

**RESUMEN EJECUTIVO
EVALUACIÓN PROGRAMAS GUBERNAMENTALES
(EPG)**

**PROGRAMA
RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, BIBLIOREDES**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS**

**PANELISTAS:
ANDREA PERONI (COORDINADORA)
ANGELA MADRID VALENZUELA
JUAN JOSE PRICE ELTON**

ENERO - AGOSTO 2016

.NOMBRE PROGRAMA: RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS - BIBLIOREDES
AÑO DE INICIO: 2002
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE EDUCACION
SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCION DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

RESUMEN EJECUTIVO

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2012-2015

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2016: \$8.615 millones

1. Descripción general del programa

BiblioRedes (BR) es un programa destinado a brindar acceso y habilitación en el uso de las TICs, a personas con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por aislamiento territorial. El programa es dirigido por una Coordinación Nacional, que depende de la Dirección de la Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y se articula con la Subdirección de Bibliotecas Públicas y sus 15 coordinadores regionales; cuenta además, con 19 encargados regionales de operaciones (ERO)¹ y 17 encargados de laboratorios BiblioRedes² (ELAR). Se implementa en bibliotecas públicas, museos y laboratorios regionales. Cuenta también con un laboratorio móvil por región³, cada uno dotado con 13 computadores portátiles en promedio.

El programa se vincula con los municipios⁴ para la implementación local, debido a que la gran mayoría de las bibliotecas públicas (98.5%) son de dependencia municipal⁵. La relación con las bibliotecas públicas se sustenta legalmente en un contrato de prestación de servicios y comodato que suscribe la autoridad municipal y la DIBAM. Junto a ello, establece convenios con instituciones⁶ para la prestación de servicios, a fin de ampliar su cobertura (DIBAM, 2015). El programa trabaja con los encargados de las bibliotecas (en general unipersonales) y define un Encargado del Programa en la Biblioteca (EPB), quien se coordina con los equipos regionales del programa para garantizar la operatividad de los servicios de conexión, proveer los cursos de capacitación presencial a los usuarios⁷ y trabajar junto con equipos regionales en el apoyo a los usuarios para producir contenidos locales⁸.

Los objetivos del programa a nivel de fin y propósito, son los siguientes:

FIN: Contribuir a la inclusión digital de la población con dificultades de conectividad por factores económicos y/o por aislamiento territorial.

¹ Existiendo dos encargados en las regiones RM, V, VIII y IX.

² Arica no tiene y Bio Bio, Valparaíso y RM poseen dos laboratorios

³ Las regiones con mayor población poseen dos laboratorios: RM, V región y VIII.

⁴ En los que están organizacionalmente insertas las bibliotecas y sus funcionarios.

⁵ Existen bibliotecas públicas (abiertas a la comunidad) que dependen de instituciones o fundaciones privadas.

⁶ Convenios entre otros con: SERNAM (Convenio específico de colaboración programa mejorando la empleabilidad y condiciones laborales de las mujeres jefas de hogar, suscrito en abril del 2008); Gendarmería de Chile (Convenio de colaboración para la instalación de centros de capacitación digital para proporcionar recursos de aprendizajes a personas que cumplen condena, suscrito en el año 2012 y ampliado en noviembre de 2015).

⁷ Hay excepciones en los casos en que algunos cursos son impartidos por un ELAR (Encargado de Laboratorio Regional).

⁸ En bibliotecas que son parte de la Red de Contenidos Locales cuya pertenencia es voluntaria.

PROPOSITO: Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por aislamiento territorial, gratuitamente acceden a internet y adquieren competencias digitales y de creación de contenido digital.

El programa se operacionaliza a través de tres componentes, estos son: 1) Acceso a Internet, 2) Capacitación y 3) Elaboración y publicación de Contenidos Virtuales Locales.

1) Acceso a Internet.

Consiste en el acceso gratuito a la web a través de una plataforma tecnológica disponible en las 454 bibliotecas públicas, 18 laboratorios asociados y 26 museos de la DIBAM. Desde los equipos instalados en las bibliotecas y provistos por el programa, se accede a conexión vía banda ancha, además se dispone de conexión inalámbrica o WI FI a la que los usuarios se conectan desde sus propios dispositivos (tablets, smartphones, notebooks). Los servicios de conexión son provistos por una empresa externa (ENTEL), contratada por cinco años⁹ a través de una licitación pública.

2) Capacitación

Los servicios de capacitación se entregan a los usuarios en dos formatos distintos, presenciales y e-learning:

i) Capacitación presencial: dirigida a usuarios de bibliotecas públicas y laboratorios, la que es directamente impartida por los Encargados del Programa en las Bibliotecas (EPB) o por los Encargados de Laboratorios Regionales o ELAR (en el menor de los casos). También, se entrega capacitación presencial a personas privadas de libertad en recintos penitenciarios¹⁰. Los EPB son capacitados periódicamente por los equipos regionales y se cuenta para estos objetivos con material pedagógico de apoyo denominado “Manuales de actualización”.

La oferta base de cursos que posee el programa es actualizada anualmente y se divide en capacitación básica y complementada. En la capacitación básica se apunta al desarrollo de competencias graduales de uso básico del computador, de Word, del correo electrónico y la navegación por la web¹¹, en tanto que la capacitación complementada, -dirigida a usuarios que han realizado el curso de alfabetización digital- consta de cursos sobre programas específicos, de redes sociales y web y de alfabetización informacional¹². La oferta de cursos que se imparten en las bibliotecas, depende de distintos factores, como la demanda de los usuarios, el nivel de competencias digitales de los usuarios y las capacidades efectivas del encargado del programa en la biblioteca (EPB) para impartirlos.

ii) Capacitación e-learning: oferta que se dirige a usuarios presenciales de las bibliotecas, y además amplía sus destinatarios a usuarios virtuales a través de su plataforma web, “Aula Virtual BiblioRedes” (<http://moodle.biblioredes.cl>). Ofrece a la comunidad oportunidades de capacitación para desarrollar competencias diversas a través de más de 20 cursos a los que

⁹ El contrato finaliza en octubre de 2017.

¹⁰ En esta línea se brinda el servicio de alfabetización digital desde el 2014, en 71 laboratorios con más de 700 computadores con simuladores de navegación web.

¹¹ La capacitación digital básica posee tres niveles: Alfabetización digital I, Alfabetización digital II, y Alfabetización digital III

¹² Este nivel consta de los siguientes cursos: Redes sociales y web 2.0, Excel para trabajar niveles 1 y 2, Alfabetización informacional, Power Point, Publisher y Word para trabajar niveles 1 y 2.

se puede acceder desde cualquier lugar con conexión a Internet. Los cursos son gratuitos, guiados por tutores y tienen una duración de entre 20 y 60 horas cronológicas. En la plataforma los participantes encuentran todos los recursos necesarios para llevar a cabo su proceso de formación.

3) Elaboración y publicación de Contenidos Virtuales Locales

Los servicios que presta este componente a los usuarios¹³ comprenden la asesoría para la creación de contenido y el soporte para la generación y publicación de los mismos. Estos contenidos producidos y publicados en el marco del programa tienen definidos ciertos requisitos de calidad para su publicación y posterior difusión. Los servicios que presta este componente están dirigidos a dos tipos de usuarios, los usuarios presenciales de las bibliotecas públicas y sus encargados, y los usuarios virtuales, los que por medio de la plataforma pueden generar contenidos a distancia. Los contenidos generados están vinculados al patrimonio local y poseen, en general, un componente verbal – descriptivo- y un componente de imagen visual o audiovisual de apoyo a la presentación.

La población potencial del programa se define como la población con dificultades de conectividad por problemas socioeconómicos y la población que habita en zonas aisladas territorialmente. El total de población potencial alcanzaba el año 2009 a 2.964.879 personas^{14, 15, 16}.

