

## I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

## DESCRIPCIÓN

El programa busca reducir los factores de riesgo psicosocial y situacional, que promueven la incidencia en la comisión de delitos, en personas que habitan localidades urbanas de bajos recursos, ubicadas en comunas con altos índices de vulnerabilidad y victimización. Esto, mediante una intervención situacional de tipo preventivo en la infraestructura habilitada para los Telecentros, verificando y mejorando condiciones de iluminación e instalando un sistema de alarmas comunitarias. Asimismo, se consideran los cierres del perímetro correspondiente al Telecentro, el pago de servicios básicos y la contratación de un operador del telecentro, como elementos necesarios para prestar el servicio a la comunidad. En este programa participan las empresas de ingeniería a cargo de las adecuaciones a la infraestructura, la empresa que entrega conectividad e Internet, las instituciones seleccionadas como operadores de los telecentros y la población de la localidad beneficiaria. Adicionalmente, la operación considera la implementación de una mesa de trabajo con la comunidad y representantes de Fosis, Carabineros, Chileatiende, Sence y Enlaces, del Ministerio de Educación, para caracterizar las necesidades de la población usuaria, definir el reglamento de uso de las instalaciones, y un programa de trabajo, que priorice el desarrollo de actividades que aborden los factores de riesgo psicosocial: desempleo, educación ciudadana y acceso a información oficial del Gobierno. Cada entidad responsable de la operación y ejecución de telecentros será quien contrate al proveedor que asegure la entrega de Internet de manera continua, y que asegure la conectividad, cuyos gastos asociados estarán incluidos en el presupuesto de cada telecentro. El programa de trabajo incorpora capacitaciones sobre otros programas gubernamentales, y también sobre temas como la organización comunitaria, bullying cibernético, seguridad en Internet y software educativo como estrategia para abordar los factores de riesgo psicosocial y promover factores protectores.

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

## PROPÓSITO

Aumentar el uso y manejo de las TIC's en la población con vulnerabilidad socioeconómica.

## HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: 2009  
 Año de término: Permanente  
 Evaluaciones Ex-Ante:  
 • 2018: Recomendado favorablemente  
 Otras evaluaciones: No

## II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

## RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa no presenta deficiencias evidentes en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2021.</li> </ul>	Sin observaciones en la dimensión.

Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro del rango definido (85% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto ley 2021.</li> <li>• Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro de rango (90% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto final 2021.</li> <li>• Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial anual (tres años consecutivos).</li> <li>• Gasto por beneficiario: El programa presenta un gasto por beneficiario 2021 dentro de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores. Es decir se encuentra en el intervalo del 20% (superior) del promedio 2020-2019.</li> <li>• Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra correctamente estimado.</li> </ul>	Sin observaciones en la dimensión.
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto al primer indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, empeoró su rendimiento.</li> <li>• Respecto al segundo indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, empeoró su rendimiento.</li> </ul>	Los indicadores del programa están correctamente formulados, sin embargo no se justifica oportunamente el empeoramiento de los resultados de los dos indicadores de propósito. El primer indicador complementario presenta un empeoramiento no significativo en sus resultados.

### III. DESEMPEÑO 2021 DEL PROGRAMA

#### PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN

Ejecución Presupuestaria por año (M\$ 2022)		Presupuesto (M\$ 2022)		
		2019	2020	2021
<p>Legend: ■ Inicial, ■ Final, ■ Ejecutado, ■ Extrapresupuestario</p>	Ejecución presupuestaria inicial *	98%	99%	99%
	Ejecución presupuestaria final **	96%	100%	99%
	Presupuesto Ejecutado ***	1.929.572	1.975.298	1.748.898
	Recursos extrapresupuestarios ****	0	0	0

\* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a  $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) \times 100$ . El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

\*\* La ejecución presupuestaria final corresponde a  $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) \times 100$ . El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

\*\*\* El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extra presupuestarios declarados.

