



**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS**

**CENTROS DE INFORMACIÓN Y
DIFUSIÓN JUVENIL
(CIJ)**

**INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD
(INJUV)**

**MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
(MIDEPLAN)**

JUNIO 2003

**SINTESIS EJECUTIVA – N°13
PROGRAMA CENTROS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN JUVENIL
INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD (INJUV)**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN: 1999-2002
PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2003: M\$360.718**

1. Descripción del Programa

1.1. Fin

“Contribuir a la inclusión social de los y las jóvenes desde los ámbitos de la participación, alfabetización digital, derechos y cultura juvenil”;

1.2. Propósito

“Jóvenes con información, capacitación, asistencia, acceso a nuevas tecnologías y espacios físicos aumentan posibilidades de inclusión social.”

1.3. Población Objetivo

La población objetivo del Programa está constituida por los jóvenes entre 15 y 29 años habitantes de las comunas seleccionadas¹.

1.4. Población Beneficiaria

Los beneficiarios son aquellos jóvenes que acuden a los centros, no existiendo por parte del INJUV una política específica para captar un determinado perfil de jóvenes. Si bien a partir de 2001 se lleva una contabilidad de número de atenciones, estas estadísticas no permiten conocer el número real de usuarios dada la alta tasa de repetición que se produce. Por tanto las prestaciones totales otorgadas por el programa en el año 2002 fueron de 195.605, lo que significó un incremento de 80% respecto al año anterior².

1.5. Descripción General del Diseño del Programa

El programa “Centros de Información y Difusión Juvenil –CIJ-, se inscribe dentro de los lineamientos institucionales orientada a “implementar acciones tendientes a la inclusión social con el fin de mejorar la calidad de vida de los jóvenes y entregarles la posibilidad de ejercer plenamente su ciudadanía”. En este marco, el programa se concibe como una oportunidad para que los jóvenes accedan a información relevante para ellos, al mismo tiempo que contribuya a la disminución de lo

¹ Esta definición es la que entrega la institución. No existe una definición más acotada en consideración a variables socio económicas y/o culturales.

² Durante el año 2001 se produjeron problemas relativos a la conectividad digital, considerando que ésta representa el 89% de las atenciones durante los años 2001 y 2002, lo que explica el gran incremento de un año a otro. Además, la apertura de los 11 nuevos centros se realizó durante los tres últimos meses del año 2001, considerando que el proceso administrativamente fue lento, y la generación de estadísticas de atención lo fue aún más, la apertura de estos nuevos centros no se reflejó en una explosión de atenciones. Sin embargo a partir del 2002, se puede apreciar más claramente el aumento en el número de atenciones.

que se ha llamado la brecha digital, caracterizada por un acceso social diferencial a las tecnologías de información, en particular a internet.

La Unidad Ejecutora del programa depende del Departamento de Programas y Proyectos dentro del Instituto Nacional de la Juventud.

El programa CIJ se inicia en el año 1993 y no plantea un horizonte determinado para su funcionamiento. A partir del año 1999 empieza a funcionar el componente conectividad en cinco centros regionales de tipo infocentros para jóvenes. A fines de 2002 el programa llega a una cobertura de 23 infocentros, de los cuales trece están ubicados en las sedes regionales de la INJUV, uno en cada capital regional. Adicionalmente, el programa logra instalar centros en las siguientes cabeceras provinciales: Arica, Quillota, Viña del Mar y Valdivia.

Componente 1. Conectividad Digital:

Consistente en la oferta de acceso gratuito a computadores conectados a la Red y a la capacitación tanto en navegación por el espacio virtual como en el uso de algunos software específicos.

Para la producción del Componente, se cuenta con una sala y un número determinado de computadores por Centro, al que los jóvenes tienen acceso y si lo necesitan cuentan con un monitor que les ayude. Para la realización de capacitaciones específicas en el manejo de algún software se cierra la sala de computadores a público.

Componente 2. Difusión de Información sobre Oferta Pública y Relevante para Jóvenes:

Involucra guiar a los jóvenes en la oferta actual de parte del Estado para los jóvenes, tanto a través de Internet como de información entregada en forma directa; asistencia directa en derechos juveniles, asistencia social y psicológica. En este componente además, se incluye la página Web institucional. En lo que respecta a la asistencia directa, ésta se encuentra presente en sólo 5 regiones del país.