La **población objetivo** del programa para el año 2009 alcanza a 2.853.292. Este total se compone de 2.348.287 de personas pobres (según la definición de la encuesta CASEN¹⁷) correspondiente a aquellas comunas en la que existen bibliotecas públicas o laboratorios que participan del programa BiblioRedes. Además, esta población considera a 505.005 personas que corresponden a la totalidad de la población que vive en comunas clasificadas en las categorías “crítica” o “alta” de aislamiento, según la clasificación de la SUBDERE.

El programa comenzó a ser ejecutado el año 2002, y continúa hasta la actualidad sin fecha de término.

Tiene presencia en 323 de las 346 comunas a nivel país, lo que significa una cobertura comunal del 93,5%¹⁸, correspondiente a la totalidad de las comunas aisladas y a aquellas con población vulnerable que aceptaron firmar el convenio con la DIBAM para instalar el programa. Sin embargo, los servicios de capacitación e-learning y contenidos locales son potencialmente accesibles desde cualquier zona del país con conexión a internet.

¹³ Los servicios del componente específicamente contemplan asesoría de EPB o ELAR, plataforma y equipo básico para la producción de contenidos: computadores y cámara.

¹⁴ En las siguientes mediciones de CASEN el Ministerio de Desarrollo Social, declinó realizar estimaciones de población comunal, por lo que no pudo seguir estimándose la población con esta metodología.

¹⁵ La población potencial considera personas en condiciones de aislamiento y de pobreza que habitan en todas las comunas del país y no solo en las que el programa se encuentra. La población objetivo considera solamente a la población de las comunas en las que actúa el programa.

¹⁶ En el informe final de la presente evaluación, se presenta una aproximación bastante cercana de actualización de la magnitud de la población y que considera la población pobre calculada por CASEN por región. Sin embargo, no se puede tener el valor comunal estimado, ni el cálculo de población de comunas aisladas por las limitaciones metodológicas de las estimaciones realizadas con n muestrales muy pequeños, lo que invalida técnicamente estas estimaciones (los datos de esta encuesta no son representativo a nivel comunal).

¹⁷ En el período 1990-2011, las estimaciones de ingresos y pobreza por ingresos consideraban la metodología tradicionalmente aplicada por CEPAL, a datos CASEN.

¹⁸ El programa no está presente en las siguientes comunas: Vitacura, Providencia, Ñuñoa, Macul, Las Condes, Río Verde, Primavera, Timaukel, Puerto Varas, Dalcahue, Chaitén, San Pedro de la Paz, Chillan Viejo, Bulnes, Rauco, Pumanque, Placilla, Litueche, Zapallar, Santo Domingo, La Cruz, Tal Tal y la Antártica.

El total de población que cumple con características de población objetivo (pobreza) en las comunas en que no está presente el programa asciende a un total de 111.586.

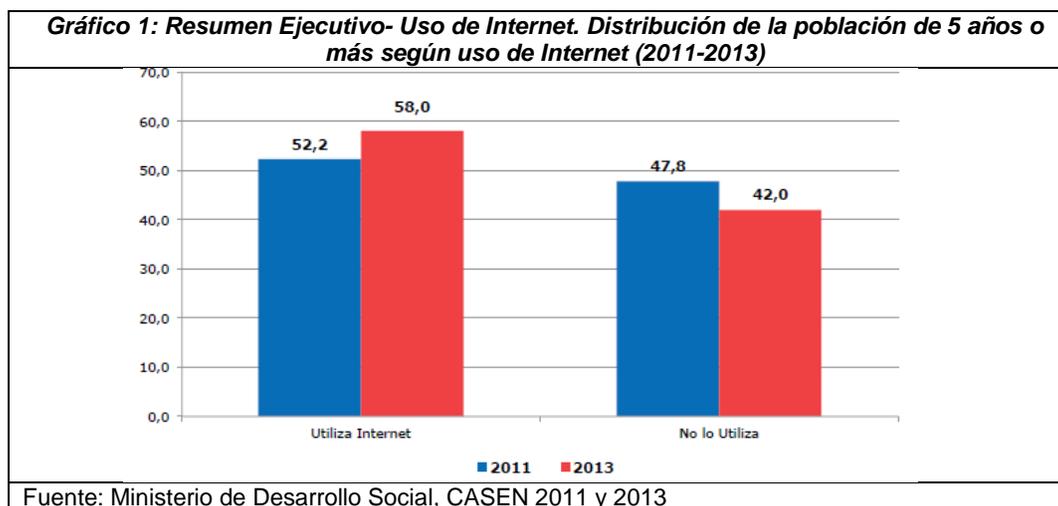
El programa se financia con aporte fiscal y recibe aportes de los municipios, para financiar los sueldos de funcionarios que atienden las bibliotecas y el copago por el servicio de enlace –conexión a banda ancha-. Las fuentes de extrapresupuestarias representan entre un 35% (2012) y un 38% (2013, 2014 y 2015) del financiamiento total del programa, dependiendo del año considerado.

1. Resultados de la Evaluación

▪ *Justificación del programa*

El **problema** que aborda el programa refiere a la persistencia de una brecha digital¹⁹ en Chile y cómo ésta afecta las posibilidades de las personas de participar en las redes de información e inclusión social.

A continuación, se presenta en el **Gráfico 1** la variación entre el año 2011 y 2013 de la población sobre 5 años que usa internet, (CASEN 2011 y 2013). Se puede apreciar que ha aumentado en 6 puntos porcentuales el uso, sin embargo, aún persiste una brecha, correspondiente al 42% de la población encuestada que no hace uso de internet. Según cifras de la CEPAL, Chile en el año 2013 presenta alrededor de un 68% de población usuaria de internet, ahora bien, si se compara con los usuarios de la OECD (78%)²⁰, Chile se encuentra distante a nivel de países desarrollados (Edwin y Poveda, 2015).

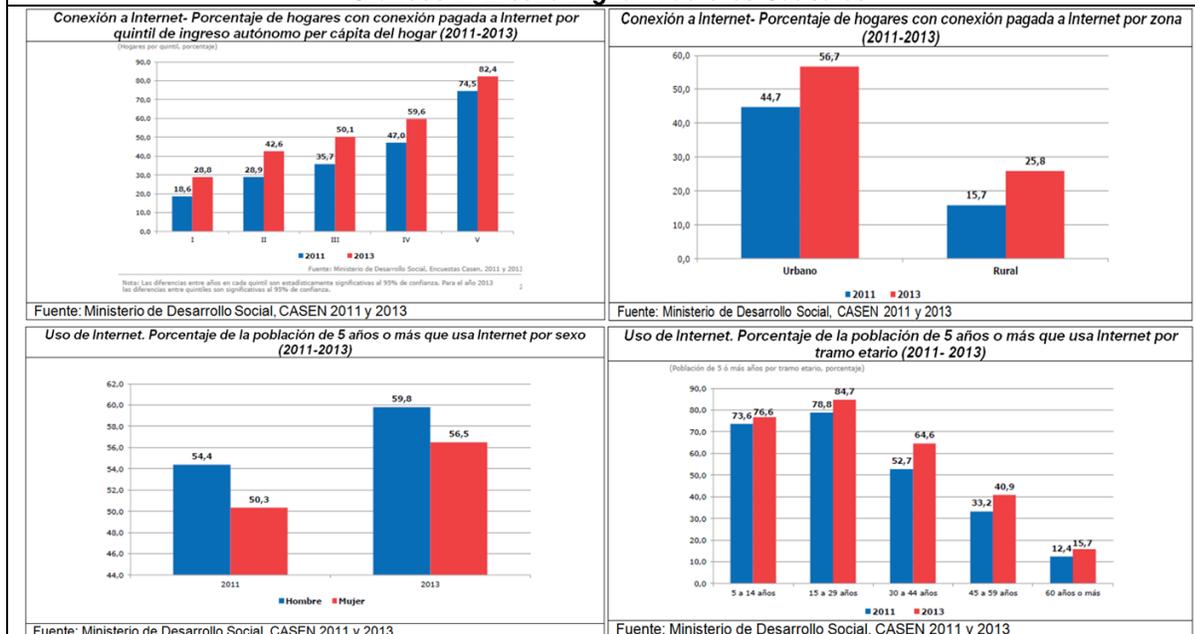


La presente evaluación permitió identificar la presencia de diferentes causales específicas asociadas al problema de la brecha digital. En los siguientes gráficos, se presentan las dimensiones revisadas: diferencias geográficas (aislamiento geográfico-tecnológico), diferencias socioeconómicas, diferencias de género y diferencias generacionales.

