de las relaciones laborales, como también respecto a obligaciones adquiridas en beneficio de los trabajadores/as con cargo a la Fundación, de acuerdo con la legislación laboral y de seguridad social vigente, en el marco de la ejecución del Programa Familia Digital. 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.

Por su parte, los gastos operacionales que se refieren a aquellos necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades para las que fueron otorgados los recursos, comprenden, en el marco del presente convenio, gastos tales como: pago de servicios de básicos, servicios de mantención y reparación equipos informáticos, mantención, habilitación y reparación de los centros, arriendo de oficina para atención de usuarios, movilización equipo de trabajo, capacitaciones, materiales oficina y aseo. Asimismo, comprende el costo financiero asociado a la obtención de cualquiera de los instrumentos mercantiles establecidos en la cláusula décima del presente convenio.

Se deja constancia que solo estará permitida la subcontratación de empresas o personas jurídicas para aquellas actividades que no constituyan el objeto principal del convenio, tales como, servicios informáticos de mantenimientos de equipos, asesorías jurídicas, servicios de capacitación específicos para personas a cargo del programa o similares. Lo anterior, deberá ser supervisado por la contraparte técnica indicada en el presente convenio, generando los instrumentos necesarios para ello.

Al término de la ejecución del presente convenio, la Fundación deberá reintegrar a la Subsecretaría los saldos no ejecutados, no rendidos y/u observados o aquellos que hayan sido destinados a una finalidad distinta para la cual fueron asignados, en caso de existir, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de aprobación de la última rendición mensual del convenio, debiendo en todo caso dar cumplimiento a las normas legales que rijan al momento de la restitución.

Además, y en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso penúltimo del artículo 26 de la Ley 21.796, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, se deja constancia que al término de la ejecución del convenio los bienes muebles adquiridos con los recursos transferidos en el marco del programa Familia Digital, deberán ser dispuestos por la Fundación de las Familias, priorizando su entrega a otros organismos públicos o privados sin fines de lucro que manifiesten interés en continuar desarrollando labores de naturaleza similar a las del "Programa Familia Digital", conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de las instrucciones que para estos efectos dicte la Subsecretaría de Servicios Sociales. Para estos efectos, deberá elaborarse un inventario final de los bienes muebles adquiridos indicando el destino de estos al término de la ejecución.

QUINTA: DE LOS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las partes asumen los siguientes compromisos y obligaciones para este convenio.

1. DE LAS OBLIGACIONES DE LA SUBSECRETARÍA:

- a) Supervisar y controlar la ejecución 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 para estos efectos, y de acuerdo con el modelo de seguimiento establecido en el plan de trabajo que acuerden las partes.
- c) Llevar a cabo la revisión de informes, la formulación de observaciones, y la indicación de implementar 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 con los plazos establecidos en el plan de trabajo.
- d) Instruir y establecer las coordinaciones con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia de las trece (13) regiones del país indicadas en el Anexo N°1 del presente convenio 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 Centros Familia Digital puedan obtener apoyo, asistencia técnica y seguimiento a su desempeño.
- e) Entregar a la Fundación la información necesaria para el diseño de las acciones que se desarrollarán en los Centros Familia Digital, según definan las partes en el Plan de Trabajo.
- f) Prestar asistencia técnica a la Coordinación Nacional del Programa, en el diseño del plan de capacitación a los facilitadores/as de los Centros Familia Digital 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.
- g) Asistir técnicamente a los facilitadores(as) de los Centros Familia Digital 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.

- h) Informar a su contraparte, respecto de la recepción y resultado de la revisión de las rendiciones de cuentas mensuales y final.
- i) Publicar el proyecto, el presupuesto y el presente convenio en el sitio electrónico en el cual da cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, de forma permanente, completa y actualizada en el plazo máximo de quince (15) días desde la total tramitación del presente acuerdo. Asimismo, deberá publicar en el mismo sitio electrónico la información remitida por la Fundación y que se especifica en el literal l) del siguiente numeral de la presente cláusula.
- j) Cualquier otra función que tengan por objeto atender el interés de la Subsecretaría y de la recta y completa ejecución del convenio.

2. DE LAS OBLIGACIONES DE LA FUNDACIÓN:

- a) Implementar en los Centros las acciones pertinentes de acuerdo con los componentes del programa, manteniendo su funcionamiento operacional activo para el cumplimiento de su propósito.
- b) 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 del Programa Familia Digital, Especificaciones Técnicas", y en el Plan de Trabajo acordado por las partes.
- c) Llevar un registro actualizado de todos los bienes del programa, incorporando al inventario inicial existente en cada Centro Familia Digital, los bienes adquiridos con cargo a los recursos transferidos mediante el presente convenio, para los fines previstos en el mismo. Para estos efectos, deberá elaborarse un inventario de los bienes muebles adquiridos con los recursos transferidos, los cuales deberán destinarse únicamente al desarrollo de las acciones necesarias para ejecutar el programa Familia Digital y, disponerse conforme a lo señalado en el último párrafo de la cláusula cuarta.
- d) 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.
- e) Disponer de las instalaciones, recursos y redes del programa Familia Digital, 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 y Familia.
- f) Mantener un sistema de registro de los usuarios de los Centros Familia Digital 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.
- g) Capacitar a los/las facilitadores/as de los Centros Familia Digital 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 facilitadores/as de los

Centros Familia Digital 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 al menos el conocimiento de la oferta pública.

- h) Mantener e implementar un sistema interno de asistencia técnica y gestión en el territorio, a fin de dar soporte a los/las facilitadores/as de los Centros Familia Digital y contribuir a su articulación con otros actores relevantes en su comuna, estando para ello a los plazos establecidos en el Plan de Trabajo.
- i) 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.
- j) Instruir y velar por que los/las facilitadores/as de los Centros Familia Digital y otros trabajadores que, debido a su función, tengan acceso a la información personal o de hogares, mantengan y respeten el deber de confidencialidad y resguardo de la información.
- k) No divulgar y/o entregar a terceros la información y documentación nominada a la que eventualmente se tenga acceso, en virtud de las acciones de orientación y acompañamiento de los ciudadanos.
- l) Rendir cuenta de acuerdo con lo estipulado en el presente acuerdo y acompañar la documentación respectiva.
- m) Publicar en su sitio electrónico el texto íntegro del presente convenio, el proyecto y el presupuesto asociado a éste, junto a sus estados financieros, balance y memoria anual de actividades. Asimismo, la institución deberá publicar la nómina de su directorio en ejercicio o de su órgano superior de administración, administradores principales y los recursos públicos recibidos por fecha, monto y organismo otorgante debiendo remitir además dicha información a la Subsecretaría de Servicios Sociales, la cual deberá publicarla en su sitio electrónico en el que da cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa².
- n) Informar el cierre o apertura de Centros Familia Digital que cumplan con los criterios de alcance del programa y la disponibilidad de recursos para la ejecución de conformidad a lo indicado en el anexo N°1 del presente acuerdo.
- o) Cumplir con todas aquellas obligaciones que tengan por objeto velar por la correcta y oportuna ejecución del convenio.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendiendo a la experiencia de alerta sanitaria que se produjo por la pandemia de COVID-19, así como por otras catástrofes, la Subsecretaría podrá entregar orientaciones relativas al funcionamiento excepcional de los Centros Familia Digital, conforme a las indicaciones que informe la autoridad correspondiente, lo que será comunicado oportunamente a la Fundación.

SEXTA: DE LOS INFORMES Y SU REVISIÓN

Con el fin de verificar el avance en el cumplimiento del objeto del presente acuerdo, la Fundación deberá entregar un informe cuatrimestral de seguimiento y un (1) Informe Final, según la periodicidad y contenido que se indica a continuación:

² En cumplimiento del inciso segundo del artículo 25 de la ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026.

a) Periodicidad:

La Fundación deberá entregar un informe cuatrimestral de seguimiento, y un informe final, cuya periodicidad y contenidos se detallan a continuación:

1. Informe cuatrimestral de seguimiento

Este informe contendrá las actividades desarrolladas entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2026, y su entrega podrá realizarse hasta veinte (20) días hábiles siguientes a dicha fecha.

Este informe deberá contener lo siguiente:

1. Desempeño por Centro Familia Digital, esto es, la cuantificación de usuarios y prestaciones entregadas en el período y acumulado a la fecha de corte, debidamente tipificados y desagregados por sexo, tramo de edad y territorio donde fue atendido, haciendo las diferencias entre los accesos de conectividad, actividades formativas (capacitaciones y talleres), recreativas y otras.
 2. Acciones de asistencia técnica, gestión territorial y soporte tecnológico, y los resultados en acciones preventivas o correctivas que se otorgaron.
 3. Contingencias e incidentes ocurridos en los Centros Familia Digital, durante el período informado.
 4. Resultados del período informado, respecto del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y sus respectivos medios de verificación.
 5. Análisis de los resultados del período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el programa en cada uno de los componentes y proyección de continuidad, para efectos de mantener, a contar del mes de junio de 2026, la operatividad del componente ii), con atención preferentemente remota de los usuarios del programa.
 6. Gestiones realizadas para la finalización de las acciones relacionadas a la ejecución de los componentes i) y iii).
2. **Informe final**, el que deberá dar cuenta de toda la ejecución acumulada del Programa, es decir, al 31 de agosto del año 2026, con un plazo de entrega de hasta veinte (20) días hábiles contados desde la fecha de término de la ejecución 2026.

Este Informe deberá contener lo siguiente:

1. Desempeño por Centro Familia Digital, esto es, la cuantificación de usuarios y prestaciones entregadas en el período y acumulado a la fecha de corte, debidamente tipificados y desagregados por sexo, tramo de edad y territorio donde fue atendido, haciendo las diferencias entre los accesos de conectividad, actividades formativas (capacitaciones y talleres), recreativas y otras.
2. Acciones de asistencia técnica, gestión territorial y soporte tecnológico, y los resultados en acciones preventivas o correctivas que se dieron.
3. Contingencias e incidentes ocurridos en los Centros Familia Digital, durante el período informado.
4. Resultados del período informado respecto del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y sus respectivos medios de verificación.
5. Análisis de los resultados del período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el programa, diferenciando entre las etapas de "ejecución regular" y "ejecución acotada".

6. Destino propuesto para los bienes adquiridos con ocasión de la ejecución del programa.

Las partes acuerdan que, para la elaboración y revisión de los informes de seguimiento y final presentados, deberá ajustarse 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 siguientes a la recepción de los informes y podrá aprobarlos u observarlos total o parcialmente.

En caso de presentar observaciones o requerir aclaraciones respecto a los informes, éstas deberán ser notificadas a la Fundación, dentro del plazo de revisión. La Fundación tendrá diez (10) días hábiles desde la notificación, para presentar el informe corregido o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobarlos o rechazarlos definitivamente en los diez (10) días 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 refiere la presente cláusula, dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la aprobación administrativa 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 o norma que la reemplace, a saber:

- 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.

Por lo anterior, la Fundación deberá entregar mediante el SISREC lo siguiente:

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.
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. En caso de no existir gastos se debe informar "sin movimientos". Estos informes deberán entregarse dentro de los quince (15) 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 de cierre (Financiero Final):** el ejecutor deberá presentar un informe de cierre que dé cuenta de la ejecución de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada, dicho informe deberá entregarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aprobación de la última rendición mensual del convenio.

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 serán notificadas a la Fundación a través de SISREC. Desde la notificación, la Fundación tendrá diez (10) días corridos para presentar el informe corregido o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobar o rechazar los informes en los quince (15) días hábiles desde su recepción.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 N°5 en relación con el artículo 26 de la Ley N°21.796, ya individualizada, la Subsecretaría de Servicios Sociales tendrá el plazo máximo de tres (3) meses para pronunciarse fundadamente de la rendición de cuentas otorgadas por la Fundación.

• **SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS: SISREC**

La rendición de cuentas a que dé lugar el presente convenio se realizará únicamente a través del SISREC.

Se permitirá realizar la rendición con documentos auténticos digitalizados en el referido sistema y documentos electrónicos que justifiquen cada uno de los gastos realizados en el mes correspondiente, en cuanto estos sean autorizados por el representante legal de la entidad privada.

La Fundación quedará obligada, en su calidad de ejecutora, a lo siguiente:

- a) Utilizar el SISREC para la rendición de cuentas a que dé lugar el presente convenio, ocupando las funcionalidades que otorga el perfil de ejecutor y dando cumplimiento al marco normativo aplicable, incluyendo la resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Procedimiento de Rendición de Cuentas, o cualquier otra que la modifique o la reemplace.
- b) Designar a las personas que cuenten con las competencias técnicas y atribuciones necesarias para perfilarse en el SISREC en calidad de titular y, al menos, un subrogante, en los roles de encargado y analista, respectivamente.
- c) Disponer de los medios tecnológicos de hardware y software que sean necesarios para realizar la rendición de cuentas con documentación electrónica y digital a través del SISREC, lo cual incluye, por ejemplo, la adquisición de token para la firma electrónica avanzada del encargado ejecutor, scanner para digitalización de documentos en papel, habilitación de casillas de correo electrónico e internet.
- d) Disponer de personal certificado para operar en el sistema de compras públicas.
- e) Custodiar adecuadamente los documentos originales de la rendición, garantizando su autenticidad, integridad y disponibilidad para las eventuales revisiones que pudiese efectuar el Departamento de Auditoría interna de la Subsecretaría de Servicios Sociales o la Contraloría General de la República, en el marco de la normativa legal pertinente.

OCTAVA: DE LAS CONTRAPARTES TÉCNICAS Y FINANCIERAS

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 la persona que por escrito éste designe, 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 de la Fundación será ejercida por el/la Jefe/a Nacional del Programa Familia Digital, o en caso de ausencia o impedimento por cualquier causa, por

quien él designe, o el/la Director/a Ejecutivo/a de la Fundación o quien lo/la represente, lo que debe ser notificado por escrito a la Subsecretaría.

Las partes acuerdan que, en lo referido a la implementación técnica del programa Familia Digital 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 y Familia, a través del Encargado/a 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.

Las Contrapartes Financieras serán ejercidas por la/el Jefa/e de Administración y Finanzas de la Fundación y por la/el jefa/e de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales o por quien éste delegue dicha función.

NOVENA: DE LA VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El presente convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe y se mantendrá vigente hasta la aprobación definitiva de los Informes Técnicos y Financieros Finales, por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, y reintegrados los saldos no ejecutados, no rendidos, y/u observados, en caso de existir.

Sin perjuicio de la vigencia general del convenio, las partes acuerdan que la ejecución de los componentes será hasta el 31 de agosto de 2026, contemplando las siguientes etapas:

- a) Etapa de ejecución regular del programa, con desarrollo de los tres componentes programáticos originalmente contemplados en el diseño ex ante, con vigencia entre el 01 de enero y el 31 de mayo de 2026; y,
- b) Etapa de ejecución acotada, comprendida entre el 01 de junio y el 31 de agosto de 2026, focalizada exclusivamente en el componente ii) "Capacitación y Alfabetización Digital".

Sin perjuicio de lo anterior, la Fundación podrá comenzar a realizar acciones, por razones de buen servicio y continuidad en la administración de los Centros Familia Digital operados por la Fundación, a contar del 1 de enero de 2026, atendida la necesidad de proseguir ininterrumpidamente con el servicio que el programa otorga a los usuarios de los Centros Familia Digital. Lo anterior, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 13 de la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República.

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, u otro instrumento que permita su cobro inmediato por un monto equivalente al 50% del valor total del convenio; garantía que deberá ser irrevocable, a la vista, indicando en su glosa "Para garantizar el convenio

Familia Digital 2026”, emitida 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/u observados definitivamente en caso de existir.

Es decir, la garantía presentada se mantendrá vigente y en poder de la Subsecretaría, aun cuando la Fundación ya haya rendido y aprobado el monto entregado por concepto de anticipo, según lo estipulado previamente, debiendo permanecer garantizando los fondos hasta los tres meses de terminado el período de ejecución del convenio señalado en la cláusula anterior.

Esta 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 Financiero Final y restituidos los saldos no ejecutados, no rendidos, observados y/o rechazados en caso de existir, en el plazo de diez (10) días hábiles contados de la notificación de la aprobación del Informe de cierre. 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, observados y/o rechazados, según corresponda, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde la notificación del rechazo.

DÉCIMO PRIMERA: 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 presente convenio. De verificarse esta causal, se deberán reintegrar la totalidad de los fondos destinados a otros fines.
- 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 Familia Digital, de acuerdo con lo establecido en este acuerdo. En este caso, la Fundación deberá reintegrar los recursos destinados a estos bienes o servicios no utilizados en la ejecución del programa.
- 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 lo 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 explicité las razones de éste. Vencido este plazo, la Subsecretaría tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para evaluar el referido informe, aprobándolo o rechazándolo. En caso de no presentarse el informe o en caso de resultar insuficiente su contenido por no encontrarse justificada las razones de los incumplimientos, la Subsecretaría pondrá término anticipado al convenio y, en tal caso, deberá exigir la restitución de los saldos no ejecutados, no rendidos, observados y/o rechazados, 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: DEL REINTEGRO DE LOS SALDOS NO UTILIZADOS, NO RENDIDOS Y /U OBSERVADOS

En virtud de lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, al término del presente convenio y en caso de que no se utilicen la totalidad de los recursos transferidos, la Fundación deberá efectuar el reintegro a la Subsecretaría de Servicios Sociales de los fondos no ejecutados, no rendidos, observados y/o rechazados, en caso de existir, así como también aquellos que hayan sido destinados a una finalidad distinta para la que fueron asignados, en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el término del convenio.

Lo anterior, es sin perjuicio del plazo establecido en la cláusula anterior del presente acuerdo y a las normas legales que rijan al momento de la restitución.

DÉCIMO TERCERA: DE LA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO

Las partes podrán modificar de común acuerdo las estipulaciones del presente convenio por motivos fundados, los que deberán ser aprobados por el correspondiente acto administrativo fundado, el cual de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10 numeral 10.4 de la Resolución N°36, de 2024, ya individualizada, estará afecta al trámite de toma de razón.

DÉCIMO CUARTA: DEJA CONSTANCIA

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 Familia Digital, 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 QUINTA: 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 SEXTA: DEL DEBER DE CONFIDENCIALIDAD, TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Subsecretaría de Servicios Sociales y el ejecutor deberán guardar confidencialidad de todos los antecedentes que obtenga con motivo del presente convenio, dando estricto cumplimiento a la normativa legal vigente, en particular las disposiciones de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada en concordancia con lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, y de la Resolución N°304, de 2020, del Consejo para la Transparencia, que aprueba el texto actualizado y refundido de las recomendaciones sobre protección de datos personales por parte de los órganos de la Administración del Estado.

Las partes deberán velar porque la información a la que se acceda solo sea conocida por quienes se encuentren autorizados para ello y que, por la naturaleza de sus funciones deban acceder a la misma, guardando la debida reserva.

Se deberán arbitrar las medidas con el fin que las personas que tengan acceso a la información que por este convenio se regula, tomen conocimiento y den cumplimiento a las obligaciones que impone la Ley N°19.628, sobre Protección de Vida Privada y demás leyes especiales que regulen el tema, velando porque se respete el deber de confidencialidad y resguardo de la información.

DÉCIMO SÉPTIMA: SE DEJA CONSTANCIA SOBRE ABSTENCIONES

Se deja constancia que el Subsecretario de Servicios Sociales quien suscribe el presente convenio no se encuentra en alguna de las causales de abstención establecidas en el artículo 12 de la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, sin que exista por tanto conflicto de interés que le afecte.

DÉCIMO OCTAVA: DE LAS PERSONERÍAS Y EJEMPLARES

La representación con la que comparece don Alejandro Fernández González, para representar a la Subsecretaría de Servicios Sociales, consta en el Decreto Supremo N° 10, de 11 de marzo de 2026, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

La personería de don Mauricio Silva Norambuena y doña Natalia Alfaro Morgado para representar conjuntamente a la Fundación de las Familias, consta en Acta de Sesión Ordinaria de Directorio de fecha 4 de junio de 2025, reducida a escritura pública con fecha 30 de junio de la misma anualidad, ante doña Nancy De La Fuente Hernández, Notario Público Titular de la Trigésima Séptima Notaría de Santiago, anotada bajo repertorio N° 2052 – 2025.

Firmado por: Alejandro Fernández González, Subsecretario de Servicios Sociales; y Natalia Alfaro Morgado y Mauricio Silva Norambuena, en representación de la Fundación de las Familias”

SEGUNDO: APRUÉBANSE los siguientes anexos del convenio de transferencia de recursos aprobado por el resuelvo anterior:

ANEXO N°1:

“OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA FAMILIA DIGITAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”

1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El Programa Familia Digital, ejecutado por la Fundación de las Familias, fue incorporado al presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales a partir del año 2017, con el objeto de contribuir a la inclusión social y digital de la población, mediante la reducción de la brecha digital y la promoción del uso con sentido de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), considerando la experiencia de la Fundación en dicha temática.

