



INFORME TRIMESTRAL A COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTO

PROGRAMA FAMILIA DIGITAL EX TELECENTROS 2024

Antecedentes

Este informe resume la ejecución, en cuanto a las acciones y personas usuarias del Programa Familia Digital (ex Red de Telecentros) para el primer trimestre del período, conforme lo señalado en la Ley N°21.640 de Presupuesto para el Sector Público correspondiente al año 2024, Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación N° 321 **“Fundación de las Familias - Programa Red Telecentros”**, glosa 04 que indica “Asimismo, se informará trimestralmente a dichas comisiones sobre la cantidad de usuarios inscritos en dicho programa, rangos etarios, sexo, de la circunstancia de ser o no cuidadores de niños, niñas y adolescentes, de personas mayores o personas con discapacidad, además del reporte de haber concluido o no su proceso en cada uno de los componentes de este programa, según corresponda. También informará el número de usuarios inscritos y que hayan desertado de éste, desagregados por región y provincia.

Cabe señalar que este informe además será publicado de acuerdo a lo señalado en la misma glosa, la que instruye “La información indicada en el inciso precedente deberá publicarse en el sitio web de la Subsecretaría de Servicios Sociales, en los mismos plazos en que se envía la información al Congreso, permaneciendo la información en dicho sitio la que se actualizará en el término establecido para su envío al parlamento”

Diseño Metodológico

Para el año 2024, 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 diagnóstico levantado por un proceso de consulta web de necesidades de las familias del territorio que pueden ser apoyadas con acciones capacitación y/o acceso digital a servicios públicos y privados articulando acciones que puedan contribuir a dar respuesta a esas necesidades, promoviendo su participación en la comunidad y su integración a redes de apoyo que faciliten su acceso a oportunidades de desarrollo.

El componente **Familia y Participación** se reconoce como el eje principal que da valor público y consistencia al Programa, consiste en 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 representantes de las organizaciones sociales del sector, 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 liderada por el/la facilitadora del Centro Familia digital, quien invitará a participar y motivará su organización. La mesa deberá reunirse periódicamente según estime necesario teniendo en cuenta el propósito de participación comunitaria como elemento principal.
- B. Diagnóstico del Barrio: En una sesión de la mesa referida anteriormente, se describirá el barrio, la presencia de instituciones que pueden transformarse en recursos en red de colaboración mutua, los factores protectores y factores de riesgos existentes, a partir de la lógica individual y colectiva, identificando temáticas y lugares posibles de abordar en el Plan, 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, etc.
- C. Plan de Trabajo Barrial: Las mesas de trabajo, a partir del diagnóstico realizado, convendrán un conjunto de actividades que les permitan abordar las problemáticas identificadas y fortalecer los factores protectores reconocidos; en este sentido, se logrará un plan único, pertinente al lugar, no estándar, que logre responder a las conclusiones diagnósticas y posibles de realizar como aporte desde su posición. 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 podrán ser reportes breves o actas de gestiones intersectoriales.
- 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 y materiales, apoyo para su consecución. La mesa al final del año dejará una sesión para evaluar su gestión y los logros y no logros conseguidos. 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 consideran la difusión de oferta pública, capacitaciones en tramitación electrónica y/o capacitaciones digitales u otras de interés de las familias, operativos de servicios públicos, actividades recreativas con pertinencia cultural en el barrio, entre otros.

2) Capacitación y Alfabetización Digital



Este Componente consiste en acciones de capacitación con los usuarios de la red, con el objeto de desarrollar herramientas que les permitan disminuir la brecha digital y ampliar su conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas. Estas acciones estarán enfocadas en dos segmentos prioritariamente, mujeres y personas mayores.

El componente **Capacitación y Formación Digital**, es la herramienta a través de la que se concreta el propósito de disminuir la brecha digital; no necesariamente se constituye en la temática propiamente tal; en muchos casos los contenidos son coherentes con las acciones del plan de trabajo barrial y son a través de ellas, que la entrega de información y competencias se realiza a través de las TIC's como medio, para lograr el conocimiento deseado, haciéndolo significativo para los participantes de las acciones de capacitación, al ser de su interés presentando una oferta interesante al público. Dicho de otra manera, las TIC's se constituyen en los medios a través de los cuales se entregan los contenidos, pudiendo ser de variado origen, nivel de aproximación o contenido; lo importante es que siempre deberán mantener el uso y manejo de las tecnologías de la información como medio.