¹⁹ Se entenderá por brecha digital: el “estado en el cual un sujeto o comunidad se encuentra excluido del acceso y uso efectivo de tecnologías de información y comunicación. Este concepto es dinámico y complejo, debiendo ser entendido en las implicancias cognitivas, sociales y económicas que esta exclusión genera en aquellos que no pueden acceder total o de forma eficiente a los recursos digitales, situándolo en una posición de desventaja frente a otros quienes han superado este estado”, según la definición de la SUBTEL (Garrido, 2013, pág. 8)

²⁰ Fuente: CEPAL con datos de UIT, World Telecommunications Indicators Database, 2014.

Gráficos 2: Brecha Digital: Factores Causales



Es por esto que las diferencias existentes en el acceso a las TICs se han constituido en un problema de profunda relevancia. Estas diferencias se han conceptualizado como brecha digital, y se la considera desde una perspectiva multidimensional (CADEM, 2015), esto implica tanto la diferencia entre los que tienen acceso/uso y los que no tienen acceso/uso a las TICs, como también las diferentes formas y grados de apropiación de las mismas (niveles: acceso; alfabetización; apropiación).

Si bien el programa no ha desarrollado el análisis de brechas digitales como marco conceptual para organizar su ejecución²¹, se observa que en la práctica aborda dos dimensiones de la brecha digital (desde la perspectiva multidimensional): a) El acceso, entendido como diferencias en la infraestructura para conectarse a las TIC's., y b) Formas y grados de apropiación, entendidas como las diferencias respecto a los conocimientos y habilidades que los individuos necesitan para utilizar las aplicaciones tecnológicas. Estas pueden ir desde un uso básico, como puede ser la búsqueda de información o el uso del e-mail, hasta uno avanzado, donde el usuario es productor y difusor de contenidos digitales. Desde el punto de vista de la focalización, el programa ha basado su accionar en dos causas que explicarían las brechas digitales señaladas, las vinculadas a: a) Aislamiento geográfico-tecnológico, y b) Factores socioeconómicos.

En función de lo anterior, el Panel considera que se justifica la intervención del Estado, en tanto:

El programa proporciona servicios de conexión y habilitación digital a población aislada y en condiciones de pobreza que no tiene otras fuentes alternativas de acceso a estos servicios de manera gratuita. La población vulnerable de las comunas en las que tiene presencia el programa, y la población total de las comunas en condiciones de aislamiento en las que opera, accede gratuitamente a equipos, conexión a internet, y habilitación digital básica y

²¹ Este enfoque ha sido desarrollado por el panel en el marco de la presente evaluación.

complementada en las bibliotecas públicas ubicadas en sus comunas de residencia. Esto es en especial relevante, para el segmento de la población que se ubica fuera del tramo que corresponde a la edad escolar y que no tiene posibilidades de acceso a servicios análogos que presta el Estado (por ejemplo, a través del programa Enlaces –MINEDUC- o los Infocentros -INJUV-, o los Telecentros Comunitarios –Subsecretaría de Prevención del Delito-.

Este acceso y habilitación a la que acceden los beneficiarios del programa es fundamental para que no se perpetúen o consoliden las brechas digitales (socioeconómicas y territoriales) que acentúan las desigualdades sociales en una sociedad que cada vez se acerca más a ser una “sociedad red”. Sin embargo, el programa no orienta su acción a otras dimensiones del problema ni presta servicios de manera específica a poblaciones que presentan características causales de dicha brecha.

En definitiva, el programa aborda un problema vigente, el de las brechas digitales en población con escasas posibilidades de reducirlas con medios propios, y lo hace abordando tres niveles: en un primer nivel, permite acortar la brecha digital en el acceso y uso de la misma a través del acceso a equipos y conectividad a la red; en un segundo nivel que corresponde a la alfabetización digital y que determina el tipo y calidad del uso de las tecnologías que pueden llegar a adquirir los beneficiarios el que es abordado mediante la capacitación, y en un tercer nivel que corresponde a la apropiación de las TICs, mediante la generación de contenidos digitales.

- *Eficacia y Calidad*

En cuanto a la evaluación, respecto si se ha *cumplido el objetivo del programa a nivel de propósito*, esto es “Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por aislamiento territorial, gratuitamente acceden a internet y adquieren competencias digitales y de creación de contenido digital”, se puede señalar que con la información que actualmente dispone el programa no es posible evaluar el logro del propósito, debido a que el programa no focaliza su accionar en un grupo poblacional determinado sino en bibliotecas ubicadas en las comunas aisladas y vulnerables (donde el alcalde acepte la inclusión del programa). Además, no existe evidencia de que quienes acceden a los servicios cumplan con criterios de dificultad de conexión por factores socioeconómicos. En el caso específico de la adquisición de competencias digitales, no existe información que permita señalar que los cursos de capacitación tienen por resultado la adquisición de dichas competencias. Por consiguiente, tampoco se puede evaluar la contribución del programa a la inclusión digital de la población con dificultades de conectividad por factores económicos y/o por aislamiento territorial.

En cuanto a los niveles de productividad, en el caso del Componente 1, Acceso a internet, (mediante banda ancha y WIFI) y cuya unidad de medida es la sesión²² (ver **Cuadro 1**), se han realizado cerca de dos millones de conexiones vía banda ancha en cada uno de los años del periodo evaluado y las sesiones WIFI alcanzan el año 2015 a las 2.644.228, cifra 600 veces superior a la del año 2012²³.

²² Definida como aquella conexión a la red de una duración de 45 minutos (renovables).

²³ El aumento de las conexiones inalámbricas y su mayor número respecto de las conexiones vía banda ancha, se explica por la penetración en la población de dispositivos móviles, como tablets o smartphones.

Cuadro 1: Total de sesiones por año y tipo de conexión					
Tipo de conexión	Año				Variación porcentual anual (sesiones)
	2012	2013	2014	2015	
Sesiones Presenciales (banda ancha)	1.956.387	1.806.212	1.743.198	1.978.575	1,1%
Sesiones wifi	377.320	1.009.276	2.486.023	2.644.228	600,8%
Total	2.333.707	2.815.488²⁴	4.229.221	4.622.803	98,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

En relación al acceso a este servicio según el sexo de los usuarios, se aprecia un mayor acceso de los hombres, quienes concentran el 56,7% de las sesiones totales del periodo. Con los datos de los usuarios totales, se estima que, en promedio, cada usuario/a usa entre 15 y 17 sesiones al año, si se considera como referencia el año 2015, el promedio de sesiones alcanza a 16,3 por usuario, lo que significa un total aproximado de 12 horas de conexión por usuario.