\*\*\*\* Detalla si el programa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

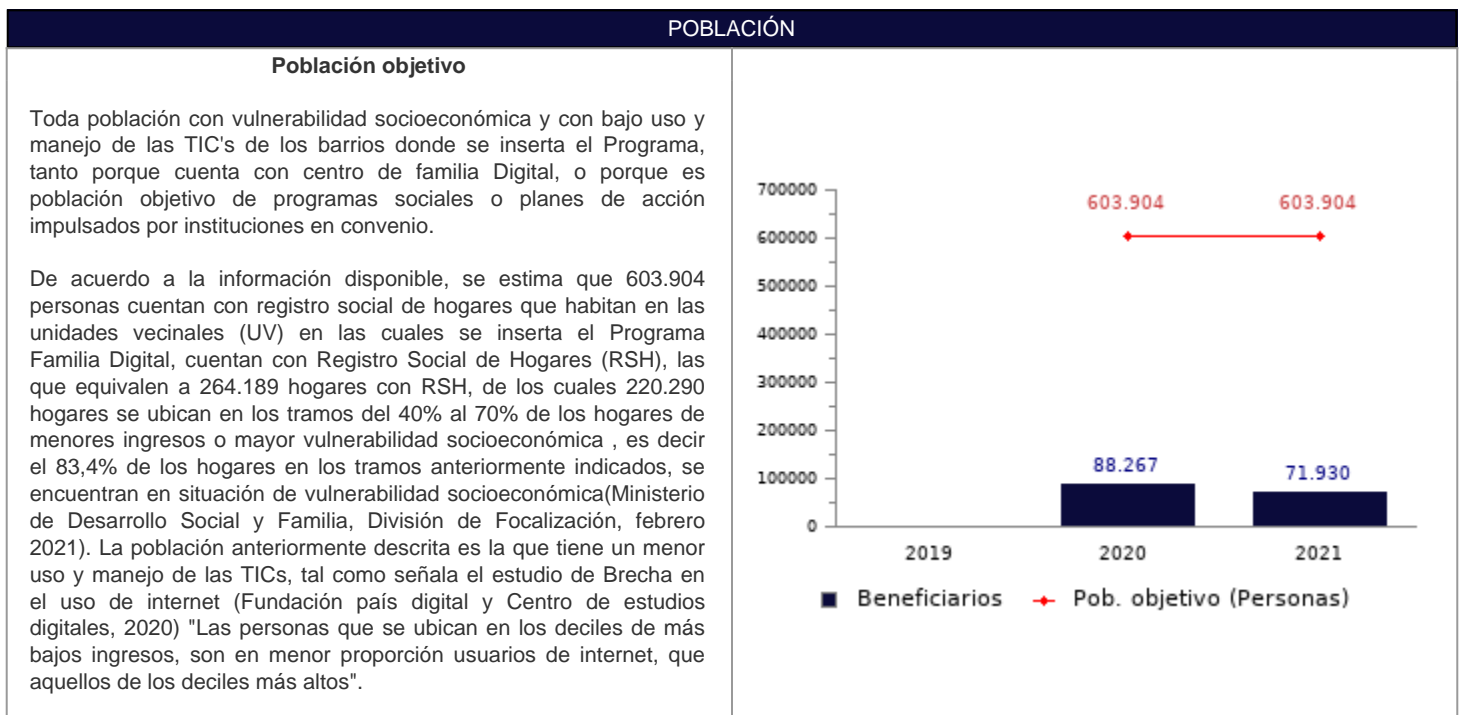
#### GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2022)

Subtítulo *	Total ejecutado
24 (Transferencias Corrientes)	1.748.898
<b>Gasto total ejecutado</b>	<b>1.748.898</b>

\* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

GASTO COMPONENTES (M\$2022)	
DESAGREGACIÓN REGIONAL *	
Región	Total ejecutado
Arica y Parinacota	23.882
Tarapacá	16.278
Antofagasta	39.263
Atacama	37.326
Coquimbo	46.539
Valparaíso	201.410
Libertador General Bernardo OHiggins	100.264
Maule	168.662
Bíobío	187.585
La Araucanía	39.641
Los Ríos	11.785
Los Lagos	119.584
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	22.655
Magallanes y Antártica Chilena	12.701
Metropolitana de Santiago	721.323
<b>Gasto total ejecutado componentes</b>	<b>1.748.898</b>

\* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos. Que un programa presente población beneficiada en una región no significa necesariamente que dicho gasto se impute (registre) en dicha región. Por ejemplo, el gasto de un programa con beneficiarios desagregados regionalmente, puede ser imputado exclusivamente a nivel central.



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
N/C	15%	12%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
23.247,9	22,4	24,3

\* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)\*100.

\*\* Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

### COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Familia y Participación (Población con instancia de participación en TIC's)	277.020	341.680	387.713	84	61	372	3.297,9	5.601,3	1.042,2
Formación y Capacitación Digital (Personas con cursos de capacitación realizados.)	277.021	446.573	473.356	1.134	95	598	244,3	4.700,8	791,6
Acceso y Conectividad (Personas que acceden a servicios de conectividad disponibles)	277.021	705.114	473.356	276.587	78	74.206	1,0	9.039,9	6,4
Gasto administrativo	1.098.509	481.933	414.473						
<b>Total</b>	<b>1.929.572</b>	<b>1.975.299</b>	<b>1.748.898</b>						
<b>Porcentaje gasto administrativo</b>	<b>57%</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>						

\* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes discontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

### INDICADORES

#### INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
1. Porcentaje de personas que usan el acceso a conectividad del centro para realizar trámites.	$(\text{N}^\circ \text{ de personas que realiza trámites en los CFD en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de personas que accede al equipamiento de los CFD en el año t}) * 100$	69%	69%	59%
2. Porcentaje de incremento de personas que asisten al CFD para el aumento en el uso y manejo de las TIC's	$((\text{N}^\circ \text{ de usuarios en el año T} - \text{N}^\circ \text{ total de usuarios en el año T-1}) / \text{total de usuarios en el año T-1}) * 100$	118%	118%	43%

#### INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Evaluación Pertinencia	Evaluación Calidad	Resultado respecto al año anterior
Porcentaje de centros que cumplen con la meta de acciones realizadas respecto de las acciones planificadas en el Plan de Trabajo	$(\text{N}^\circ \text{ de Centros que cumplen al menos con el 90\% de las acciones comprometidas en el Planes de Trabajo Barrial en el año t} / \text{Total de centros el programa}) * 100$	99%	99%	97%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora

Porcentaje de personas que participan de acciones formativas para aumentar el uso y manejo de las TICs	(N° de personas que participan de acciones formativas en plataformas de tramitación de servicios públicos y privados / N° total de acciones formativas ejecutadas en el año t)*100	100%	100%	100%	El indicador es pertinente	Cumple	Sin variación
Porcentaje de días disponibles para el uso de los servicios de los CFD	(Días operativos con servicios disponibles en t/ días totales de atención en t)*100	66%	66%	100%	El indicador es pertinente	Cumple	Mejora

#### IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

##### CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

5. Igualdad de género: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

16. Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas

##### POBREZA MULTIDIMENSIONAL

El programa presenta un potencial de contribución a la/a siguiente/s dimensión/es:

- Dimensión **Redes y Cohesión Social**, en específico, dado su potencial contribución a la/s carencia/s de: **Seguridad**

##### POBREZA POR INGRESOS

El programa no presenta potencial de contribución a la pobreza por ingresos.

#### V. CONTINGENCIA SANITARIA

**Fondo de Emergencia Transitorio (FET):** El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

**Modificaciones implementación:** El programa declara haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

**Descripción de los cambios en la estrategia de intervención producto del contexto sanitario:** Uno de los componentes se encuentra asociado al préstamo de los computadores para que los usuarios puedan realizar trámites, capacitarse, buscar por internet, entre otras, pero por causa de la pandemia, estos comenzaron a prestarse solo a partir del mes de octubre cuando terminó el estado de excepción.