A la fecha de formulación del programa, la brecha digital constituía un factor estructural de exclusión social, en cuanto limitaba el acceso efectivo de las personas a información, servicios, educación, empleo y mecanismos de participación ciudadana, los cuales comenzaban a desarrollarse predominantemente en entornos digitales, profundizando desigualdades y restringiendo oportunidades de integración social. En dicho contexto, las principales barreras se relacionaban con la limitada cobertura de conectividad, los altos costos de acceso a internet y la baja disponibilidad de dispositivos tecnológicos en los hogares de mayor vulnerabilidad.

Para abordar dicha problemática, el Programa dispuso de manera permanente una Red de Centros Familia Digital equipados tecnológicamente, orientados a entregar servicios gratuitos de acceso a conectividad, alfabetización digital, acompañamiento en el uso de herramientas tecnológicas y vinculación con servicios y oportunidades disponibles en entornos digitales, promoviendo además la participación comunitaria y el fortalecimiento del tejido social en territorios con mayor fragilidad social.

Si bien los Centros Familia Digital han constituido un recurso relevante en los territorios en los que se han implementado, las partes suscribientes han estimado necesario redefinir las acciones prioritarias asociadas al convenio, considerando la evolución de los indicadores de acceso y uso de tecnologías digitales a nivel nacional. Actualmente, si bien persisten brechas digitales, estas se expresan principalmente en el ámbito de las competencias y habilidades necesarias para utilizar significativamente las tecnologías, acceder a información útil, ejercer derechos y realizar trámites asociados a la oferta programática del Estado, la cual opera crecientemente mediante plataformas digitales.

En este contexto, el Programa mantiene como propósito contribuir al manejo de tecnologías de la información y a la tramitación digital para la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad, mediante la disposición de servicios de orientación, capacitación, acceso a información y acompañamiento en el uso de plataformas digitales, favoreciendo el aprendizaje, la utilización del canal web, las transacciones digitales y el acceso oportuno a beneficios y servicios públicos.

Para tales efectos, el Programa contempla dos modalidades de ejecución diferenciadas: "ejecución regular" y "ejecución acotada", las cuales serán desarrolladas en detalle en los capítulos siguientes del presente Anexo.

La **modalidad de ejecución regular** considera la implementación integral de los componentes del Programa mediante la operación territorial de Centros de Familia Digital, espacios comunitarios que disponen de equipamiento tecnológico y conectividad gratuita al servicio de la comunidad. Dichos centros son asistidos por un/a facilitador/a comunitario/a, responsable de orientar y apoyar a las personas usuarias en el acceso a información, utilización de servicios en línea, realización de trámites digitales y participación en actividades, talleres y capacitaciones impartidas por el Programa. Asimismo, las acciones de capacitación y alfabetización digital buscan fortalecer habilidades y competencias digitales que permitan a las personas usuarias desenvolverse de manera autónoma en entornos digitales y acceder a oportunidades de desarrollo e integración social.

Por su parte, la **modalidad de ejecución acotada** contempla exclusivamente la implementación del componente "Capacitación y Alfabetización Digital", mediante un modelo de atención predominantemente remota. Para ello, se dispondrá de un servicio

especializado de información, orientación y apoyo a la tramitación digital, prestado desde una locación física habilitada para funciones de teleatención ciudadana. Dicho servicio será ejecutado por un equipo especializado encargado de entregar asistencia en línea para la navegación y utilización de plataformas digitales, especialmente respecto del Registro Social de Hogares y de la oferta programática disponible en el portal Ventanilla Única Social, incluyendo apoyo en procesos de postulación, actualización de antecedentes y acceso a prestaciones sociales.

De esta forma, el Programa Familia Digital, en su modalidad de ejecución regular, se estructura sobre la base de los siguientes componentes: 1) Familia y Participación; 2) Capacitación y Alfabetización Digital; y 3) Acceso y Conectividad. En tanto, la modalidad de ejecución acotada considera exclusivamente la ejecución del componente 2) Capacitación y Alfabetización Digital, en los términos previamente señalados.

2. MODALIDADES DE ATENCIÓN PARA EL AÑO 2026

2.1. Ejecución Regular

La modalidad de Ejecución Regular corresponde al modelo territorial e integral de implementación del Programa Familia Digital, reconocida en su diseño original, mediante la operación de Centros Familia Digital emplazados en distintos territorios del país, orientados a facilitar el acceso de la población a herramientas tecnológicas, conectividad, alfabetización digital y servicios de apoyo para la inclusión social y digital.

Esta modalidad considera la implementación conjunta y articulada de los tres componentes del Programa: 1) Familia y Participación; 2) Capacitación y Alfabetización Digital; y 3) Acceso y Conectividad, mediante una oferta de servicios presenciales desarrollada en espacios comunitarios habilitados con infraestructura tecnológica y acceso gratuito a internet.

Los Centros Familia Digital constituyen dispositivos comunitarios de atención abierta a la población, en los cuales un/a facilitador/a comunitario/a entrega orientación, acompañamiento y apoyo a las personas usuarias para el acceso y utilización de herramientas digitales, navegación en plataformas web, realización de trámites en línea, acceso a información pública y vinculación con servicios y beneficios disponibles en entornos digitales. Asimismo, los centros desarrollan actividades formativas, talleres y procesos de capacitación orientados al fortalecimiento de competencias digitales básicas e intermedias, promoviendo el uso significativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).

La ejecución regular incorpora, además, acciones de participación y vinculación comunitaria, orientadas a favorecer la integración social, el fortalecimiento de redes locales y la generación de espacios de encuentro y aprendizaje colaborativo, especialmente en territorios con mayores condiciones de vulnerabilidad social.

En términos operativos, esta modalidad contempla la habilitación y mantención de infraestructura tecnológica, conectividad, equipamiento computacional y recursos humanos necesarios para el funcionamiento continuo de los Centros Familia Digital, conforme a los estándares técnicos y operacionales establecidos por la Subsecretaría de Servicios Sociales y la Fundación de las Familias.

Esta modalidad de atención se ejecutará en los términos que se indican, desde el 01 de enero y el 31 de mayo del presente año.

2.1.1. Emplazamiento y locación de los Centros Familia Digital

Los Centros Familia Digital se extienden desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Los Lagos, con una red de 41 centros. Los Centros Familia Digital activos se detallan a continuación:

N°	Región	Comuna	Nombre Centro	Dirección
1	02 ANTOFAGASTA	CALAMA	GUSTAVO LE PAIGE	TARAPACA 3251, POBLACION GUSTAVO LE PAIGE
2	02 ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	LA CHIMBA	CALLE 1 10750 LOTE 2-B-2-C MANZANA 2 SECTOR ALTO LA CHIMBA ETAPA 1 / SEBASTIAN LABRIN
3	03 ATACAMA	COPIAPO	CHANCHOQUIN CARTAVIO	CHANCHOQUIN 755, SECTOR CARTAVIO
4	03 ATACAMA	VALLENAR	DOMEYKO	PEDRO CUADRA S/N ESQUINA MARIGOL
5	04 COQUIMBO	LA SERENA	JOSE MARIA CARO	HECTOR VIGORENA 3347, POBLACION FIGARI
6	05 VALPARAÍSO	SAN ANTONIO	BRUSELAS BELLAVISTA	LITORAL S/N ESQUINA VIOLETA PARRA
7	05 VALPARAÍSO	QUILPUE	POBLACION ARGENTINA	CALLE 3 0350 ENTRE PASAJE 2 Y PASAJE 4
8	05 VALPARAÍSO	VILLA ALEMANA	ROSENQUIST	COQUIMBO 830 ESQUINA ECHAUREN
9	05 VALPARAÍSO	QUILPUE	VILLA OLIMPICA	VILLA ALEMANA 160
10	06 O'HIGGINS	SAN FERNANDO	SAN HERNAN	MARIA MORALES, BLOCK N 60, DPTO 14, SAN HERNAN
11	07 MAULE	CUREPTO	CUREPTO	JOSE MIGUEL CARRERA 35
12	07 MAULE	CURICO	PROSPERIDAD	AV. PARINACOTA ESQ. LICANTEN
13	07 MAULE	CAUQUENES	VILLA ESPERANZA	AVENIDA NORTE ESQUINA LOS ALAMOS, VILLA ESPERANZA 1
14	07 MAULE	LINARES	YERBAS BUENAS	TREGUALEMU ESQUINA ABRANQUIL S/N. POBLACION YERBAS BUENAS
15	08 BIO BIO	HUALPEN	CABO AROCA	CALLE LISBOA 2496 ESQUINA PASAJE PORTUGAL
16	08 BIO BIO	CORONEL	ISLA SANTA MARIA	ALONSO DE ERCILLA S/N - PUERTO SUR
17	08 BIO BIO	LOS ALAMOS	LOS ALAMOS	LIBERTAD 300 *
18	09 ARAUCANIA	PADRE LAS CASAS	MEZA	AVIADOR ACEVEDO 591, POBLACION MEZA
19	10 LOS LAGOS	PUERTO MONTT	MIRASOL	VICUÑA MACKENNA ESQUINA S/N ESQUINA OSVALDO WISTUBA
20	10 LOS LAGOS	QUINCHAO	ACHAO	AVIADOR HORACIO BARRIENTOS S/N (EX INTERNADO FEMENINO)
21	13 METROPOLITANA	SAN MIGUEL	12 DE OCTUBRE	SANTA FE 528
22	13 METROPOLITANA	EL BOSQUE	21 DE MARZO	TEMUCO 810
23	13 METROPOLITANA	PUENTE ALTO	ARCOIRIS	BEIGE 1865 / DR AMADOR NEGhme RODRIGUEZ 1865
24	13 METROPOLITANA	ESTACION CENTRAL	CARMELITOS	PASAJE ISAIAS 606

25	13 METROPOLITANA	SAN JOAQUIN	LA LEGUA	SAN GREGORIO 3461
26	13 METROPOLITANA	PEDRO AGUIRRE CERDA	LO VALLEDOR NORTE	AGUSTO CESAR SANDINO 4209
27	13 METROPOLITANA	LA FLORIDA	NUEVO AMANECER	LAS HIGUERAS 3061
28	13 METROPOLITANA	LA PINTANA	SALVADOR DALI	PSJE. GALA 10813
29	13 METROPOLITANA	EL BOSQUE	SAN FRANCISCO	GENERAL SILVA 12230
30	13 METROPOLITANA	SAN JOSE DE MAIPO	SAN GABRIEL	AVENIDA COMERCIO 19788
31	13 METROPOLITANA	LA GRANJA	SAN GREGORIO	VALDIVIA 0745
32	13 METROPOLITANA	MACUL	SANTA JULIA	QUILHUIRI 2483
33	13 METROPOLITANA	LA FLORIDA	SANTA TERESA	PASEO LOS LIMONES 3744
34	13 METROPOLITANA	SANTIAGO	SAZIE	SAZIE 1850
35	13 METROPOLITANA	RENCA	VALLE CENTRAL	PIEDRA LOBOS 1225
36	13 METROPOLITANA	MAIPU	VALLE VERDE	LOS PRESIDENTES SUR 7777
37	13 METROPOLITANA	PEÑALOEN	VILLA COUSIÑO	PERU 2546
38	14 LOS RIOS	LOS LAGOS	LOS LAGOS	PATRICIO LYNCH 42
39	15 ARICA Y PARINACOTA	ARICA	CHINCHORRO ORIENTE	RIGOBERTO LETELIER 3925
40	16 ÑUBLE	CHILLAN VIEJO	EL BAJO	PASAJE VIOLETA PARRA 181 LOTE F VILLA STA RITA
41	16 ÑUBLE	CHILLAN	EL ROBLE	AVENIDA LOS BOLDOS S/N ESQ. LOS ESPINOS POBLACION EL ROBLE

En el período indicado para la modalidad de ejecución regular, la Fundación deberá hacer los esfuerzos necesarios para mantener operativos los Centros Familia Digital descritos en el listado anterior.

Sin embargo, cabe señalar que se pueden producir cambios en el número y ubicación de los Centros Familia Digital, en atención a las nuevas necesidades y requerimientos de la comunidad, falta de cumplimiento de las metas de los centros establecidas en el Plan de Trabajo, contexto territorial, como, por ejemplo, riesgo o vulnerabilidad del sector por hechos de violencia y/o comisión reiterada de delitos, entre otros, lo que será contenido en el plan anual de aperturas, cierres y/o relocalizaciones 2026, aprobado por ambas partes.

En caso de existir casos excepcionales no incluidos en el Plan referido, la Fundación deberá informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, con anterioridad a la apertura, cambio de emplazamiento y/o cierre de algún centro, indicando los argumentos y antecedentes en los que se funda su decisión para que en conjunto se tomen las medidas correspondientes.

2.1.2. Requerimientos de funcionamiento y supervisión

Cada Centro Familia Digital debe funcionar un mínimo de cuarenta (40) horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de atención definidos previamente de acuerdo con la demanda de los usuarios y durante todo el período definido. Se exceptúa de la exigencia anterior, el período de tres semanas en el

mes de febrero, cuando los/las facilitadores/as y equipo del programa Familia Digital hacen uso de su feriado legal de manera colectiva.

La supervisión de la operación de los Centros Familia Digital se ejecutará de manera permanente por parte del Jefe/a Nacional del Programa y su equipo de trabajo, incluyendo la Coordinación Territorial y los Encargados Regionales, 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.

2.1.3. Personal requerido para la ejecución

La ejecución del programa en su modalidad de atención regular requiere contar con un mínimo de personal de operación, considerando las labores de coordinación, asesoría técnica y operación de los Centros Familia Digital.

Para lo anterior, se ha establecido el siguiente personal:

- **Un/a Jefe/a Nacional de Programa:** Es el encargado/a de la ejecución y operación de todos los Centros Familia Digital 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.
- **Coordinador/a Territorial:** Es el encargado de acompañar a los encargados territoriales en su trabajo territorial, realizando asistencia técnica para diseñar e implementar estrategias de intervención acorde a las características de cada territorio, fortalecer el trabajo intersectorial y controlar de manera global el desarrollo y continuidad de la operación, velando por correcto funcionamiento de los centros y el cumplimiento de las metas comprometidas. En cuanto a su nivel educacional, debe ser técnico o profesional del área social.
- **Coordinador/a Programático:** Es el encargado de la construcción de diversos instrumentos que permitan recoger en la operación el desempeño llevado a datos, sistematizando y analizando los resultados para proponer mejoras al programa en los diversos territorios, así como el levantamiento de alianzas intersectoriales que fortalezcan el trabajo en los territorios a nivel nacional. Dentro de sus funciones, destaca la preparación de los diferentes informes que dan cuenta de la gestión identificados en el convenio de ejecución y otros, que solicite la contraparte técnica
- **Gestor/a de metas:** Debe contar con un perfil con experiencia en el servicio público, intervención comunitaria, conocimiento del trabajo en red. Tendrá como función entregar al coordinador/a territorial y encargados regionales, avance de metas, información relevante de sus comunas y cualquier aporte a partir de la información disponible que permita robustecer el trabajo del programa en cada territorio. Es deseable que sea profesional o técnico.
- **Asistente Administrativa/o:** Es el encargado de desarrollar funciones que contribuyen al ordenamiento interno del programa, reuniendo la información de funcionamiento de los centros y apoyando todas aquellas actividades que sirven a la coordinación y provisión para la operatividad de éstos, como, por ejemplo, las solicitudes y rendiciones de fondos, entrega de materiales, entre otras tareas. Del mismo modo, contribuye a la preparación de las rendiciones financieras que son entregadas al Ministerio y en la respuesta de las observaciones que pudieran surgir con motivo de la revisión. Su labor sirve de apoyo a el/la Jefe/a Nacional del Programa y Coordinador/a Territorial principalmente.
- **Gestores/as territoriales o también denominados encargados/as regionales:** Serán los responsables de entregar asistencia a los y las facilitadoras de los Centros Familia Digital, según la zona asignada. Dentro de sus funciones se

debe considerar el control al funcionamiento operacional, dar apoyo y asistencia técnica a los Centros Familia Digital bajo su responsabilidad, bajando la información, instrucciones y líneas de trabajo intersectorial a las y los facilitadores, de tal forma de proveerles lineamientos y herramientas para la ejecución programática y, en consecuencia, el cumplimiento de las metas. Su perfil debe corresponder a profesionales o técnicos con formación y experiencia en trabajo comunitario o en el ámbito público.

- **Facilitador/a Centro Familia Digital:** Corresponderá a un/a facilitador/a por cada Centro Familia Digital, quien constituirá el principal agente de atención, acompañamiento y vinculación territorial del Programa, desempeñando un rol crítico para la implementación operativa de los servicios comprometidos y para la relación directa con las personas usuarias y organizaciones de la comunidad.

Será responsable de la apertura, cierre y funcionamiento diario y, la mantención básica del Centro Familia Digital, asegurando la disponibilidad y adecuado uso de la infraestructura, equipamiento tecnológico y conectividad dispuesta para la atención de público. Asimismo, tendrá a su cargo la entrega de servicios de información, orientación, capacitación y apoyo en tramitación digital, tanto de manera presencial como remota, acompañando a las personas usuarias en el acceso y utilización de plataformas digitales, especialmente aquellas vinculadas a beneficios sociales, servicios públicos y oferta programática del Estado.

Dentro de sus funciones, deberá desarrollar acciones de alfabetización digital y capacitación orientadas al fortalecimiento de competencias digitales de la comunidad, así como promover instancias de participación comunitaria, encuentros territoriales, operativos y actividades de difusión, coordinación y vinculación con organizaciones sociales, instituciones públicas y redes locales, con el objeto de ampliar el acceso de la población a servicios, información y oportunidades disponibles en entornos digitales.

Atendida la naturaleza comunitaria y territorial del Programa, el/la facilitador/a cumple un rol estratégico en la detección de necesidades de la población usuaria, la promoción de la inclusión digital y el fortalecimiento de redes de apoyo comunitario, constituyéndose como un actor clave para la implementación y continuidad operativa del Programa en los territorios.

En cuanto a su nivel educacional, el/la facilitador/a deberá contar, de manera obligatoria, con educación media completa.

Considerando que el personal indicado constituye el mínimo con el cual debe operar el programa Familia Digital, la Fundación podrá disponer de personal distinto al señalado, siempre que éste último se relacione de manera directa con el citado programa y su contratación resulte necesaria para el cumplimiento de sus fines. De no cumplirse lo anterior, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá rechazar el gasto respectivo.

2.1.4. Requerimientos operacionales

Para la adecuada implementación de la modalidad de Ejecución Regular, la Fundación deberá disponer las condiciones materiales, técnicas, administrativas y humanas necesarias para asegurar la continuidad operacional del Programa Familia Digital y la correcta prestación de los servicios comprometidos por él.

a. Gestión de la infraestructura, equipamiento y conectividad

La Fundación deberá mantener habilitados y operativos los Centros Familia Digital, asegurando condiciones adecuadas de infraestructura, accesibilidad, conectividad, equipamiento computacional, mobiliario y soporte básico para la atención presencial y remota de personas usuarias. La obligación de mantención considera lo siguiente:

- Espacios habilitados para la atención presencial, realización de capacitaciones y desarrollo de actividades comunitarias. Esto supone la mantención de los recintos donde se emplaza cada Centro Familia Digital, asegurando el suministro continuo de los servicios básicos.
- Medidas básicas de resguardo, mantención y seguridad de la infraestructura y equipamiento dispuesto para la operación del Programa.
- Dotar de mobiliario y equipamiento tecnológico funcional para uso de las personas usuarias y del equipo ejecutor y de sus complementos, lo que incluye los recursos informáticos, en especial el sistema operativo, software y hardware que permitan facilitar el uso y manejo de las TIC's de acuerdo con los lineamientos definidos.

En específico cada Centro Familia Digital opera en espacios habilitados y deberá permanecer equipado con, al menos, los siguientes implementos:

- Ocho (8) o seis (6) computadores dependiendo del tamaño de la infraestructura del centro.
- Mouse de acuerdo con el número de computadores.
- Teclados de acuerdo con el número de computadores.
- Escritorios y sillas de acuerdo con el número de computadores disponibles en cada centro.
- Un (1) router.
- Una (1) impresora multifuncional.

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 Centro Familia Digital. Todo lo anterior, será regido por el plan de control de inventario fijado por las partes.