Para el caso del Componente 2, en lo que se refiere a la capacitación presencial, los números de usuarios²⁵ alcanzan a 33.225 el año 2012, 38.516 el año 2013, 32.186 el año 2014 y 29.585 el año 2015, significa una variación negativa en los últimos dos años. El promedio de capacitaciones por usuario varía entre 1.5 capacitaciones por usuario el año 2014 y 1.8 el año 2015²⁶.

En cuanto a las capacitaciones e-learning (prestaciones totales), se aprecia un aumento sostenido de las mismas en el periodo de evaluación, ya que el año 2012 se realizaron 5.000 capacitaciones, el año 2013 fueron 8.557, el año 2014 la cifra es de 10.714 y el año 2015 llegan a 14.521 capacitaciones, lo que significa una variación positiva en el periodo de 190%. No se cuenta con datos válidos de número de usuarios²⁷ por debilidades en el sistema de identificación y registro de usuarios.

Respecto de la oferta de los cursos e-learning, la mayor parte de ellos no corresponde a contenidos asociados a habilidades tecnológicas. Por otro lado, dicha oferta considera en algunos casos la prestación de servicios a clientes internos o funcionarios estatales²⁸. Al respecto, el Panel considera que la institución, en el marco del programa BiblioRedes, sólo debe desarrollar capacitaciones e-learning orientadas a su población objetivo. En caso de que la institución (DIBAM), siga brindando prestaciones de servicios a otros usuarios, como

²⁴ Este dato difiere del total para el año disponibles en los análisis desagregados, debido a que esta última cifra incluye solamente las sesiones que se cuantificaron para informar el cumplimiento de metas que consideraba sesiones presenciales y algunas sesiones wi fi, en tanto que la cifra de esta tabla, considera las sesiones efectivas totales (presenciales y wifi). El año 2012, no se verifica diferencia entre ambas cifras dado que no había compromiso de metas.

²⁵ En los capacitados por cursos, la variable de segmentación que interesa son los cursos, por ende, los usuarios (personas) se repiten.

²⁶ En el caso de la capacitación en cárceles, se observa una variación anual negativa en el número de usuarios capacitados de un 15% entre el año 2014 y 2015 (descenso de 1.684 capacitados a 1.424).

²⁷ Cada usuario puede acceder a más de una capacitación (prestación). Es el dato de usuarios (como individuos del que no se dispone.

²⁸ Ejemplo de esto es la implementación de cursos de capacitación dirigidos a funcionarios de otros servicios públicos como Onemi, y el uso de la plataforma de BiblioRedes para programas de formación dirigidos a funcionarios de las bibliotecas públicas (diplomados y cursos de capacitación).

funcionarios y clientes internos, estos deberían ser brindados por la institución fuera del marco del programa (presupuestaria y organizacionalmente).

En el año 2012, el 27% de los usuarios de e-learning se capacitó en cursos asociados a TIC, cifra que el año 2013 baja al 14,2% y el 2014 alcanza al 6,8%²⁹. Esta tendencia a la baja, tiene un repunte al integrarse a la oferta los cursos de la línea de jóvenes programadores, que implicó que el porcentaje de usuarios capacitados en habilidades TIC vía e-learning alcanzara al 52.6% del total de capacitados al año 2015.

En el caso del componente de contenidos locales los datos obtenidos dan cuenta de un descenso gradual del número de contenidos producidos anualmente (ver **Cuadro 2**)³⁰. Este resultado es consistente con las directrices del programa, que ha optado por una menor productividad y un mayor énfasis en la calidad de los contenidos que se generan mediante la implementación de requisitos preestablecidos, obteniéndose como resultado un aumento de la misma³¹. Se considera que los resultados son positivos por la significancia del cambio cualitativo en la calidad de los contenidos³², se espera que las visitas tiendan al aumento (de manera gradual) y que se establezcan en un punto donde -dada la calidad- exista un mayor promedio de visitas por contenido publicado.

Cuadro 2: Variación anual del número de contenidos locales creados³³				
VARIABLES e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de contenidos calificados en el año t	1.627	1.249	695	361 ³⁴
Número de contenidos calificados en el año t-1	S/I	1.627	1.249	695
Tasa de variación anual del número de Contenidos calificados Eficacia/producto)		-23%	-44%	-48%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

La población objetivo explicitada en el propósito del programa está definida como los “Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por aislamiento territorial”. En lo que respecta a cobertura, en la matriz lógica del programa existen dos indicadores que la miden, el primero la calcula

²⁹ El año 2012, 7 cursos de los 21 ofertados tenían relación con habilidades tecnológicas, el año 2013, son 9 de 30, el 2014, 4 de 27 y el 2015 son 11 de 27.

³⁰ Para este componente no existe el dato de usuarios, debido a que se trabaja en general con grupos de personas, los grupos corresponden a grupos de usuarios de bibliotecas, miembros de organizaciones funcionales o territoriales, miembros de alguna institución, etc.

³¹ El indicador de visitas al sitio de contenidos locales evidencia una baja abrupta el año 2014 (-61%), esta disminución es consistente con el cambio de enfoque de trabajo, debido a que en efecto hay menos contenidos que visualizar y menos usuarios participando de la generación de contenidos. Visitas que luego aumentan en el año siguiente (-46%), conforme se visualizan mejores contenidos locales y se implementan estrategias de viralización.

³² En la actualidad los contenidos que se producen responden a los criterios de calidad definidos, como se pudo apreciar de la comparación entre los contenidos anteriores y los que se han desarrollado en la nueva lógica de implementación del componente (a nivel general).

³³ Contenidos creados se refiere a contenidos cargados en la plataforma y que son sometidos a evaluación considerando criterios de calidad. Los contenidos que pasan esta evaluación son finalmente publicados. Dado los cambios en el proceso de generación de los contenidos se espera que la diferencia entre contenidos creados y publicados vaya disminuyendo al darse una apropiación gradual, por parte de los equipos, de los criterios de calidad hoy vigentes.

³⁴ Los 361 contenidos locales informados corresponden a contenidos ingresados en 2015, de ellos 311 fueron evaluados en 2015 quedando 50 contenidos pendientes de evaluación que pasan al año siguiente. Esto será corregido para 2016 y en adelante (sólo el 2015 se observa este desfase)

respecto de la población objetivo³⁵, considerándola como el total de usuarios a los “usuarios registrados”³⁶. Según esta medición (ver **Cuadro 3**) la cobertura presenta un aumento sostenido, determinado por las características técnicas del indicador³⁷.

Año	Población potencial (a)³⁸	Población Objetivo (b)³⁹	Beneficiarios efectivos (c)⁴⁰	% de beneficiarios respecto a población potencial	% de beneficiarios respecto a población objetivo
2012	2.964.879	2.853.292	1.376.539	46,4%	48,2%
2013	2.964.879	2.853.292	1.508.485	50,9%	52,9%
2014	2.964.879	2.853.292	1.636.283	55,2%	57,3%
2015	2.964.879	2.853.292	1.754.733	59,2%	61,5%
% variación 2012-2015	S/I	S/I	27,5%	12,8%	13,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

El segundo indicador de cobertura se refiere a la cobertura territorial, la que considera como unidad básica las comunas del país. La cobertura así definida es alta con el 93,6% de las comunas con presencia del programa. Entre las comunas en las que aún no está presente el programa se identifican comunas de la RM de elevados ingresos (como Las Condes, Vitacura y Providencia), y comunas de regiones con elevados niveles de pobreza (Chillan Viejo y Bulnes), por lo anterior, se evalúa negativamente la ausencia del programa en comunas con niveles de pobreza considerables (las definidas como aisladas están cubiertas). Sin embargo, el programa no tiene posibilidades de incidir en la instalación de bibliotecas públicas.

