

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

**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

TABLA DE CONTENIDOS

I.	INFORMACIÓN DEL PROGRAMA	5
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	5
2.	CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	9
1.	CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	9
2.	ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS	13
II.	EVALUACION DEL PROGRAMA.....	15
1.	JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	15
2.	EFICACIA Y CALIDAD	28
2.1	EFICACIA A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES	30
2.2.	EFICACIA A NIVEL DE COMPONENTES (PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS)	31
2.3.	COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA	42
2.4.	CALIDAD	50
3.	ECONOMÍA	51
3.1	FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIEROS.....	51
3.2	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA	55
3.3	APORTES DE TERCEROS	55
3.4	RECUPERACIÓN DE GASTOS.....	56
4	EFICIENCIA	56
4.1	A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	56
4.2	A NIVEL DE ACTIVIDADES Y/O COMPONENTES. RELACIONA GASTOS CON PRODUCTOS.....	56

4.3 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	58
III. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL.....	59
IV. RECOMENDACIONES	63
V. BIBLIOGRAFÍA	66
VI. ENTREVISTAS REALIZADAS.....	69
VII. ANEXOS DE TRABAJO	70
ANEXO 1: REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA EVALUAR EL PROGRAMA.....	70
ANEXO 2(A): MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	81
ANEXO 2(B): MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PERÍODO 2012-2015	89
ANEXO 2(C): PROPUESTAS DEL PANEL PARA SER INCORPORADAS EN LA MATRIZ DEL PROGRAMA.....	97
ANEXO 2(D): ANÁLISIS DE DISEÑO DEL PROGRAMA	99
A. RELACIONES DE CAUSALIDAD DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA (LÓGICA VERTICAL)	99
B. SISTEMA DE INDICADORES DEL PROGRAMA (LÓGICA HORIZONTAL)	102
ANEXO 3: PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA	104
A. PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CADA UNO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS (COMPONENTES) QUE ENTREGA EL PROGRAMA.....	105
B. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE Y CON OTRAS INSTITUCIONES.....	137
C. CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS, MECANISMOS DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS Y MODALIDAD DE PAGO	143
D. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE REALIZA LA UNIDAD RESPONSABLE	144
ANEXO 4: ANÁLISIS DE GÉNERO DE PROGRAMAS EVALUADOS.....	147
ANEXO 5: FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS.....	152

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1. Descripción general del programa

BiblioRedes (BR) es un programa destinado a brindar acceso y habilitación en el uso de la TICs, a las 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). Se articula con la Subdirección de Bibliotecas Públicas y sus 15 coordinadores regionales, además de 18 encargados regionales de operaciones (existiendo dos encargados en las regiones RM, V, VIII y IX) y 17 encargados de laboratorios –que realizan actividades solo para BR-. Se implementa en bibliotecas públicas, museos y laboratorios regionales. Cuenta también con un laboratorio móvil por región ¹, cada uno dotado con 13 computadores portátiles en promedio. Estos laboratorios móviles se instalan para atender los siguientes objetivos:

- Apoyar a bibliotecas que han tenido un desempeño inferior al esperado en el cumplimiento de las metas.
- En algunas regiones son utilizados como incentivo a la gestión, es decir, se premia a las bibliotecas que han generado un mejor desempeño de las funciones (cumplimiento de metas), con el préstamo de los equipos para cubrir su demanda.
- Itinerancia en los lugares rurales con difícil acceso a las tecnologías y a centros urbanos con disponibilidad de tecnología y educación.

El programa se vincula fundamentalmente con los municipios para la implementación local, debido a que la gran mayoría de las bibliotecas públicas (98.5%) son de dependencia municipal, y además trabaja con instituciones² con las que establecen convenios para la prestación de servicios, a fin de ampliar su cobertura (DIBAM, 2015).³ Tanto la biblioteca, en términos físicos, como el personal a cargo de la biblioteca están insertos organizacionalmente en los municipios o en las corporaciones municipales. El programa trabaja con los encargados de las bibliotecas (en general unipersonales) y define un Encargado del Programa en la Biblioteca (EPB), quien efectúa la coordinación con los equipos regionales del programa para garantizar la operatividad de los servicios de conexión, provee de manera directa los cursos de capacitación presencial a los usuarios⁴ y en las bibliotecas, apoya a los usuarios, de la red de contenidos locales y trabaja con equipos regionales para producir estos contenidos. 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.

BilioRedes tiene cobertura nacional, en la actualidad se encuentra en 323 comunas. En relación al periodo de ejecución: no plantea fecha de finalización.

¹ Las regiones con mayor población poseen dos laboratorios: RM, V región y VIII.

² PRODEMU, SENCE, Registro Civil e Identificaciones, y Gendarmería de Chile.

³ DIBAM. (2015). Ficha de Antecedentes del Programa, preparación del Marco Lógico. Santiago de Chile. DIBAM. (2015). Ficha de Definiciones Estratégicas año 2015-2018. Santiago de Chile: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-130053_doc_pdf.pdf.

⁴ Hay excepciones en los casos en que algunos cursos son impartidos por en ELAR (Encargado de Laboratorio Regional)

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

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 digitales⁵ 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. A continuación, se presentan los bienes y servicios que se brinda, así como las principales características del proceso de producción:

Cuadro 1: Breve Descripción de los Componentes del Programa	
Bienes o servicios	Principales características del proceso de producción
<i>Componente 1.- Acceso a Internet</i>	
El servicio que el programa presta en este componente es el acceso a Internet gratuito 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, se accede a conexión vía banda ancha, además se dispone de conexión inalámbrica o WIFI, a la que los usuarios acceden desde sus propios dispositivos (Tablet, smartphones, notebook).	Los servicios de conexión (acceso a internet vía banda ancha o WIFI) son provistos por una empresa externa (ENTEL), contratada través de una licitación pública. El contrato con ENTEL es administrado desde la unidad “coordinación de tecnología” por una empresa externa cuya labor es velar por la continuidad operativa, soporte y disponibilidad de la plataforma, según lo que establece el contrato con el proveedor de servicios de conexión, haciendo seguimiento al cumplimiento de los estándares definidos en el contrato (respuesta a fallas, recambio de equipos, funcionamiento de mesa de ayuda, etc.). Los computadores son provistos por el programa. El contrato con Entel, contempla el recambio de equipos.
<i>Componente 2.- Capacitación</i>	
Los servicios de este componente corresponden a la capacitación de los usuarios ⁶ según la oferta de cursos vigente. Existen en la actualidad las siguientes modalidades: a) Capacitación presencial en bibliotecas públicas y laboratorios. b) E-learning a través del Aula Virtual BiblioRedes ⁷ , se ofrece gratuitamente a la	Este componente entrega servicios de capacitación a usuarios en dos formatos distintos: i). Capacitación presencial , dirigida a usuarios de bibliotecas públicas y laboratorios, 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, y

⁵ La competencia digital entraña el uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información (TSI) para el trabajo, el ocio y la comunicación. Se sustenta en las competencias básicas en materia de TIC: el uso de ordenadores para obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet (Parlamento, 2006, pág. 7)

⁶ Los usuarios, no se seleccionan, sino que se opera en función de la demanda. Desde el programa se orienta la participación de población de determinados perfiles, a través de la suscripción de acuerdos y convenios con instituciones a nivel país y con organizaciones territoriales, funcionales y usuarias de servicios que provee el municipio.

⁷ La mayoría de los cursos son de acceso universal, exceptuando aquellos que corresponden a la oferta de capacitación exclusiva de funcionarios de los servicios del programa o de otros servicios públicos.

Cuadro 1: Breve Descripción de los Componentes del Programa

Bienes o servicios	Principales características del proceso de producción
<p>comunidad, para entregar oportunidades de capacitación para desarrollar competencias diversas que les son útiles para desenvolverse en su vida cotidiana social, laboral, de emprendimiento, etc.</p> <p>c) - Servicio de alfabetización digital, desde el año 2014 se presta a 44.048 internos en recintos penitenciarios de Chile, en los que se ha instalado 71 laboratorios y dispuesto 721 computadores^{8 9}.</p>	<p>en la lógica de laboratorios sin conexión a internet, se entrega capacitación presencial a personas privadas de libertad en recintos penitenciarios y</p> <p>ii). Capacitación e-learning, que es una oferta que además de dirigirse a usuarios presenciales de las bibliotecas, amplía sus destinatarios a otros usuarios, como funcionarios de servicios públicos con acuerdos suscritos con BiblioRedes, y población que no es usuaria de los servicios presenciales de las bibliotecas públicas, que poseen variados perfiles (acceso universal).</p>
<i>Componente 3.- Contenidos virtuales locales</i>	
<p>Los servicios que presta este componente a los usuarios¹⁰ 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 en la actualidad definidos ciertos requisitos de calidad para su publicación y posterior difusión.</p>	<p>Los servicios que presta este componente están dirigidos a dos tipos de usuarios: los presenciales de las bibliotecas públicas y sus encargados, y los usuarios virtuales, a los que también se les provee de acceso a la plataforma para generar contenidos a distancia.</p> <p>La asesoría que prestan los Encargados del Programa en Bibliotecas (EPB) implica transmitir las orientaciones del programa respecto a las temáticas que se pueden abordar (patrimonio cultural, arte, tradiciones, etc.), asesorar en la producción de los contenidos a los usuarios que lo soliciten y producir o colaborar directamente en la producción de contenidos comprometidos en los planes de trabajo.</p> <p>Desde el año 2015 se trabaja con una red de bibliotecas participantes en contenidos locales. Las bibliotecas se integran a la red de manera voluntaria y elaboran un plan de trabajo sobre el que establecen compromisos para la producción de contenidos. Estos contenidos producidos en las bibliotecas de la red de contenidos locales (de acuerdo a su plan), y también (aunque en menor medida) por usuarios virtuales, tienen que cumplir ciertos requisitos de calidad para su publicación y posterior difusión.</p>
<p>Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por el programa.</p>	

El programa se inició como proyecto el año 2001, por iniciativa del gobierno de Chile. Contó con una donación de la Fundación Bill & Melinda Gates (Fundación BMG) de 9,2 millones de dólares, y un aporte

⁸ Estos computadores son recursos del programa, que reutilizó computadores en buen estado dados de baja por actualización en las bibliotecas públicas.

⁹ Desde el programa se ha intencionado la participación de recintos penitenciarios de distintas zonas geográficas, y de diferentes magnitudes. Se incorporan aquellos recintos que tienen la disposición a participar, cumplen requisitos mínimos de espacio y seguridad y cuentan con la posibilidad de tener a una persona encargada

¹⁰ Los beneficiarios no son seleccionados y se opera en función de la demanda de los servicios del componente (asesoría, plataforma y equipo básico para la producción: computadores y cámaras).

estatal de igual cuantía. El período de ejecución de esta donación fue del 2001 al 2005. Desde el año 2006 el programa se financia en su totalidad con presupuesto fiscal.

BiblioRedes fue creado en la ley de presupuestos del 2003, ley N° 19.842 como Programa 02, Red de Bibliotecas Públicas para el Nuevo Milenio y se ratifica en las leyes de presupuestos de los años siguientes: 2004 – Ley N° 19.915; y 2005 – Ley N° 19.986; 2012 -Ley N° 20.557; 2013 – Ley N° 20.641; 2014 – Ley N° 20.713; 2015 – Ley N°20.798¹¹.