- Disponibilidad de conexión estable a internet. La contratación de conectividad a internet debe contar con, al menos, las siguientes características:
 - Red IP para los Centro Familia Digital 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.
 - Acceso a Internet Centralizado de 1 Giga Nacional / 30 Mbps Internacional, tasa 1:1.
 - Firewall central para su definición de políticas y restricción de tráfico en su configuración básica.
 - Mantenimiento del equipamiento router involucrado en el proyecto.
 - 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 el siguiente estándar:

- Número operativo veinticuatro (24) horas/día, trescientos sesenta y cinco (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 Centros Familia Digital indicados es de cuatro horas en un 80%

de las solicitudes y de treinta y seis (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.
- Entregar soporte técnico de mantención y reparación del equipamiento, sistema operativo, software y conectividad considerando posibilidades de mejora, implementando sistemas de seguridad, tanto de los equipos como de los datos, protección de acceso a contenidos, páginas o aplicaciones que puedan generar un riesgo a la operación del programa.
- Mecanismos de registro, seguimiento y reporte de atenciones, actividades y prestaciones ejecutadas.
- Disponibilidad de canales y herramientas para la atención remota y apoyo a la tramitación digital cuando corresponda.

Con todo, la Fundación de las Familias, como responsable de la ejecución del Programa, se compromete a mantener los Centros Familia Digital en estado de servir al 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 o 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

La Fundación, como ente ejecutor del programa Familia Digital, deberá dotar y mantener los Centros Familia Digital con personal idóneo para el funcionamiento del programa.

Para ello debe tener en consideración la siguiente obligación:

- Contar con facilitadores/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 Centro Familia Digital.
- Adoptar las medidas de coordinación, control y supervisión necesarias para asegurar la calidad de la atención.

c. Servicios e insumos

- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Centro Familia Digital, proveyendo los materiales, útiles de aseo y otros necesarios para desarrollar las actividades planificadas en cada centro.

2.1.5. Requerimientos Programáticos

Para la ejecución en la modalidad regular, el programa definió para la consecución de su fin y propósito, el desarrollo de tres (3) componentes: **1) Familia y Participación; 2) Capacitación y Alfabetización Digital; y 3) 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 Centro Familia Digital, vecinos, organizaciones e instituciones locales, las cuales en base a un diagnóstico levantado a través de metodologías participativas que activen a la reflexión y el análisis del territorio desde la perspectiva de quienes habitan el barrio o comunidad, como, por ejemplo, "cartografía parlante", "anticipación de desafíos", consulta web, entre otros; y de esta manera identificar las necesidades y su potencial solución, desde las personas, familias y organizaciones del territorio. En este proceso pueden ser apoyadas con acciones capacitación y/o acceso digital, promoviendo la participación autónoma en comunidad.

El componente reconoce como el eje principal que da valor público y consistencia al Programa, a la activación de la organización barrial como foco que permita el fortalecimiento de factores protectores del barrio y mitigación de los factores de riesgo, a través de las siguientes etapas de trabajo:

- A. **Organización / Activación de una Mesa de Trabajo Barrial**, es decir, la organización de un equipo de trabajo compuesto por, a lo menos, un representante de las organizaciones sociales del sector, un representante de las instituciones presentes en el barrio y de personas de diferentes edades que permitan entregar su experiencia y vivencia de las necesidades que pueden ser apoyadas a través de un plan de trabajo barrial. Esta mesa será responsabilidad del/a gestor territorial o encargado/a regional del programa quien, en conjunto con el/la facilitador/a de cada centro, invitará a participar y motivará su organización. La mesa deberá reunirse periódicamente, al menos, tres veces al año o según estime necesario teniendo en cuenta el propósito de participación comunitaria como elemento principal.

La constitución de la Mesa deberá constar en un acta de constitución, que deberá indicar la fecha en que lo anterior tuvo lugar. Asimismo, de cada sesión de la Mesa se levantará un acta por parte del Facilitador del Centro que deberá contener, a lo menos, un resumen de los temas tratados, listados de asistentes y acuerdos adoptados, en caso de corresponder.

Además del acta indicada, la Fundación deberá contar con un registro fotográfico de cada sesión y actividad que se realice en el marco del funcionamiento de la misma. Tanto el acta como los registros fotográficos son medios de verificación con los que debe contar la Fundación en esta etapa, sin perjuicio de la información que se debe entregar en los informes de seguimiento de resultados establecidos en el convenio.

- B. **Diagnóstico del Barrio:** En el marco de una sesión de la mesa referida anteriormente, se elaborará un diagnóstico del barrio en un formato que propondrá la Fundación, a través del cual se deberá describir el contexto del barrio y la presencia de instituciones que constituyen la red de colaboración mutua así como también los factores protectores y factores de riesgos existentes, a partir de la lógica individual y colectiva, identificando temáticas posibles de abordar en el Plan, como por ejemplo, autonomía de la mujer, violencia de género, corresponsabilidad parental, cuidado y protección de las infancias, apoyo a adultos mayores, microbasurales, consumo y distribución de drogas y alcohol, entre otros. Este diagnóstico es un insumo para el Plan de Trabajo barrial.

En esta etapa, se espera contar con un diagnóstico barrial completo por cada Centro de Familia Digital. El medio de verificación de lo anterior es el documento en que conste el respectivo diagnóstico que dé cuenta del contenido indicado en la etapa anterior, sin perjuicio del acta que corresponda y registro fotográfico descrito en la etapa precedente.

- C. **Plan de Trabajo Barrial:** a partir del diagnóstico realizado, la mesa de trabajo convendrá un conjunto de actividades que les permitan abordar las problemáticas identificadas que serán coherentes con el análisis situacional presentado y que busquen fortalecer los factores protectores reconocidos. En esta etapa, se establecerá un Plan de Trabajo barrial único, pertinente al lugar y que considere la mirada y participación de los integrantes de la Mesa. Lo anterior, con el objetivo de responder a las conclusiones diagnósticas y posibles de realizar.

El resultado esperado de esta etapa es la elaboración del Plan de Trabajo Barrial, aprobado por la mesa de trabajo. El medio de verificación es el documento en el que consta dicho Plan, y que deberá ser entregado por la Fundación a la contraparte técnica del Ministerio, una vez concluido el primer cuatrimestre de ejecución, sin perjuicio de los medios de verificación indicados en la primera etapa, que igualmente deben presentarse.

La gestión o búsqueda de recursos para desarrollar acciones y/o abordar una temática se constituye también en parte de las actividades que un plan puede contener y sus verificadores, además de los señalados en el funcionamiento de la mesa, podrán consistir en reportes breves, actas de gestiones intersectoriales o reuniones con actores relevantes.

- D. **Ejecución del Plan:** La mesa de trabajo liderada por el/la facilitador/a y apoyada por el/la encargado/a regional, organizará a la mesa y otros usuarios para la realización de dichas actividades durante el año calendario, gestionando en las redes intersectoriales la búsqueda de recursos humanos, materiales y apoyo para su consecución.

Al final del año, la mesa dejará una sesión para evaluar su gestión y los objetivos logrados como aquellos que no fue posible lograr. Entre otras, deberá evaluar la motivación participación de los usuarios del centro en las actividades, su difusión y la pertinencia de dichas actividades. Las acciones del Plan de Trabajo barrial propio de cada Centro Familia Digital 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. En esta etapa los medios de verificación son las respectivas actas y el registro fotográfico de las actividades realizadas para la ejecución del Plan.

2) Capacitación y Alfabetización Digital

El componente **Capacitación y Formación Digital** está basado en un enfoque pedagógico donde rige el principio de contraposición entre los factores de vulnerabilidad y los procesos educativos, sosteniendo que los aprendizajes detonan transiciones internas profundas y permanentes en las personas, recibéndolos como experiencias transformadoras que van más allá del contenido de la acción educativa y que aportan a la autonomía y a la integración social.

En el programa Familia Digital se promueve el uso y apropiación de las TIC's, a través de un aprendizaje con sentido, sin que se constituyan necesariamente en contenido; en muchos casos son entregadas en un modelo de entrenamiento para la búsqueda de soluciones coherentes con sus intereses, utilizando las TIC's como medio para acceder a la información y al conocimiento, adquisición de competencias y habilidades que vienen a resolver otras situaciones de las personas, provocando un aprendizaje significativo en los participantes presentando una oferta interesante al público. Por ejemplo, se entregan talleres del uso de smartphone a personas adultas mayores habilitándolos para comunicarse con sus familiares y amigos pese a la distancia, disminuyendo la sensación de soledad y asilamiento; acceder a los servicios de emergencia y seguridad pública, para contribuir a su percepción de protección; realizar trámites de forma remota saltando las dificultades de movilidad; buscar tutoriales para ejercitarse y prevenir enfermedades del sedentarismo; jugar para activar la mente; etc.

Dicho de otra manera, las TIC's se constituyen en los medios a través de los cuales se entregan los contenidos con variados objetivos, nivel de aproximación o ámbito, estrechando la brecha digital con un uso con sentido. Son gestionadas por los facilitadores/as del Centro Familia Digital y su apoyo regional, pudiendo ser dictadas directamente y/o por otras instituciones con las que se articule.

De acuerdo con su nivel de profundización en el uso y temáticas, estos pueden clasificarse en:

- A. **Talleres de Alfabetización Digital:** dirigido a todos los usuarios/as del programa, con la finalidad de instalar las competencias y desarrollar habilidades para el uso de dispositivos (pc, notebook, tablet, smartphone, entre otros), navegación y búsqueda en internet, orientados a generar autonomía en las personas usuarias acortando la brecha digital aún existente en los barrios intervenidos por el programa. Estos talleres son impartidos por los facilitadores de los centros previa inscripción de los participantes, en niveles básicos, medio y avanzado. Cada centro deberá implementar al menos cuatro (4) talleres dentro del plazo de ejecución establecido en la cláusula novena del convenio. En este proceso el/la facilitadora y/o Encargado/a regional deberá recibir la capacitación y materiales necesarios desde la Coordinación Técnica del Programa.

Los resultados esperados estarán determinados por el nivel que se cursa, aplicando al finalizar cada nivel una pauta de ejercicios que permite evaluar los logros de las personas usuarias. Los verificadores corresponden a nómina de participantes, firmadas por los asistentes y registro fotográfico de la actividad.

- B. **Acciones formativas:** corresponde a cursos y talleres impartidos por las y los facilitadores y por otras instituciones públicas y privadas en cooperación con el programa (v.gr. SEGEOB, MDSF, SENCE, Microsoft, BiblioRedes, Chile Atiende, Fundaciones, Universidades, Institutos de formación técnica y profesional, entre otros) en variadas temáticas especializadas según interés, dirigidas a lograr competencias para localizar, comprender, analizar y, en algunos casos, lograr interacciones a través de las plataformas digitales. En este tipo de actividades, se realizan ejercicios de tramitación digital (Registro Social de Hogares, subsidios para la vivienda, postulación a beneficios estudiantiles y al Sistema de Admisión

Escolar, en adelante "SAE", postulación a fondos concursables dirigidos a organizaciones comunitarias, entre otros) y adquisición de competencias específicas en áreas temáticas (v.gr. office, cursos de manualidades, emprendimiento, liderazgo para mujeres dirigentes sociales, parentalidad positiva, medio ambiente, cuidados de personas con dependencia severa y estimulación neurosensorial, etc.).

Cada centro debe ejecutar, al menos, cuatro (4) acciones formativas, las que deberán tener una duración mínima de dos (2) horas cronológicas, dependiendo del diseño de la institución/temática.

Los resultados esperados dicen relación con los objetivos de la actividad, los que se orientan disminuir la brecha digital y fomentar el uso herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, que, entre otros, facilitan el acceso a los trámites digitales del Estado. Los verificadores son la nómina de participantes firmada por los asistentes y registro fotográfico de la actividad.

- C. **Charlas:** actividades dirigidas a entregar conocimiento sobre diferentes temáticas a todo público, para realizar estas acciones se efectuarán diversas vinculaciones con otras instituciones, tales como: Chile Atiende, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, PRODEMU, SERNAMEG, RSH, Registro Civil, SENCE, municipalidades, Centros de Salud, entre otros; con el fin de informar y entregar conocimientos en sus distintas áreas. Tienen una finalidad expositiva e informativa para los usuarios. Su duración mínima es de una hora cronológica y la asistencia de sus expositores deberá ser coordinada por la Fundación, teniendo en vista preferentemente las temáticas tratadas en las mesas barriales. Cada centro deberá coordinar y ejecutar dentro del plazo de ejecución del convenio, al menos, una (1) charla por cuatrimestre.

3) Acceso y conectividad

El componente de **Acceso y Conectividad** se refiere la disponibilidad de equipamiento, instalaciones e internet, a través de las cuales entregan los servicios que son ofrecidos en los Centros Familia Digital. A partir de su disponibilidad, se entenderá operativo un centro. Ello supone que toda la comunidad pueda hacer uso de los servicios, equipamiento e instalaciones a en dicho centro.

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 de oferta pública y la tramitación digital en servicios del Estado.

El funcionamiento de cada Centro de Familia Digital considerará lo siguiente:

- Servicios de acceso y conectividad.
- Impresión, Fotocopia y Digitalización.
- Acceso a internet y otros de ofimática.

- Acceso y Emisión de Certificados de Registro Civil, AFP, FONASA, MINEDUC entre otros.
- Acceso y orientación para el uso de plataformas públicas y privadas (búsqueda de empleo, postulación SAE, Registro Social de Hogares, etc.).
- Acceso gratuito a documentos públicos: obtención clave única, cartola Registro Social de Hogares, certificados y otros.

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

2.2. EJECUCIÓN ACOTADA

La modalidad de Ejecución Acotada corresponde a una estrategia operativa focalizada del Programa Familia Digital, diseñada en consideración a la evolución que ha experimentado la brecha digital en el país, particularmente respecto de la disminución de las barreras asociadas al acceso a conectividad y dispositivos tecnológicos, así como al actual contexto de restricción presupuestaria y necesidad de optimización en el uso de los recursos públicos.

En este escenario, y considerando que las principales dificultades de la población se concentran actualmente en el uso significativo de herramientas digitales y en el desarrollo de competencias para acceder autónomamente a servicios y beneficios disponibles en plataformas digitales, esta modalidad prioriza la prestación especializada de servicios de información, orientación y asistencia en tramitación digital de forma remota.

Esta modalidad de atención se ejecutará en los términos que se indican, desde el 01 de junio y el 31 de agosto del presente año.

2.2.1. Emplazamiento y locación del Centro Familia Digital de Atención Remota

El Centros Familia Digital de atención remota que entregará la modalidad de ejecución acotada es el siguiente:

Nº	Región	Comuna	Nombre Centro	Dirección
1	13 METROPOLITANA	SANTIAGO	SAZIE	SAZIE 1850

En el período indicado para la modalidad de ejecución acotada, la Fundación deberá hacer los esfuerzos necesarios para mantener operativo el Centro Familia Digital señalado. Sin embargo, cabe señalar que se pueden producir cambios de ubicación, en atención a las nuevas necesidades y requerimientos programáticos y contexto territorial, como, por ejemplo, riesgo o vulnerabilidad del sector por hechos de violencia y/o comisión reiterada de delitos, entre otros, lo que será contenido en el plan anual de aperturas, cierres y/o relocalizaciones 2026, aprobado por ambas partes. En caso de existir casos excepcionales no incluidos en el plan referido, la Fundación deberá informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, con anterioridad a la apertura, cambio de emplazamiento y/o cierre, indicando los argumentos y antecedentes en los que se funda su decisión para que en conjunto se tomen las medidas correspondientes.

2.2.2. Requerimientos de funcionamiento y supervisión

El Centro Familia Digital de atención remota debe funcionar un mínimo de 40 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de atención

definidos previamente de acuerdo con la demanda de los usuarios y durante todo el período definido.

La supervisión de la operación del Centro Familia Digital de atención remota se ejecutará de manera permanente por parte del equipo de trabajo, incluyendo la Coordinación Operativa, 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.

2.2.3. Personal para la ejecución

La modalidad de ejecución acotada requiere contar con un equipo de operación que desarrolle labores de coordinación, asesoría técnica y operación del Centro Familia Digital de atención remota.

Para lo anterior, se han establecido los siguientes roles de referencia para el personal³:

- **Coordinador/a Operativo/a:** Estará a cargo de planificar, diseñar el modelo de atención y establecer las formas de contacto con las personas usuarias, realizar la asistencia técnica y controlar de manera global el desarrollo y continuidad de la operación, velando por correcto funcionamiento del centro y el cumplimiento de las metas comprometidas. Será responsable de la apertura, cierre y funcionamiento diario y, la mantención básica del Centro Familia Digital, asegurando la disponibilidad y adecuado uso de la infraestructura, equipamiento tecnológico y conectividad dispuesta para la atención de público. En cuanto a su nivel educacional, debe ser técnico o profesional del área social.
- **Gestor/a de metas:** Debe contar con un perfil con experiencia en el servicio público, intervención comunitaria, conocimiento del trabajo en red. Tendrá como función entregar al coordinador/a operativo/a, sistematización de los datos relativos a las atenciones, el avance de metas, y cualquier aporte a partir de la información disponible que permita **robustecer** el trabajo del programa y reportar a la Subsecretaría. Es deseable que sea profesional o técnico.
- **Asistente Administrativa/o:** Encargado de desarrollar funciones que contribuyan al ordenamiento interno del programa, reuniendo la información del funcionamiento del centro, apoyar todas aquellas actividades que sirven a la coordinación y provisión para la operatividad, como, por ejemplo, las solicitudes y rendiciones de fondos, entrega de materiales, entre otras tareas. Del mismo modo, contribuye a la preparación de las rendiciones financieras que son entregadas a la Subsecretaría y respuesta de las observaciones si las hubiere. Su labor sirve de apoyo a el/la Coordinador/a Operativo/a.
- **Facilitador/a Centro Familia Digital de Atención Remota:** Corresponderá a un equipo de facilitadores que entregarán la atención, desempeñando un rol crítico para la implementación operativa de los servicios comprometidos y para la relación directa con las personas usuarias y organizaciones de la comunidad.

Será responsable de la entrega de servicios de información, orientación, capacitación y apoyo en la tramitación digital de forma remota, acompañando a las personas usuarias en el acceso y utilización de plataformas digitales, especialmente aquellas vinculadas a beneficios sociales, servicios públicos y oferta programática del Estado.

En cuanto a su nivel educacional, el/la facilitador/a deberá contar, de manera obligatoria, con educación media completa.

Considerando que el personal indicado constituye el mínimo con el cual debe operar el programa Familia Digital, la Fundación podrá disponer de personal distinto al señalado,

³ El personal podrá cumplir con más de un rol.

siempre que éste último se relacione de manera directa con el citado programa y su contratación resulte necesaria para el cumplimiento de sus fines. De no cumplirse lo anterior, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá rechazar el gasto respectivo.

2.2.4. Requerimientos operacionales

Para la adecuada implementación de la modalidad de Ejecución Acotada la Fundación deberá disponer las condiciones materiales, técnicas, administrativas y humanas necesarias para asegurar la continuidad operacional del Programa Familia Digital y la correcta prestación de los servicios comprometidos por él en esta modalidad.

a. Gestión de la infraestructura, equipamiento y conectividad

La Fundación deberá mantener habilitado y operativo el Centro Familia Digital de atención remota, asegurando condiciones adecuadas de infraestructura, accesibilidad, conectividad, equipamiento computacional, mobiliario y soporte básico para la atención online de personas usuarias. La obligación de mantención considera lo siguiente:

- Mantención del recinto donde se emplaza el Centro Familia Digital de atención remota, asegurando el suministro continuo de los servicios básicos.
- Medidas básicas de resguardo y seguridad de la infraestructura y equipamiento dispuesto para la operación del Programa.
- Dotar de mobiliario y equipamiento tecnológico funcional y de sus complementos, para uso del equipo ejecutor, lo que incluye los recursos informáticos, en especial el sistema operativo, software y hardware que permitan facilitar el uso y manejo de las TIC's de acuerdo con los lineamientos definidos.

En específico el Centro Familia Digital operará en un espacio habilitado y deberá permanecer equipado con, al menos, los siguientes implementos:

- Computadores para el uso del personal que ejecute labores asociadas al programa.
- Mouse de acuerdo con el número de computadores.
- Teclados de acuerdo con el número de computadores.
- Escritorios y sillas de acuerdo con el número de computadores.
- 1 router.
- 1 impresora multifuncional.

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 Centro Familia Digital. Todo lo anterior, será regido por el plan de control de inventario fijado por las partes.