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

Talleres de Alfabetización Digital: dirigido a todos los usuarios/as del Programa, con la finalidad de entregar e instalar las competencias necesarias para localizar, entender y analizar de forma adecuada la información a través de las plataformas digitales, acortando la brecha digital aún existente en los barrios intervenidos por el Programa. Estos talleres son impartidos en niveles básicos, medios y avanzados, según las necesidades de cada usuario que requiera el servicio y son impartidas por los facilitadores de los Centros con previa inscripción de los participantes.

Acciones de Capacitación: acciones dirigidas a la población beneficiaria del programa y sus diversas necesidades, estas son impartidas en niveles básicos, medios y avanzados. Gracias a distintas alianzas generadas entre la Fundación y otras instituciones, tales como SENCE, Microsoft, BiblioRedes, HP, Fundaciones, Universidades, Institutos de formación técnica y profesional.

Charlas: actividades dirigidas a entregar conocimiento sobre diferentes temáticas a todo público, para realizar estas acciones, se realizarán diversas vinculaciones con otras instituciones, tales como PRODEMU, SERNAMEG, RSH, Registro Civil, SENCE, entre otros, con el fin de informar y entregar conocimientos en sus distintas áreas.

La extensión de cada una de estas capacitaciones tiene una duración variable de entre 1 a 4 sesiones, dependiendo de las necesidades detectadas. Estas son gestionadas por los facilitadores/as del Centro Familia Digital y podrán ser dictadas directamente y/o por otras instituciones con las que se articule.

3) Acceso y conectividad

El componente de **Acceso y Conectividad** es en definitiva la disponibilidad de equipamiento, instalaciones e internet, a través de las cuales entregan los servicios que son ofrecidos en los Centros Familia Digital.



Este componente tiene por objetivo asegurar acceso gratuito a la web a través de distintos dispositivos, que se traduce en 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. La cartera de servicios y prestaciones es dinámica y se va actualizando 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 principalmente.

Estado de la Ejecución

En el mes de febrero de este año, tras la firma del convenio, se concretó la transferencia de la primera cuota en forma de anticipo por MM\$371 de acuerdo con lo señalado en la glosa 04 de la Ley de Presupuesto.

Este primer período es muy relevante atendiendo a que el Programa se encuentra en adecuación a una nueva realidad respecto de su nivel de alcance, dado que a fines de 2023 se decidió comprimir la red a lo largo del país, reduciendo los centros de 84 a 53 tras haberse presentado una drástica disminución de sus recursos presupuestarios destinados a su ejecución. Este antecedente debe estar presente en el análisis de sus resultados.

Esto supone un nuevo desafío para la ejecución de este año y replantear la estrategia de intervención que convoque a nuevos usuarios y sectores, y más comunicación de los servicios ofrecidos a nivel local y nacional.

El número de usuarios únicos totales del período son 14.504 personas que se clasifican por rango etario y sexo de la siguiente forma:

Año	Sexo	Niños (0 – 12)	Jóvenes (13 – 17)	Adultos (18 – 59)	A. Mayores (60 y más)	Total T1	Acumulado	Avance de la Meta
2.024	H	338	230	3.927	1.315	5.810	14.504	25%
	M	314	234	5.914	2.232	8.694		(14.504/57.133)
	Total	652	464	9.841	3.547	14.504		

Propósito N°1: Porcentaje de personas usuarias que realiza trámites digitales en los Centros