Además, se han generado otros instrumentos legales respecto de este programa:

- Convenio de Continuidad Operativa Proyecto Automatización Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional de Chile con programa BiblioRedes, abril de 2012. Esta iniciativa ha permitido que mediante una moderna plataforma tecnológica, las bibliotecas públicas a lo largo del territorio nacional incorporen nuevos instrumentos tecnológicos de gestión, a través del programa Aleph¹². El programa Aleph garantiza la integridad de la información y la funcionalidad de los procesos, así como permite respetar las normas internacionales que las bibliotecas utilizan en los procesos de adquisición, catalogación, circulación, reportes, préstamos interbibliotecarios y consulta. El convenio ha permitido la automatización de la red de bibliotecas públicas y a la vez consolidar el papel de éstas en la comunidad en el plano social y cultural. No está relacionada con los componentes de una forma directa, pero indirectamente apunta a mejorar el acceso a la información por parte de los usuarios.
- Convenio de Colaboración entre DIBAM y PRODEMU suscrito el 15 de diciembre de 2011, extendido el 15 de marzo de 2013 y con vigencia hasta el 31 de marzo de 2014, el cual tuvo por objetivo mejorar las condiciones laborales y de empleabilidad de 15.000 mujeres en situación de vulnerabilidad social a lo largo de todo el territorio nacional, específicamente mediante el desarrollo de competencias para la participación y expresión social digital, a través de cursos de alfabetización digital realizados por BiblioRedes (Resolución exenta N° 0443). Se vincula con el Componente 1 y 2.
- Convenio de Colaboración entre la DIBAM y Gendarmería de Chile del 19 de noviembre de 2013, el cual tiene por objetivo desarrollar un proyecto de capacitación para las personas que cumplen condena, para ello se realiza a través de la instalación de centros de capacitación digital y/o laboratorios computacionales en recintos penitenciarios (Resolución exenta N° 10823). Se vincula con el Componente 2.
- Convenio de Colaboración entre el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y la DIBAM en el marco del programa Más Capaz, suscrito el 16 de abril de 2015, el cual tiene por objetivo coordinar determinadas acciones vinculadas al programa Más Capaz tendientes a potenciar su difusión y apoyar la inscripción y postulación de personas interesadas en el mismo (Resolución exenta N° 01780). Se vincula con el Componente 1 y 2.
- Convenio de Interoperabilidad y Prestación de Servicios de Verificación de Datos de Registro Civil en línea, en el marco de la plataforma integrada de servicios electrónicos del Estado entre el Servicio de Registro Civil e Identificaciones y la DIBAM, suscrito el 24 de agosto 2015 (Sed. Ord. N° 1413). . No está relacionado de forma directa con los componentes, pues el objetivo del convenio es mejorar la calidad de la información de los usuarios del SNBP. A través de este convenio es posible validar mediante la verificación del Rut, la real existencia de cada usuario y obtener 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. Si bien el convenio no está relacionado de forma directa con

¹¹ Además, se han generado otros instrumentos legales respecto de este Programa: Convenio entre el Gobierno de Chile y la Fundación BMG (18/08/2001); Carta de Licenciamiento de la Fundación BMG para que BiblioRedes use sus materiales computacionales (22/10/2002); Oficio Ord N° 1119(30/11/2004), Ministerio de Hacienda en que autoriza a la DIBAM a aceptar la donación de la Fundación BMG

¹² ALEPH es un sistema de gestión completo e integrado que maneja todos los aspectos de los servicios bibliotecarios, tanto para el personal como para los usuarios. Desarrollado con arquitectura cliente-servidor, utiliza la base de datos Oracle y ofrece soporte completo de Unicode.

los componentes del programa, tiene una función relevante¹³ en cuanto la información de calidad de los usuarios es el insumo básico para mejorar los servicios de BiblioRedes y SNBP

BiblioRedes es un programa de la Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020¹⁴, participa en dos de sus cinco ejes estratégicos: Conectividad e Inclusión Digital, y Educación y Capacitación¹⁵. A su vez, BiblioRedes es la estrategia seguida por la DIBAM para introducir en las bibliotecas públicas el acceso a Internet y a recursos de información digital.

Reformulaciones del programa: Desde la evaluación realizada por DIPRES el año 2005, a la fecha, se observan las siguientes reformulaciones en relación al Propósito (los componentes se mantienen).

Cuadro 2: Reformulaciones del programa (2005 -2016)	
2005	2016
Propósito: Usuarios de bibliotecas públicas con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por ubicación geográfica, gratuitamente, acceden y adquieren competencias para utilizar información en formato digital	Se incluye en el Propósito la adquisición de competencias en generación de contenidos digitales, de esta manera recoge todos los servicios que brinda.
Fuente: Elaboración propia	

2. Caracterización y cuantificación de población potencial¹⁶ y objetivo¹⁷

1. Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo

El Propósito definido por el programa 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”.

De acuerdo a esta definición la **población potencial** del programa está definida por:

¹³ El Convenio de Interoperabilidad y Prestación es fundamental a la hora de determinar la pertinencia de las ofertas formativas, organizar la misma y además generar datos confiables de seguimiento (por ejemplo poder identificar usuarios del e-learning)

¹⁴ Agenda Digital Imagina Chile es la hoja de ruta del Gobierno en torno a las tecnologías de la información con el fin de impulsar el desarrollo digital y tecnológico de nuestro país.

Establece cinco ejes estratégicos: Conectividad e Inclusión Digital, Innovación y Emprendimiento, Educación y Capacitación, Servicios y Aplicaciones y Entorno para el Desarrollo Digital. Cada uno cuenta con un plan de acción y ejecución además de metas e indicadores relevantes de manera de ir monitoreando su grado de implementación que impulsarán la competitividad y la economía digital de Chile.

La Agenda, concebida como un documento vivo y dinámico en el tiempo, se elaboró en el marco de un trabajo multisectorial que incorporó al sector público, académico y privado, quedando ahora disponible para ser comentado y perfeccionado en su implementación con el aporte de todos los actores vinculados al mundo digital. Ref: <http://www.subtel.gob.cl/gobierno-presenta-agenda-digital-imagina-chile-2013-2020/>. Fecha de acceso: 1 de abril, 2016.

¹⁵ En el gobierno del Presidente Sebastián Piñera, en el Mensaje Presidencial del 21 de mayo, se reconoce la necesidad de aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones y el acceso a Internet (Piñera, 2012), ratificado por la Presidenta Michelle Bachelet en el Mensaje Presidencial del 21 de mayo de 2015, quien subraya la necesidad de continuar con el esfuerzo por llevar las tecnologías de la información a áreas claves como la educación y la cultura. (Bachelet, 2015).

¹⁶ Población potencial: corresponde a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica el programa y por ende pudiera ser elegible para su atención.

¹⁷ Población objetivo: población que el programa tiene considerado / planificado atender.

- Población con dificultades de conectividad por problemas socioeconómicos y
- Población que habita que habita en zonas aisladas territorialmente

La población objetivo en tanto, está definida como el total de personas pobres (según se determina la encuesta CASEN¹⁸) que habitan en comunas en las que existen bibliotecas públicas o laboratorios que participan del programa BiblioRedes¹⁹. Además, se suma a esta población la totalidad de las personas que habita en comunas con características de aislamiento²⁰ según la clasificación de la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE (año 2009), es decir, que viven en comunas clasificadas en las categorías “crítica” o “alta” de aislamiento.

El programa calculó la población potencial el año 2009, usando la siguiente metodología:

Se consideraron dos fuentes básicas:

- Encuesta CASEN, sobre pobreza, año 2009 y,
- Estudio “Actualización de estudio diagnóstico y propuesta para territorios aislados, año 2008 (Regional, 2008). En este estudio realizado por la SUBERE se clasificó la totalidad de las comunas del país en función de su aislamiento. Las categorías definidas para la clasificación de las comunas fueron: crítico, alto, medio y bajo. Las categorías se construyeron en base a un índice ponderado elaborado a partir las siguientes variables:
 - Condiciones físicas (características de clima que pueden condicionar el desarrollo local),
 - Factor demográfico (considera dispersión geográfica y presencia de etnias),
 - Económico (actividades terciarias y dependencia de fondos públicos centralizados),
 - Acceso a servicios,
 - Político administrativo (distancia respecto de centros de poder).

El programa BiblioRedes consideró como aisladas a las comunas que fueron clasificadas por la SUBDERE en las categorías de aislamiento “crítico” y “alto”. Por lo tanto, la población potencial se compone de la población pobre de las comunas que no son consideradas en condiciones de aislamiento, más la población total de las comunas aisladas (en categorías crítico y alto)²¹.

Población en condiciones de Pobreza (país) de comunas no aisladas.	2.459.874
Población total de comunas en condiciones de Aislamiento	505.005
Total Población Potencial	2.964.879
Fuente: Documento “Cobertura anual 2015”, 2015. BiblioRedes.	

¹⁸ En el período 1990-2011, las estimaciones de ingresos y pobreza por ingresos consideraban la metodología tradicionalmente aplicada por CEPAL, a datos Casen. En enero 2015, con la publicación de resultados de la encuesta Casen 2013, se difunde una Nueva Metodología de Medición de Pobreza por Ingresos y Multidimensional.

¹⁹ Existen bibliotecas públicas (abiertas a la comunidad) que dependen de instituciones o fundaciones privadas. Además, existen bibliotecas públicas y municipales en las que no está presente el programa, ejemplo de lo anterior son las bibliotecas públicas de Providencia.

²⁰ En dichas comunas existen bibliotecas públicas

²¹ Ambas clasificaciones (población pobre de comunas sin aislamiento y total de población de comunas aisladas) son excluyentes por lo que no se duplica la población.

A fin de tener una referencia de la población potencial actualizada²², excluyendo la variable de aislamiento que se explicitó anteriormente, se presentan los datos de niveles de pobreza a nivel regional y nacional para los años 2011 y 2013, estimados a partir de la encuesta CASEN de dichos años.

Como se puede apreciar en los cuadros siguientes, la población pobre (pobreza extrema y no extrema) no ha tenido una variación importante entre las mediciones de 2009, 2011 y 2013 con alrededor de 2.5 millones de personas consideradas pobres, para las tres mediciones. Con la metodología tradicional para medir pobreza, el número de pobres e indigentes alcanzó el año 2011 a 2.447.354. El año 2013, ya con la nueva metodología de medición vigente, la población pobre a nivel país alcanza a los 2.481.672.

Cuadro 4: Situación de pobreza según personas a nivel región. CASEN, 2011					
Región	Situación de Pobreza				
	Indigente (a)	Pobre no Indigente (b)	Pobres extremos más pobres no extremos (a) + (b)	No pobres	Total
I Tarapacá	5.758	33.983	39.741	262.906	302.647
II Antofagasta	8.653	32.754	41.407	510.649	552.056
III Atacama	6.846	29.518	36.364	237.506	273.870
IV Coquimbo	16.006	93.944	109.950	607.713	717.663
V Valparaíso	59.227	236.833	296.060	1.456.393	1.752.453
VI O'Higgins	14.365	74.441	88.806	792.929	881.735
VII Maule	26.185	136.036	162.221	839.532	1.001.753
VIII Biobío	91.296	341.798	433.094	1.585.289	2.018.383
IX La Araucanía	50.061	167.694	217.755	732.315	950.070
X Los Lagos	25.305	98.477	123.782	700.073	823.855
XI Aysén	1.546	8.194	9.740	89.716	99.456
XII Magallanes	1.906	6.843	8.749	141.565	150.314
XIII Metropolitana	150.664	637.239	787.903	6.087.429	6.875.332
XIV Los Ríos	11.152	53.049	64.201	302.326	366.527
XV Arica y Parinacota	3.762	23.819	27.581	147.615	175.196
Total	472.732	1.974.622	2.447.354	14.493.956	16.941.310

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de CASEN 2011, metodología tradicional de medición de la pobreza.

Cuadro 5: Magnitud e incidencia de la pobreza por ingresos en personas según región. Nueva metodología de medición, 2013			
Región	Total		
	Pobres¹	No pobres	Total
I Tarapacá	25.952	289.493	315.445
II Antofagasta	22.338	540.150	562.488
III Atacama	20.158	257.382	277.540
IV Coquimbo	119.878	618.614	738.492
V Valparaíso	279.114	1.511.346	1.790.460

²² La última cuantificación de población potencial disponible es la del año 2009, debido a que desde la Encuesta CASEN del 2011, el ministerio de desarrollo social desestimó la pertinencia metodológica de las estimaciones comunales usadas a partir de dicha encuesta.