Para la atención directa se contrata un grupo de profesionales que atiendan las demandas de los jóvenes en las temáticas señaladas. Después de la atención brindada el beneficiario puede ser derivado a otro Servicio.

Respecto de la difusión de información a través de la página Web institucional, en su construcción y manutención participa un grupo técnico de la propia institución.

Componente 3. Extensión Cultural:

La oferta de este servicio consiste en el préstamo de espacio físico para actividades culturales a solicitud de los propios jóvenes, no existiendo una política institucional específica.

1.6. Antecedentes Financieros

El programa se financia con aporte fiscal directo y a contar del año 2001 adicionalmente con aporte de terceros. El aporte directo alcanza en el 2003 los M\$360.718; lo cual significa un incremento de

23% respecto del año 2000³. En cuanto al aporte de terceros este asciende a M\$261.800 en el 2002 siendo un 145% superior en relación al año anterior.

El gasto total del programa durante el 2002 fue de M\$630.468 lo que representa un incremento de 156% respecto del año 2000.

2. Resultados de la Evaluación

2.1 Diseño

En la práctica se trata de un programa que funciona con sus tres componentes sólo en algunos centros y, por lo tanto, no puede señalarse que sea un único diseño de programa para todo el país. Si bien se ve una mayor complementariedad entre los componentes conectividad digital y difusión de información, ésta no se aprecia con el componente de extensión cultural. En efecto, este último componente no puede ligarse ni conceptual ni metodológicamente a los objetivos generales del Programa.

Por otro parte, no se aprecia en la construcción del programa una lógica de diseño basada en demandas juveniles concretas sino más bien responde a un modelo estructurado desde la institución hacia el exterior y cuyos cambios han correspondido principalmente a la ocurrencia de eventos puntuales antes que a un proceso planificado.

La definición de población objetivo es muy amplia y no incorpora criterios de focalización. De este modo, si el programa no precisa su focalización no podrá generar indicadores que reflejen en forma fidedigna su impacto real sobre su objetivo declarado de mejorar la "inclusión social" en los grupos que busca beneficiar.

Además, se aprecia una carencia de indicadores que den cuenta de la marcha del programa y, por lo tanto, respecto de las posibilidades de evaluación de la iniciativa.

2.2 Organización y Gestión

El hecho que el departamento a cargo del programa se ocupe de otras iniciativas institucionales, no existiendo una unidad administrativa especial a cargo, le quita peso al programa, el cual es en muchos sentidos, tanto la cara mas visible de la institución, como la iniciativa permanente mas importante que se lleva a cabo, lo cual se refleja en que utiliza mas de un 25 % del presupuesto institucional.

La carencia de sistemas de medición de resultados es una deficiencia importante que conspira contra las posibilidades de mantener un programa ágil y sintonizado con las necesidades de sus usuarios / beneficiarios / clientes. A pesar que existe un instructivo de Mideplan orientado a la generación de sistemas de monitoreo y medición esto aún no se ha implementado en el INJUV.

Existe una organización y gestión adecuada en cuanto a la capacidad de producir el servicio de conectividad que cumple con los estándares para permitir una "navegación" fácil y expedita.

³ No se consideró en esta evaluación el año 1999 por cuanto no se pudo acceder a la desagregación del presupuesto, lo cual impidió un adecuado análisis.

La página web asociada al componente de difusión de información, está en un proceso continuo de diseño y búsqueda de mejores formas de llegar a su público objetivo, los jóvenes, lo que se valora como un esfuerzo continuo en pos de entregar un mejor servicio.

En relación a la coordinación del programa con otras instituciones y/o iniciativas relacionadas. Aunque no existe un instructivo explícito al respecto, en la práctica se da una buena coordinación entre el Programa y otras entidades como los municipios para derivar casos especialmente en lo referido a la asistencia que se da a los jóvenes en el componente 2. Pese a ello, se muestra una capacidad ociosa importante entre los profesionales dedicados a esta actividad lo que estaría demostrando una falta de sintonía entre las necesidades reales de los jóvenes y el personal que se mantiene para dicha labor. Adicionalmente, la participación en la mesa de Coordinación de la SUBTEL permite suponer que se mantiene una sintonía con el resto de los actores gubernamentales, especialmente en lo relativo a la entrega que se hace del servicio de conectividad.

2.3 Eficacia y Calidad

Se constata la falta de información necesaria para la medición de indicadores en estas dimensiones. Además, se carece de un marco teórico que permita focalizar el programa desde los puntos de vista social y/o territorial, materia que atenta contra la medición de la eficacia real del programa.