- Disponibilidad de conexión estable a internet. La contratación de conectividad a internet debe contar con, al menos, las siguientes características:
 - Red IP para el Centro Familia Digital 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.
 - Acceso a Internet Centralizado de 1 Giga Nacional / 30 Mbps Internacional, tasa 1:1.
 - Firewall central para su definición de políticas y restricción de tráfico en su configuración básica.
 - Mantenimiento del equipamiento router involucrado en el proyecto.
 - Up time de 99,4% en una cobertura de 24x7.

En lo que refiere a la respuesta a incidentes el proveedor de internet que contrate la entidad ejecutora a lo menos, contar con un servicio de mesa de ayuda y soporte técnico en modalidad remota, operando como punto único de contacto para la Fundación, disponible en horario hábil de lunes a viernes. Este servicio deberá contemplar la recepción, registro, gestión y seguimiento de incidencias y requerimientos asociados a la operación, garantizando tiempos de respuesta y resolución acordes a niveles mínimos de servicio definidos.

Asimismo, deberá proporcionar soporte técnico para la mantención y funcionamiento del equipamiento, sistemas, software y conectividad, incluyendo medidas básicas de seguridad y resguardo de la información.

El servicio deberá contar con mecanismos de registro, monitoreo y reporte de las atenciones realizadas, así como disponer de herramientas tecnológicas que permitan la atención remota y el apoyo a la gestión digital de los usuarios.

- Entregar soporte técnico de mantención y reparación del equipamiento, sistema operativo, software y conectividad considerando posibilidades de mejora, implementando sistemas de seguridad, tanto de los equipos como de los datos, protección de acceso a contenidos, páginas o aplicaciones que puedan generar un riesgo a la operación del programa.
- Mecanismos de registro, seguimiento y reporte de atenciones, actividades y prestaciones ejecutadas.
- Disponibilidad de dispositivos y herramientas (software / App) para la atención remota y apoyo a la tramitación digital.

Con todo, la Fundación de las Familias como responsable de la ejecución del programa se compromete a mantener el Centro Familia Digital de atención remota en estado de servir al fin propuesto, debiendo hacer lo que esté a su alcance para mantenerlo operativo, 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 o 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 a la Subsecretaría los acontecimientos, 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

La Fundación deberá dotar al Centro Familia Digital de atención remota con personal idóneo para el funcionamiento del programa.

Para ello debe tener en consideración la siguiente obligación:

- Contar con facilitadores/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 el Centro Familia Digital de atención remota.
- Adoptar las medidas de coordinación, control y supervisión necesarias para asegurar la calidad de la atención.

c. Servicios e insumos

- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Centro Familia Digital, proveyendo los materiales, útiles de aseo y otros necesarios para desarrollar las actividades planificadas en cada centro.

2.2.5. Requerimientos Programáticos

Para la ejecución en la modalidad acotada, el programa definió para la consecución de su fin y propósito, el desarrollo exclusivo del componente.

II) Capacitación y Alfabetización Digital

Este componente debe ser ejecutado de acuerdo con las siguientes especificaciones:

El componente **Capacitación y Alfabetización Digital**, orienta sus acciones al fortalecimiento de competencias digitales mediante apoyos personalizados remotos, definidos según las necesidades, intereses y nivel de habilidades de cada persona usuaria. De esta forma, la intervención prioriza el acompañamiento práctico y la entrega de herramientas que permitan a las personas adquirir progresivamente autonomía en el acceso y uso de plataformas digitales, servicios en línea y procesos de tramitación digital, apoyando paso a paso el proceso.

Para ello, se contemplará asistencia remota paso a paso, orientación individualizada y mecanismos de apoyo accesibles que faciliten la comprensión y utilización de herramientas digitales en contextos cotidianos, promoviendo así la inclusión digital y el acceso oportuno a prestaciones, servicios e información relevante.

En términos operativos, esta modalidad contempla la habilitación y mantención de infraestructura tecnológica, conectividad, equipamiento computacional y recursos humanos necesarios para la prestación del servicio de forma remota, esto es, utilizando dispositivos tecnológicos que permitan el contacto como teléfono, mensajería en línea, video llamada y/o reunión virtual, según se defina por la Fundación y la Subsecretaría de Servicios Sociales.

En concreto busca diseñar y desarrollar un modelo de atención que considere acompañamiento progresivo y personalizado, orientado no solo a resolver requerimientos inmediatos de tramitación, sino también a transferir competencias y habilidades digitales a las personas usuarias, especialmente de aquellas que presentan mayores barreras de acceso, comprensión o utilización de plataformas digitales, promoviendo el aprendizaje práctico y el desarrollo de autonomía en el uso de plataformas digitales y servicios en línea. De esta forma, la intervención busca fortalecer las capacidades de las personas para gestionar de manera independiente futuras consultas, trámites y accesos a prestaciones sociales.

Asimismo, esta modalidad permite concentrar capacidades técnicas y operacionales especializadas en un dispositivo de atención remota de mayor eficiencia operativa, favoreciendo la continuidad de los servicios de apoyo a la inclusión digital y al acceso a la protección social, mediante un uso racional y focalizado de los recursos disponibles.

2.2.6. Modelo de Atención Remota para la Ejecución Acotada

El modelo deberá diseñarse proponiendo un flujo en el Plan de Trabajo citado en la cláusula tercera del presente convenio, considerando una atención guiada y asistida, desarrollada por facilitadoras especializadas en atención ciudadana y acompañamiento digital, quienes prestarán apoyo remoto mediante canales telefónicos, videollamadas, mensajería instantánea u otros mecanismos tecnológicos habilitados para tales efectos.

La intervención se estructurará en etapas sucesivas de acompañamiento, orientadas a promover progresivamente la autonomía digital de las personas usuarias:

A. Acogida y levantamiento de requerimiento

La atención se iniciará mediante la identificación de la necesidad específica de la persona usuaria, levantando información respecto del requerimiento, nivel de habilidades digitales, disponibilidad de dispositivos, acceso a conectividad y principales barreras para la gestión autónoma del requerimiento.

B. Orientación e información inicial

La facilitadora entregará información clara y accesible sobre el trámite, prestación o servicio requerido, incluyendo requisitos, etapas del proceso, documentación necesaria, mecanismos de acceso y uso de plataformas digitales asociadas, previa validación de la identidad de la persona usuaria.

C. Asistencia guiada en tramitación digital

Posteriormente, se desarrollará un acompañamiento paso a paso durante la navegación y utilización de plataformas digitales, apoyando a la persona usuaria en acciones tales como:

- Ingreso y autenticación en plataformas digitales;
- Utilización de ClaveÚnica;
- actualización de antecedentes;
- carga y validación de documentos;
- realización de postulaciones;
- seguimiento del estado de trámites; y
- acceso a información y beneficios sociales.

El acompañamiento priorizará que la propia persona usuaria ejecute las acciones requeridas, promoviendo el aprendizaje práctico mediante apoyo guiado, evitando la sustitución innecesaria de la gestión personal del trámite.

D. Transferencia de competencias digitales

Durante todo el proceso de atención, los/las facilitadores/as desarrollarán acciones orientadas al fortalecimiento de habilidades digitales básicas e intermedias, promoviendo el reconocimiento y comprensión de plataformas digitales, navegación segura, recuperación de contraseñas, uso autónomo de servicios digitales y resolución básica de dificultades de acceso.

E. Cierre y seguimiento

Finalizada la atención, se verificará el estado del trámite y el nivel de comprensión alcanzado por la persona usuaria, pudiendo realizarse acciones de seguimiento posteriores en aquellos casos que requieran acompañamiento complementario o nuevas intervenciones de apoyo digital.

Este modelo de atención busca no solo resolver el requerimiento asociados a la tramitación digital, sino también, contribuir al ejercicio de derechos y a la inclusión social y digital de la población usuaria.

ANEXO N°2:

PLAN DE CUENTAS - PROGRAMA FAMILIA DIGITAL

Para el desarrollo de las acciones contempladas en el programa y la correcta imputación de los gastos que estas generen, se autoriza el siguiente Plan de Cuentas, al cual deberán circunscribirse estrictamente todas las erogaciones efectuadas con cargo al presupuesto del Programa.

Este Plan de Cuentas tiene por objeto asegurar la trazabilidad, consistencia y transparencia en el uso de los recursos, facilitando los procesos de rendición, supervisión y control financiero, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones contractuales aplicables.

I. Plan de Cuentas

1	TOTAL GASTOS DIRECTOS A USUARIOS			ÍTEM
1.2	Servicio de Recursos Humanos			
	1.2.1	Recursos Humanos		
		1.2.1.1	Coordinador	Personal
		1.2.1.2	Gestores Territoriales	Personal
		1.2.1.5	Supervisor asistencia técnica	Personal
		1.2.1.9	Servicios especializados	Personal
	1.2.2	Servicios		
		1.2.2.8	Colaciones para usuarios (Alimentación CFD)	Operación
		1.2.2.9	Servicios de Capacitación	Operación
		1.2.2.12	Viáticos	Operación
1.4	Gastos de Soporte			
	1.4.1	Habilitación		
		1.4.1.1	Compra Equipos Informáticos (CFD)	Inversión
		1.4.1.2	Arriendo de equipos informáticos	Operación
		1.4.1.3	Serv de Mantenición Serv Informáticos	Operación
		1.4.1.9	Mantenición, Habilitación y Reparación del Recinto (CFD)	Operación
		1.4.1.11	Arriendo de oficina para atención de usuarios	Operación
		1.4.1.13	Servicios Básicos (CFD)	Operación
	1.4.2	Otros Gastos de Soporte		

		1.4.2.2	Flete (traslado materiales o bienes de CFD)	Operación
		1.4.2.4	Colación recursos humanos (Facilitadores y Gestores)	Operación
		1.4.2.5	Movilización para el Equipo de Trabajo (Facilitadores y Gestores)	Operación
		1.4.2.6	Indumentaria Personal	Operación
		1.4.2.9	Otros Gastos	Operación
2	GASTOS INTERNOS			ÍTEM
2.1	Gastos Directos			
	2.1.1	Recursos Humanos Soporte		
		2.1.1.4	Apoyo Administrativo	Personal
		2.1.1.5	Servicio de Capacitación	Operación
		2.1.1.6	Viáticos	Operación
	2.1.2	Material Fungible		
		2.1.2.1	Materiales de Oficina	Operación
		2.1.2.3	Materiales y útiles de aseo	Operación
	2.1.3	Otros de Administración		
		2.1.3.1	Comunicación y Difusión	Operación
		2.1.3.2	Servicios Informáticos	Operación
		2.1.3.3	Compra de Equipos Informáticos	Inversión
		2.1.3.6	Mantenión, Habilitación y Reparación del Recinto	Operación
		2.1.3.7	Arriendo de Infraestructura o de un Recinto	Operación
		2.1.3.8	Flete (Correo / encomiendas)	Operación
		2.1.3.9	Movilización equipos de trabajo (CN, CC)	Operación
		2.1.3.10	Mantenión de vehículos	Operación
		2.1.3.11	Estudios/Evaluaciones	Operación
		2.1.3.12	Servicios Básicos (Casa Central)	Operación
		2.1.3.15	Mobiliario y Equipamiento	Inversión
		2.1.3.99	Otros Gastos	Operación

TERCERO: IMPÚTESE el gasto que demande la presente resolución a la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación N°001 "Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros", del presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para el año 2026.

CUARTO: REMÍTASE copia digitalizada de la presente Resolución a la Fiscalía Ministerial; al Gabinete, la División de Focalización, la División de Administración y Finanzas, todas de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la Fundación de Las Familias y a la Oficina de Partes.

QUINTO: INCORPÓRESE por Oficina de Partes copia digital la presente Resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado "SocialDoc".

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y ARCHÍVESE.


ALEJANDRO FERNÁNDEZ GONZÁLEZ
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

Asignacion: 24-08-001		
ID	NOMBRE	\$
1433	Fundación de las Familias	515.500.000
V°B° Presupuesto: \$		Fecha: 20-05-26.

CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES
Y
FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS
"PROGRAMA FAMILIA DIGITAL, EX RED TELECENTROS"

En Santiago, a veinte de mayo de 2026, entre, por una parte, la **SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**, representada por su Subsecretario, don **ALEJANDRO FERNÁNDEZ GONZÁLEZ**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Catedral N°1575, Comuna de Santiago; y, por la otra, la **FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS**, representada conjuntamente por doña **NATALIA ALFARO MORGADO Y MAURICIO SILVA NORAMBUENA** todos domiciliados en calle Ahumada N°341, Piso 7, en adelante e indistintamente "la Fundación" o "FUNFAS", se celebra el siguiente convenio de transferencia de fondos:

PRIMERA: DE LOS ANTECEDENTES

1° Que, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia 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, proveer apoyos y cuidados y brindar protección social a las personas, familias o grupos vulnerables, en distintos momentos del ciclo vital promoviendo la integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

2° Que, por su parte, la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, en la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación N°001 contempla recursos para la "Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros", para continuar con el financiamiento del Programa denominado "Familia Digital, Ex Red de Telecentros", de la "Fundación de las Familias", a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

3° Que, el inciso primero de la Glosa N°11 aplicable a la referida asignación presupuestaria, dispone que estos recursos se transferirán mediante Resolución de la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación de las Familias para la ejecución del Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros. Con todo, se podrá efectuar anticipos de hasta 25% de estos recursos mientras se encuentra en tramitación la señalada Resolución. En lo pertinente, la transferencia de recursos se realizará de acuerdo al articulado de la Ley de Presupuestos.

E35382/2026

4° Que, la Fundación de Las Familias es una persona jurídica sin fines de lucro, cuya personalidad jurídica fue concedida el 28 de mayo de 1990, según consta en el Certificado de Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro, emitido el 14 de mayo de 2026, por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Esta institución, tiene por objeto fortalecer a las familias, su entorno y a la comunidad, a través de la promoción de relaciones democráticas en todo ámbito, fomentando su participación en el desarrollo del país, a través del diseño, producción, desarrollo, implementación, ejecución y evaluación de programas, talleres, estudios, encuentros y, en general, de líneas de trabajo con las familias y la comunidad, de diversos sectores económicos; además, busca contribuir a elevar la calidad de vida de las familias apuntando a llegar a todos los sectores de la sociedad, facilitando su desarrollo armónico, mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación y cultura, y sistemas de formación y servicios, promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad. Todo lo anterior, según se indica en los correspondientes estatutos de la institución.

5° Que, en el ámbito de su objeto, la Fundación administra el Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros, el que tiene como propósito aumentar 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.

6° Que, sobre el particular, cabe señalar que el inciso cuarto numeral 2) del artículo 4° de la Ley N°18.168, Ley de Telecomunicaciones reconoce el principio de universalidad, a partir del cual se impulsará el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, con especial énfasis en la conectividad a Internet, para asegurar la inclusión digital de toda la población, sin importar su ubicación geográfica.

7° Que, en este contexto, el Programa Familia Digital, ejecutado por la Fundación de las Familias, fue incorporado al presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales a partir del año 2017, con el objeto de contribuir a la inclusión social y digital de la población, mediante la reducción de la brecha digital y la promoción del uso significativo de TIC's, considerando la experiencia de la Fundación en dicha temática

8° Que, al respecto, cabe considerar que la brecha digital constituye un factor estructural de exclusión social, en cuanto limita el acceso efectivo de las personas a información, servicios, educación, empleo y mecanismos de participación ciudadana, las que actualmente se desarrollan predominantemente en entornos digitales, profundizando las desigualdades y restringiendo las oportunidades de integración social.

9° Que, para abordar dicha problemática, el Programa ha dispuesto de una Red de Centros Comunitarios o Centros de Familia Digital, equipados tecnológicamente, y que tienen por objeto entregar servicios gratuitos orientados al aprendizaje de habilidades digitales y acceso a conectividad, propendiendo al fortalecimiento de la participación comunitaria, y facilitando la vinculación de las personas con servicios, oportunidades de desarrollo y redes disponibles en el entorno digital.

10° Que, si bien los Centros Familia Digital, constituyen un recurso relevante en los territorios en los que se han implementado en el marco del Programa Familia Digital, Ex Red de Telecentros, las partes suscribientes han determinado redefinir las acciones prioritarias, atendiendo a la evolución de los indicadores de acceso y uso de tecnologías digitales a nivel nacional, y que, conforme a antecedentes provenientes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), dan cuenta de una reducción sostenida de la brecha digital, reflejada en que más del 90% de los hogares cuenta con acceso a internet y, que la tenencia de dispositivos móviles con conexión a la red alcanza niveles superiores al 85% de la población¹.

11° Que, a su turno, cabe señalar que mediante el Decreto N°331, de 2026, del Ministerio de Hacienda, se modificó el presupuesto vigente del Sector Público, en particular, la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación 001, en el sentido de reducir el presupuesto asignado para la ejecución del Programa Red Telecentros implementado por la Fundación de las Familias, por un monto de \$515.500.000.- (quinientos quince millones quinientos mil pesos).

12° Que, atendida la modificación presupuestaria dispuesta por el Ministerio de Hacienda en los términos ya indicados, resulta fundamental redefinir el diseño del Programa, con el propósito de circunscribir su objeto a criterios de austeridad, eficiencia y priorización del gasto público, motivo por el cual la Subsecretaría ha estimado pertinente iniciar un proceso de reformulación y cierre del programa, lo que implica la revisión y modificación de sus componentes, metodologías, mecanismos de intervención y, su término progresivo.

13° Que, lo anterior, tiene por objeto asegurar la pertinencia de la oferta pública, ajustándola a las necesidades actuales de la ciudadanía en los territorios, especialmente en barrios de mayor vulnerabilidad, en los que si bien persisten las brechas digitales, han disminuido considerablemente en relación a aquellas identificadas al momento de diseño original del programa, debiendo en consecuencia, focalizarse las acciones vinculadas a promover la usabilidad de las TIC's y acotar las brechas persistentes, relacionadas a ésta.

14° Que, además, cabe considerar que el proceso de rediseño tiene por objeto garantizar el cumplimiento del principio de legalidad del gasto público consagrado en los artículos 6°, 7° y 100 del Decreto N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República; en los artículos 2° y 5° del D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el artículo 56 de la Ley N°10.336 de organización y atribuciones de la Contraloría General de la República, cuyo texto refundido fue fijado por el Decreto N°2.421, de 1964, del Ministerio de Hacienda; y en el Decreto Ley N°1.263, de 1975, del Ministerio de Hacienda, orgánico

¹ **Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)** *Décima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet en Chile* (realizada junto a CADEM) 2024.; **Instituto Nacional de Estadísticas (INE)** resultados del *Censo de Población y Vivienda 2024* sobre acceso a servicios básicos/ 2025.; Ministerio **de Desarrollo Social y Familia / CASEN**, *Encuesta CASEN 2022* (módulos TIC y acceso digital). 2024.

de Administración Financiera del Estado, y conforme al cual los servicios públicos deben actuar con estricta sujeción a las atribuciones que les confiere la ley y, en el orden financiero, atenerse a las disposiciones que al efecto regulan el egreso.

15° Que, en este contexto, y con ocasión del financiamiento que la Subsecretaría de Servicios Sociales debe efectuar por ley al Programa Familia Digital (Ex Telecentros), las partes del presente acuerdo, han decidido continuar relevando 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, dando continuidad a las acciones comprometidas para la ejecución de los tres componentes del Programa durante dos períodos; uno de "ejecución regular" y, una etapa posterior de "ejecución acotada", la que contempla una atención predominantemente virtual, operada desde un centro de gestión remota, mediante el cual se entregará información, orientación y apoyo en tramitación digital a las personas usuarias del programa, según los términos y estipulaciones informados en este instrumento.