Cuadro 5: Magnitud e incidencia de la pobreza por ingresos en personas según región. Nueva metodología de medición, 2013			
Región	Total		
	Pobres¹	No pobres	Total
VI O'Higgins	143.996	755.265	899.261
VII Maule	227.140	790.825	1.017.965
VIII Biobío	455.911	1.586.133	2.042.044
IX La Araucanía	270.240	698.190	968.430
X Los Lagos	148.764	695.423	844.187
XI Aysén	6.866	94.502	101.368
XII Magallanes	8.357	141.537	149.894
XIII Metropolitana	642.810	6.366.282	7.009.092
XIV Los Ríos	85.134	282.850	367.984
XV Arica y Parinacota	25.014	146.555	171.569
Total	2.481.672	14.774.547	17.256.219

Fuente: Encuesta CASEN 2013, División Observatorio Social, Ministerio de Desarrollo Social.

La **población objetivo** del programa para el año 2009 alcanza a 2.853.292. Este total se compone de un total de 2.348.287 de personas pobres (según la definición de la encuesta CASEN) que habitan en comunas en las que existen bibliotecas públicas o laboratorios que participan del programa BiblioRedes. Además, esta población considera la totalidad de personas que habitan en comunas con características de aislamiento (505.005), según la clasificación de la SUBDERE (año 2009), es decir de la totalidad de las personas que viven en comunas clasificadas en las categorías "crítica" o "alta" de aislamiento. El programa tiene presencia en 323 de las 346 comunas a nivel país²³, lo que significa una cobertura comunal del 93,5%.²⁴

Del total de comunas en que no está presente el programa, ninguna corresponde a comunas definidas como aisladas. 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 (*Cuadro 6*)

Cuadro 6: Comunas sin presencia del Programa BiblioRedes. % de población pobre y total de población pobre de la comuna.		
Comuna / Región	% población pobre (2009)	Total población pobre de la comuna (2009)
Región de Antofagasta		
1. Tal Tal	10,2	935
Región de Valparaíso		
2. La Cruz	18,5	2.851
3. Santo Domingo	8,2	718
4. Zapallar	9,3	628
Libertador Bernardo O'Higgins		
5. Litueche	14,3	788
6. Placilla	17,9	8.525
7. Pumanque	14,1	3.152
Maule		
8. Rauco	12,2	9.608

²³ Excluyendo la Antártica.

²⁴ El programa no está presente en las siguientes comunas: Vitacura, Providencia, Ñuñoa, Macul, Las Condes, Rio 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.

Cuadro 6: Comunas sin presencia del Programa BiblioRedes. % de población pobre y total de población pobre de la comuna.		
Comuna / Región	% población pobre (2009)	Total población pobre de la comuna (2009)
Bío Bío		
9. Bulnes	25,9	21.135
10. Chillan Viejo	21,2	6.239
11. San Pedro de la paz	11,6	10.980
Los Lagos		
12. Chaitén	6,8	433
13. Dalcahue	6,4	14.388
14. Puerto Varas	14,8	5.674
Aysén		
15. Primavera	2,2	362
16. Timaukel	S/I	S/I
17. Río Verde	S/I	S/I
Región Metropolitana		
18. Las Condes	1,1	2.993
19. San José de Maipo	11,9	1.617
20. Macul	15,4	15.209
21. Ñuñoa	2,7	3.918
22. Providencia	0	0
23. Vitacura	1,9	1.432
Total de población		111.586
Fuente: Elaboración propia a partir de documento "Cobertura anual 2015", 2015. BiblioRedes.		

Como se aprecia en el Cuadro 6, las comunas con mayor número de población pobre (más de 6.000) son las siguientes: Placilla, Rauco, Bulnes, Chillan Viejo, San Pedro de la Paz, Dalcahue y Macul. De estas comunas la que posee el menor porcentaje de población pobre respecto del total es la comuna de Dalcahue con 6,4% y la que posee el mayor porcentaje es Bulnes con 25,9%.

Con la misma metodología usada para el cálculo de la población potencial, se obtiene el dato de la población objetivo, que corresponde a la población potencial, menos la población pobre de las comunas en las cuales no hay presencia territorial del programa.

Cuadro 7: Población Objetivo (Año 2009)	
Población en condiciones de Pobreza (país) que habita en comunas en las que existen bibliotecas públicas o laboratorios que participan del programa BiblioRedes.	2.348.287
Población en condiciones de Aislamiento ²⁵	505.005
Total Población Objetivo	2.853.292
Fuente: Documento "Cobertura anual 2015", 2015. BiblioRedes.	

2. Antecedentes presupuestarios

El siguiente cuadro muestra el presupuesto total del programa y aquél proveniente de la institución responsable vía asignación por Ley de Presupuesto. La diferencia entre ambas partidas corresponde a las fuentes extrapresupuestarias, que en este caso son aportadas por los municipios en la forma de copago del servicio de enlace -conexión a banda ancha- y remuneraciones para el personal de las bibliotecas que está empleado en funciones propias del programa BiblioRedes (en la sección 3.1 se presenta y explica el cálculo realizado para determinar los aportes de los municipios).

²⁵ Total de la población de comunas en categorías de aislamiento crítico o alto según la definición de la SUBDERE

Cuadro 8: Presupuesto total del programa 2012-2016 (miles de \$ 2016)				
Año	Presupuesto total del <i>26</i>	Presupuesto del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del programa en el presupuesto de la Institución Responsable (%) (a/b)
2012	\$7.539.688	\$4.880.087	\$33.127.853	14,73%
2013	\$7.355.619	\$4.475.390	\$35.654.925	12,55%
2014	\$7.756.255	\$4.772.941	\$39.903.748	11,96%
2015	\$8.059.719	\$4.991.758	\$44.318.984	11,26%
2016	\$8.615.043	\$5.396.086	\$50.558.873	10,67%
% Variación 2012-2016	14,26%	10,57%	52,62%	
Fuente: Ley de Presupuestos de cada año (www.dipres.cl)				

²⁶ Considera aporte de las municipalidades en la forma de remuneraciones de personal encargado de bibliotecas.

II. EVALUACION DEL PROGRAMA

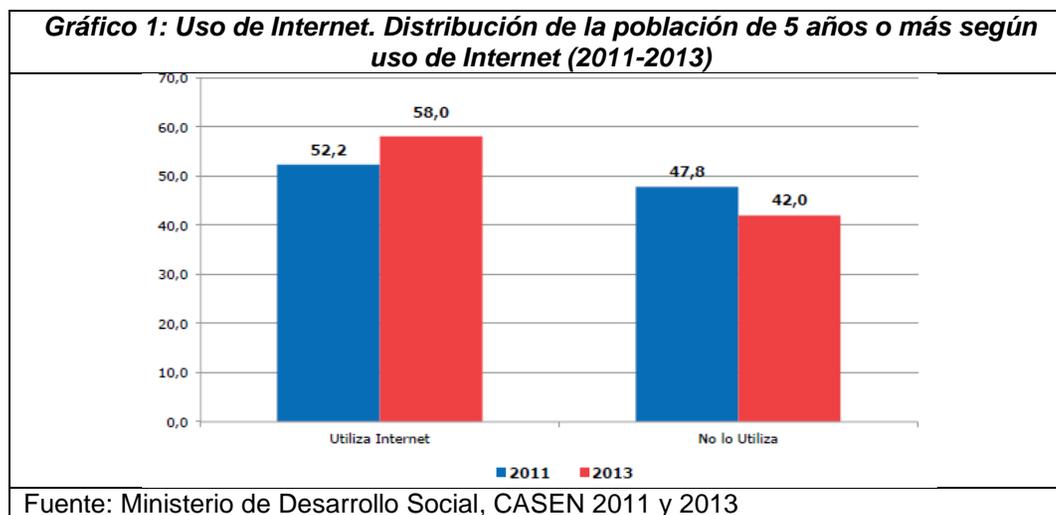
1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El **problema** que aborda el programa refiere a la persistencia de una brecha digital²⁷ en Chile y cómo ésta afecta las posibilidades de las personas de participar en la sociedad a través de las redes de información.

La relevancia de tal problema se explica desde el paradigma de la “sociedad red” (Castells, La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad Red, 2005). Según Manuel Castells, desde los años setenta y especialmente en las últimas décadas, la estructura social se ha construido principalmente en torno a redes de información a partir de la tecnología estructurada en Internet. Internet constituye la base material y tecnológica que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación y comunicación social que si bien no tienen su origen en Internet, no podrían desarrollarse sin éste medio.

Desde esta perspectiva, el acceso a internet (entendida como la principal Tecnología de la Información y Comunicación –TIC- y como el principal medio de acceso para otras TICs) y a sus potenciales formas e intensidades de uso, resulta fundamental para el desarrollo de las posibilidades individuales y sociales que condicionan la calidad de vida de las personas, en la sociedad actual. Influye desde los procesos de comunicación, el acceso a la información privada y pública, pasando por las formas de ocio hasta la actividad económica y los procesos políticos. (Castells, 2000). Según el PNUD quienes no hacen uso de las TICs, es “la mayor cantidad de mujeres, jubilados y personas pertenecientes al grupo socioeconómico bajo y de menor nivel educacional “ (PNUD, 2006, pág. 82)

A continuación, se presenta en el **Gráfico 1** la variación entre el año 2011 y 2013 respecto a la población que usa internet, sobre 5 años. 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%)²⁸, Chile se encuentra distante a nivel de países desarrollados (Edwin , Fernando ; Poveda, Laura; , 2015)



²⁷ Como ya se señaló, 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)

²⁸ Fuente: CEPAL con datos de UIT, World Telecommunications Indicators Database, 2014.

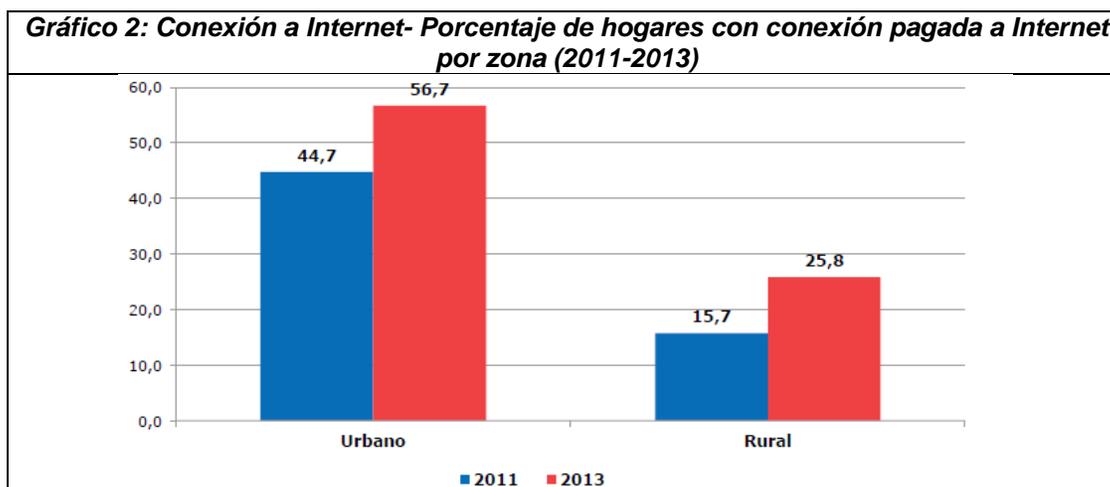
Es por esto que las diferencias existentes en el acceso a las TICs se han constituido como un problema de profunda relevancia. Estas diferencias se han conceptualizado como brecha digital, y se la considera desde una perspectiva multidimensional (CADEM, 2015), esto quiere decir que implica tanto la diferencia entre los que tienen acceso y los que no tienen acceso a las TICs, como también las diferentes formas y grados de apropiación de las mismas. Estas dos dimensiones de la brecha digital (acceso y formas de apropiación) están a su vez condicionadas por una serie de diferencias que las determinan:

- a) Diferencias geográficas (aislamiento geográfico-tecnológico).
- b) Diferencias socioeconómicas.
- c) Diferencias de género.
- d) Diferencias educacionales.
- e) Diferencias generacionales.