Lo anterior debido a que en rigor el programa no tiene la capacidad de operar en comunas donde no hay biblioteca pública, y/o donde no exista la voluntad de participación por parte de las autoridades locales. Por lo tanto, los cambios en este último indicador no dependen de la gestión del programa. En este sentido, se valora el despliegue que realiza el programa al implementar una alternativa distinta que logra un aumento en la cobertura, como es el caso de la línea de trabajo desarrollada en los centros penitenciarios (aunque es otra forma de

³⁵ La población objetivo es un dato calculado el año 2009, a partir de la sumatoria de la población pobre de las comunas del país en las que está presente el programa, más el total de población de comunas consideradas aisladas

³⁵. Este valor ha sido mantenido fijo para el cálculo del indicador de los años siguientes, luego que el Ministerio de Desarrollo Social eliminara las estimaciones poblacionales a nivel comunal realizadas a partir de la encuesta CASEN por su debilidad metodológica.

³⁶ Número que corresponde a una cifra acumulativa (año a año desde el año 2003) de los usuarios registrados en el sistema (usuarios que ingresan un nombre de usuario y login para acceder a algún servicio como conexión a internet o capacitación).

³⁷ Población objetivo esta fija desde el año 2009 (denominador) y los usuarios se suman año tras año (numerador), por ende aumenta la cobertura.

³⁸ El dato de la población potencial fue calculado con valores del año 2009, dado que no existen datos actualizados que permitan replicar ese último cálculo efectuado (estimaciones comunales a partir de encuesta CASEN). El programa usa el mismo dato, para estimar las coberturas de los años posteriores.

³⁹ El dato de la población objetivo fue calculado con valores del año 2009, dado que no existen datos actualizados que permitan replicar ese último cálculo efectuado (estimaciones comunales a partir de encuesta CASEN). El programa usa el mismo dato, para estimar las coberturas de los años posteriores.

⁴⁰ Los beneficiarios corresponden al total de usuarios, que se han registrado en la plataforma para acceder a alguno de los servicios que proporciona el programa (conectividad o capacitación).

entender población aislada y vulnerable, no incluida en su propósito) y la existencia de laboratorios móviles que se desplazan ampliando la cobertura territorial del programa⁴¹⁴².

Respecto a los criterios de focalización, se constata que la población usuaria del programa en sus distintos componentes es en la práctica la población que demanda los servicios ofrecidos, sin que operen mecanismos de selección o exclusión, ni que se apliquen instrumentos de caracterización de la población. El programa, en la misma lógica de las bibliotecas públicas en las que se inserta, se abre a toda la población que demanda servicios, operando en la práctica criterios de autoselección y en todas sus líneas atiende a sus usuarios sin indagar en sus perfiles sociodemográficos, ni en su adecuación al perfil definido.

Al no existir registros de ingreso del perfil de los usuarios, no se puede verificar que efectivamente correspondan a la población objetivo definida en el Propósito del programa. Sin embargo, al analizar ex post, los cursos presenciales que son demandados, se observa que corresponden mayoritariamente a cursos de la oferta de capacitación básica y a cursos elementales de Word y Excel clasificados dentro de la llamada oferta complementaria (ver **Cuadro 4**), por lo que se podría concluir, que los usuarios de estos cursos, en efecto, son personas que poseen brechas digitales⁴³. Lo anterior se explica, por una parte, por la pertinencia de la oferta que el programa ha desarrollado en términos de contenido y condiciones de entrega de los servicios (contenidos elementales, con presencia territorial y gratuidad total), por ende, coincide la autofocalización con el perfil de la población objetivo. El Panel considera que si bien la oferta llega a la población que tiene que llegar, ello no significa que el programa no deba intencionar explícitamente tal trayecto. Por ejemplo implementando registros de acceso a los componentes, e incorporando en su estrategia las acciones—eventuales- dirigidas a usuarios de perfiles asociados a brechas en acceso y uso a TICs, a través del trabajo directo con los municipios y por la suscripción de convenios con instituciones (ejemplo, SERNAM, SENAMA o PRODEMU).

Cuadro 4: Total de capacitados en capacitación básica, más capacitados en cursos básicos de capacitación complementaria (excel y word) y porcentaje de capacitados en estos cursos respecto del total de capacitados				
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Total capacitados capacitación básica más capacitados en cursos básicos de Excel y Word ⁴⁴	35.473	35.577	34.098	31.576
% capacitados en capacitación básica más cursos básicos de Excel y word respecto del total de capacitados	67%	67%	65,6%	63,9%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa.				

⁴¹ En el caso de los museos, la DIBAM cuenta con los servicios del programa para dar conectividad de internet a los recintos, pero los alcances de los servicios totales del programa son limitados.

⁴² Se consideran criterios de aislamiento en el caso de zonas rurales y en centros urbanos se considera el factor pobreza. Sin embargo también operan criterios vinculados a la gestión, como el apoyo a bibliotecas con demanda sin cobertura (por falta de equipos y/o personal) y con compromiso de metas difíciles de lograr. Esto se indagó en estudio de impacto de laboratorios realizado por Catenaria (2007) y se corroboró su vigencia mediante entrevistas.

⁴³ Cabe señalar que el resto de cursos que conforman la oferta programática e-learning en TIC, y que está asociada a la habilitación en uso de programas, son todos cursos de contenidos básicos. A efectos de distinguir lo más básico de la oferta complementaria y con línea de continuidad directa de la línea de formación básica es que se decide, con fines analíticos, dejar dentro de este cuadro los cursos de Excel I y Word I.

⁴⁴ Cursos que son parte de la oferta de capacitación complementaria.

Sin embargo, también se verifica que el programa presta servicios a población que no está asociada a brechas digitales, específicamente en el caso de los servicios e-learning, donde se imparten cursos en temas no vinculados a habilitación en uso de tecnologías (tales como “Diploma en Gestión turística”, “Gestión empresarial para emprendedores” y “Trabajo en equipo”, entre otros), o que se dirigen a personas o grupos de población habilitadas en TIC, como es el caso de cursos dirigidos a funcionarios públicos o a jóvenes programadores.

Como se observa en el **Cuadro 5** la mayoría de las capacitaciones e-learning realizadas corresponden a cursos no relacionados con alfabetización digital, el año 2015, esta tendencia a la baja se revierte con los cursos de la oferta de jóvenes programadores.

Tipo de cursos según relación con alfabetización digital	Años				Total
	2012	2013	2014	2015	
Capacitaciones en cursos relacionados con alfabetización digital	1.351 (27%)	1.212 (14.2%)	731 (6.8%)	7.643 (52.6%)	10.937 (28.2%)
Capacitaciones en cursos no relacionados con alfabetización digital	3.649 (73%)	7.345 (85.8%)	9.983 (93.2%)	6.878 (47.4%)	27.855 (72.8%)
Total	5.000	8.557	10.714	14.521	38.792

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas del programa

En relación a la calidad de los servicios, en el caso del componente de conectividad, un indicador es el tiempo de disponibilidad de la red, para todos los años considerados en la evaluación es total (100%), lo cual evidencia una calidad del servicio de altos estándares⁴⁵. En el caso del componente de capacitación, se aprecian altos niveles de satisfacción de los usuarios de cursos presenciales, quienes deben responder una encuesta *on-line* al finalizar sus sesiones. Los niveles de satisfacción de los usuarios son elevados, con porcentajes de satisfacción entre 94% (año 2013) y 95% (año 2015). En los informes anuales de satisfacción no se verifican diferencias por región ni sexo.