En cuanto el nivel de producción de los componentes para el año 2002, el componente de conectividad digital alcanzó las 163.517 atenciones. Por otra parte, el componente de difusión de información alcanzó 2.226 prestaciones las que fueron entregadas en dependencias, vía telefónica, e-mail y en terreno, siendo éstas principalmente de carácter jurídico (42%) y social (49%)⁴.

Concretamente en cuanto a la calidad, no existen encuestas de satisfacción de usuarios que puedan dar cuenta de que el Programa esté cumpliendo con las reales necesidades de su público objetivo. No obstante lo anterior, es importante señalar que en un estudio realizado por la Subtel en el año 2002, se destacan los niveles de infraestructura, equipamiento y atención de los Infocentros del INJUV, lo cual se constituye en una medida de estándar de calidad para los Infocentros en el país.

La inexistencia de una forma operativa de medir la frecuencia de repetición de usuarios en el servicio de conectividad digital, por una parte, dificulta la medición del impacto sobre un número real de beneficiarios, y por otra, impide al INJUV establecer una categoría de "joven alfabetizado" (por ejemplo después de un número determinado de visitas) materia que le permitiría conocer el impacto real de su accionar sobre la población objetivo.

La misma razón hace que estimar tanto los recursos monetarios y/o la dedicación en horas hombre para la "alfabetización" de un beneficiario sea un cálculo imposible de realizar.

El componente extensión cultural carece de metas específicas y de información que permita evaluar su eficacia y calidad.

2.4 Eficiencia y Economía

El presupuesto específico para la ejecución del programa no da cuenta del gasto real del programa como línea de acción gubernamental, dado que existen gastos cruzados entre el programa y la institución. En el primer caso, esto se refleja en que no se imputa como costo del programa el uso de

⁴ Esta cuantificación corresponde a la asistencia directa que otorgan los profesionales contratados para este componente y se encuentra presente en tan sólo 5 regiones del país.

infraestructura INJUV y en el segundo caso se utilizan horas profesionales del Programa para funciones institucionales del INJUV. En efecto, el análisis demuestra que el INJUV aporta al programa algo mas de un 30% del gasto total para los años 2001 y 2002, mientras que en la dirección opuesta, mediante la misma formula el CIJ estaría contribuyendo al INJUV un valor cercano al 10% del gasto para el año 2002.

Por otra parte es importante señalar, que el aporte de terceros viene creciendo sustantivamente en el periodo de evaluación hasta llegar en 2002 a casi un 33,2 % del gasto total. Esto se explica mayoritariamente por los aportes de los Gobiernos Regionales (FNDR) para la instalación de nuevos centros. Por su parte, el aporte de terceros privados, alcanzó en el año 2002 a algo mas de un 7.4%.

El costo medio real de las prestaciones por conexión digital es elevado, \$2.254 por hora⁵, en relación a los costos de conexión digital en el mercado, los que fluctúan entre los \$500 y \$800 por hora; incluso considerando los servicios anexos que presta el INJUV en términos de asesoramiento y capacitación de los usuarios (materia difícil de cuantificar), existe espacio como para mejorarla eficiencia del servicio de conectividad.

El gasto de administración de un 6% en relación al gasto real del programa se considera aceptable dadas las características de la prestación y el volumen de gasto asociado

Respecto a la utilización de la capacidad instalada en el año 2002, se observa que el componente de conectividad digital alcanza al 75,5%⁶. Por otra parte, en relación a las horas profesionales disponibles para la asistencia directa del componente de difusión de información se utiliza un 7,6% de las horas aprovechables en el área jurídica, en tanto que solo un 5,4% del tiempo utilizable son empleadas del área social⁷.

2.5 Principales Recomendaciones*

Con relación a la justificación de la continuidad del programa se puede señalar que efectivamente el problema que le dio origen sigue existiendo, vale decir, persiste una brecha de acceso a la tecnología y persiste un grado de exclusión social importante de los jóvenes, especialmente en aquellos estratos de menores ingresos. Desde este punto de vista el componente de conectividad digital es el que encuentra mejor fundamento, pero con una definición de focalización.

En este marco las recomendaciones principales apuntan a:

⁵ Este valor fue obtenido considerando el gasto del programa, sin incorporar los recursos que aporta INJUV, ya que al considerarlos el costo promedio ascendería a \$3.028 por hora.