16° Que, respecto a los requisitos establecidos en los artículos 24 y 25 de la Ley de Presupuestos del año 2026, respecto a la transferencia de recursos a instituciones privadas, cabe mencionar que se tuvieron a la vista al momento de la suscripción del presente convenio los siguientes documentos: **I)** Estatutos o el acta de constitución de la institución, que dan cuenta de que su objeto social es fortalecer a las familias, su entorno y a la comunidad, a través de la promoción de relaciones democráticas en todo ámbito, fomentando su participación en el desarrollo del país, a través del diseño, producción, desarrollo, implementación, ejecución y evaluación de programas, talleres, estudios, encuentros y, en general, de líneas de trabajo con las familias y la comunidad, de diversos sectores económicos; además, busca contribuir a elevar la calidad de vida de las familias apuntando a llegar a todos los sectores de la sociedad, facilitando su desarrollo armónico, mediante la oferta de espacios de encuentro familiar, actividades de recreación y cultura, y sistemas de formación y servicios, promoviendo el crecimiento personal de sus miembros, su integración intrafamiliar y su inserción en la comunidad; fomentar las labores de información, investigación, difusión, educación y capacitación de la comunidad y su comportamiento social, así como también, fomentar proyectos para su adecuado desarrollo e integración en la sociedad; desarrollar y apoyar políticas públicas aportando con su experiencia de intervención y trabajo local en comunidades, orientadas a potenciarlas a través de estudios, participación, debates, en mesas de trabajo y comisiones; y en consecuencia, su objeto es pertinente con la actividad que desarrollará en el marco del presente convenio; **II)** Certificado emitido por la Jefa de Departamento de Contabilidad y Finanzas, de fecha 14 de mayo de 2026, mediante el cual se acredita que el receptor ha cumplido con la obligación de rendir cuenta en los términos dispuestos por la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República; **III)** Certificado de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos de fecha 14 de mayo de 2026 en cumplimiento de la Ley N°19.862, que establece Registro de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos, emitido por Ministerio de Hacienda, en el que se da cuenta que la institución se encuentra inscrita en el registro referido; **IV)** Certificado de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas receptoras de fondos públicos de fecha 14 de mayo de 2026, emitido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el marco de lo dispuesto en

la Circular N°21, de 2025, del Ministerio de Hacienda, y a través del cual se certifica que la institución se encuentra inscrita en el registro que debe llevar el Ministerio; **V)** Certificado de vigencia de persona jurídica sin fines de lucro, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha 14 de mayo de 2026, en el cual se indica que la concesión de la personalidad jurídica del Ejecutor tuvo lugar con fecha 28 de mayo de 1990, bajo el número de inscripción N°9724 y se encuentra vigente, es decir, la institución cuenta con dos años de antigüedad contados desde su constitución. Asimismo, consta que la institución ha desarrollado desde el año 1990 iniciativas y proyectos destinados a fortalecimiento de las comunidades y el trabajo con familias, tales como el programa desarrollo familiar y el de familia digital y que no se encuentra condenada con prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado como consecuencia de la aplicación de la pena establecida en la Ley N°20.393, y de la prohibición establecida en el artículo 33 de la Ley N°21.595, de acuerdo con los antecedentes presentados en la postulación. Sobre el particular, cabe señalar, que la Subsecretaría de Servicios Sociales tuvo a la vista antecedentes que acreditan lo previamente expuesto.

17° Que, asimismo, cabe hacer presente que, en el marco de la Asignación 001, "Fundación de las Familias -Programa Red Telecentros" contemplada en la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01 "Subsecretaría de Servicios Sociales", Subtítulo 24, Ítem 08, de la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, no existen convenios vigentes con la Fundación distinto al presente instrumento.

18° Que, la Subsecretaría de Servicios Sociales, cuenta con los recursos destinados a la Fundación de las Familias, para la ejecución del Programa Familia Digital, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°411, de fecha 14 de mayo de 2026, emitido por la jefa de Oficina de Gestión Presupuestaria de la Subsecretaría de Servicios Sociales, por un monto total de \$ 515.500.000.- (quinientos quince millones quinientos mil pesos).

En atención a lo precedentemente expuesto, las partes comparecientes acuerdan lo siguiente:

SEGUNDA: DEL OBJETO

El presente convenio tiene por objeto la transferencia de recursos desde la Subsecretaría de Servicios Sociales a la Fundación de las Familias para la ejecución del "Programa Familia Digital" durante el año 2026, de acuerdo con lo prescrito en la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación N°001 "Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros".

El "Programa Familia Digital" provee de un lugar público de encuentro, aprendizaje y asistencia, 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 referido 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.

Las partes reconocen en los Centros Familia Digital 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 y Familia, 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.ventanillaunica-social.gob.cl.

En este contexto, el "Programa Familia Digital" 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, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, y la asistencia, preferentemente remota, a las personas usuarias para acceder y tramitar solicitudes digitales en su plataforma web, de acuerdo a las etapas y condiciones establecidas en el presente convenio de transferencia de recursos.
- Articulación en el territorio, con otros organismos e instituciones, para la divulgación de la oferta pública de beneficios y prestaciones sociales.
- Capacitación, acompañamiento y facilitación remota para el uso de plataformas públicas para la tramitación digital, como la Ventanilla Única Social, y los trámites asociados al Registro Social de Hogares.

TERCERA: DEL PLAN DE TRABAJO

La Fundación por este acto declara que, el Programa Familia Digital, tiene como fin "Contribuir al manejo de las tecnologías de la información y la tramitación digital para promover la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad socioeconómica", y que su diseño comprende para el año 2026, los componentes: **(i) Familia y Participación; (ii) Capacitación y Alfabetización Digital; y (iii) 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 del Programa Familia Digital Especificaciones Técnicas".

El plan de trabajo deberá considerar una "etapa de ejecución regular" del Programa, con desarrollo de los tres componentes programáticos originalmente contemplados en el diseño ex ante, cuya implementación tendrá lugar entre el 01 de enero y el 31 de mayo de 2026; y una segunda "etapa de ejecución acotada", comprendida entre el 01 de junio y el 31 de agosto de 2026, focalizada exclusivamente en el componente ii) "Capacitación y Alfabetización Digital".

Sobre el particular, cabe precisar que la modalidad de ejecución acotada corresponde a un modelo de intervención implementado durante la segunda etapa del "Programa Familia Digital", orientado a mantener la continuidad de las prestaciones mediante mecanismos de atención remota, ajustando su alcance y estructura operativa a la evolución de las condiciones de acceso y uso de tecnologías digitales por parte de la población beneficiaria.

Esta modalidad, considera una ejecución focalizada y de menor intensidad operativa, respecto de la modalidad regular, priorizando acciones de orientación, acompañamiento y resolución de requerimientos específicos a través de canales remotos, permitiendo así optimizar el uso de los recursos disponibles y fortalecer la eficiencia de la ejecución programática, manteniendo la cobertura y continuidad de la atención a las personas usuarias. Se considera la mantención de un centro operativo desde el cual disponer la atención remota de información, orientación y apoyo a la tramitación digital de las personas usuarias comprendidas dentro del territorio nacional.

Puntualizado lo anterior, cabe señalar que para el cumplimiento y control técnico de las definiciones programáticas, es decir, de los servicios que se entregarán; la programación y ejecución de actividades; y las metas que se deben alcanzar para el año 2026 en cada uno de sus componentes, se establecerá un Plan de Trabajo, previamente acordado por las partes, el que deberá formalizarse a más tardar dentro de los diez (10) días corridos desde la suscripción del presente convenio y, en el que se deberán, 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, privilegiando, a contar del segundo cuatrimestre del año, las actividades remotas.
- Principales actividades dirigidas al mejoramiento de las competencias y habilidades de los facilitadores/as y sus gestores/as territoriales privilegiando, a contar del segundo cuatrimestre del año, las habilidades asociadas a la de atención remota.
- Principales actividades de mantención o cierre de recintos, cuando corresponda.

CUARTA: DE LA TRANSFERENCIA

Para la ejecución del presente convenio, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, la Subsecretaría de Servicios Sociales, se compromete a transferir a la Fundación la suma total de **\$515.500.000.- (quinientos quince millones quinientos mil pesos)**, cantidad que se entregará en dos 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°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, en la Glosa 11, de la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 08, Asignación 001, del presupuesto asignado a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Con todo, no se efectuará ninguna transferencia de recursos sin que previamente la Fundación: a) Haga entrega de la garantía a que hace referencia la cláusula décima del presente convenio; y b) Que se encuentre al día en la presentación de las rendiciones de cuentas de acuerdo a lo dispuesto por 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. Lo anterior, deberá constar en un certificado que emitirá la Subsecretaría de Servicios Sociales, dando cuenta de lo señalado.

Segunda Cuota: Correspondiente al 75% del monto total del convenio, el que será transferido previa aprobación del informe de seguimiento cuatrimestral, establecido en la cláusula sexta del presente convenio.

La transferencia de la segunda cuota sólo podrá efectuarse una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente convenio, y siempre que la Fundación se encuentre al día en la presentación de las rendiciones de cuentas, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República o norma que la reemplace.

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 del Programa Familia Digital y aquellos necesarios para el funcionamiento de la FUNFAS, y que guarden directa relación con el programa, ajustándose a los términos señalados en este acuerdo, el plan de trabajo y el plan de cuentas.

Los comprobantes de ingresos deberán ser remitidos a través del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas de la Contraloría General de la República (en adelante, "SISREC").

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 Familia Digital, como también aquellos gastos necesarios para el funcionamiento

de la Fundación relacionados estrictamente con el programa, dentro de su quehacer institucional.

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 que se incorpora como Anexo N°2 del presente convenio, conforme a los ítems de gastos que se indican a continuación. Este documento deberá entregarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del convenio, el que deberá ser aprobado por la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Los ítems autorizados en el marco del presente convenio y los montos en cada uno de ellos son los que se indican a continuación:

ÍTEM	MONTO
Operacionales	\$124.870.308.-
Personal	\$390.629.692.-
Total	\$515.500.000.-

Durante la ejecución del convenio se podrá autorizar, excepcionalmente, la redistribución de gastos únicamente respecto de los ítems señalados en el cuadro anterior, en las condiciones que a continuación se señalan:

La redistribución de gastos entre los ítems deberá ser solicitada por la Fundación con una antelación mínima de treinta (30) días corridos anteriores al término de ejecución de presente convenio, a la contraparte técnica de la Subsecretaría, previo a la ejecución de los gastos, por escrito y fundada en causas debidamente justificadas.

La contraparte técnica de la Subsecretaría podrá autorizar o no la redistribución presupuestaria en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, comunicando su decisión a la Fundación, a través de un oficio con copia a la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría, culminando el proceso en la correspondiente suscripción de una modificación de convenio, la que deberá ser aprobada por acto administrativo totalmente tramitado, el cual, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 numeral 10.3 de la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, está afecto al examen de legalidad del órgano de Control. En caso de que la Subsecretaría de Servicios Sociales requiera mayores antecedentes para resolver sobre dicha petición, el plazo antedicho se suspenderá.

Los gastos asignados a los ítems personal comprenden remuneraciones, honorarios, indemnizaciones legales por término de contrato y todo otro gasto en los que deba incurrir la Fundación a causa de las relaciones laborales, como también respecto a obligaciones adquiridas en beneficio de los trabajadores/as con cargo a la Fundación, de acuerdo con la legislación laboral y de seguridad social vigente, en el marco de la ejecución del Programa Familia Digital. 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.

Por su parte, los gastos operacionales que se refieren a aquellos necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades para las que fueron otorgados los recursos, comprenden, en el marco del presente convenio, gastos tales como: pago de servicios de básicos, servicios de mantención y reparación equipos informáticos, mantención, habilitación y reparación de los centros, arriendo de oficina para atención de usuarios, movilización equipo de trabajo, capacitaciones, materiales oficina y aseo. Asimismo, comprende el costo financiero asociado a la obtención de cualquiera de los instrumentos mercantiles establecidos en la cláusula décima del presente convenio.

Se deja constancia que solo estará permitida la subcontratación de empresas o personas jurídicas para aquellas actividades que no constituyan el objeto principal del convenio, tales como, servicios informáticos de mantenimientos de equipos, asesorías jurídicas, servicios de capacitación específicos para personas a cargo del programa o similares. Lo anterior, deberá ser supervisado por la contraparte técnica indicada en el presente convenio, generando los instrumentos necesarios para ello.

Al término de la ejecución del presente convenio, la Fundación deberá reintegrar a la Subsecretaría los saldos no ejecutados, no rendidos y/u observados o aquellos que hayan sido destinados a una finalidad distinta para la cual fueron asignados, en caso de existir, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de aprobación de la última rendición mensual del convenio, debiendo en todo caso dar cumplimiento a las normas legales que rijan al momento de la restitución.

Además, y en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso penúltimo del artículo 26 de la Ley 21.796, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, se deja constancia que al término de la ejecución del convenio los bienes muebles adquiridos con los recursos transferidos en el marco del programa Familia Digital, deberán ser dispuestos por la Fundación de las Familias, priorizando su entrega a otros organismos públicos o privados sin fines de lucro que manifiesten interés en continuar desarrollando labores de naturaleza similar a las del "Programa Familia Digital", conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de las instrucciones que para estos efectos dicte la Subsecretaría de Servicios Sociales. Para estos efectos, deberá elaborarse un inventario final de los bienes muebles adquiridos indicando el destino de estos al término de la ejecución.

QUINTA: DE LOS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las partes asumen los siguientes compromisos y obligaciones para este convenio.

1. DE LAS OBLIGACIONES DE LA SUBSECRETARÍA:

- a) Supervisar y controlar la ejecución 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 para estos efectos, y de acuerdo con el modelo de seguimiento establecido en el plan de trabajo que acuerden las partes.

- c) Llevar a cabo la revisión de informes, la formulación de observaciones, y la indicación de implementar 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 con los plazos establecidos en el plan de trabajo.
- d) Instruir y establecer las coordinaciones con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia de las trece (13) regiones del país indicadas en el Anexo N°1 del presente convenio 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 Centros Familia Digital puedan obtener apoyo, asistencia técnica y seguimiento a su desempeño.
- e) Entregar a la Fundación la información necesaria para el diseño de las acciones que se desarrollarán en los Centros Familia Digital, según definan las partes en el Plan de Trabajo.
- f) Prestar asistencia técnica a la Coordinación Nacional del Programa, en el diseño del plan de capacitación a los facilitadores/as de los Centros Familia Digital 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.
- g) Asistir técnicamente a los facilitadores(as) de los Centros Familia Digital 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.
- h) Informar a su contraparte, respecto de la recepción y resultado de la revisión de las rendiciones de cuentas mensuales y final.
- i) Publicar el proyecto, el presupuesto y el presente convenio en el sitio electrónico en el cual da cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, de forma permanente, completa y actualizada en el plazo máximo de quince (15) días desde la total tramitación del presente acuerdo. Asimismo, deberá publicar en el mismo sitio electrónico la información remitida por la Fundación y que se especifica en el literal l) del siguiente numeral de la presente cláusula.
- j) Cualquier otra función que tengan por objeto atender el interés de la Subsecretaría y de la recta y completa ejecución del convenio.

2. DE LAS OBLIGACIONES DE LA FUNDACIÓN:

- a) Implementar en los Centros las acciones pertinentes de acuerdo con los componentes del programa, manteniendo su funcionamiento operacional activo para el cumplimiento de su propósito.
- b) 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 del Programa Familia Digital, Especificaciones Técnicas", y en el Plan de Trabajo acordado por las partes.
- c) Llevar un registro actualizado de todos los bienes del programa, incorporando al inventario inicial existente en cada Centro Familia Digital, los bienes adquiridos con cargo a los recursos transferidos mediante el presente convenio, para los fines previstos en el mismo. Para estos efectos, deberá elaborarse un inventario de los bienes muebles adquiridos con los recursos transferidos, los cuales deberán destinarse únicamente al desarrollo de las acciones necesarias para ejecutar el programa Familia Digital y, disponerse conforme a lo señalado en el último párrafo de la cláusula cuarta.
- d) 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.
- e) Disponer de las instalaciones, recursos y redes del programa Familia Digital, 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 y Familia.
- f) Mantener un sistema de registro de los usuarios de los Centros Familia Digital 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.
- g) Capacitar a los/las facilitadores/as de los Centros Familia Digital 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 facilitadores/as de los Centros Familia Digital 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 al menos el conocimiento de la oferta pública.

- h) Mantener e implementar un sistema interno de asistencia técnica y gestión en el territorio, a fin de dar soporte a los/las facilitadores/as de los Centros Familia Digital y contribuir a su articulación con otros actores relevantes en su comuna, estando para ello a los plazos establecidos en el Plan de Trabajo.
- i) 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.
- j) Instruir y velar por que los/las facilitadores/as de los Centros Familia Digital y otros trabajadores que, debido a su función, tengan acceso a la información personal o de hogares, mantengan y respeten el deber de confidencialidad y resguardo de la información.
- k) No divulgar y/o entregar a terceros la información y documentación nominada a la que eventualmente se tenga acceso, en virtud de las acciones de orientación y acompañamiento de los ciudadanos.
- l) Rendir cuenta de acuerdo con lo estipulado en el presente acuerdo y acompañar la documentación respectiva.
- m) Publicar en su sitio electrónico el texto íntegro del presente convenio, el proyecto y el presupuesto asociado a éste, junto a sus estados financieros, balance y memoria anual de actividades. Asimismo, la institución deberá publicar la nómina de su directorio en ejercicio o de su órgano superior de administración, administradores principales y los recursos públicos recibidos por fecha, monto y organismo otorgante debiendo remitir además dicha información a la Subsecretaría de Servicios Sociales, la cual deberá publicarla en su sitio electrónico en el que da cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa².
- n) Informar el cierre o apertura de Centros Familia Digital que cumplan con los criterios de alcance del programa y la disponibilidad de recursos para la ejecución de conformidad a lo indicado en el anexo N°1 del presente acuerdo.
- o) Cumplir con todas aquellas obligaciones que tengan por objeto velar por la correcta y oportuna ejecución del convenio.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendiendo a la experiencia de alerta sanitaria que se produjo por la pandemia de COVID-19, así como por otras catástrofes, la Subsecretaría podrá entregar orientaciones relativas al funcionamiento excepcional de los Centros Familia Digital,

² En cumplimiento del inciso segundo del artículo 25 de la ley N°21.796 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026.

conforme a las indicaciones que informe la autoridad correspondiente, lo que será comunicado oportunamente a la Fundación.

SEXTA: DE LOS INFORMES Y SU REVISIÓN

Con el fin de verificar el avance en el cumplimiento del objeto del presente acuerdo, la Fundación deberá entregar un informe cuatrimestral de seguimiento y un (1) Informe Final, según la periodicidad y contenido que se indica a continuación:

a) Periodicidad:

La Fundación deberá entregar un informe cuatrimestral de seguimiento, y un informe final, cuya periodicidad y contenidos se detallan a continuación:

1. Informe cuatrimestral de seguimiento

Este informe contendrá las actividades desarrolladas entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2026, y su entrega podrá realizarse hasta veinte (20) días hábiles siguientes a dicha fecha.

Este informe deberá contener lo siguiente:

1. Desempeño por Centro Familia Digital, esto es, la cuantificación de usuarios y prestaciones entregadas en el período y acumulado a la fecha de corte, debidamente tipificados y desagregados por sexo, tramo de edad y territorio donde fue atendido, haciendo las diferencias entre los accesos de conectividad, actividades formativas (capacitaciones y talleres), recreativas y otras.
2. Acciones de asistencia técnica, gestión territorial y soporte tecnológico, y los resultados en acciones preventivas o correctivas que se otorgaron.
3. Contingencias e incidentes ocurridos en los Centros Familia Digital, durante el período informado.
4. Resultados del período informado, respecto del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y sus respectivos medios de verificación.
5. Análisis de los resultados del período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el programa en cada uno de los componentes y proyección de continuidad, para efectos de mantener, a contar del mes de junio de 2026, la operatividad del componente ii), con atención preferentemente remota de los usuarios del programa.
6. Gestiones realizadas para la finalización de las acciones relacionadas a la ejecución de los componentes i) y iii).

2. **Informe final**, el que deberá dar cuenta de toda la ejecución acumulada del Programa, es decir, al 31 de agosto del año 2026, con un plazo de entrega de hasta veinte (20) días hábiles contados desde la fecha de término de la ejecución 2026.

Este Informe deberá contener lo siguiente:

1. Desempeño por Centro Familia Digital, esto es, la cuantificación de usuarios y prestaciones entregadas en el período y acumulado a la fecha de corte, debidamente tipificados y desagregados por sexo, tramo de edad y territorio donde fue atendido, haciendo las diferencias entre los accesos de conectividad, actividades formativas (capacitaciones y talleres), recreativas y otras.
2. Acciones de asistencia técnica, gestión territorial y soporte tecnológico, y los resultados en acciones preventivas o correctivas que se dieron.
3. Contingencias e incidentes ocurridos en los Centros Familia Digital, durante el período informado.
4. Resultados del período informado respecto del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Trabajo y sus respectivos medios de verificación.
5. Análisis de los resultados del período respecto a las acciones e intervenciones realizadas por el programa, diferenciando entre las etapas de "ejecución regular" y "ejecución acotada".
6. Destino propuesto para los bienes adquiridos con ocasión de la ejecución del programa.

Las partes acuerdan que, para la elaboración y revisión de los informes de seguimiento y final presentados, deberá ajustarse 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 siguientes a la recepción de los informes y podrá aprobarlos u observarlos total o parcialmente.

En caso de presentar observaciones o requerir aclaraciones respecto a los informes, éstas deberán ser notificadas a la Fundación, dentro del plazo de revisión. La Fundación tendrá diez (10) días hábiles desde la notificación, para presentar el informe corregido o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobarlos o rechazarlos definitivamente en los diez (10) días 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 refiere la presente cláusula, dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la aprobación administrativa 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 o norma que la reemplace, a saber:

- 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.