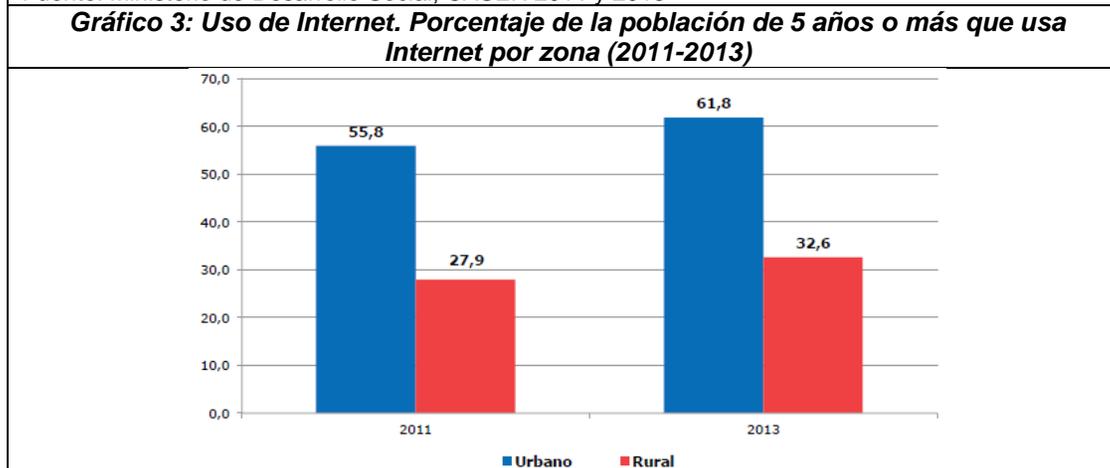
Estas diferencias o estas otras brechas primarias corresponden a las diversas **causas de la brecha digital**.

- a) Diferencias geográficas (aislamiento geográfico-tecnológico).

Según la comparación de la CASEN 2011-2013 es posible observar que ha aumentado la conectividad y el uso de internet tanto en zonas urbanas como rurales, sin embargo, persiste e incluso aumenta, una brecha de acceso y uso de Internet entre las zonas, (acceso: 2011: 29 puntos; 2013: 30,9 puntos) como se puede apreciar en los siguientes gráficos (**Gráfico 2** y **Gráfico 3**)



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, CASEN 2011 y 2013



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, CASEN 2011 y 2013

En relación al uso de internet por zona, cabe señalar que aumentó en 6 puntos porcentuales el uso urbano, y en 4 puntos porcentuales el uso rural, indicando un rezago en la incorporación a las TICs en dicha zona, en relación al uso urbano.

En relación al acceso y uso de internet por región y zona, se puede observar en el *Cuadro 9*, que en el acceso predomina la conexión urbana sobre la rural en todas las regiones, observándose un mayor no acceso rural. La región con mayor número de hogares no conectados en zona urbana es el Maule (57%) y con mayor no conexión rural es La Araucanía (87%).

En relación al uso de internet, las zonas urbanas presentan mayor uso que las rurales en todas las regiones, correspondiendo a la región de Antofagasta el porcentaje urbano mayor (70%) -al igual que el acceso-. En relación a la zona rural, también la Araucanía tiene menor uso de conectividad (76%).

Cuadro 9: Acceso y Uso de Internet- Porcentaje de hogares por zona (2013)									
Región		Acceso a Internet				Uso de Internet			
		Urbano		Rural		Urbano		Rural	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
I	Tarapacá	58%	42%	19%	81%	66%	34%	29%	71%
II	Antofagasta	71%	29%	41%	59%	70%	30%	46%	54%
III	Atacama	55%	45%	42%	58%	59%	41%	46%	54%
IV	Coquimbo	53%	47%	26%	74%	59%	41%	32%	68%
V	Valparaíso	56%	44%	37%	63%	63%	37%	41%	59%
VI	O Higgins	52%	48%	35%	65%	57%	43%	36%	64%
VII	Maule	43%	57%	21%	79%	51%	49%	26%	74%
VIII	Biobío	51%	49%	24%	76%	56%	44%	29%	71%
IX	La Araucanía	48%	52%	13%	87%	56%	44%	24%	76%
X	Los Lagos	53%	47%	24%	76%	58%	42%	32%	68%
XI	Aysén	55%	45%	34%	66%	63%	37%	43%	57%
XII	Magallanes	67%	33%	45%	55%	69%	31%	65%	35%
XIII	Metropolitana	61%	39%	40%	60%	65%	35%	47%	53%
XIV	Los Ríos	50%	50%	19%	81%	59%	41%	31%	69%
XV	Arica y Parinacota	58%	42%	26%	74%	68%	32%	39%	61%

Fuente: Elaboración propia con base CASEN 2013
NOTA: Porcentaje total suma por fila, según zona/región

Asimismo, de acuerdo a la citada encuesta, (2013) el 54,5% de los núcleos familiares urbanos cuentan con computador frente a un 28,1% de las zonas rurales, a nivel país.

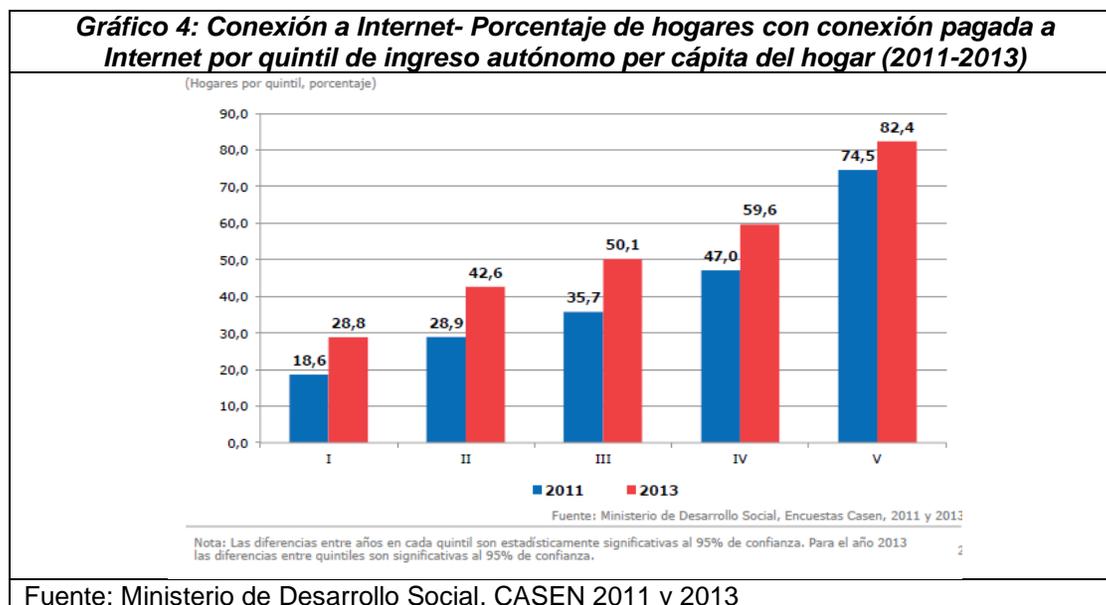
Otro indicador de la brecha geográfica-digital en Chile es el número de hogares con conexión pagada a Internet por zona. Según la Encuesta CASEN 2013 un 56,7% de los hogares de zonas urbanas poseen conexión frente a un 25,8% de los hogares de zonas rurales. Además, en la desagregación por región se observa que la II región de Antofagasta posee un 70,9% de hogares con conexión pagada, frente a un 35,9% en la VII región del Maule, siendo los extremos nacionales en relación a la conectividad, como se puede apreciar en el *Cuadro 10*.

Cuadro 10: Conexión de Internet pagada. Porcentaje de hogares con conexión a Internet por región (2011-2013)		
Región	2011	2013
XV Arica y Parinacota	44,4	54,8
I Tarapacá	46,9	55,9
II Antofagasta	58,9	70,9
III Atacama	38,4	53,7
IV Coquimbo	37,3	47,7
V Valparaíso	41,6	54,1
XIII Metropolitana	49,2	60,1
VI O'Higgins	33,9	47,1
VII Maule	24,0	35,9
VIII Biobío	32,6	47,0
IX Araucanía	24,9	36,3
XIV Los Ríos	32,7	40,3
X Los Lagos	32,3	44,0
XI Aysén	42,1	52,4
XII Magallanes	46,0	66,1
Nacional	40,9	52,7

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, CASEN 2011 y 2013

b) Diferencias socioeconómicas.

De acuerdo a la encuesta CASEN 2013 los hogares con conexión pagada a internet aumentaron de un 40,9% en 2011 a 52,7% en 2013, como se pudo observar en la **Cuadro 10**. Sin embargo, si se atiende al nivel socioeconómico, para el año 2011 y 2013, se encuentran diferencias significativas. Por ejemplo, en el quintil de más altos ingresos el porcentaje de hogares con conexión pagada a internet es de un 82,4 %, mientras que en el quintil de menores ingresos es 28%, además comparativamente con los índices de 2011, las diferencias entre quintiles tienen a mantenerse alrededor de los 12 puntos porcentuales. (Ministerio de Desarrollo Social, 2013), como se puede apreciar en el **Gráfico 4**.



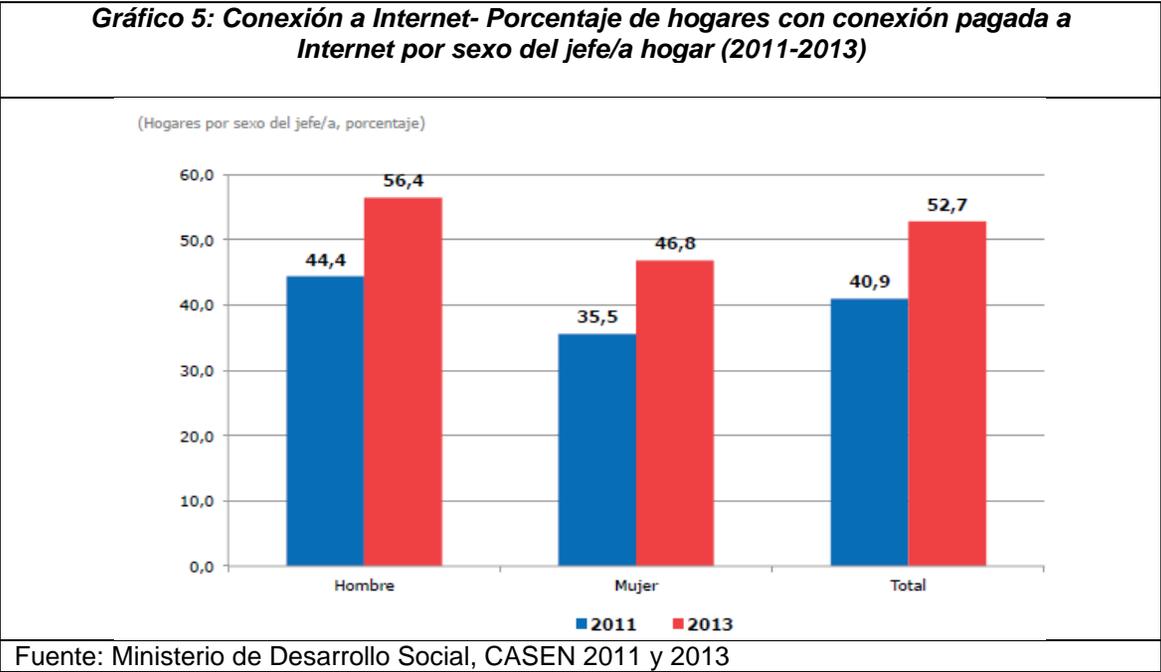
En relación a la tenencia de computador, en el quintil de más altos de ingresos el porcentaje de núcleos familiares que cuenta con computador es de un 79,7%, mientras que en el quintil de menores ingresos es 32,2%. (CASEN 2013)

Estas cifras muestran que a pesar del avance de la penetración de internet (en Chile la tasa de crecimiento de usuarios de internet en relación al total de la población es de un 10% entre 2006 y 2013) (Rojas & Poveda , 2015), siguen existiendo grandes desigualdades vinculadas a los recursos socioeconómicos y la ubicación geográfica.

c) Diferencias de género.