En relación a la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los cursos e-learning, el año 2013 se aplicó una encuesta online a 1.276 participantes⁴⁶ de los cursos ofertados por el programa en su plataforma web, distribuidos en todo el territorio nacional. En este estudio se verificó una elevada satisfacción, en especial sobre el proceso de ingreso al aula virtual (84,1% satisfecho), la experiencia de navegación (82.2% de usuarios satisfechos), la pertinencia de los temas (83.9% de satisfechos) y la estructura de los cursos (81.4% de usuarios satisfechos). En tanto que las dimensiones con evaluaciones menos positivas son: el tiempo de duración del curso (59.4% satisfechos, se apunta a una mayor duración), los foros (86.7% satisfechos) y la solución de problemas técnicos (69.2% satisfechos).

▪ *Economía*

En relación a la ejecución presupuestaria, se observan resultados sobre el 90%, los dos últimos años, y algo menor, aunque en crecimiento, el bienio anterior.

⁴⁵ Además, por contrato los equipos son recambiados periódicamente por la empresa externa licitada.

⁴⁶ Corresponde a la muestra de usuarios utilizada en el estudio de evaluación de satisfacción de usuario.

Cuadro 6: Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2012-2015 (Miles de \$ 2016)			
Año	Presupuesto Inicial del programa (a)	Gasto Devengado (b)	%⁴⁷ (b/a)*100
2012	4.880.087	3.823.545	78,3%
2013	4.475.390	3.759.938	84,0%
2014	4.772.941	4.719.791	98,9%
2015	4.991.758	4.596.776	92,1%
Fuente: BiblioRedes			

En relación al gasto total por componente, cabe destacar la estabilidad del componente 1, el aumento del componente 2 y la disminución del componente 3, revelando la mayor inversión en procesos de capacitación en detrimento de la generación de contenidos locales.

Cuadro 7: Gasto Total⁴⁸ por Componente 2012-2015 (Miles de \$ 2016)									
Componentes	2012		2013		2014		2015		Variación 2012-2015
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
Sesiones	2.945.828	52%	3.186.236	53%	3.607.184	54%	3.405.262	49%	16%
Capacitaciones	2.163.015	38%	2.262.011	38%	2.493.964	37%	3.061.903	44%	42%
Contenidos Locales	599.468	11%	526.526	9%	622.447	9%	544.567	8%	-9%
Total	5.708.311	100%	5.974.774	100%	6.723.594	100%	7.011.732	100%	23%
Fuente: BiblioRedes									

▪ **Eficiencia**

El siguiente cuadro considera el gasto promedio por beneficiario en el caso de cada componente. Para interpretar correctamente estos números, es importante destacar que cada beneficiario registra más de una sesión y recibe más de una capacitación en promedio. En efecto, el año 2012 cada beneficiario registra un promedio de 16 sesiones, número que aumenta a 20 en 2013 y que luego es 17 en los años 2014 y 2015. En el caso del componente 2, el promedio de capacitaciones por beneficiario es 1.6 el 2012, 1.9 el 2013, 1.8 el 2014 y 2 el 2015.

Así, si se considera la cantidad de sesiones y capacitaciones por persona, los costos promedio bajan considerablemente; el costo de cada sesión es de \$1.340 el año 2012 y de \$765 el 2015, mientras que el costo de cada capacitación es \$37.875 en 2012 y \$42.771 en 2015 (todas las cifras están expresadas en moneda de 2016). No se dispone de información que permita asegurar de manera categórica si estos valores son altos o bajos. En efecto, el benchmark para sesiones puede ser un costo de mercado y el de capacitaciones el costo de las capacitaciones que cofinancia el Estado a través de SENCE. Sin embargo, en el primer caso hay que considerar que el costo ajustado por aislamiento no existe pues hay zonas

⁴⁷ Porcentaje que representa el gasto devengado sobre el presupuesto inicial del programa.

⁴⁸ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros (recursos consignados en 2, Extrapresupuestarias, del cuadro Fuente de Financiamiento del Programa). No incluye información de gastos de administración.

donde no existe oferta de mercado. En el caso de las capacitaciones SENCE, sólo se dispone de información del monto de cofinanciamiento público, no del costo real de las capacitaciones. Esta aclaración es relevante para interpretar también el **Cuadro 8**.

Cuadro 8: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2012-2015 (Miles de \$ 2016)⁴⁹					
Componentes	2012	2013	2014	2015	Variación 2012-2015
Sesiones	20.732	23.195	14.689	12.528	-39,6%
Capacitaciones	58.564	62.381	61.137	82.373	40,7%
Contenidos Locales	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	
Fuente: BiblioRedes					

En relación al Gasto Total Componentes por Beneficiario, se considera el total de beneficiarios de los componentes 1 y 2; en el caso del componente 3 no se presenta información pues no se dispone de datos sobre el número de beneficiarios⁵⁰.

Cuadro 9: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total programa por Beneficiario 2012-2015 (Miles \$ 2016)			
Año	Gasto Total producción Componentes por Beneficiario		
	Sesiones	Capacitaciones	Contenidos Locales
2012	20.732	58.564	s/i
2013	23.195	62.381	s/i
2014	14.689	61.137	s/i
2015	12.528	82.373	s/i
Variación 2012-2015	-40%	41%	
Fuente: Elaboración propia con base a datos de BiblioRedes			

La evolución del gasto por beneficiario en el caso del componente 1 es estrictamente decreciente en el tiempo, lo cual puede estar reflejando las evidentes economías de escala que goza un servicio de este tipo. El gasto real por beneficiario en el caso del componente 2, en cambio, aumenta un 41% en 4 años. El Panel estima que este aumento no es significativo y se justifica económicamente, en la medida que el costo marginal de capacitación, cuando ésta se entrega en formato presencial, aumenta en términos reales, pues los costos de entrega, aumentan, pero no puede hacerlo la productividad (la duración de cada sesión se mantiene estable y el número de alumnos en cada sesión también, pues de lo contrario se

⁴⁹ No incluye información de gastos de administración.

⁵⁰ El componente de contenido locales no trabaja con unidad usuario, por cuanto cada contenido puede ser generado por uno o más usuarios, por ejemplo, organizaciones territoriales o funcionales.

arriesga la efectividad del servicio en términos de la transferencia efectiva de conocimientos)⁵¹.

- *Desempeño Global*

El programa aborda el problema de manera restrictiva, solo avocándose a dos áreas causales (aislamiento y socioeconómico), instalándose en las bibliotecas municipales (lo que restringe su capacidad de acción). Asimismo, la población que demanda y accede a los servicios de las bibliotecas, lo hace vía autoselección, asumiéndose que corresponde a población en situación de brecha digital, tanto de acceso como de uso. Ante lo cual el Panel, considera que el programa debe adecuar, clarificar, explicitar su estrategia, considerando todas las causales que generan la brecha digital (genero, adulto mayor, nivel educacional) y por ende a la población que las representa. Para ello es importante que el programa formalice su diseño programático.

Cabe señalar que el programa no posee un diagnóstico (el mismo fue aportado en el marco del presente evaluación) ni una estrategia que responda al problema. Si bien se constata la existencia de un problema asociado a brechas digitales en los sectores más vulnerables y aislados, no se puede determinar la contribución del programa a la solución del problema que aborda. Sin embargo, algunos antecedentes de producción permiten aproximarse al resultado esperado, por ejemplo que las capacitaciones presenciales realizadas son tomadas, en su mayoría, por usuarios que pertenecen a población vulnerable.

En relación al Componente 1 el programa cumple con entregar acceso gratuito a internet a la población más vulnerable residente en el 93,6% de las comunas del país. Se asume que la población que acude a BR, es la población que habita en las comunas más vulnerables y aisladas, por ende es la que accede gratuitamente al servicio.