⁶ El disponible teórico de conectividad se ha calculado suponiendo que en un PC se puede atender como máximo 10 sesiones por día, lo cual se ha multiplicado por el número de PC's disponibles.

⁷ En cuanto al disponible teórico de asistencia directa jurídica y social, se han considerado las horas contratadas para el CIJ y se consideraron dos atenciones por hora. Además, se debe señalar, que el número de prestaciones no incluye la cantidad de personas que asisten a seminarios masivos, talleres y tiempo destinado a interactuar con otras entidades públicas.

* El informe Final elaborado por el panel evaluador separa las recomendaciones en aquellas que requieren de recursos adicionales significativos de aquellas que no lo requieren. Al respecto es necesario aclarar que más allá de lo señalado por el panel, para efectos de definiciones presupuestarias, la necesidad de recursos adicionales requiere una revisión más amplia de las disponibilidades financieras y uso de recursos de las instituciones, análisis que está fuera de las posibilidades de un panel evaluador. Por tanto, lo que se propone en esta materia no es concluyente. Por ello, este informe de síntesis no hace una distinción en las recomendaciones, en materia de identificación de necesidades de recursos.

1. En primer lugar, se debe definir con precisión la población objetivo a la que quiere llegar el programa. Una vez tomada la decisión se debe cuantificar, mediante un estudio específico y replicable, el número y características distintivas del grupo objetivo definido.

Sumado a lo anterior, se debe identificar aquellos segmentos de la población objetivo que muestran mayor rezago o menores oportunidades en lo relativo a la brecha digital y considerar este aspecto en la definición de la localización de los infocentros del programa.

2. Se recomienda reorientarse para tender a concentrar su atención sólo en los componentes de conectividad digital y difusión de información, convergiendo su campo de acción mayoritario sólo a aquellas prestaciones que involucran una operación "on-line". Lo anterior implica la siguiente secuencia de prestaciones:

a) Infraestructura que permita el acceso a internet (recinto, hardware, conexión)

b) Gula y orientación para usuarios "primerizos", esto implica la mantención de monitores que guíen el acceso de las personas que no tienen un manejo fluido de los computadores.

c) Convertir el sistema de asistencia actual (componente difusión de información) a la modalidad de consultas on-line, potenciando el uso de la tecnología digital e implicando un ahorro en los costos operacionales de este servicio.

d) Privilegiar el diseño de cursos, seminarios y otras formas de capacitación que obliguen a los usuarios a relacionarse con la institución en forma virtual y no sea una mera fuente de información escrita.

3. El Componente de extensión cultural debe ser eliminado como parte del diseño formal del Programa CIJ focalizando la atención y los recursos en los componentes de conectividad digital y difusión de información.

4. En relación a la gestión y operación del actual programa, se recomienda que el INJUV administre la menor cantidad posible de centros de conexión debido a que esto provocará un crecimiento orgánico transitorio innecesario en su estructura operacional ya que la cantidad de estudiantes alfabetizados aumentará velozmente producto que la cobertura en las escuelas básicas y medias es casi total por la vía de los programas del Ministerio de Educación.

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE**

JUNIO 2003



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE
PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

MIDEPLAN ORD. N° 061/____/

ANT.: Programa Centros de
Información y Difusión Juvenil

MAT.: Remile Comentarios al
Informe Final preparado por el
Panel de Evaluación de Expertos

SANTIAGO, 28 de junio, 2003.-

DE : SR. ANDRES PALMA I.
MINISTRO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN .

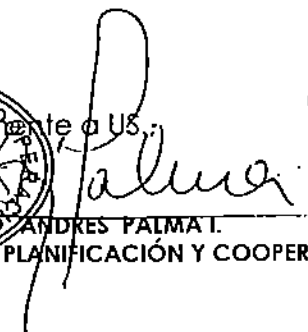
A : SRA. MARIA TERESA HAMUY PINTO
Jefa Departamento de Evaluación
MINISTERIO DE HACIENDA.

De acuerdo a lo requerido por usted, para la conclusión del proceso evaluativo del programa "Centros de Información y Difusión Juvenil", a cargo del Instituto Nacional de la Juventud, le remito:


COMENTARIOS, elaborados por el Instituto Nacional de la Juventud, al Informe Final preparado por el Panel de Evaluación de Expertos

Atte.