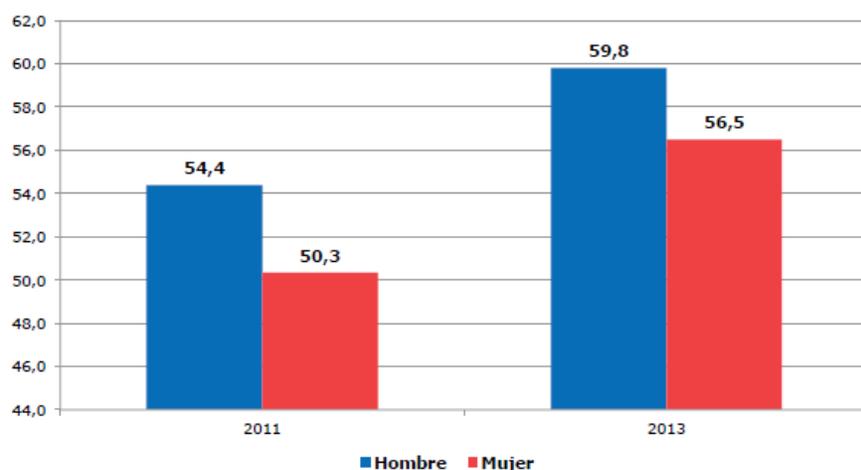
Según la CEPAL en el caso de Chile, la brecha digital de género, presenta una diferencia de uso entre mujeres y hombres de casi 5% (39,3% contra 44%), aunque en relación a la región el país cuenta con una de las mayores tasas de uso de esta tecnología. Asimismo, esta brecha digital de género es más frecuente en áreas urbanas que rurales (2,5 veces más) y afecta principalmente a las mujeres de mayor edad de todos los niveles educativos. (CEPAL, 2013).

En relación a género, las brechas se han acortado relativamente más en el acceso, que en el uso, entre el 2011 y el 2013. La mayor diferencia se encuentra en la dificultad de conexión, donde los hogares de jefatura femenina presentan menor conectividad pagada que los hogares de jefatura masculina (Gráfico 5). Lo anterior se debe a la relación entre hogar monomaterna e ingresos en la actualidad (CASEN, 2013), las mujeres representan el 52,7% de la población total del país, la brecha salarial entre hombres y mujeres corresponde a un 26,6% promedio menos de ingresos para las mujeres y el porcentaje de hogares con mujeres jefas de hogar asciende a un 37,9%, donde los niveles de pobreza y pobreza extrema llegan a un 15,4% y al 5,3% respectivamente²⁹, repercutiendo en la capacidad de contratación de internet. Asimismo, persiste una distancia de al menos 3 puntos porcentuales de diferencia en el uso de internet, entre hombre y mujer (Gráfico 6)



²⁹ Ref: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/noticias/2015/04/11/ministras-de-desarrollo-social-y-sernam-dan-a-conocer-resultados-de-casen-2013-genero-y-resaltan-politica-publica-en-la-materia>. Fecha de acceso: 2 de abril, 2016.

Gráfico 6: Uso de Internet. Porcentaje de la población de 5 años o más que usa Internet por sexo (2011-2013)



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, CASEN 2011 y 2013

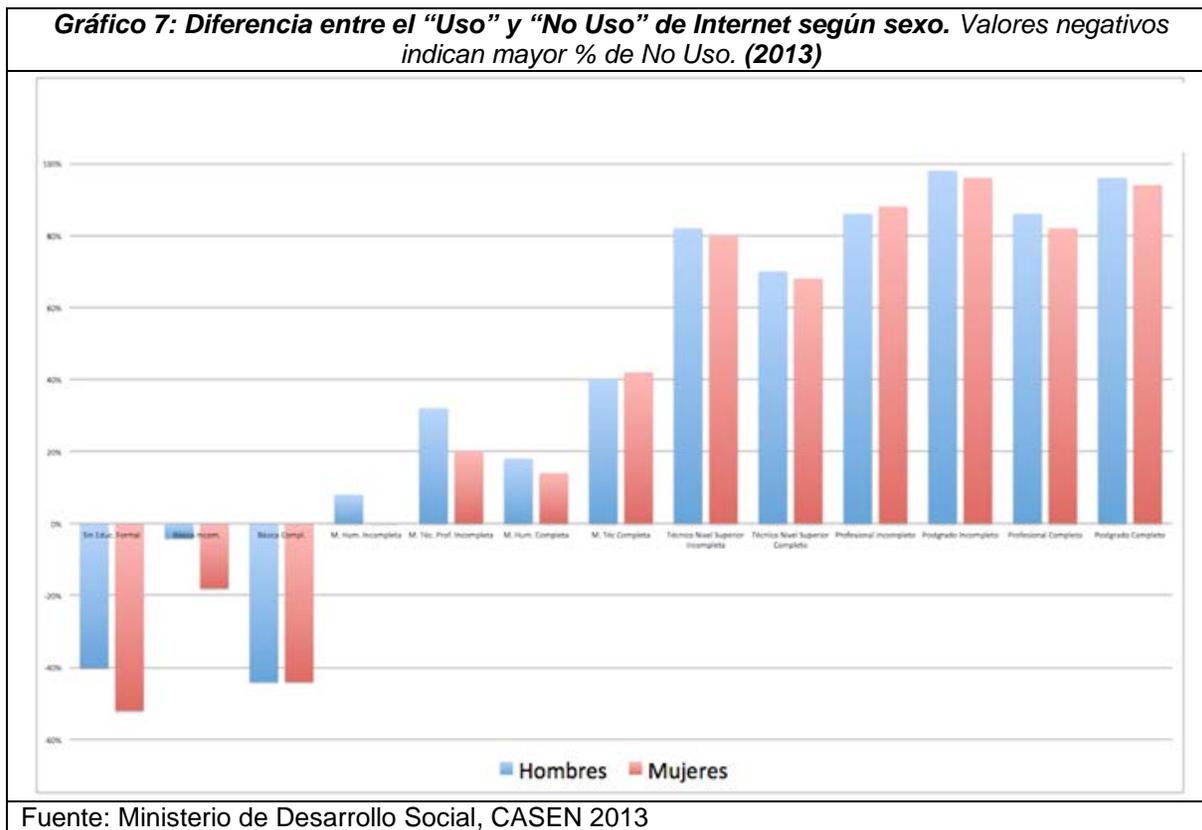
Asimismo, si se observa la relación entre nivel educacional, sexo, y uso de internet, se puede apreciar, en la **Cuadro 11**, que el nivel educacional a partir de “Técnico Nivel Superior Incompleto” (91% hombres - 90% mujeres) recién se homogeniza el uso de internet entre sexos. En los niveles inferiores de educación, la brecha es clara, dejando a las mujeres en un rezago mayor según su nivel educacional.

Cuadro 11: Uso de Internet – según nivel educacional y sexo (2013)

Nivel Educacional	Hombre			Mujer		
	Si usa	No usa	Total	Si usa	No usa	Total
Sin Educ. Formal	30%	70%	100%	24%	76%	100%
Básica Incom.	48%	52%	100%	41%	59%	100%
Básica Compl.	28%	72%	100%	28%	72%	100%
M. Hum. Incompleta	54%	46%	100%	50%	50%	100%
M. Téc. Prof. Incompleta	66%	34%	100%	60%	40%	100%
M. Hum. Completa	59%	41%	100%	57%	43%	100%
M. Téc Completa	70%	30%	100%	71%	29%	100%
Técnico Nivel Superior Incompleta	91%	9%	100%	90%	10%	100%
Técnico Nivel Superior Completo	85%	15%	100%	84%	16%	100%
Profesional Incompleto	93%	7%	100%	94%	6%	100%
Postgrado Incompleto	99%	1%	100%	98%	2%	100%
Profesional Completo	93%	7%	100%	91%	9%	100%
Postgrado Completo	98%	2%	100%	97%	3%	100%
NS/NR	42%	58%	100%	42%	58%	100%

Fuente: Elaboración propia con base CASEN 2013

La información descrita en el cuadro anterior se puede apreciar en la siguiente gráfica:



En general, la literatura y la investigación sobre la brecha digital de género (Bertomeu, Castaño, & Sallé, 2006) atribuyen su existencia a dos tipos de causas, por una parte, las relacionadas con la posición de las mujeres en el mercado de trabajo; por otra, por condicionamientos culturales. La introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se ha producido en buena parte a través del mercado de trabajo. Pero las mujeres se han incorporado más tarde a ese mercado, e incluso hoy presentan una tasa de desempleo mayor. Así, las mujeres se enfrentan a mayores dificultades en el acceso a las TIC, lo que tiene graves consecuencias para ellas en múltiples planos, desde las mayores dificultades para el acceso a la formación que ofrecen las TIC hasta mayores dificultades en la búsqueda de empleo o menor acceso a la información y a los recursos que ofrece Internet. (Rodríguez, 2009). La desigualdad solo se revierte en el caso de las mujeres asalariadas, que muestran tasas de uso de internet superiores a las de los hombres (mujeres 56% - hombres 41%). Este último dato indicaría que contar con habilidades para el uso de las TIC puede ser una herramienta poderosa para la inserción laboral de muchas mujeres. (CEPAL, 2013)

Por último, la CEPAL destaca, en general en la región, la “falta de participación y presencia de mujeres en la producción de contenidos digitales. Esto provoca la existencia de un alto grado de sexismo en los contenidos de Internet, cuya máxima expresión se encuentra en la industria de los videojuegos, donde es recurrente la representación de mujeres como objetos pasivos y sexuales, y de hombres como sujetos activos y violentos. Se trata, por consiguiente, de contenidos creados por y para hombres, que no contribuyen a eliminar las barreras para la igualdad de género en un espacio tan privilegiado para ello como Internet y sus contenidos digitales”. (CEPAL, 2013, pág. 15)

d) Diferencias educacionales.

En relación a las diferencias educacionales, las mismas refieren a la capacidad de alfabetización digital de las personas, donde el nivel educacional previo es clave para las posibilidades de acceso y uso posterior de las TICs, como se puede apreciar en la **Cuadro 12**, donde los jefes de hogar con educación superior son quienes más usan internet (sobre 80%) y por otro lado, quienes no lograron completar la educación inicial básica (87,34%) no son usuarios de las TICs.

Educación del Jefe de Hogar	Uso de Internet		Total
	Ha utilizado Internet	No ha utilizado Internet	
Educación Básica Incompleta	12,55	87,34	100
Educación Básica Completa	25,83	74,17	100
Educación Media Incompleta	27,59	72,41	100
Educación Media Completa	55,13	44,87	100
Educación Superior Incompleta	86,64	13,36	100
Educación Superior Completa	82,84	17,16	100

Fuente: Informe Final, estudio OSUAH; 2010 en: (Agostini & Willington , 2011)

Otro indicador relevante en relación al nivel educacional del jefe de hogar, entre “Sin educación formal” y “Técnico nivel superior Incompleto” tiene que ver con las razones por las cuales no tienen acceso a internet, como se puede apreciar en el **Cuadro 13**.