Para respetar lo dispuesto por la autoridad sanitaria, se han cuidado los aforos y los protocolos para ingresar, pero los espacios en general son pequeños por lo que solo pueden entrar 1 ó 2 personas, sin incluir al facilitador.

Para el año 2022, se deberá ajustar de acuerdo a las medidas indicadas por el Ministerio de Salud.

En cuanto a la población beneficiada, se realizó un esfuerzo mayor para trabajar con adultos mayores, quienes se vieron excluidos por el manejo de las TIC's, por lo tanto se realizaron capacitaciones especialmente pensadas para ellos y el uso del smartphone, operativos presenciales, etc.

#### VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

##### INDICADORES:

- **Otro(s):** I 1. Como parte de la estrategia de intervención, se debe constituir una mesa de trabajo barrial con los actores presentes en el territorio, en ella surgirá un Plan de trabajo barrial, específico y acordé a las necesidades asociadas a las TIC's de la comunidad. Por lo tanto, este plan no es igual en los centros y es posible que varíe durante el año, por condiciones externas; aún así cada centro debe cumplir con el 90% del plan.

I 2. De acuerdo a la observación realizada, se modifica la formula de cálculo porque efectivamente estaba mal planteada. Además, se implementará a partir de este año, dos encuestas diferenciadas la primera será para aquellas personas que participen de los talleres de alfabetización digital y estará orientada al aprendizaje; y la segunda, estará orientada a quienes participan de los talleres de uso de plataformas y consultará sobre el formato del taller, conocimientos del facilitador, etc.

I3 Se desarrolla en "otras observaciones" por COVID.

**PRESUPUESTO:**

- **Ejecución presupuestaria:** La sub ejecución corresponde a por un lado a la provisión de recursos humanos, y por otro lado a la sub ejecución en "cuentas", la que corresponde a servicios básicos, habilitación y mantención, y material fungible. Todos ellos items que son difíciles de ejecutar completamente.

**OBSERVACIONES GENERALES:**

- **Contexto socio sanitario COVID-19:** El programa mantuvo la atención a las personas ajustándose a las restricciones sanitarias, lo que significó que entre los meses de enero y agosto, existieron diversas formas de atención: presencial pero sin entrar al centro y sin préstamo de pc (3 días a la semana), entrega de impresiones, atención what's app y Let's Talk, talleres remotos en vivo, operativos con otros servicios (CHA, RSH, Municipios, FONASA).

A partir del 6 de septiembre, una vez finalizado el Estado de emergencia, se abrieron los centros con todos los servicios disponibles nuevamente, además, se incluyó un protocolo sanitario para resguardar a los usuarios/as y facilitadoras/es.

**OBSERVACIONES POSTERIORES A EVALUACIÓN:**

Se considera importante relevar que a causa de la pandemia y el regreso paulatino a los centros, tuvo un fuerte impacto en la cantidad de usuarios únicos que se registraron para el año. Se realizaron una serie de estrategias que aumentaron la cantidad de usuarios que participaron pero no fue suficiente para alcanzar la meta convenida. Se realizará una nueva estrategia de difusión para el próximo año orientada a la captación de nuevos usuarios.

Por lo mismo, la tramitación digital es parte importante de la estrategia del programa, con el objetivo de robustecer y aumentar la oferta del Estado en los territorios, debe considerarse el aumento de usuarios que se interesen en realizar tramitación. Con el cumplimiento de ambos objetivos, nos acercamos al propósito de acortar la brecha digital.

## VII. NOTAS TÉCNICAS

**Nota técnica 1:** La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas públicos, a partir de la información auto reportada por los Servicios. No corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta pública.

**Nota técnica 2:** El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática puede considerar actualizaciones respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

**Nota técnica 3:** La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para el año 2019.

**Nota técnica 4:** Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

**Nota técnica 5:** Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.