Año	Sexo	Niños (0 – 12)	Jóvenes (13 – 17)	Adultos (18 – 59)	A. Mayores (60 y más)	Total T1	Acumulado	Avance
2.024	H	75	107	2.769	957	3.908	9.671	67%
	M	92	125	4.034	1.512	5.763		(9.671/14504)
	Total	167	232	6.803	2.469	9.671		
Año	Sexo	Niños (0 – 12)	Jóvenes (13 – 17)	Adultos (18 – 59)	A. Mayores (60 y más)	Total T1	Acumulado	Avance de la Meta
2.024	H	85	134	5.886	7.881	13.986	31.792	37%
	M	119	161	7.414	10.112	17.806		(31.792/86496)
	Total	204	295	13.300	17.993	31.792		

Con relación a la calidad de cuidadores de niños, niñas y adolescentes, personas mayores o con discapacidad que presentan las personas usuarias, este programa, si bien se encuentra priorizando dentro de sus servicios, la Solicitud de Información Complementaria de Cuidados en el Registro Social de Hogares, no mantiene registro de ese atributo o característica.

En cuanto al egreso del programa de las personas usuarias, así como las personas que desertan del proceso de intervención, se puede indicar que el funcionamiento del programa Familia Digital (Ex Telecentros) establecido en su Ex Ante, define una “oferta con cobertura abierta” para la prestación de servicios; en este orden, su modelo de gestión implica prestaciones sistemáticas respecto de la demanda espontánea de las personas usuarias que pueden acceder sin limitaciones o condiciones, independientemente de a cual componente tributen sus acciones.

Las personas usuarias en este sentido acceden a los centros ubicada en barrios determinados para usar los servicios ofrecidos, pueden participar de las actividades que se ejecutan en virtud de los planes de trabajo barriales y/o se sirven de las charlas o cursos y una vez concluida la actividad, no se entiende egresada. Desde esta óptica, la participación es voluntaria y no es condicionante para acceder a los servicios, existiendo un espacio en el que se evalúa y replantea para generar acciones y prestaciones más especializadas y con mayor nivel de pertinencia a las personas que asisten o que potencialmente pueden acceder

Los tres componentes de este programa se articulan en una secuencia lógica, desde un primer momento donde se establecen tanto los diagnósticos de necesidades como los actores institucionales que aportarán en la gestión del programa en los barrios y desde ese diagnóstico inicial, se implementará un plan que organizará tanto la oferta de actividades de formación que promuevan el uso digital y acerquen a las personas, individual y colectivamente a la cartera de servicios intersectoriales que articula cada Centro Familia Digital, destinada a resolver de mayor y mejor manera los problemas y necesidades diagnosticadas inicialmente. Por lo mismo, las acciones comprometidas en todos los componentes se irán enlazando unas con otras, aportando al cumplimiento del objetivo del programa de forma complementaria, desde la síntesis particular que cada uno de los telecentros plasme en su gestión, haciéndose cargo de las necesidades, intereses y temas específicos que afectan a las personas, familiar y organizaciones sociales en los barrios.

Dicho lo anterior, el inciso de la Glosa habla de “usuarios inscritos” como “cobertura cerrada” del proceso de intervención en cada uno de los componentes y de “eventuales deserciones” y ambas situaciones no se producen.

Componente 1: Familia y Participación

Dado que el primer trimestre corresponde al inicio del período de ejecución, los centros se encuentran en el proceso de activación de las mesas de trabajo barrial y en la actualización de los diagnósticos que ha permitido mantener a la fecha 47/53 planes de trabajo barrial.

De las 212 actividades contenidas en dichos planes, a marzo se han ejecutado 42, es decir, un 20%



del total de acciones propuestas. Los centros que presentan retraso en el proceso están siendo apoyados con asistencia técnica directa.

Componente 2: Acción Formativa

Se han implementado un total de 40 acciones formativas, es decir charlas y capacitaciones en diferentes temas y 39 sesiones de alfabetización digital. Destacan las actividades de promoción del sistema Nacional de Cuidados y navegación para la postulación de vivienda, actualización de información (trámites) RSH.

Componente 3: Operatividad

Los centros se han mantenido abiertos al público con todos los servicios disponibles; destaca la implementación de evaluación del servicio de internet y cambio de proveedores en locaciones donde tradicionalmente ha existido mala conectividad, lo que ha mejorado ostensiblemente la calidad de la conexión.