Por lo anterior, la Fundación deberá entregar mediante el SISREC lo siguiente:

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.
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. En caso de no existir gastos se debe informar "sin movimientos". Estos informes deberán entregarse dentro de los quince (15) 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 de cierre (Financiero Final):** el ejecutor deberá presentar un informe de cierre que dé cuenta de la ejecución de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada, dicho informe deberá entregarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aprobación de la última rendición mensual del convenio.

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 serán notificadas a la Fundación a través de SISREC. Desde la notificación, la Fundación tendrá diez (10) días corridos para presentar el informe corregido o presentar las aclaraciones pertinentes, debiendo la Subsecretaría aprobar o rechazar los informes en los quince (15) días hábiles desde su recepción.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 N°5 en relación con el artículo 26 de la Ley N°21.796, ya individualizada, la Subsecretaría de Servicios Sociales tendrá el plazo máximo de tres (3) meses para pronunciarse fundadamente de la rendición de cuentas otorgadas por la Fundación.

• **SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS: SISREC**

La rendición de cuentas a que dé lugar el presente convenio se realizará únicamente a través del SISREC.

Se permitirá realizar la rendición con documentos auténticos digitalizados en el referido sistema y documentos electrónicos que justifiquen cada uno de los gastos realizados en el mes correspondiente, en cuanto estos sean autorizados por el representante legal de la entidad privada.

La Fundación quedará obligada, en su calidad de ejecutora, a lo siguiente:

- a) Utilizar el SISREC para la rendición de cuentas a que dé lugar el presente convenio, ocupando las funcionalidades que otorga el perfil de ejecutor y dando cumplimiento al marco normativo aplicable, incluyendo la resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Procedimiento de Rendición de Cuentas, o cualquier otra que la modifique o la reemplace.
- b) Designar a las personas que cuenten con las competencias técnicas y atribuciones necesarias para perfilarse en el SISREC en calidad de titular y, al menos, un subrogante, en los roles de encargado y analista, respectivamente.
- c) Disponer de los medios tecnológicos de hardware y software que sean necesarios para realizar la rendición de cuentas con documentación electrónica y digital a través del SISREC, lo cual incluye, por ejemplo, la adquisición de token para la firma electrónica avanzada del encargado ejecutor, scanner para digitalización de documentos en papel, habilitación de casillas de correo electrónico e internet.
- d) Disponer de personal certificado para operar en el sistema de compras públicas.
- e) Custodiar adecuadamente los documentos originales de la rendición, garantizando su autenticidad, integridad y disponibilidad para las eventuales revisiones que pudiere efectuar el Departamento de Auditoría interna de la Subsecretaría de Servicios Sociales o la Contraloría General de la República, en el marco de la normativa legal pertinente.

OCTAVA: DE LAS CONTRAPARTES TÉCNICAS Y FINANCIERAS

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 la persona que por escrito éste designe, 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 de la Fundación será ejercida por el/la Jefe/a Nacional del Programa Familia Digital, o en caso de ausencia o impedimento por cualquier causa, por quien él

designe, o el/la Director/a Ejecutivo/a de la Fundación o quien lo/la represente, lo que debe ser notificado por escrito a la Subsecretaría.

Las partes acuerdan que, en lo referido a la implementación técnica del programa Familia Digital 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 y Familia, a través del Encargado/a 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.

Las Contrapartes Financieras serán ejercidas por la/el Jefa/e de Administración y Finanzas de la Fundación y por la/el jefa/e de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales o por quien éste delegue dicha función.

NOVENA: DE LA VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El presente convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe y se mantendrá vigente hasta la aprobación definitiva de los Informes Técnicos y Financieros Finales, por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, y reintegrados los saldos no ejecutados, no rendidos, y/u observados, en caso de existir.

Sin perjuicio de la vigencia general del convenio, las partes acuerdan que la ejecución de los componentes será hasta el 31 de agosto de 2026, contemplando las siguientes etapas:

- a) Etapa de ejecución regular del programa, con desarrollo de los tres componentes programáticos originalmente contemplados en el diseño ex ante, con vigencia entre el 01 de enero y el 31 de mayo de 2026; y,
- b) Etapa de ejecución acotada, comprendida entre el 01 de junio y el 31 de agosto de 2026, focalizada exclusivamente en el componente ii) "Capacitación y Alfabetización Digital".

Sin perjuicio de lo anterior, la Fundación podrá comenzar a realizar acciones, por razones de buen servicio y continuidad en la administración de los Centros Familia Digital operados por la Fundación, a contar del 1 de enero de 2026, atendida la necesidad de proseguir ininterrumpidamente con el servicio que el programa otorga a los usuarios de los Centros Familia Digital. Lo anterior, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 13 de la Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de la República.

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, u otro instrumento que permita su cobro inmediato por un monto equivalente al 50% del valor total del convenio; garantía que deberá ser irrevocable, a la vista, indicando en su glosa "Para garantizar el convenio Familia Digital 2026", emitida 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/u observados definitivamente en caso de existir.

Es decir, la garantía presentada se mantendrá vigente y en poder de la Subsecretaría, aun cuando la Fundación ya haya rendido y aprobado el monto entregado por concepto de anticipo, según lo estipulado previamente, debiendo permanecer garantizando los fondos hasta los tres meses de terminado el período de ejecución del convenio señalado en la cláusula anterior.

Esta 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 Financiero Final y restituidos los saldos no ejecutados, no rendidos, observados y/o rechazados en caso de existir, en el plazo de diez (10) días hábiles contados de la notificación de la aprobación del Informe de cierre. 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, observados y/o rechazados, según corresponda, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde la notificación del rechazo.

DÉCIMO PRIMERA: 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 presente convenio. De verificarse esta causal, se deberán reintegrar la totalidad de los fondos destinados a otros fines.
- 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 Familia Digital, de acuerdo con lo establecido en este acuerdo. En este caso, la Fundación deberá reintegrar los recursos destinados a estos bienes o servicios no utilizados en la ejecución del programa.
- 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 lo 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 explicite las razones de éste. Vencido este plazo, la Subsecretaría tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para evaluar 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, observados y/o rechazados, 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: DEL REINTEGRO DE LOS SALDOS NO UTILIZADOS, NO RENDIDOS Y /U OBSERVADOS

En virtud de lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, al término del presente convenio y en caso de que no se utilicen la totalidad de los recursos transferidos, la Fundación deberá efectuar el reintegro a la Subsecretaría de Servicios Sociales de los fondos no ejecutados, no rendidos, observados y/o rechazados, en caso de existir, así como también aquellos que hayan sido destinados a una finalidad distinta para la que fueron asignados, en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el término del convenio.

Lo anterior, es sin perjuicio del plazo establecido en la cláusula anterior del presente acuerdo y a las normas legales que rijan al momento de la restitución.

DÉCIMO TERCERA: DE LA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO

Las partes podrán modificar de común acuerdo las estipulaciones del presente convenio por motivos fundados, los que deberán ser aprobados por el correspondiente acto administrativo fundado, el cual de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10 numeral 10.4 de la Resolución N°36, de 2024, ya individualizada, estará afecta al trámite de toma de razón.

DÉCIMO CUARTA: DEJA CONSTANCIA

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 Familia Digital, 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 QUINTA: 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 SEXTA: DEL DEBER DE CONFIDENCIALIDAD, TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Subsecretaría de Servicios Sociales y el ejecutor deberán guardar confidencialidad de todos los antecedentes que obtenga con motivo del presente convenio, dando estricto cumplimiento a la normativa legal vigente, en particular las disposiciones de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada en concordancia con lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, y de la Resolución N°304, de 2020, del Consejo para la Transparencia, que aprueba el texto actualizado y refundido de las

recomendaciones sobre protección de datos personales por parte de los órganos de la Administración del Estado.

Las partes deberán velar porque la información a la que se acceda solo sea conocida por quienes se encuentren autorizados para ello y que, por la naturaleza de sus funciones deban acceder a la misma, guardando la debida reserva.

Se deberán arbitrar las medidas con el fin que las personas que tengan acceso a la información que por este convenio se regula, tomen conocimiento y den cumplimiento a las obligaciones que impone la Ley N°19.628, sobre Protección de Vida Privada y demás leyes especiales que regulen el tema, velando porque se respete el deber de confidencialidad y resguardo de la información.

DÉCIMO SÉPTIMA: SE DEJA CONSTANCIA SOBRE ABSTENCIONES

Se deja constancia que el Subsecretario de Servicios Sociales quien suscribe el presente convenio no se encuentra en alguna de las causales de abstención establecidas en el artículo 12 de la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, sin que exista por tanto conflicto de interés que le afecte.

DÉCIMO OCTAVA: DE LAS PERSONERÍAS Y EJEMPLARES

La representación con la que comparece don Alejandro Fernández González, para representar a la Subsecretaría de Servicios Sociales, consta en el Decreto Supremo N° 10, de 11 de marzo de 2026, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

La personería de don Mauricio Silva Norambuena y doña Natalia Alfaro Morgado para representar conjuntamente a la Fundación de las Familias, consta en Acta de Sesión Ordinaria de Directorio de fecha 4 de junio de 2025, reducida a escritura pública con fecha 30 de junio de la misma anualidad, ante doña Nancy De La Fuente Hernández, Notario Público Titular de la Trigésima Séptima Notaria de Santiago, anotada bajo repertorio N° 2052 - 2025.

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



ALEJANDRO FERNÁNDEZ GONZÁLEZ
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA


MAURICIO SILVA NORAMBUENA
FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS



NATALIA ALFARO MORGADO
FUNDACIÓN DE LAS FAMILIAS

ANEXO N°1:

“OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA FAMILIA DIGITAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”

1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El Programa Familia Digital, ejecutado por la Fundación de las Familias, fue incorporado al presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales a partir del año 2017, con el objeto de contribuir a la inclusión social y digital de la población, mediante la reducción de la brecha digital y la promoción del uso con sentido de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), considerando la experiencia de la Fundación en dicha temática.

A la fecha de formulación del programa, la brecha digital constituía un factor estructural de exclusión social, en cuanto limitaba el acceso efectivo de las personas a información, servicios, educación, empleo y mecanismos de participación ciudadana, los cuales comenzaban a desarrollarse predominantemente en entornos digitales, profundizando desigualdades y restringiendo oportunidades de integración social. En dicho contexto, las principales barreras se relacionaban con la limitada cobertura de conectividad, los altos costos de acceso a internet y la baja disponibilidad de dispositivos tecnológicos en los hogares de mayor vulnerabilidad.

Para abordar dicha problemática, el Programa dispuso de manera permanente una Red de Centros Familia Digital equipados tecnológicamente, orientados a entregar servicios gratuitos de acceso a conectividad, alfabetización digital, acompañamiento en el uso de herramientas tecnológicas y vinculación con servicios y oportunidades disponibles en entornos digitales, promoviendo además la participación comunitaria y el fortalecimiento del tejido social en territorios con mayor fragilidad social.

Si bien los Centros Familia Digital han constituido un recurso relevante en los territorios en los que se han implementado, las partes suscribientes han estimado necesario redefinir las acciones prioritarias asociadas al convenio, considerando la evolución de los indicadores de acceso y uso de tecnologías digitales a nivel nacional. Actualmente, si bien persisten brechas digitales, estas se expresan principalmente en el ámbito de las competencias y habilidades necesarias para utilizar significativamente las tecnologías, acceder a información útil, ejercer derechos y realizar trámites asociados a la oferta programática del Estado, la cual opera crecientemente mediante plataformas digitales.

En este contexto, el Programa mantiene como propósito contribuir al manejo de tecnologías de la información y a la tramitación digital para la inclusión social de la población de barrios con vulnerabilidad, mediante la disposición de servicios de orientación, capacitación, acceso a información y acompañamiento en el uso de plataformas digitales, favoreciendo el aprendizaje, la utilización del canal web, las transacciones digitales y el acceso oportuno a beneficios y servicios públicos.

E 35382612026

Para tales efectos, el Programa contempla dos modalidades de ejecución diferenciadas: "ejecución regular" y "ejecución acotada", las cuales serán desarrolladas en detalle en los capítulos siguientes del presente Anexo.

La **modalidad de ejecución regular** considera la implementación integral de los componentes del Programa mediante la operación territorial de Centros de Familia Digital, espacios comunitarios que disponen de equipamiento tecnológico y conectividad gratuita al servicio de la comunidad. Dichos centros son asistidos por un/a facilitador/a comunitario/a, responsable de orientar y apoyar a las personas usuarias en el acceso a información, utilización de servicios en línea, realización de trámites digitales y participación en actividades, talleres y capacitaciones impartidas por el Programa. Asimismo, las acciones de capacitación y alfabetización digital buscan fortalecer habilidades y competencias digitales que permitan a las personas usuarias desenvolverse de manera autónoma en entornos digitales y acceder a oportunidades de desarrollo e integración social.

Por su parte, la **modalidad de ejecución acotada** contempla exclusivamente la implementación del componente "Capacitación y Alfabetización Digital", mediante un modelo de atención predominantemente remota. Para ello, se dispondrá de un servicio especializado de información, orientación y apoyo a la tramitación digital, prestado desde una locación física habilitada para funciones de teleatención ciudadana. Dicho servicio será ejecutado por un equipo especializado encargado de entregar asistencia en línea para la navegación y utilización de plataformas digitales, especialmente respecto del Registro Social de Hogares y de la oferta programática disponible en el portal Ventanilla Única Social, incluyendo apoyo en procesos de postulación, actualización de antecedentes y acceso a prestaciones sociales.

De esta forma, el Programa Familia Digital, en su modalidad de ejecución regular, se estructura sobre la base de los siguientes componentes: 1) Familia y Participación; 2) Capacitación y Alfabetización Digital; y 3) Acceso y Conectividad. En tanto, la modalidad de ejecución acotada considera exclusivamente la ejecución del componente 2) Capacitación y Alfabetización Digital, en los términos previamente señalados.

2. MODALIDADES DE ATENCIÓN PARA EL AÑO 2026

2.1. Ejecución Regular

La modalidad de Ejecución Regular corresponde al modelo territorial e integral de implementación del Programa Familia Digital, reconocida en su diseño original, mediante la operación de Centros Familia Digital emplazados en distintos territorios del país, orientados a facilitar el acceso de la población a herramientas tecnológicas, conectividad, alfabetización digital y servicios de apoyo para la inclusión social y digital.

Esta modalidad considera la implementación conjunta y articulada de los tres componentes del Programa: 1) Familia y Participación; 2) Capacitación y Alfabetización Digital; y 3) Acceso y Conectividad, mediante una oferta de servicios presenciales desarrollada en espacios comunitarios habilitados con infraestructura tecnológica y acceso gratuito a internet.

Los Centros Familia Digital constituyen dispositivos comunitarios de atención abierta a la población, en los cuales un/a facilitador/a comunitario/a entrega orientación, acompañamiento y apoyo a las personas usuarias para el acceso y utilización de herramientas digitales, navegación en plataformas web, realización de trámites en línea, acceso a información pública y vinculación con servicios y beneficios disponibles en entornos digitales. Asimismo, los centros desarrollan actividades formativas, talleres y procesos de capacitación orientados al fortalecimiento de competencias digitales básicas e intermedias, promoviendo el uso significativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).

La ejecución regular incorpora, además, acciones de participación y vinculación comunitaria, orientadas a favorecer la integración social, el fortalecimiento de redes locales y la generación de espacios de encuentro y aprendizaje colaborativo, especialmente en territorios con mayores condiciones de vulnerabilidad social.

En términos operativos, esta modalidad contempla la habilitación y mantención de infraestructura tecnológica, conectividad, equipamiento computacional y recursos humanos necesarios para el funcionamiento continuo de los Centros Familia Digital, conforme a los estándares técnicos y operacionales establecidos por la Subsecretaría de Servicios Sociales y la Fundación de las Familias.

Esta modalidad de atención se ejecutará en los términos que se indican, desde el 01 de enero y el 31 de mayo del presente año.

2.1.1. Emplazamiento y locación de los Centros Familia Digital

Los Centros Familia Digital se extienden desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Los Lagos, con una red de 41 centros. Los Centros Familia Digital activos se detallan a continuación:

N°	Región	Comuna	Nombre Centro	Dirección
1	02 ANTOFAGASTA	CALAMA	GUSTAVO LE PAIGE	TARAPACA 3251, POBLACION GUSTAVO LE PAIGE
2	02 ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	LA CHIMBA	CALLE 1 10750 LOTE 2-B-2-C MANZANA 2 SECTOR ALTO LA CHIMBA ETAPA 1 / SEBASTIAN LABRIN
3	03 ATACAMA	COPIAPO	CHANCHOQUIN CARTAVIO	CHANCHOQUIN 755, SECTOR CARTAVIO
4	03 ATACAMA	VALLENAR	DOMEYKO	PEDRO CUADRA S/N ESQUINA MARIGOL
5	04 COQUIMBO	LA SERENA	JOSE MARIA CARO	HECTOR VIGORENA 3347, POBLACION FIGARI
6	05 VALPARAÍSO	SAN ANTONIO	BRUSELAS BELLAVISTA	LITORAL S/N ESQUINA VIOLETA PARRA
7	05 VALPARAÍSO	QUILPUE	POBLACION ARGENTINA	CALLE 3 0350 ENTRE PASAJE 2 Y PASAJE 4

8	05 VALPARAÍSO	VILLA ALEMANA	ROSENQUIST	COQUIMBO 830 ESQUINA ECHAURREN
9	05 VALPARAÍSO	QUILPUE	VILLA OLIMPICA	VILLA ALEMANA 160
10	06 O'HIGGINS	SAN FERNANDO	SAN HERNAN	MARIA MORALES, BLOCK N 60, DPTO 14, SAN HERNAN
11	07 MAULE	CUREPTO	CUREPTO	JOSE MIGUEL CARRERA 35
12	07 MAULE	CURICO	PROSPERIDAD	AV. PARINACOTA ESQ. LICANTEN
13	07 MAULE	CAUQUENES	VILLA ESPERANZA	AVENIDA NORTE ESQUINA LOS ALAMOS, VILLA ESPERANZA 1
14	07 MAULE	LINARES	YERBAS BUENAS	TREGUALEMU ESQUINA ABRANQUIL S/N. POBLACION YERBAS BUENAS
15	08 BIO BIO	HUALPEN	CABO AROCA	CALLE LISBOA 2496 ESQUINA PASAJE PORTUGAL
16	08 BIO BIO	CORONEL	ISLA SANTA MARIA	ALONSO DE ERCILLA S/N - PUERTO SUR
17	08 BIO BIO	LOS ALAMOS	LOS ALAMOS	LIBERTAD 300 *
18	09 ARAUCANIA	PADRE LAS CASAS	MEZA	AVIADOR ACEVEDO 591, POBLACION MEZA
19	10 LOS LAGOS	PUERTO MONTT	MIRASOL	VICUÑA MACKENNA ESQUINA S/N ESQUINA OSVALDO WISTUBA
20	10 LOS LAGOS	QUINCHAO	ACHAO	AVIADOR HORACIO BARRIENTOS S/N (EX INTERNADO FEMENINO)
21	13 METROPOLITANA	SAN MIGUEL	12 DE OCTUBRE	SANTA FE 528
22	13 METROPOLITANA	EL BOSQUE	21 DE MARZO	TEMUCO 810
23	13 METROPOLITANA	PUENTE ALTO	ARCOIRIS	BEIGE 1865 / DR AMADOR NEGhme RODRIGUEZ 1865
24	13 METROPOLITANA	ESTACION CENTRAL	CARMELITOS	PASAJE ISAIAS 606
25	13 METROPOLITANA	SAN JOAQUIN	LA LEGUA	SAN GREGORIO 3461
26	13 METROPOLITANA	PEDRO AGUIRRE CERDA	LO VALLEDOR NORTE	AGUSTO CESAR SANDINO 4209
27	13 METROPOLITANA	LA FLORIDA	NUEVO AMANECEER	LAS HIGUERAS 3061
28	13 METROPOLITANA	LA PINTANA	SALVADOR DALI	PSJE. GALA 10813
29	13 METROPOLITANA	EL BOSQUE	SAN FRANCISCO	GENERAL SILVA 12230
30	13 METROPOLITANA	SAN JOSE DE MAIPO	SAN GABRIEL	AVENIDA COMERCIO 19788

31	13 METROPOLITANA	LA GRANJA	SAN GREGORIO	VALDIVIA 0745
32	13 METROPOLITANA	MACUL	SANTA JULIA	QUILHUIRI 2483
33	13 METROPOLITANA	LA FLORIDA	SANTA TERESA	PASEO LOS LIMONES 3744
34	13 METROPOLITANA	SANTIAGO	SAZIE	SAZIE 1850
35	13 METROPOLITANA	RENCA	VALLE CENTRAL	PIEDRA LOBOS 1225
36	13 METROPOLITANA	MAIPU	VALLE VERDE	LOS PRESIDENTES SUR 7777
37	13 METROPOLITANA	PEÑALOEN	VILLA COUSIÑO	PERU 2546
38	14 LOS RIOS	LOS LAGOS	LOS LAGOS	PATRICIO LYNCH 42
39	15 ARICA Y PARINACOTA	ARICA	CHINCHORRO ORIENTE	RIGOBERTO LETELIER 3925
40	16 ÑUBLE	CHILLAN VIEJO	EL BAJO	PASAJE VIOLETA PARRA 181 LOTE F VILLA STA RITA
41	16 ÑUBLE	CHILLAN	EL ROBLE	AVENIDA LOS BOLDOS S/N ESQ. LOS ESPINOS POBLACION EL ROBLE

En el período indicado para la modalidad de ejecución regular, la Fundación deberá hacer los esfuerzos necesarios para mantener operativos los Centros Familia Digital descritos en el listado anterior.