Al respecto, el análisis del tipo de cursos de capacitación presencial impartidos (Componente 2), da cuenta que los usuarios son personas que, en su mayoría, cumplen con el perfil al que se pretende llegar, al igual que el componente 1. Situación contraria es lo que sucede con la capacitación e-learning, donde la mayoría de las capacitaciones efectuadas no tienen relación con la alfabetización digital y en la que, por consiguiente, gran parte de sus usuarios no poseen brechas digitales.

En relación al Componente 3, el mismo tiene un alcance acotado en la temática que aborda, ya que solo desarrolla contenidos locales, vinculados al patrimonio, perdiéndose la posibilidad de generar un espacio de apropiación de las TICs, más amplio –no restringido por la temática-.

⁵¹ Este efecto se conoce en la literatura como “Enfermedad de Costos de Baumol”, en honor al economista William Baumol, quien lo propuso el año 1966. En términos simples, la enfermedad de Baumol describe aquella situación en que las ganancias de productividad laboral en el tiempo son nulas o casi nulas en algunos sectores, entre los que destaca la educación (o capacitación) cuando es presencial, pero los costos del trabajo necesario para entregar esos servicios evolucionan de acuerdo a los salarios en otros sectores de la economía, en los que, sin embargo, las ganancias de productividad compensan los mayores costos (caso del sector manufacturero). Esto determina que los costos de provisión crezcan en comparación con aquellos de otros sectores en los que este fenómeno no está presente. Por cierto, otros sectores en los que la enfermedad de Baumol ha demostrado estar presente son el transporte público, las artes escénicas y algunas prestaciones de salud (ver Baumol y Bowen 1966, Baumol 2012, Evangelinos et al. 2012)

El programa genera información que permite alimentar el seguimiento genérico del desempeño del mismo, sin embargo dicha información no se orienta en la actualidad a alimentar los indicadores de la matriz.

El Panel considera que el programa debe continuar ejecutándose, en tanto el problema que aborda está vigente. Si bien, según la CASEN, ha habido una variación positiva, entre el año 2011 y el 2013 respecto a la población sobre 5 años que usa internet, (ha aumentado en 6 puntos porcentuales el uso), aún persiste una brecha correspondiente al 42% de la población que no hace uso de internet. Según cifras de la CEPAL, Chile en el año 2013 presenta alrededor de un 68% de población usuaria de internet, ahora bien, si se compara con los usuarios de la OECD (78%)⁵² Chile se encuentra aún distante en relación al nivel de los países desarrollados (Edwin y Poveda, 2015).

2. Principales Recomendaciones

1. Dada la ausencia de un diseño y normativa que oriente el programa, se recomienda: formalizar el programa mediante la elaboración de un diseño que integre su quehacer actual de manera coherente
2. Analizar la población potencial y objetivo del programa, apuntando a perfiles asociados a todas las brechas digitales identificadas en la definición del problema.
3. Organizar la oferta formativa en función de aprendizajes esperados, más que de contenidos a cubrir, a fin que el proceso de enseñanza aprendizaje esté orientado a la adquisición de habilidades digitales específicas. (Componente 2). Respecto a la capacitación e-learning, el Panel considera que el programa debe centrar sus esfuerzos en atender a la población objetivo, entendida en forma amplia, como aquella población que posea brechas digitales, por lo que se deberían levantar cursos e-learning siempre que se verifique su adecuación en cuanto a contenidos (habilitación tecnológica) y en cuanto a tipo de beneficiarios (con brechas digitales), por lo anterior se considera necesario que el programa ajuste su diseño programático⁵³ a fin de abrir explícitamente el acceso a los servicios del programa a la población que posea brechas digitales diversas.
4. Incorporar y cuantificar indicadores: (a) de resultado para medir la adquisición de competencias digitales de los usuarios; (b) de cobertura que den cuenta de los avances reales de acceso al programa por parte de su población objetivo; y (c) de género para observar la disminución de brechas

⁵² Fuente: CEPAL con datos de UIT, World Telecommunications Indicators Database, 2014.

⁵³ Sería por tanto el Propósito el que debería ampliar la población que define, a Fin de no restringir la acción programática a sólo dos tipos de poblaciones (pobres y aisladas).

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

AGOSTO 2016



ORD: 04/ 599 /

ANT: Ordinario N° 1233 de DIPRES, de fecha 16 agosto de 2016.

MAT: Envía Respuesta Institucional Evaluación Programa Red de Bibliotecas Públicas (BiblioRedes) de la DIBAM.

SANTIAGO, 31 AGO. 2016

**DE: ADRIANA DELPIANO PUELMA
MINISTRA DE EDUCACIÓN**

**A: SR. SERGIO GRANADOS AGUILAR
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

Junto con saludarlo y, en el marco de la Evaluación de Programas Gubernamentales correspondiente al año 2016, realizada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, remito a usted Respuesta Institucional al Informe Final de la Evaluación del Programa Red de Bibliotecas Públicas (BiblioRedes) dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM).

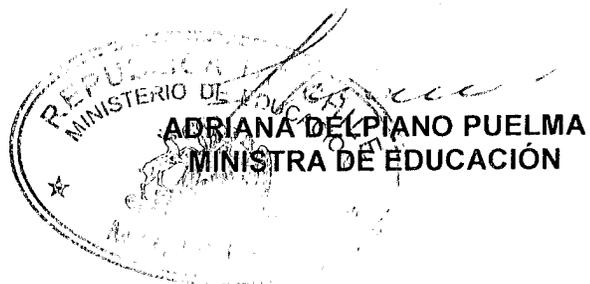
Este Ministerio valora el trabajo realizado por DIPRES, por el panel de expertos y por los funcionarios del Programa que actuaron como contraparte técnica en el proceso evaluativo.

Asimismo, reconoce la importancia de evaluar las políticas públicas y, en este sentido, considerará que los resultados de esta evaluación constituyen un aporte para mejorar la gestión y efectividad del Programa BiblioRedes.

Sin otro particular, saluda atentamente


WA/RSS/MRC/nsr.
Distribución:

- Destinatario
- Gabinete Ministra de Educación
- Sra. Subsecretaria de Educación
- Sr. Director de DIBAM
- Sra. Jefa División Control de Gestión DIPRES
- Gabinete Diplap
- Depto. Estudios



OF. ORD.:

688

ANT.: Ord. 1233 DIPRES, del 16 agosto 2016

REF.: Respuesta Institucional a Informe Final
Evaluación Programa BiblioRedes, DIBAM

SANTIAGO, 23 AGO 2016

DE.: DIRECTOR
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
SR. ÁNGEL CABEZA MONTEIRA

A.: MINISTRA DE EDUCACIÓN
SRA. ADRIANA DELPIANO PUELMA

Junto con saludarla y, en el marco de la Evaluación de Programas Gubernamentales correspondiente al año 2016, realizada por la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, remito a usted la respuesta institucional al informe final de Evaluación del Programa BiblioRedes dependiente de la Dirección Nacional de Archivos y Museos, DIBAM.

La DIBAM valora el trabajo realizado por DIPRES, por el panel de expertos y por los funcionarios de BiblioRedes que actuaron como contraparte del proceso evaluativo. Cabe destacar que los resultados de la evaluación proporcionan información valiosa para revisar y mejorar la gestión de Programa.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



ÁNGEL CABEZA MONTEIRA
Director

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos

Distribución:

1. Coordinador del Programa BiblioRedes
2. Subdirector del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
3. Oficina de Partes Dibam

RESPUESTA INSTITUCIONAL DEL PROGRAMA BIBLIOREDES DE DIBAM

Consideraciones generales:

DIBAM valora positivamente el proceso evaluativo realizado, en cuanto significa una oportunidad efectiva de mejora al diseño y gestión del programa BiblioRedes. En este contexto, el trabajo realizado en conjunto con DIPRES, el panel evaluador externo y los funcionarios del programa, ha contribuido a una necesaria reflexión crítica, que permitió tanto la visualización de problemáticas, como de aspectos destacables del desempeño del programa que deben mantenerse y proyectarse.