Razón de no tener Acceso a internet	Nivel Educativo							
	Sin Educ. Formal	Básica Incom.	Básica Compl.	M. Hum. Incompleta	M. Téc. Prof. Incompleta	M. Hum. Completa	M. Téc. Completa	Técnico Nivel Superior Incompleta
Por seguridad para evitar acoso a los niños	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	1%
Por privacidad para evitar uso de información personal	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Ningún miembro del hogar sabría utilizarla	21%	17%	13%	9%	12%	7%	5%	2%
No existe servicio donde vive	3%	3%	3%	3%	2%	3%	2%	3%
No le interesa	44%	39%	35%	31%	34%	29%	27%	17%
Es demasiado caro	29%	38%	44%	51%	43%	52%	57%	58%

Cuadro 13: No acceso a internet –Razones del no acceso a internet según nivel de educación del jefe de hogar, 2013

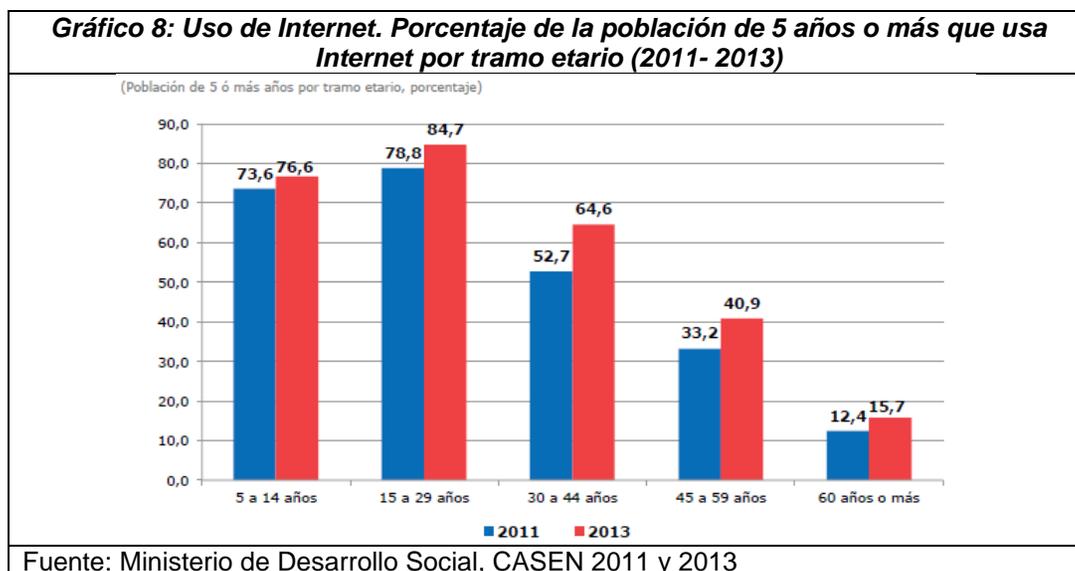
Razón de no tener Acceso a internet	Nivel Educativo							
	Sin Educ. Formal	Básica Incom.	Básica Compl.	M. Hum. Incompleta	M. Téc. Prof. Incompleta	M. Hum. Completa	M. Téc. Completa	Técnico Nivel Superior Incompleta
Porque accede gratis a través de WIFI u otro sistema	1%	1%	2%	3%	5%	6%	6%	15%
NS/NR	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con base CASEN 2013

Se puede apreciar una cierta correspondencia entre los niveles educacionales y socioeconómicos, observándose que la razón “Es demasiado caro” es preeminente en todos los jefes de hogar; “No le interesa” a los jefes de hogar con menor nivel educacional, y vinculado a lo anterior “Ningún miembro del hogar sabría cómo utilizarla” corresponde a quienes han llegado hasta la educación básica incompleta. Por ende, el rezago en la incorporación al acceso y uso de las tecnologías es mayor según el nivel educacional.

e) Diferencias generacionales.

En relación al uso de internet, según grupos etarios, en Chile se observa un aumento entre el 2011 y el 2013 en todos los tramos, no obstante, el grupo con menor uso continúa siendo el tramo de 60 años y más, y luego de 45 a 59 años.



Según el PNUD, lo anterior se confirma, ya que los y las jóvenes “creen firmemente en la tecnología y en las oportunidades que ha generado. Para ellos es una herramienta que facilita las cosas y les sirve para desarrollar sus intereses. En el mundo adulto, esta sensación es mucho menos marcada y disminuye a medida que aumenta la edad. A los adolescentes la tecnología no les complica la vida; por el contrario, se

las hace más entretenida y les brinda más independencia. En consecuencia, tienen una actitud muy positiva hacia ella.” (PNUD, 2006, pág. 12)

A su vez, los **efectos** de la **brecha digital**, refieren a los siguientes aspectos:

- i) El acceso y uso de las TICs, es mucho más que objetos tecnológicos, ya “que existen al interior de un complejo de relaciones personales, sociales e institucionales. En el desarrollo del conocimiento y la innovación tecnológica se imbrican la política, la economía, la ciencia, la educación y la cultura.” (PNUD, 2006, pág. 11), por consiguiente, mantener las brechas significa *excluir a un sector de la población de participar en el sistema de relaciones* que se establecen teniendo como base las TICs; ello acentúa y visibiliza la exclusión en otras dimensiones.
- ii) Las TICs se han constituido en un vehículo para el mundo laboral, educativo, relacional, e institucional, por ende, el no acceso a las mismas, *desigualas las condiciones de ingreso y permanencia en el espacio educacional, laboral e institucional*, en la generación de capital humano y productivo.
- iii) El acceso y circulación por las redes y el tipo de papeles y privilegios que cada usuario puede adquirir en ellas, tienden a estar fuertemente influidos por la posición que éste ocupa en las jerarquías sociales, constituyéndose éstas en un criterio de segmentación también al interior de la red. (PNUD, 2006, pág. 20). Por ende, la exclusión digital, genera una doble *segmentación social*, por no estar en la red (y no ser parte de las jerarquías de la red.)
- iv) En definitiva, el efecto de mayor alcance refiere a la *exclusión digital*, entendido como el proceso socio-cognitivo-conductual de una persona o una comunidad, que no cuenta con condiciones objetivas de acceso a las TICs y por ende no puede optar por mejorar su calidad de vida e inserción en la “sociedad red”³⁰.

En relación a lo anterior, y considerando que a partir de la presente evaluación el programa conceptualiza el problema que atiende en relación a la disminución de la brecha digital, se puede deducir que la estrategia que el programa adopta para abordar el problema, refiere a 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.
- 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.

Para atender a estas dos dimensiones de la brecha el programa, según su Propósito se enfoca en las causas vinculadas a:

- a) Aislamiento geográfico-tecnológico
 - b) Brecha socioeconómica
-
- a) El aislamiento geográfico-tecnológico se aborda instalando el programa en las dependencias del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), en especial en las bibliotecas ubicadas en

³⁰ Conceptualización basada en la definición de inclusión digital de la SUBTEL como “un proceso socio-cognitivo-conductual de una persona o comunidad, quien, en contacto con condiciones objetivas, tiene la posibilidad de superar la brecha digital y optar por mejorar su calidad de vida, a través del uso contextualizado de las Tecnologías de Información y Comunicación. El proceso descrito genera un cambio cultural, lo que redundará en la modificación y eventualmente la generación de nuevas prácticas de personas o comunidades, por la vía de la apropiación social de las TICs” (Garrido, 2013, pág. 4).

zonas aisladas. En la actualidad tienen prácticamente cubierto todo el territorio nacional, el Panel considera que ello permite cubrir esta causal.

- b) La brecha socioeconómica se aborda custodiando que se instale el programa en bibliotecas públicas de las comunas de mayor vulnerabilidad, así como mediante el otorgamiento de los bienes y servicios del programa de manera gratuita. Por otro lado, al instalarse en bibliotecas de municipios vulnerables, y asistir la población de dichos lugares al programa, el Panel considera que opera adecuadamente un proceso de autoselección, contribuyendo a cubrir esta causal.

La localización del proyecto en el SNBP obedece a las siguientes consideraciones:

- a) Las bibliotecas públicas son el lugar físico donde se desarrollan las actividades de la DIBAM (al igual que en los museos). Institucionalmente se ha priorizado contar con bibliotecas públicas modernas, conectadas a Internet, que atiendan un importante sector de su población objetivo, con servicios de valor agregado que mejoren la calidad de vida y el nivel cultural de las comunas donde están presentes.
- b) La ventaja de tener espacios adecuados para el estudio y el uso de TIC's, como lo son las bibliotecas públicas, y museos (lugares seguros –con vigilancia- donde se ofrece conectividad), pueden involucrar menores costos de operación frente a otras posibles localizaciones –como implementar otros espacios a cargo del programa, al margen de las bibliotecas o museos-.
- c) La elección de las bibliotecas públicas para este proyecto, se fundamenta en el hecho que dichas instituciones se encontraban establecidas, con un quehacer e instalaciones definidas, por consiguiente, brindaban un adecuado espacio de implementación, como ya se mencionó. Por otro lado, se optó por instalar el programa en las bibliotecas para retomar su rol social, como agentes comunitarios, dado que paulatinamente se habían orientado a la atención del público escolar, desdibujándose su acción en la comunidad³¹. A partir de la década de los noventa, se realizan una serie de acciones³² de manera de posicionar a la biblioteca como centro cultural de las comunas y eje articulador de las acciones vinculadas a esta tarea y así volcarse hacia los grupos sociales con precariedad social y sin acceso a las TIC's, al segmento etario adulto (mayores de 15 años) que se encuentra fuera del sistema educacional formal³³.

El acceso a las nuevas tecnologías es considerado en la actualidad, al igual que la educación primaria y secundaria, como un derecho extendido a nivel de la población en general, obligatorio y subsidiado, por ende es considerado el acceso a las nuevas tecnologías, como un bien meritorio (Musgrave, 1959), que genera además beneficios tanto privados y externalidades positivas significativas (Aabo, 2004); (Aabó, 2005); (Arts, Council England;, 2014); (British Library, 2004); (Gómez Yáñez , 2014); (Holt & Elliott, 2003); (Rosenfeldt, McCarten, & Wacek, 2011), lo que sugiere que debe contar con apoyo público para su provisión. Baez et al. 2016, presentan los resultados de un estudio realizado en 2015 por encargo del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, en el que se utiliza el método de valoración contingente para estimar parte del bienestar social que genera el sistema BiblioRedes y la relación entre ese beneficio social y las características socioeconómicas de quienes asisten a las bibliotecas. Los resultados sugieren no sólo que tanto usuarios como no usuarios valoran la existencia de las bibliotecas públicas y los

³¹ Básicamente, esto se produjo por la falta de políticas específicas que orientaran su trabajo, una merma considerable de los recursos financieros adecuados, y una estructura que atomizaba los esfuerzos que en ella se realizaban, sobre todo porque las bibliotecas públicas, en su mayoría son de administración municipal. Referencia: Entrevista encargado Estudios, programa BiblioRedes, 2016.

³² En este escenario que la DIBAM se vincula con la Fundación Bill and Melinda Gates, solicitando sustento, y compromete el apoyo político y financiero del gobierno, de manera de dotar a las bibliotecas del país con la capacidad tecnológica que permitiera capacitar digitalmente y entregar acceso a la comunidad adyacente, en concordancia con los nuevos lineamientos de las bibliotecas. Referencia: Entrevista encargado Estudios, programa BiblioRedes, 2016.