Saludablemente a U.S.,



ANDRES PALMA I.
* MINISTRO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



API/CSS/AP

DISTRIBUCIÓN

1. Sra. Maria Teresa Hamuy Pinto, DIPRES, Min. Hacienda
2. Gabinete del Ministro de MIDEPLAN.
3. División Social
4. Deplo. Desarrollo de Políticas Sociales.
5. Oficina de Partes.



Ahumada 48
Fono 675 14 00
Santiago de Chile
www.mideplan.cl

Instituto Nacional de la Juventud

COMENTARIOS FINALES.

Las conclusiones e indicaciones emanadas del trabajo del Panel de Evaluadores constituyen un aporte fundamental en el trabajo de reperfilamiento y corrección de aspectos débiles o insuficientes en la gestión de nuestro programa.

Valoramos altamente el proceso en que se realizó la evaluación así también los resultados arrojados. En ese sentido, coincidimos con las principales conclusiones que emanan del informe final.

Sin embargo, creemos necesario, profundizar en nuestros comentarios siguiendo la lógica del informe.

Diseño Programático

Reconocemos la dificultad para entender el cómo interactúan cada uno de los componentes del programa. Se hace un cuestionamiento profundo al componente de Extensión, que acogemos, pero dentro de la lógica del diseño programático. Sin embargo, también queremos destacar la amplia demanda juvenil por participar en actividades culturales y espacios físicos donde realizarlas. Dicha situación seguramente no estuvo bien formalizada en el diseño inicial del programa, aunque nos parece interesante contemplarla, pues apunta a la integralidad de los servicios prestados por cada uno de nuestros infocentros.

La experiencia de otros países al respecto, como el caso de México, nos ha reafirmado la lógica que quisimos imprimirle al programa, en tanto una gama de servicios de conectividad, asistencia e información y espacios para la cultura juvenil, que se constituyera en una oferta interesante para los jóvenes.

El nuestro, es un programa que se ha ido acomodando a la realidad institucional en el tiempo en cada región, y tal vez ello podría explicar la dificultad para encontrar una única estructura programática. Lo anterior en el entendido de que el diseño o la oferta de servicios y productos no es similar en algunos de nuestros infocentros.

Por otra parte, reconocemos nuestra debilidad para identificar con precisión la población objetivo del programa. Dicha situación tiene su expresión en la dificultad para focalizar nuestra acción y, ciertamente, en la generación de indicadores que puedan dar cuenta de la marcha del programa en ese aspecto.

Organización y Gestión del Programa

Se indica la inexistencia de sistemas de medición de resultados del programa como una deficiencia importante que compartimos. Sin embargo, podemos señalar al respecto que hemos iniciado un proceso de instalación de un Sistema de Monitoreo a partir de nuestras jornadas de capacitación realizadas durante el primer semestre del 2003. Dicho sistema nos aportará información cuantitativa, cualitativa (satisfacción de los usuarios) y de gestión interna que nos ayudará a tomar las decisiones adecuadas en la gestión de la iniciativa. Dicho instrumento de gestión fue socializado en los equipos de ejecución regional y se espera para dentro de tres meses los primeros reportes de información.

Eficacia y Calidad del Programa

En este aspecto se menciona la inexistencia de una forma operativa de medir la frecuencia de repetición de usuarios en el servicio de Conectividad y que dificulta la medición en el impacto sobre el número real de beneficiarios y que, además, impide poder establecer una categoría de "Joven alfabetizado". Al respecto podemos señalar que en el contexto de la citada capacitación de encargados de infocentros se capacitó a éstos en el uso de un nuevo Sistema de Registros de Usuarios que resolverá el tema en cuestión. Dicho sistema comenzó su implementación en marzo del 2003.

En relación a la categoría "Joven alfabetizado", efectivamente una debilidad del programa es poder certificar cada una de las capacitaciones que realiza. Evidentemente es un punto a corregir en la gestión del programa.

Recomendaciones priorizadas

En general coincidimos con la recomendaciones priorizadas, aunque hacemos notar la dificultad de poder corregir algunos aspectos. Lo anterior respecto a formalizar el componente de asistencia vía web (on-line). El programa tiene sentido en la medida de poder entregar atención presencial y grupal a cada joven que lo solicite y en la derivación y seguimiento de algunos casos. Por otra parte, existen actividades regulares de este componente como talleres y charlas en terreno que justifican su accionar más allá del infocentro mismo.

Martes, 24 de junio, 2003