Cabe señalar que desde el comienzo del proceso se estableció una relación fluida de comunicación y buena sintonía entre el panel, el Ministerio y el programa. Queremos destacar el adecuado acompañamiento de la contraparte ministerial, el cual resultó fundamental para el buen desarrollo del proceso evaluativo. En lo que respecta al panel, es relevante señalar que los comentarios y observaciones de BiblioRedes se tomaron en cuenta e incluyeron en el informe, enriqueciendo de esta forma el resultado final.

Nuestra institución destaca con satisfacción la recomendación del panel, respecto a la necesidad y pertinencia de la continuidad del programa, basada en la constatación de la persistencia del problema de la brecha digital (con un 42% de la población que no hace uso de internet, CASEN 2013). El Programa BiblioRedes entrega acceso gratuito a internet a la población más vulnerable residente en el 93,6% de las comunas del país.

Nos complace el reconocimiento, patente en el informe, en relación a la calidad de los servicios que el Programa BiblioRedes entrega. El alto estándar de calidad se evidencia en el equipamiento tecnológico, renovado periódicamente, en la calidad de la conectividad, y tiene su consecuencia lógica, en los altos niveles de satisfacción de los usuarios de cursos presenciales y cursos e-learning. Lo anterior nos anima a seguir trabajando para mejorar continuamente.

Igualmente, en lo relativo al costo del programa, tal como se señala en el informe, es destacable que BiblioRedes entrega una serie de servicios que no son provistos en las mismas condiciones (en cuanto a calidad y frecuencia de renovación del equipamiento), por ninguna otra repartición pública u organismo privado en Chile.

A continuación se detallan comentarios relativos a las recomendaciones del panel:

1. Respecto a la recomendación de formalizar el programa mediante la elaboración de un diseño que integre su quehacer actual de manera coherente; nos parece pertinente, en cuanto reconocemos esta necesidad, y consideramos que dicha formalización contribuirá de forma relevante a la organización de las acciones del programa, especialmente de los nuevos proyectos de e-learning, como por ejemplo, el Taller de Jóvenes Programadores.
2. Respecto a la recomendación que nos anima a revisar y ampliar la población potencial y objetivo del programa, apuntando a perfiles asociados a todas las causales de brecha digital

identificadas en la definición del problema (no solo brecha socioeconómica y territorial, sino también de género, generacional y nivel educativo); recogemos la recomendación, no obstante, cabe señalar que los servicios que ofrece BiblioRedes, en cuantos servicios de DIBAM, operan por autodemanda abierta. Además el programa actualmente atiende a mujeres vulnerables y personas de la tercera edad. Lo relevante en este caso es avanzar en acciones concretas de focalización y en el diseño de indicadores, que den cuenta de una cobertura ampliada a las brechas antes señaladas, pero asumiendo la condición de servicio abierto y gratuito propio de DIBAM.

3. Ahora bien, en lo relativo a la sugerencia de diseñar un plan de implementación que considere, por un lado, los niveles de la incorporación de las Tic's, y por otro, todas las brechas del problema, con vistas a trazar un mapa de priorización de la acción programática; nos parece una orientación correcta por la que encaminar una proyección futura. Sin embargo, creemos que no se ha valorado adecuadamente el esfuerzo del programa por avanzar en los diferentes niveles de incorporación de la Tic's (1. Acceso, 2. Alfabetización, 3. Apropiación). Específicamente en relación al proyecto Taller de Jóvenes Programadores, en cuanto aborda un cuarto nivel creativo, no considerado en la evaluación. El objetivo de la iniciativa es ofrecer una formación específica en programación, que permita una interacción con las nuevas tecnologías a nivel de diseño y no solo de uso; esta perspectiva, altamente innovadora, es tendencia en países señeros en el desarrollo de la ciencia informática, como Singapur y Reino Unido; países que ya han incluido la programación en sus currículos escolares y que son conscientes del potencial de la programación como vehículo de democratización del conocimiento e inclusión social y económica.
4. Vinculado a lo antes dicho, consideramos destacable la recomendación de mantener y avanzar en el desarrollo de plataformas virtuales, destinadas a la capacitación, las que permiten una actualización más rápida de los contenidos, garantizan su operatividad en diferentes dispositivos y posibilitan la respuesta oportuna a los nuevos desafíos que plantean las tecnologías. Como bien ha visto el panel, el formato e-learning nos permite trascender las fronteras de la biblioteca, además de atender al acelerado desarrollo de la tecnología y las brechas que genera.
5. En relación a la recomendación de motivar el compromiso de los EPB (Encargado Programa en Biblioteca) como agentes formadores, estableciendo una política de incentivos; consideramos pertinente la recomendación del panel, no obstante, es importante señalar que en la actualidad el programa ya cuenta con un plan de incentivos dirigidos a los EPB, el cual establece metas de gestión y resultados. La calidad de la gestión de los EPB se reconoce mediante la entrega de tres tipos de incentivos, que se adjudican mediante sistema de ranking (en relación al cumplimiento de meta): 1. pasantías en bibliotecas que son modelos de gestión (Biblioteca Nacional, Biblioteca de Santiago y Biblioteca Regional de Coyhaique); 2. participación de 117 EPB en el Seminario Internacional de Bibliotecas Públicas que se realiza anualmente; 3. financiamiento de una instancia de capacitación para las 3 regiones con mejor desempeño.
6. Respecto a la recomendación relativa a organizar la oferta formativa en función de aprendizajes esperados, más que de contenidos a cubrir; nos hace sentido y recogemos esta recomendación, en cuanto consideramos importante avanzar en el objetivo de que el el proceso de enseñanza aprendizaje esté orientado a la adquisición de habilidades digitales

específica. Lo anterior tiene como horizonte, avanzar hacia una mayor eficiencia en el uso de los recursos, vinculada al logro de resultados esperados.

7. Por último, nos parece pertinente la recomendación de avanzar en la capacidad de síntesis y análisis de la información que se genera, de manera que aporte a la toma de decisiones, según los criterios e indicadores construidos en la presente evaluación.

Consideramos significativo que se reconozca el hecho de que el programa posee un sistema de monitoreo de la gestión, y una capacidad de generar, almacenar y analizar datos, que contribuye al mejoramiento continuo. Es relevante que se constate que los datos que se levantan son efectivamente utilizados para efectuar ajustes programáticos, que responden oportunamente al dinamismo del desarrollo tecnológico.

Respecto a lo antes dicho, queremos destacar que actualmente hay acciones en curso para el mejoramiento de la calidad y gestión de los datos e indicadores del programa:

El sistema integrado de datos BiblioRedes reúne al conjunto de bases de datos BiblioRedes y Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y los hace conversar, permitiendo, a través de tablas dinámicas, seleccionar y combinar sus diferentes variables.

El sistema está siendo mejorado a través de dos formas de validación de la calidad de la información: el **maestro de recintos** y el **maestro de usuarios**. El maestro de usuarios es una unidad de información que valida a los usuarios de los servicios de bibliotecas públicas; lo hace a través de un convenio con el registro civil que costada, a través del RUT, la real existencia de cada usuario y brinda información referente al sexo, edad y estado civil. La validación a través de RUT permite también conocer la interacción entre los servicios de la biblioteca, por ejemplo, cuando un mismo usuario accede a más de un servicio.

El maestro de recintos, por su parte, es una unidad de información que recoge y caracteriza a todas las unidades del sistema de bibliotecas públicas y museos DIBAM, y cuenta con protocolos de calidad y actualización de la información referente a los recintos.

Agosto 2016