³³ El público objetivo se diferencia de otros programas de inclusión digital, como, el programa Enlaces del Ministerio de Educación, dirigido a establecimientos educacionales subvencionados de Chile, así como los Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) del MINEDUC, que son las modernas bibliotecas escolares insertas en el mismo tipo de establecimientos educacionales. Referencia: Entrevista encargado Estudios, programa BiblioRedes, 2016.

servicios que entregan³⁴, sino también que las personas que asisten a las bibliotecas tendrían menos oportunidades de acceder a medios alternativos de uso de nuevas tecnologías³⁵. El Estado, por tanto, a través de este programa, estaría dando respuesta a un problema de interés público (Baez, A., J.J.Price y B.Seaman, 2016).

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 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 (la mayoría de los usuarios del programa), 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.

Ahora bien, en relación a la instalación del programa en las bibliotecas, es importante señalar que las bibliotecas son de administración municipal,³⁶ por ende, el programa se constituye en un prestador de servicios a las mismas, pero no tiene autonomía sobre el funcionamiento que allí se desarrolla, ni puede exigir condicionalidades específicas, siendo esto una limitación de la estrategia. Por otro lado, el programa en términos generales, se instala donde existe una biblioteca pública, por consiguiente, solo puede aplicar criterios de focalización dentro del listado de bibliotecas disponibles, priorizando las comunas que cuenten

³⁴ Concretamente, se observa que, a fin de asegurar que los servicios que se entregan en las bibliotecas públicas se mantengan en el tiempo, tanto usuarios como no usuarios de bibliotecas estarían dispuestos a realizar una contribución promedio de entre 4.649 y 6.006 pesos mensuales, en la forma de impuestos adicionales o de una donación (dependiendo de si es el Estado o una entidad privada sin fines de lucro quien administra los fondos). Esta contribución es económica y estadísticamente significativa y refleja tanto valores de uso (bienestar que derivan los usuarios de los servicios que entrega la biblioteca) como valores de no uso (bienestar que derivan tanto usuarios como no usuarios del solo hecho de saber que las bibliotecas existen y entregan beneficios a otros, incluidas las generaciones futuras). Este trabajo se realizó aplicando la metodología de valoración contingente a una muestra que tiene representatividad nacional y que contempló la realización de más de 2.000 entrevistas presenciales.

³⁵ Se observa una mayor disposición a pagar en el caso de los no usuarios, lo cual, aunque puede resultar contraintuitivo, se explica porque este grupo tiene un mayor nivel de ingreso promedio. Esto lleva a los autores a concluir que se trata de un grupo que, a diferencia de la población usuaria, accede a los servicios de BiblioRedes por canales alternativos.

³⁶ El 98,5% de las bibliotecas públicas en las que se inserta el programa son municipales, hay otras privadas (por ejemplo de Fundaciones) pero que son públicas en tanto son abiertas a la comunidad al igual que las municipales con las cuáles BR ha establecido convenios de trabajo.

con dichas instalaciones y que sean vulnerables/aisladas, pero no en un perfil de población específico. El Panel considera que esta limitación afecta la capacidad directa de focalización del programa, ya que depende del lugar donde se encuentran ubicadas las bibliotecas y de la anuencia municipal.

Por otro lado, el programa implementa su estrategia (no explícita), también en museos, en centros de reclusión, y por medio de laboratorios móviles. El caso de la implementación en todos los museos de la DIBAM, es una instalación marginal del programa, ya que corresponde solo a 26 museos³⁷, donde se provee de acceso a internet. La ubicación en los museos no responde a ninguna dimensión del problema, solo es una optimización de la administración de la DIBAM, frente a lo cual el Panel considera que no afectaría a la estrategia central del programa.

Los Laboratorios móviles se desplazan ampliando la cobertura territorial del programa y supliendo las necesidades de los encargados de bibliotecas, por ende son un medio para intensificar la implementación del programa y complementarlo.

En relación a la instalación del programa en los centros de reclusión, el programa asume que corresponde tanto a población aislada (territorial y tecnológica) como de nivel socioeconómico vulnerable, por consiguiente se traslada de las bibliotecas públicas y se instala en los recintos penitenciarios. De todas maneras la instalación en las cárceles, también es marginal, correspondiendo a 71 laboratorios instalados en dichos recintos. El Panel valora esta instancia por cuanto es un esfuerzo del programa por aumentar la cobertura, y si el programa amplía sus criterios de focalización con base a la comprensión del problema de manera multicausal, ya que la prestación de servicios que se realiza mediante la capacitación a dicha población, contribuye a disminuir un nuevo tipo de brecha, aquella vinculada con la reinserción social, queda más clara la acción dirigida a esta población.

En relación a las otras brechas mencionadas en la identificación del problema: diferencias de género; diferencias educacionales; y diferencias generacionales, se condicen con la definición de brecha digital adoptada por el programa, donde un sujeto o comunidad se encuentra excluido del acceso y uso de las TICs. Por ende, el Panel considera que el programa debería incorporarlas, intencionando acciones específicas dirigidas a dichas poblaciones, al igual que las causales socioeconómicas y territoriales. Lo anterior se sustenta en las características propias de las TICs, donde se trasciende el espacio territorial y se necesita intencionar la inclusión de grupos poblacionales específicos contenidos en las brechas no consideradas en el Propósito actual del programa.

Por otro lado, en la actualidad, en los análisis especializados sobre este tema, se pueden observar dos niveles de intervención con las TICs, por un lado: brechas en el acceso y uso (primer nivel). Por otro lado, brechas *ad intra* uso de la TICs, se habla de las brechas correspondientes a la alfabetización digital (segundo nivel). “La alfabetización digital no se puede limitar a adquirir las habilidades básicas que nos permitan el manejo de las TIC y navegar por internet, sino que deben permitir desarrollar capacidades para comprender las posibilidades y limitaciones de las TIC, obtener y discernir la información de utilidad, la habilidad para desarrollar nuevas destrezas usando estas tecnologías y aplicarlas en cualquier ámbito: educativo, personal o laboral.” (Garsan, s/f). Junto a esto, el Panel considera que se puede observar un tercer nivel, aquel dirigido al empoderamiento de las herramientas tecnológicas por los usuarios, que se concretizaría en la generación de contenidos digitales.

En dicho sentido, el programa aborda claramente: acortar la brecha digital en el acceso y uso de la misma, (primer nivel) en relación a dos causales, y ello se puede observar en la cobertura que ha alcanzado³⁸ (ver **Cuadro 34**). El segundo nivel, antes mencionado, refiere a la alfabetización digital, que también se cubre con el componente 2. Y el tercer nivel, correspondiente al empoderamiento de las TICs, se cubre con el desarrollo de contenidos digitales (componente 3), así como los cursos de capacitación a jóvenes

³⁷ La DIBAM cuenta con 3 museos nacionales y 23 regionales/especializados.

³⁸ 454 bibliotecas públicas, 17 laboratorios asociados y 26 museos de la DIBAM distribuidos en 323 comunas del país.

programadores, avanzando en el desarrollo de habilidades y competencias al respecto. Ahora bien, las acciones orientadas a los jóvenes programadores, se escapan en la actualidad, del Propósito del programa, orientado a población aislada y vulnerable. Pero dado que el componente 3, debiera orientarse, según el Panel, a la apropiación de las TIC,s como eje central de su acción, dicho grupo poblacional debería estar incluido. El componente 3 debiera ampliarse al logro de generación de contenidos digitales, en sentido amplio, de manera genérica, sin restricción poblacional.

En relación a la población con mayor vulnerabilidad socioeconómica y aislada territorial/tecnológicamente, el programa asume que la misma se ubica en las cercanías de las bibliotecas públicas correspondientes a las comunas que presentan dichas características. Desde dicho supuesto, el programa asume que la prestación de servicios en dichas bibliotecas es la forma de cubrir la brecha (socioeconómica y de aislamiento). Ello significa que no realiza acciones *per se* dirigidas a tal poblaciones, sino que asume que las poblaciones se acercan a solicitar los servicios a las bibliotecas locales. El Panel considera que ocurre un proceso de autofocalización, y si bien se llega de esta manera a la población objetivo, no existe desde el programa una acción de identificación, focalización, selección u orientación hacia tal población, depende de la demanda. Lo anterior genera el riesgo de perder la direccionalidad de los beneficiarios hacia los que se debe dirigir el programa y, por otro lado, es una acción riesgosa, ya que depende de la afluencia de usuarios.

En la misma línea, la población potencial y objetivo son definidas según las causales identificadas del problema (aislamiento territorial y vulnerabilidad), por ende es *ad hoc* su delimitación, a juicio del Panel. Es posible considerar que la población objetivo que el programa ha definido, corresponde con la población efectiva a la que atiende, en tanto habitantes de zonas aisladas y vulnerables. Pero no hay certezas que así sea, porque en la práctica no se aplican mecanismos de focalización ya que tácitamente se opera por autoselección, y los servicios del programa están abiertos a toda la población, en la misma lógica de las bibliotecas públicas, que no discriminan por características de sus usuarios. Tampoco se lleva un registro al respecto que permita corroborar el perfil de los mismos.

En resumen, 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, ampliando a todas las causales que generan la brecha digital, y por ende a la población que las representa.

Por otro lado, el programa desarrolla acciones dirigidas a otros grupos específicos, vía convenios (SERNAM, SENAMA, PROUEMU), pero que no se ofrece una oferta diseñada desde las particularidades de dichas poblaciones. El Panel considera que el programa, si amplía su Propósito, incluyendo todas las brechas del problema, permitiría dar cuenta de su acción, de manera explícita, orientada hacia todos los grupos poblacionales a los que se dirige en la actualidad, y ello es congruente con las características del mismo problema.

2. EFICACIA Y CALIDAD

En este punto y para contextualizar los análisis de eficacia y calidad, se presentan los principales aspectos asociados a cada componente (producción) y gestión del programa.

En cuanto a su gestión, el programa trabaja con los encargados de las bibliotecas (en general unipersonales) y define un Encargado del Programa en la Biblioteca (EPB), quien efectúa la coordinación con los equipos regionales del programa para garantizar la operatividad de los servicios de conexión,

provee de manera directa los cursos de capacitación presencial a los usuarios³⁹ y apoya a los usuarios para producir contenidos locales.

En el caso de los laboratorios móviles, el lugar en el que se instalarán se define en función de las necesidades de apoyo de las bibliotecas (cumplimiento de metas), necesidad de itinerancia en lugares rurales con difícil acceso a las tecnologías y en algunas regiones son utilizados como incentivo a la gestión de las bibliotecas.

El programa BiblioRedes opera en las bibliotecas a través de los EPB (encargados del programa en las bibliotecas), quienes se responsabilizan del logro de metas que el programa compromete (acceso y capacitación), y de hacer efectivos los convenios suscritos con instituciones públicas como SERNAM o SENAMA. Los EPB tienen responsabilidades específicas para cada componente:

- Los EPB son quienes deben apoyar a los usuarios en las experiencias de uso de las tecnologías y navegación y además debe supervisar in situ, que las condiciones de operatividad de la conexión se mantengan.
- Los EPB, son los responsables de capacitar directamente a los usuarios según la oferta programática vigente y disponiendo de los recursos pedagógicos aportados por el programa, que incluyen las capacitaciones recibidas por parte de los equipos regionales, los manuales de cada curso y los softwares y hardwares disponibles, además de la conexión a internet. Además, cuentan con la posibilidad de asesoría pedagógica de los ELAR's (Encargados de Laboratorios Regionales).
- Si bien ya no tienen compromisos de gestión asociados a la producción de contenidos locales, en caso de que accedan a conformar la red de contenidos locales los EPB deben proponer en conjunto con los equipos regionales, un plan de trabajo, y cumplir los compromisos suscritos en él. Además, deben prestar apoyo y asesoría directa a los usuarios interesados en producir y subir contenidos locales a la plataforma.