Sin embargo, cabe señalar que se pueden producir cambios en el número y ubicación de los Centros Familia Digital, en atención a las nuevas necesidades y requerimientos de la comunidad, falta de cumplimiento de las metas de los centros establecidas en el Plan de Trabajo, contexto territorial, como, por ejemplo, riesgo o vulnerabilidad del sector por hechos de violencia y/o comisión reiterada de delitos, entre otros, lo que será contenido en el plan anual de aperturas, cierres y/o relocalizaciones 2026, aprobado por ambas partes.

En caso de existir casos excepcionales no incluidos en el Plan referido, la Fundación deberá informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, con anterioridad a la apertura, cambio de emplazamiento y/o cierre de algún centro, indicando los argumentos y antecedentes en los que se funda su decisión para que en conjunto se tomen las medidas correspondientes.

2.1.2. Requerimientos de funcionamiento y supervisión

Cada Centro Familia Digital debe funcionar un mínimo de cuarenta (40) horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de atención definidos previamente de acuerdo con la demanda de los usuarios y durante todo el período definido. Se exceptúa de la exigencia anterior, el período de tres semanas en el mes de febrero, cuando los/las facilitadores/as y equipo del programa Familia Digital hacen uso de su feriado legal de manera colectiva.

La supervisión de la operación de los Centros Familia Digital se ejecutará de manera permanente por parte del Jefe/a Nacional del Programa y su equipo de trabajo, incluyendo la Coordinación Territorial y los Encargados Regionales, 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.

2.1.3. Personal requerido para la ejecución

La ejecución del programa en su modalidad de atención regular requiere contar con un mínimo de personal de operación, considerando las labores de coordinación, asesoría técnica y operación de los Centros Familia Digital.

Para lo anterior, se ha establecido el siguiente personal:

- **Un/a Jefe/a Nacional de Programa:** Es el encargado/a de la ejecución y operación de todos los Centros Familia Digital 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.
- **Coordinador/a Territorial:** Es el encargado de acompañar a los encargados territoriales en su trabajo territorial, realizando asistencia técnica para diseñar e implementar estrategias de intervención acorde a las características de cada territorio, fortalecer el trabajo intersectorial y controlar de manera global el desarrollo y continuidad de la operación, velando por correcto funcionamiento de los centros y el cumplimiento de las metas comprometidas. En cuanto a su nivel educacional, debe ser técnico o profesional del área social.
- **Coordinador/a Programático:** Es el encargado de la construcción de diversos instrumentos que permitan recoger en la operación el desempeño llevado a datos, sistematizando y analizando los resultados para proponer mejoras al programa en los diversos territorios, así como el levantamiento de alianzas intersectoriales que fortalezcan el trabajo en los territorios a nivel nacional. Dentro de sus funciones, destaca la preparación de los diferentes informes que dan cuenta de la gestión identificados en el convenio de ejecución y otros, que solicite la contraparte técnica
- **Gestor/a de metas:** Debe contar con un perfil con experiencia en el servicio público, intervención comunitaria, conocimiento del trabajo en red. Tendrá como función entregar al coordinador/a territorial y encargados regionales, avance de metas, información relevante de sus comunas y cualquier aporte a partir de la información disponible que permita robustecer el trabajo del programa en cada territorio. Es deseable que sea profesional o técnico.
- **Asistente Administrativa/o:** Es el encargado de desarrollar funciones que contribuyen al ordenamiento interno del programa, reuniendo la información de funcionamiento de los centros y apoyando todas aquellas actividades que sirven a la coordinación y provisión para la operatividad de éstos, como, por ejemplo, las solicitudes y rendiciones de fondos, entrega de materiales, entre otras tareas. Del

mismo modo, contribuye a la preparación de las rendiciones financieras que son entregadas al Ministerio y en la respuesta de las observaciones que pudieran surgir con motivo de la revisión. Su labor sirve de apoyo a el/la Jefe/a Nacional del Programa y Coordinador/a Territorial principalmente.

- **Gestores/as territoriales o también denominados encargados/as regionales :** Serán los responsables de entregar asistencia a los y las facilitadoras de los Centros Familia Digital, según la zona asignada. Dentro de sus funciones se debe considerar el control al funcionamiento operacional, dar apoyo y asistencia técnica a los Centros Familia Digital bajo su responsabilidad, bajando la información, instrucciones y líneas de trabajo intersectorial a las y los facilitadores, de tal forma de proveerles lineamientos y herramientas para la ejecución programática y, en consecuencia, el cumplimiento de las metas. Su perfil debe corresponder a profesionales o técnicos con formación y experiencia en trabajo comunitario o en el ámbito público.
- **Facilitador/a Centro Familia Digital:** Corresponderá a un/a facilitador/a por cada Centro Familia Digital, quien constituirá el principal agente de atención, acompañamiento y vinculación territorial del Programa, desempeñando un rol crítico para la implementación operativa de los servicios comprometidos y para la relación directa con las personas usuarias y organizaciones de la comunidad.

Será responsable de la apertura, cierre y funcionamiento diario y, la mantención básica del Centro Familia Digital, asegurando la disponibilidad y adecuado uso de la infraestructura, equipamiento tecnológico y conectividad dispuesta para la atención de público. Asimismo, tendrá a su cargo la entrega de servicios de información, orientación, capacitación y apoyo en tramitación digital, tanto de manera presencial como remota, acompañando a las personas usuarias en el acceso y utilización de plataformas digitales, especialmente aquellas vinculadas a beneficios sociales, servicios públicos y oferta programática del Estado.

Dentro de sus funciones, deberá desarrollar acciones de alfabetización digital y capacitación orientadas al fortalecimiento de competencias digitales de la comunidad, así como promover instancias de participación comunitaria, encuentros territoriales, operativos y actividades de difusión, coordinación y vinculación con organizaciones sociales, instituciones públicas y redes locales, con el objeto de ampliar el acceso de la población a servicios, información y oportunidades disponibles en entornos digitales.

Atendida la naturaleza comunitaria y territorial del Programa, el/la facilitador/a cumple un rol estratégico en la detección de necesidades de la población usuaria, la promoción de la inclusión digital y el fortalecimiento de redes de apoyo comunitario, constituyéndose como un actor clave para la implementación y continuidad operativa del Programa en los territorios.

En cuanto a su nivel educacional, el/la facilitador/a deberá contar, de manera obligatoria, con educación media completa.

Considerando que el personal indicado constituye el mínimo con el cual debe operar el programa Familia Digital, la Fundación podrá disponer de personal distinto al señalado,

siempre que éste último se relacione de manera directa con el citado programa y su contratación resulte necesaria para el cumplimiento de sus fines. De no cumplirse lo anterior, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá rechazar el gasto respectivo.

2.1.4. Requerimientos operacionales

Para la adecuada implementación de la modalidad de Ejecución Regular, la Fundación deberá disponer las condiciones materiales, técnicas, administrativas y humanas necesarias para asegurar la continuidad operacional del Programa Familia Digital y la correcta prestación de los servicios comprometidos por él.

a. Gestión de la infraestructura, equipamiento y conectividad

La Fundación deberá mantener habilitados y operativos los Centros Familia Digital, asegurando condiciones adecuadas de infraestructura, accesibilidad, conectividad, equipamiento computacional, mobiliario y soporte básico para la atención presencial y remota de personas usuarias. La obligación de mantención considera lo siguiente:

- Espacios habilitados para la atención presencial, realización de capacitaciones y desarrollo de actividades comunitarias. Esto supone la mantención de los recintos donde se emplaza cada Centro Familia Digital, asegurando el suministro continuo de los servicios básicos.
- Medidas básicas de resguardo, mantención y seguridad de la infraestructura y equipamiento dispuesto para la operación del Programa.
- Dotar de mobiliario y equipamiento tecnológico funcional para uso de las personas usuarias y del equipo executor y de sus complementos, lo que incluye los recursos informáticos, en especial el sistema operativo, software y hardware que permitan facilitar el uso y manejo de las TIC's de acuerdo con los lineamientos definidos.

En específico cada Centro Familia Digital opera en espacios habilitados y deberá permanecer equipado con, al menos, los siguientes implementos:

- Ocho (8) o seis (6) computadores dependiendo del tamaño de la infraestructura del centro.
- Mouse de acuerdo con el número de computadores.
- Teclados de acuerdo con el número de computadores.
- Escritorios y sillas de acuerdo con el número de computadores disponibles en cada centro.
- Un (1) router.
- Una (1) impresora multifuncional.

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 Centro Familia Digital. Todo lo anterior, será regido por el plan de control de inventario fijado por las partes.

- Disponibilidad de conexión estable a internet. La contratación de conectividad a internet debe contar con, al menos, las siguientes características:
 - Red IP para los Centro Familia Digital 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.
 - Acceso a Internet Centralizado de 1 Giga Nacional / 30 Mbps Internacional, tasa 1:1.
 - Firewall central para su definición de políticas y restricción de tráfico en su configuración básica.
 - Mantenimiento del equipamiento router involucrado en el proyecto.
 - 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 el siguiente estándar:

- Número operativo veinticuatro (24) horas/día, trescientos sesenta y cinco (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 Centros Familia Digital indicados es de cuatro horas en un 80% de las solicitudes y de treinta y seis (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.
- Entregar soporte técnico de mantención y reparación del equipamiento, sistema operativo, software y conectividad considerando posibilidades de mejora, implementando sistemas de seguridad, tanto de los equipos como de los datos, protección de acceso a contenidos, páginas o aplicaciones que puedan generar un riesgo a la operación del programa.
- Mecanismos de registro, seguimiento y reporte de atenciones, actividades y prestaciones ejecutadas.
- Disponibilidad de canales y herramientas para la atención remota y apoyo a la tramitación digital cuando corresponda.

Con todo, la Fundación de las Familias, como responsable de la ejecución del Programa, se compromete a mantener los Centros Familia Digital en estado de servir al 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 o 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

La Fundación, como ente ejecutor del programa Familia Digital, deberá dotar y mantener los Centros Familia Digital con personal idóneo para el funcionamiento del programa.

Para ello debe tener en consideración la siguiente obligación:

- Contar con facilitadores/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 Centro Familia Digital.
- Adoptar las medidas de coordinación, control y supervisión necesarias para asegurar la calidad de la atención.

c. Servicios e insumos

- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Centro Familia Digital, proveyendo los materiales, útiles de aseo y otros necesarios para desarrollar las actividades planificadas en cada centro.

2.1.5. Requerimientos Programáticos

Para la ejecución en la modalidad regular, el programa definió para la consecución de su fin y propósito, el desarrollo de tres (3) componentes: **1) Familia y Participación; 2) Capacitación y Alfabetización Digital; y 3) 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 Centro Familia Digital, vecinos, organizaciones e instituciones locales, las cuales en base a un diagnóstico levantado a través de metodologías participativas que activen a la reflexión y el análisis del territorio desde la perspectiva de quienes habitan el barrio o comunidad, como, por ejemplo, "cartografía parlante", "anticipación de desafíos", consulta web, entre otros; y de esta manera identificar las necesidades y su potencial solución, desde las personas, familias y organizaciones del territorio. En este proceso pueden ser apoyadas con acciones capacitación y/o acceso digital, promoviendo la participación autónoma en comunidad.

El componente reconoce como el eje principal que da valor público y consistencia al Programa, a la activación de la organización barrial como foco que permita el fortalecimiento de factores protectores del barrio y mitigación de los factores de riesgo, a través de las siguientes etapas de trabajo:

- A. **Organización / Activación de una Mesa de Trabajo Barrial**, es decir, la organización de un equipo de trabajo compuesto por, a lo menos, un representante de las organizaciones sociales del sector, un representante de las instituciones presentes en el barrio y de personas de diferentes edades que permitan entregar su experiencia y vivencia de las necesidades que pueden ser apoyadas a través de un plan de trabajo barrial. Esta mesa será responsabilidad del/a gestor territorial o encargado/a regional del programa quien, en conjunto con el/la facilitador/a de cada centro, invitará a participar y motivará su organización. La mesa deberá reunirse periódicamente, al menos, tres veces al año o según estime necesario teniendo en cuenta el propósito de participación comunitaria como elemento principal.

La constitución de la Mesa deberá constar en un acta de constitución, que deberá indicar la fecha en que lo anterior tuvo lugar. Asimismo, de cada sesión de la Mesa se levantará un acta por parte del Facilitador del Centro que deberá contener, a lo menos, un resumen de los temas tratados, listados de asistentes y acuerdos adoptados, en caso de corresponder.

Además del acta indicada, la Fundación deberá contar con un registro fotográfico de cada sesión y actividad que se realice en el marco del funcionamiento de la misma. Tanto el acta como los registros fotográficos son medios de verificación con los que debe contar la Fundación en esta etapa, sin perjuicio de la información que se debe entregar en los informes de seguimiento de resultados establecidos en el convenio.

- B. **Diagnóstico del Barrio:** En el marco de una sesión de la mesa referida anteriormente, se elaborará un diagnóstico del barrio en un formato que propondrá la Fundación, a través del cual se deberá describir el contexto del barrio y la presencia de instituciones que constituyen la red de colaboración mutua así como también los factores protectores y factores de riesgos existentes, a partir de la lógica individual y colectiva, identificando temáticas posibles de abordar en el Plan, como por ejemplo, autonomía de la mujer, violencia de género, corresponsabilidad parental, cuidado y

protección de las infancias, apoyo a adultos mayores, microbasurales, consumo y distribución de drogas y alcohol, entre otros. Este diagnóstico es un insumo para el Plan de Trabajo barrial.

En esta etapa, se espera contar con un diagnóstico barrial completo por cada Centro de Familia Digital. El medio de verificación de lo anterior es el documento en que conste el respectivo diagnóstico que dé cuenta del contenido indicado en la etapa anterior, sin perjuicio del acta que corresponda y registro fotográfico descrito en la etapa precedente.

- C. **Plan de Trabajo Barrial:** a partir del diagnóstico realizado, la mesa de trabajo convendrá un conjunto de actividades que les permitan abordar las problemáticas identificadas que serán coherentes con el análisis situacional presentado y que busquen fortalecer los factores protectores reconocidos. En esta etapa, se establecerá un Plan de Trabajo barrial único, pertinente al lugar y que considere la mirada y participación de los integrantes de la Mesa. Lo anterior, con el objetivo de responder a las conclusiones diagnósticas y posibles de realizar.

El resultado esperado de esta etapa es la elaboración del Plan de Trabajo Barrial, aprobado por la mesa de trabajo. El medio de verificación es el documento en el que consta dicho Plan, y que deberá ser entregado por la Fundación a la contraparte técnica del Ministerio, una vez concluido el primer cuatrimestre de ejecución, sin perjuicio de los medios de verificación indicados en la primera etapa, que igualmente deben presentarse.

La gestión o búsqueda de recursos para desarrollar acciones y/o abordar una temática se constituye también en parte de las actividades que un plan puede contener y sus verificadores, además de los señalados en el funcionamiento de la mesa, podrán consistir en reportes breves, actas de gestiones intersectoriales o reuniones con actores relevantes.

- D. **Ejecución del Plan:** La mesa de trabajo liderada por el/la facilitador/a y apoyada por el/la encargado/a regional, organizará a la mesa y otros usuarios para la realización de dichas actividades durante el año calendario, gestionando en las redes intersectoriales la búsqueda de recursos humanos, materiales y apoyo para su consecución.

Al final del año, la mesa dejará una sesión para evaluar su gestión y los objetivos logrados como aquellos que no fue posible lograr. Entre otras, deberá evaluar la motivación participación de los usuarios del centro en las actividades, su difusión y la pertenencia de dichas actividades. Las acciones del Plan de Trabajo barrial propio de cada Centro Familia Digital 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. En esta etapa los medios de verificación son las respectivas actas y el registro fotográfico de las actividades realizadas para la ejecución del Plan.

2) Capacitación y Alfabetización Digital

El componente **Capacitación y Formación Digital** está basado en un enfoque pedagógico donde rige el principio de contraposición entre los factores de vulnerabilidad y los procesos educativos, sosteniendo que los aprendizajes detonan transiciones internas profundas y permanentes en las personas, recibéndolos como experiencias transformadoras que van más allá del contenido de la acción educativa y que aportan a la autonomía y a la integración social.

En el programa Familia Digital se promueve el uso y apropiación de las TIC's, a través de un aprendizaje con sentido, sin que se constituyan necesariamente en contenido; en muchos casos son entregadas en un modelo de entrenamiento para la búsqueda de soluciones coherentes con sus intereses, utilizando las TIC's como medio para acceder a la información y al conocimiento, adquisición de competencias y habilidades que vienen a resolver otras situaciones de las personas, provocando un aprendizaje significativo en los participantes presentando una oferta interesante al público. Por ejemplo, se entregan talleres del uso de smartphone a personas adultas mayores habilitándolos para comunicarse con sus familiares y amigos pese a la distancia, disminuyendo la sensación de soledad y aislamiento; acceder a los servicios de emergencia y seguridad pública, para contribuir a su percepción de protección; realizar trámites de forma remota saltando las dificultades de movilidad; buscar tutoriales para ejercitarse y prevenir enfermedades del sedentarismo; jugar para activar la mente; etc.

Dicho de otra manera, las TIC's se constituyen en los medios a través de los cuales se entregan los contenidos con variados objetivos, nivel de aproximación o ámbito, estrechando la brecha digital con un uso con sentido. Son gestionadas por los facilitadores/as del Centro Familia Digital y su apoyo regional, pudiendo ser dictadas directamente y/o por otras instituciones con las que se articule.

De acuerdo con su nivel de profundización en el uso y temáticas, estos pueden clasificarse en:

- A. **Talleres de Alfabetización Digital:** dirigido a todos los usuarios/as del programa, con la finalidad de instalar las competencias y desarrollar habilidades para el uso de dispositivos (pc, notebook, tablet, smartphone, entre otros), navegación y búsqueda en internet, orientados a generar autonomía en las personas usuarias acortando la brecha digital aún existente en los barrios intervenidos por el programa. Estos talleres son impartidos por los facilitadores de los centros previa inscripción de los participantes, en niveles básicos, medio y avanzado. Cada centro deberá implementar al menos cuatro (4) talleres dentro del plazo de ejecución establecido en la cláusula novena del convenio. En este proceso el/la facilitadora y/o Encargado/a regional deberá recibir la capacitación y materiales necesarios desde la Coordinación Técnica del Programa.

Los resultados esperados estarán determinados por el nivel que se cursa, aplicando al finalizar cada nivel una pauta de ejercicios que permite evaluar los logros de las personas

usuarias. Los verificadores corresponden a nómina de participantes, firmadas por los asistentes y registro fotográfico de la actividad.

- B. **Acciones formativas:** corresponde a cursos y talleres impartidos por las y los facilitadores y por otras instituciones públicas y privadas en cooperación con el programa (v.gr. SEGEGOB, MDSF, SENCE, Microsoft, BiblioRedes, Chile Atiende, Fundaciones, Universidades, Institutos de formación técnica y profesional, entre otros) en variadas temáticas especializadas según interés, dirigidas a lograr competencias para localizar, comprender, analizar y, en algunos casos, lograr interacciones a través de las plataformas digitales. En este tipo de actividades, se realizan ejercicios de tramitación digital (Registro Social de Hogares, subsidios para la vivienda, postulación a beneficios estudiantiles y al Sistema de Admisión Escolar, en adelante "SAE", postulación a fondos concursables dirigidos a organizaciones comunitarias, entre otros) y adquisición de competencias específicas en áreas temáticas (v.gr. office, cursos de manualidades, emprendimiento, liderazgo para mujeres dirigentes sociales, parentalidad positiva, medio ambiente, cuidados de personas con dependencia severa y estimulación neurosensorial, etc.).

Cada centro debe ejecutar, al menos, cuatro (4) acciones formativas, las que deberán tener una duración mínima de dos (2) horas cronológicas, dependiendo del diseño de la institución/temática.

Los resultados esperados dicen relación con los objetivos de la actividad, los que se orientan disminuir la brecha digital y fomentar el uso herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, que, entre otros, facilitan el acceso a los trámites digitales del Estado. Los verificadores son la nómina de participantes firmada por los asistentes y registro fotográfico de la actividad.

- C. **Charlas:** actividades dirigidas a entregar conocimiento sobre diferentes temáticas a todo público, para realizar estas acciones se efectuarán diversas vinculaciones con otras instituciones, tales como: Chile Atiende, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, PRODEMU, SERNAMEG, RSH, Registro Civil, SENCE, municipalidades, Centros de Salud, entre otros; con el fin de informar y entregar conocimientos en sus distintas áreas. Tienen una finalidad expositiva e informativa para los usuarios. Su duración mínima es de una hora cronológica y la asistencia de sus expositores deberá ser coordinada por la Fundación, teniendo en vista preferentemente las temáticas tratadas en las mesas barriales. Cada centro deberá coordinar y ejecutar dentro del plazo de ejecución del convenio, al menos, una (1) charla por cuatrimestre.

3) Acceso y conectividad

El componente de **Acceso y Conectividad** se refiere la disponibilidad de equipamiento, instalaciones e internet, a través de las cuales entregan los servicios que son ofrecidos en

los Centros Familia Digital. A partir de su disponibilidad, se entenderá operativo un centro. Ello supone que toda la comunidad pueda hacer uso de los servicios, equipamiento e instalaciones a en dicho centro.

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 de oferta pública y la tramitación digital en servicios del Estado.

El funcionamiento de cada Centro de Familia Digital considerará lo siguiente:

- Servicios de acceso y conectividad.
- Impresión, Fotocopia y Digitalización.
- Acceso a internet y otros de ofimática.
- Acceso y Emisión de Certificados de Registro Civil, AFP, FONASA, MINEDUC entre otros.
- Acceso y orientación para el uso de plataformas públicas y privadas (búsqueda de empleo, postulación SAE, Registro Social de Hogares, etc.).
- Acceso gratuito a documentos públicos: obtención clave única, cartola Registro Social de Hogares, certificados y otros.

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

2.2. EJECUCIÓN ACOTADA

La modalidad de Ejecución Acotada corresponde a una estrategia operativa focalizada del Programa Familia Digital, diseñada en consideración a la evolución que ha experimentado la brecha digital en el país, particularmente respecto de la disminución de las barreras asociadas al acceso a conectividad y dispositivos tecnológicos, así como al actual contexto de restricción presupuestaria y necesidad de optimización en el uso de los recursos públicos.

En este escenario, y considerando que las principales dificultades de la población se concentran actualmente en el uso significativo de herramientas digitales y en el desarrollo de competencias para acceder autónomamente a servicios y beneficios disponibles en plataformas digitales, esta modalidad prioriza la prestación especializada de servicios de información, orientación y asistencia en tramitación digital de forma remota.

Esta modalidad de atención se ejecutará en los términos que se indican, desde el 01 de junio y el 31 de agosto del presente año.

2.2.1. Emplazamiento y locación del Centro Familia Digital de Atención Remota

El Centros Familia Digital de atención remota que entregará la modalidad de ejecución acotada es el siguiente:

N°	Región	Comuna	Nombre Centro	Dirección
1	13 METROPOLITANA	SANTIAGO	SAZIE	SAZIE 1850

En el período indicado para la modalidad de ejecución acotada, la Fundación deberá hacer los esfuerzos necesarios para mantener operativo el Centro Familia Digital señalado. Sin embargo, cabe señalar que se pueden producir cambios de ubicación, en atención a las nuevas necesidades y requerimientos programáticos y contexto territorial, como, por ejemplo, riesgo o vulnerabilidad del sector por hechos de violencia y/o comisión reiterada de delitos, entre otros, lo que será contenido en el plan anual de aperturas, cierres y/o relocalizaciones 2026, aprobado por ambas partes. En caso de existir casos excepcionales no incluidos en el plan referido, la Fundación deberá informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, con anterioridad a la apertura, cambio de emplazamiento y/o cierre, indicando los argumentos y antecedentes en los que se funda su decisión para que en conjunto se tomen las medidas correspondientes.

2.2.2. Requerimientos de funcionamiento y supervisión

El Centro Familia Digital de atención remota debe funcionar un mínimo de 40 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de atención definidos previamente de acuerdo con la demanda de los usuarios y durante todo el período definido.

La supervisión de la operación del Centro Familia Digital de atención remota se ejecutará de manera permanente por parte del equipo de trabajo, incluyendo la Coordinación Operativa, 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.

2.2.3. Personal para la ejecución

La modalidad de ejecución acotada requiere contar con un equipo de operación que desarrolle labores de coordinación, asesoría técnica y operación del Centro Familia Digital de atención remota.

Para lo anterior, se han establecido los siguientes roles de referencia para el personal³:

- **Coordinador/a Operativo/a:** Estará a cargo de planificar, diseñar el modelo de atención y establecer las formas de contacto con las personas usuarias, realizar la asistencia técnica y controlar de manera global el desarrollo y continuidad de la operación, velando por correcto funcionamiento del centro y el cumplimiento de las metas comprometidas. Será responsable de la apertura, cierre y funcionamiento diario y, la mantención básica del Centro Familia Digital, asegurando la disponibilidad y adecuado uso de la infraestructura, equipamiento tecnológico y conectividad dispuesta para la atención de público. En cuanto a su nivel educacional, debe ser técnico o profesional del área social.
- **Gestor/a de metas:** Debe contar con un perfil con experiencia en el servicio público, intervención comunitaria, conocimiento del trabajo en red. Tendrá como función entregar al coordinador/a operativo/a, sistematización de los datos relativos a las atenciones, el avance de metas, y cualquier aporte a partir de la información disponible que permita **robustecer** el trabajo del programa y reportar a la Subsecretaría. Es deseable que sea profesional o técnico.
- **Asistente Administrativa/o:** Encargado de desarrollar funciones que contribuyan al ordenamiento interno del programa, reuniendo la información del funcionamiento del centro, apoyar todas aquellas actividades que sirven a la coordinación y provisión para la operatividad, como, por ejemplo, las solicitudes y rendiciones de fondos, entrega de materiales, entre otras tareas. Del mismo modo, contribuye a la preparación de las rendiciones financieras que son entregadas a la Subsecretaría y respuesta de las observaciones si las hubiere. Su labor sirve de apoyo a el/la Coordinador/a Operativo/a.
- **Facilitador/a Centro Familia Digital de Atención Remota:** Corresponderá a un equipo de facilitadores que entregarán la atención, desempeñando un rol crítico para la implementación operativa de los servicios comprometidos y para la relación directa con las personas usuarias y organizaciones de la comunidad.

Será responsable de la entrega de servicios de información, orientación, capacitación y apoyo en la tramitación digital de forma remota, acompañando a las personas usuarias en el acceso y utilización de plataformas digitales, especialmente aquellas vinculadas a beneficios sociales, servicios públicos y oferta programática del Estado.

En cuanto a su nivel educacional, el/la facilitador/a deberá contar, de manera obligatoria, con educación media completa.

Considerando que el personal indicado constituye el mínimo con el cual debe operar el programa Familia Digital, la Fundación podrá disponer de personal distinto al señalado, siempre que éste último se relacione de manera directa con el citado programa y su

³ El personal podrá cumplir con más de un rol.

contratación resulte necesaria para el cumplimiento de sus fines. De no cumplirse lo anterior, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá rechazar el gasto respectivo.

2.2.4. Requerimientos operacionales

Para la adecuada implementación de la modalidad de Ejecución Acotada la Fundación deberá disponer las condiciones materiales, técnicas, administrativas y humanas necesarias para asegurar la continuidad operacional del Programa Familia Digital y la correcta prestación de los servicios comprometidos por él en esta modalidad.

a. Gestión de la infraestructura, equipamiento y conectividad

La Fundación deberá mantener habilitado y operativo el Centro Familia Digital de atención remota, asegurando condiciones adecuadas de infraestructura, accesibilidad, conectividad, equipamiento computacional, mobiliario y soporte básico para la atención online de personas usuarias. La obligación de mantención considera lo siguiente:

- Mantención del recinto donde se emplaza el Centro Familia Digital de atención remota, asegurando el suministro continuo de los servicios básicos.
- Medidas básicas de resguardo y seguridad de la infraestructura y equipamiento dispuesto para la operación del Programa.
- Dotar de mobiliario y equipamiento tecnológico funcional y de sus complementos, para uso del equipo ejecutor, lo que incluye los recursos informáticos, en especial el sistema operativo, software y hardware que permitan facilitar el uso y manejo de las TIC's de acuerdo con los lineamientos definidos.

En específico el Centro Familia Digital operará en un espacio habilitado y deberá permanecer equipado con, al menos, los siguientes implementos:

- Computadores para el uso del personal que ejecute labores asociadas al programa.
- Mouse de acuerdo con el número de computadores.
- Teclados de acuerdo con el número de computadores.
- Escritorios y sillas de acuerdo con el número de computadores.
- 1 router.
- 1 impresora multifuncional.

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 Centro Familia Digital. Todo lo anterior, será regido por el plan de control de inventario fijado por las partes.

- Disponibilidad de conexión estable a internet. La contratación de conectividad a internet debe contar con, al menos, las siguientes características:

- Red IP para el Centro Familia Digital 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.
- Acceso a Internet Centralizado de 1 Giga Nacional / 30 Mbps Internacional, tasa 1:1.
- Firewall central para su definición de políticas y restricción de tráfico en su configuración básica.
- Mantenimiento del equipamiento router involucrado en el proyecto.
- Up time de 99,4% en una cobertura de 24x7.

En lo que refiere a la respuesta a incidentes el proveedor de internet que contrate la entidad ejecutora a lo menos, contar con un servicio de mesa de ayuda y soporte técnico en modalidad remota, operando como punto único de contacto para la Fundación, disponible en horario hábil de lunes a viernes. Este servicio deberá contemplar la recepción, registro, gestión y seguimiento de incidencias y requerimientos asociados a la operación, garantizando tiempos de respuesta y resolución acordes a niveles mínimos de servicio definidos.

Asimismo, deberá proporcionar soporte técnico para la mantención y funcionamiento del equipamiento, sistemas, software y conectividad, incluyendo medidas básicas de seguridad y resguardo de la información.

El servicio deberá contar con mecanismos de registro, monitoreo y reporte de las atenciones realizadas, así como disponer de herramientas tecnológicas que permitan la atención remota y el apoyo a la gestión digital de los usuarios.

- Entregar soporte técnico de mantención y reparación del equipamiento, sistema operativo, software y conectividad considerando posibilidades de mejora, implementando sistemas de seguridad, tanto de los equipos como de los datos, protección de acceso a contenidos, páginas o aplicaciones que puedan generar un riesgo a la operación del programa.
- Mecanismos de registro, seguimiento y reporte de atenciones, actividades y prestaciones ejecutadas.
- Disponibilidad de dispositivos y herramientas (software / App) para la atención remota y apoyo a la tramitación digital.

Con todo, la Fundación de las Familias como responsable de la ejecución del programa se compromete a mantener el Centro Familia Digital de atención remota en estado de servir al fin propuesto, debiendo hacer lo que esté a su alcance para mantenerlo operativo, 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 o 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 a la Subsecretaría los acontecimientos, 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

La Fundación deberá dotar al Centro Familia Digital de atención remota con personal idóneo para el funcionamiento del programa.

Para ello debe tener en consideración la siguiente obligación:

- Contar con facilitadores/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 el Centro Familia Digital de atención remota.
- Adoptar las medidas de coordinación, control y supervisión necesarias para asegurar la calidad de la atención.

c. Servicios e insumos

- Disponer de insumos necesarios para la óptima operación de cada Centro Familia Digital, proveyendo los materiales, útiles de aseo y otros necesarios para desarrollar las actividades planificadas en cada centro.

2.2.5. Requerimientos Programáticos

Para la ejecución en la modalidad acotada, el programa definió para la consecución de su fin y propósito, el desarrollo exclusivo del componente.

II) Capacitación y Alfabetización Digital

Este componente debe ser ejecutado de acuerdo con las siguientes especificaciones:

El componente **Capacitación y Alfabetización Digital**, orienta sus acciones al fortalecimiento de competencias digitales mediante apoyos personalizados remotos, definidos según las necesidades, intereses y nivel de habilidades de cada persona usuaria. De esta forma, la intervención prioriza el acompañamiento práctico y la entrega de herramientas que permitan a las personas adquirir progresivamente autonomía en el acceso y uso de plataformas digitales, servicios en línea y procesos de tramitación digital, apoyando paso a paso el proceso.

Para ello, se contemplará asistencia remota paso a paso, orientación individualizada y mecanismos de apoyo accesibles que faciliten la comprensión y utilización de herramientas digitales en contextos cotidianos, promoviendo así la inclusión digital y el acceso oportuno a prestaciones, servicios e información relevante.

En términos operativos, esta modalidad contempla la habilitación y mantención de infraestructura tecnológica, conectividad, equipamiento computacional y recursos humanos necesarios para la prestación del servicio de forma remota, esto es, utilizando dispositivos

tecnológicos que permitan el contacto como teléfono, mensajería en línea, video llamada y/o reunión virtual, según se defina por la Fundación y la Subsecretaría de Servicios Sociales.

En concreto busca diseñar y desarrollar un modelo de atención que considere acompañamiento progresivo y personalizado, orientado no solo a resolver requerimientos inmediatos de tramitación, sino también a transferir competencias y habilidades digitales a las personas usuarias, especialmente de aquellas que presentan mayores barreras de acceso, comprensión o utilización de plataformas digitales, promoviendo el aprendizaje práctico y el desarrollo de autonomía en el uso de plataformas digitales y servicios en línea. De esta forma, la intervención busca fortalecer las capacidades de las personas para gestionar de manera independiente futuras consultas, trámites y accesos a prestaciones sociales.

Asimismo, esta modalidad permite concentrar capacidades técnicas y operacionales especializadas en un dispositivo de atención remota de mayor eficiencia operativa, favoreciendo la continuidad de los servicios de apoyo a la inclusión digital y al acceso a la protección social, mediante un uso racional y focalizado de los recursos disponibles.

2.2.6. Modelo de Atención Remota para la Ejecución Acotada

El modelo deberá diseñarse proponiendo un flujo en el Plan de Trabajo citado en la cláusula tercera del presente convenio, considerando una atención guiada y asistida, desarrollada por facilitadoras especializadas en atención ciudadana y acompañamiento digital, quienes prestarán apoyo remoto mediante canales telefónicos, videollamadas, mensajería instantánea u otros mecanismos tecnológicos habilitados para tales efectos.

La intervención se estructurará en etapas sucesivas de acompañamiento, orientadas a promover progresivamente la autonomía digital de las personas usuarias:

A. Acogida y levantamiento de requerimiento

La atención se iniciará mediante la identificación de la necesidad específica de la persona usuaria, levantando información respecto del requerimiento, nivel de habilidades digitales, disponibilidad de dispositivos, acceso a conectividad y principales barreras para la gestión autónoma del requerimiento.

B. Orientación e información inicial

La facilitadora entregará información clara y accesible sobre el trámite, prestación o servicio requerido, incluyendo requisitos, etapas del proceso, documentación necesaria, mecanismos de acceso y uso de plataformas digitales asociadas, previa validación de la identidad de la persona usuaria.

C. Asistencia guiada en tramitación digital

Posteriormente, se desarrollará un acompañamiento paso a paso durante la navegación y utilización de plataformas digitales, apoyando a la persona usuaria en acciones tales como:

- Ingreso y autenticación en plataformas digitales;

- Utilización de ClaveÚnica;
- actualización de antecedentes;
- carga y validación de documentos;
- realización de postulaciones;
- seguimiento del estado de trámites; y
- acceso a información y beneficios sociales.

El acompañamiento priorizará que la propia persona usuaria ejecute las acciones requeridas, promoviendo el aprendizaje práctico mediante apoyo guiado, evitando la sustitución innecesaria de la gestión personal del trámite.

D. Transferencia de competencias digitales

Durante todo el proceso de atención, los/las facilitadores/as desarrollarán acciones orientadas al fortalecimiento de habilidades digitales básicas e intermedias, promoviendo el reconocimiento y comprensión de plataformas digitales, navegación segura, recuperación de contraseñas, uso autónomo de servicios digitales y resolución básica de dificultades de acceso.

E. Cierre y seguimiento

Finalizada la atención, se verificará el estado del trámite y el nivel de comprensión alcanzado por la persona usuaria, pudiendo realizarse acciones de seguimiento posteriores en aquellos casos que requieran acompañamiento complementario o nuevas intervenciones de apoyo digital.

Este modelo de atención busca no solo resolver el requerimiento asociados a la tramitación digital, sino también, contribuir al ejercicio de derechos y a la inclusión social y digital de la población usuaria.

ANEXO N°2:

PLAN DE CUENTAS - PROGRAMA FAMILIA DIGITAL

Para el desarrollo de las acciones contempladas en el programa y la correcta imputación de los gastos que estas generen, se autoriza el siguiente Plan de Cuentas, al cual deberán circunscribirse estrictamente todas las erogaciones efectuadas con cargo al presupuesto del Programa.

Este Plan de Cuentas tiene por objeto asegurar la trazabilidad, consistencia y transparencia en el uso de los recursos, facilitando los procesos de rendición, supervisión y control financiero, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones contractuales aplicables.

I. Plan de Cuentas

1	TOTAL GASTOS DIRECTOS A USUARIOS			ÍTEM
1.2	Servicio de Recursos Humanos			
	1.2.1	Recursos Humanos		
		1.2.1.1	Coordinador	Personal
		1.2.1.2	Gestores Territoriales	Personal
		1.2.1.5	Supervisor asistencia técnica	Personal
		1.2.1.9	Servicios especializados	Personal
	1.2.2	Servicios		
		1.2.2.8	Colaciones para usuarios (Alimentación CFD)	Operación
		1.2.2.9	Servicios de Capacitación	Operación
		1.2.2.12	Viáticos	Operación
1.4	Gastos de Soporte			
	1.4.1	Habilitación		
		1.4.1.1	Compra Equipos Informáticos (CFD)	Inversión
		1.4.1.2	Arriendo de equipos informáticos	Operación
		1.4.1.3	Serv de Mantenición Serv Informáticos	Operación
		1.4.1.9	Mantenición, Habilitación y Reparación del Recinto (CFD)	Operación

		1.4.1.11	Arriendo de oficina para atención de usuarios	Operación
		1.4.1.13	Servicios Básicos (CFD)	Operación
	1.4.2	Otros Gastos de Soporte		
		1.4.2.2	Flete (traslado materiales o bienes de CFD)	Operación
		1.4.2.4	Colación recursos humanos (Facilitadores y Gestores)	Operación
		1.4.2.5	Movilización para el Equipo de Trabajo (Facilitadores y Gestores)	Operación
		1.4.2.6	Indumentaria Personal	Operación
		1.4.2.9	Otros Gastos	Operación
2	GASTOS INTERNOS			ÍTEM
2.1	Gastos Directos			
	2.1.1	Recursos Humanos Soporte		
		2.1.1.4	Apoyo Administrativo	Personal
		2.1.1.5	Servicio de Capacitación	Operación
		2.1.1.6	Viáticos	Operación
	2.1.2	Material Fungible		
		2.1.2.1	Materiales de Oficina	Operación
		2.1.2.3	Materiales y útiles de aseo	Operación
	2.1.3	Otros de Administración		
		2.1.3.1	Comunicación y Difusión	Operación
		2.1.3.2	Servicios Informáticos	Operación
		2.1.3.3	Compra de Equipos Informáticos	Inversión
		2.1.3.6	Mantenimiento, Habilitación y Reparación del Recinto	Operación
		2.1.3.7	Arriendo de Infraestructura o de un Recinto	Operación

		2.1.3.8	Flete (Correo / encomiendas)	Operación
		2.1.3.9	Movilización equipos de trabajo (CN, CC)	Operación
		2.1.3.10	Mantenimiento de vehículos	Operación
		2.1.3.11	Estudios/Evaluaciones	Operación
		2.1.3.12	Servicios Básicos (Casa Central)	Operación
		2.1.3.15	Mobiliario y Equipamiento	Inversión
		2.1.3.99	Otros Gastos	Operación