En relación a los aspectos básicos de la gestión de los distintos componentes del programa se destacan los siguientes elementos:

- **Acceso a Internet**

El servicio que el programa presta en este componente es el acceso a Internet gratuito a través de una plataforma tecnológica (mediante internet con banda ancha y WIFI) disponible en las bibliotecas públicas, laboratorios asociados y museos de la DIBAM en los que está presente el programa.

Este componente, tal como se señala en su descripción descansa fundamentalmente en contratos con terceros, tanto en la provisión misma de los servicios (ENTEL), como en la administración del contrato con la empresa que lo provee⁴⁰., este último contrato exige presencia de los profesionales de la empresa en dependencias del programa, lo que permite no sólo la administración del contrato con el proveedor, sino también garantizar el desarrollo de las funciones asociadas a la asesoría tecnológica al programa.

Anualmente se definen metas de conexiones o sesiones, las que son distribuidas regionalmente y que luego, son acordadas por los equipos regionales con los EPB de los distintos recintos.

³⁹ Hay excepciones en los casos en que algunos cursos son impartidos por en ELAR (Encargado de Laboratorio regional)

⁴⁰ La plataforma tecnológica que posibilita el acceso a internet, es un servicio prestado por una empresa externa (ENTEL) que tiene un contrato por cinco años, el contrato vigente adjudicado por la empresa a través de una licitación pública, finaliza en octubre de 2017.

- **Componente Capacitación**

Este componente brinda servicios de capacitación a usuarios en tres formatos distintos:

- 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). Los cursos que se imparten corresponden a parte de la oferta vigente que define el programa.
- ii) **Capacitación presencial a personas privadas de libertad**, la que se brinda en laboratorios sin conexión a internet, instalados en los recintos penitenciarios y
- iii) **Capacitación e-learning**, que es una oferta que además de dirigirse a usuarios presenciales de las bibliotecas, amplía sus destinatarios a otros usuarios, como funcionarios públicos de servicios con acuerdos suscritos con BiblioRedes y población que no es usuaria de los servicios presenciales de las bibliotecas públicas (y que poseen variados perfiles). En esta línea se trabaja con una plataforma E-learning, pública y gratuita, donde se dictan cursos en diversas áreas del conocimiento y el desarrollo personal.

- **Componente de Contenidos Virtuales Locales**

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 a los que se les provee de acceso a la plataforma para generar contenidos a distancia, pero no cuentan con asesoría para la generación de los contenidos. Los contenidos locales tienen en general un componente verbal - descriptivo y un componente de imagen visual o audiovisual de apoyo a la presentación de contenidos.

A los usuarios presenciales de las bibliotecas públicas en las que está el programa, se les brinda el servicio de 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 en la actualidad definidos ciertos requisitos de calidad para su publicación y posterior difusión.

2.1 Eficacia a nivel de resultados Intermedios y finales

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 objetivo del programa, debido a que el programa no focaliza en un grupo poblacional determinado sino que focaliza priorizando su instalación en bibliotecas públicas de comunas aisladas territorialmente o vulnerables socioeconómicamente y en las que las autoridades municipales acepten la inclusión del programa.

Además, no existe evidencia de que quienes accedan 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.

2.2. Eficacia a nivel de componentes (producción de bienes y servicios)

En cuanto a los niveles de productividad de cada uno de los componentes del programa, se presentan a continuación los datos correspondientes a la producción de cada uno de ellos, cuando ha sido posible se ha efectuado el análisis por prestación o servicio, y por usuarios.

2.2.1 Acceso a Internet

El servicio que el programa presta en este componente es el acceso a internet gratuito a través de una plataforma tecnológica (mediante banda ancha y WIFI) disponible en las bibliotecas públicas, laboratorios asociados y museos de la DIBAM⁴¹ en los que está presente el programa.

Los computadores que cuentan con banda ancha están conectados a un nodo central, a una mesa de ayuda y a la red, durante los horarios habituales de funcionamiento de las bibliotecas anfitrionas. En la actualidad existen más de 2.500 computadores enlazados a Internet. En el caso de la conexión WIFI, consiste en la conexión inalámbrica a la que se puede acceder desde dispositivos de propiedad de los usuarios (smartphones, tablet, computadores portátiles). El sistema de registro de información que existe actualmente permite identificar además del tipo de conexión (banda ancha o WIFI), el tipo de dispositivo desde el cual se efectúa la conexión.

La unidad de medida de los servicios asociados al acceso a Internet es la sesión, definida como aquella conexión a la red de una duración de 45 minutos (renovables). Esta definición ha permitido homologar las sesiones y ha facilitado la gestión de los equipos computacionales por parte de los encargados del programa en las bibliotecas (EPB), debido a que puede organizarse mejor la oferta de los servicios, (a través de sistema de turnos por sesión)⁴². La definición de sesión es relativamente reciente (2014) y permitió avanzar a la homologación y comparabilidad de las sesiones, estableciendo una “unidad de prestación”, al asociarle una dimensión temporal. Esta unidad de medida, integrada al servicio de conexión en sí mismo, se valora por su contribución a la optimización de la gestión de los equipos y al registro y análisis de los servicios brindados. Antes de esta homologación las sesiones tenían duraciones disímiles, dado que existía solamente una instrucción administrativa de regular el acceso con sesiones de 30 minutos y cuya aplicación real era limitada.

En la actualidad, el número de sesiones por conexión inalámbrica supera por mucho al número de sesiones por banda ancha, lo que se explica por la penetración de dispositivos móviles, como tablets o smartphones en la población. El año 2015 el número de sesiones por WIFI alcanzó a 2.644.342, cifra que significa una variación porcentual en el periodo de evaluación del 600%. En tanto, se aprecia que las conexiones por banda ancha se mantienen estables en el periodo.

Tipo de conexión	Año				Variación porcentual anual de número de sesiones
	2012	2013	2014	2015	
Sesiones	1.956.387	1.806.212	1.743.198	1.978.575	1,1%

⁴¹ En todos los museos de la DIBAM, se ofrece el servicio de conexión a internet, que es provisto por el programa.

⁴² Esta homologación de las sesiones es parte de la incorporación gradual de Microtics, iniciativa que persigue la optimización de la calidad de la información de los servicios de conectividad. Esta homologación ha sido gradual, desde el segundo semestre del 2014 y ha consistido en integrar a todas las bibliotecas y sus equipos a esta lógica de gestión de las sesiones con duración estandarizada. Este proceso de mejoramiento de la administración y registro de la información de las sesiones es parte de un esfuerzo general del programa que abarca a otras dimensiones de la información como la gestión de usuarios (maestro usuario) y la gestión de los recintos (maestro recintos), todas, iniciativas enmarcados en la nueva reportería que involucra, además, cambios en la gestión de los procesos de registro (dimensión administrativa).

Tipo de conexión	Año				Variación porcentual anual de número de sesiones
	2012	2013	2014	2015	
Presenciales (banda ancha)					
Sesiones WIFI	377.320	1.009.276	2.486.023	2.644.228	600,8%
Total	2.333.707	2.815.488 ⁴³	4.229.221	4.622.803	98,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

Al observar la distribución de las sesiones por región, se aprecia, un incremento a nivel país de un 98.1% entre los años 2012 y 2015, siendo las regiones de Antofagasta, Coquimbo y Tarapacá las que presentan los mayores aumentos porcentuales en el periodo.

Región	Año				Variación porcentual anual 2014-2015
	2012	2013	2014	2015	
Tarapacá	53.194	68.737	153.186	191.338	259,7%
Antofagasta	56.915	66.763	163.533	232.957	309,3%
Atacama	42.808	52.990	118.736	150.909	252,5%
Coquimbo	59.383	88.167	189.020	240.702	305,3%
Valparaíso	130.464	147.817	301.112	356.771	173,5%
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	148.117	156.904	295.254	289.982	95,8%
Maule	110.206	144.755	245.686	260.524	136,4%
Biobío	283.221	340.427	718.320	808.028	185,3%
Araucanía	298.784	332.844	647.910	676.436	126,4%
Los Lagos	140.919	164.034	282.089	274.121	94,5%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	70.829	85.863	114.873	89.387	26,2%
Magallanes y de la Antártica Chilena	48.939	40.866	80.540	71.223	45,5%
Metropolitana de Santiago	340.965	347.227	746.636	821.997	141,1%
Los Ríos	71.138	70.899	107.070	92.780	30,4%
Arica y Parinacota	17.533	20.012	46.742	47.090	168,6%
Total general	2.333.707	2.542.155	4.229.221	4.622.803	98,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

⁴³ Este dato difiere del total para el año disponibles en los análisis desagregados, debido a que esta última cifra considera solamente las sesiones que se cuantificaron para informar el cumplimiento de metas que consideraba sesiones presenciales y algunas sesiones WIFI, 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.

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, versus el 43,3% de las mujeres. En relación a la distribución por edad, dentro de cada grupo de usuarios -por sexo-, no se aprecian diferencias, siendo los mayores usuarios los jóvenes y adultos, tanto entre los hombres como entre las mujeres.

Con respecto a la variación porcentual por grupo etario y sexo en el periodo evaluativo considerado, se constata que el mayor aumento está en el grupo de niños entre 0 y 14 años, especialmente entre los hombres con un 564% de aumento porcentual. Los grupos con menor aumento, corresponden al grupo de adultos del sexo masculino, el que no ha tenido cambios en el periodo y las mujeres adultas mayores con un incremento del 16%, cifra baja comparada con los otros grupos de edad analizados.

Cuadro 16: Sesiones totales por año, sexo y grupo de edad

Sexo	Grupo de edad	Años				Total	% de sesiones por grupo de edad respecto al total de sesiones de usuarios por sexo	Tasa de variación por grupo etario y sexo
		2012	2013	2014	2015			
Mujer	Niños (0 - 14)	107.638	159.288	357.300	594.222	1.218.448	22%	452.2%
	Jóvenes (15 - 29)	332.194	324.326	760.550	630.910	2.047.980	37%	89.9%
	Adultos (30 - 59)	364.988	418.404	628.907	605.916	2.018.215	36%	66%
	A. Mayores (60+)	63.528	80.352	79.950	73.960	297.790	5%	16.4%
	Total Mujeres	868.351	982.400	1.828.307	1.905.487	5.584.545	100%	119.4%
Hombre	Niños (0 - 14)	121.447	201.648	461.563	806.643	1.591.301	22%	564.2%
	Jóvenes (15 - 29)	402.793	394.495	938.900	897.803	2.633.991	36%	122.9%
	Adultos (30 - 59)	702.368	674.556	654.648	687.140	2.718.712	37%	-2.2%
	A. Mayores (60+)	73.126	87.155	93.730	105.995	360.006	5%	44.9%
	Total Hombres	1.299.736	1.357.855	2.149.172	2.497.737	7.304.010	100%	92.2%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

Respecto del total de *usuarios* de los servicios de conectividad que ofrece el programa (ver cuadro 17), se aprecia el alza del total de usuarios que hacen uso de conexión WIFI, aumento que no ha mermado la cantidad de conexiones efectuadas vía banda ancha, la que se ha mantenido estable, en el caso de las usuarias, y que ha tenido un aumento moderado del 6,3% en el caso de los usuarios varones. Con los datos de los usuarios totales por año, se estima que, en promedio, cada usuario/a usa entre 15 y 17 sesiones al año, si consideramos como referencia el año 2015, el promedio de sesiones alcanza a 16,3, que significa un total aproximado de 12 horas de conexión por usuario.

Cuadro 17: Usuarios de sesiones por año, sexo y tipo de conexión

Tipo de conexión	Sexo	Año					% de variación anual	% respecto al total de usuarios
		2012	2013	2014	2015	Total		
WIFI	Mujer	2.045	2.056	52.431	59.292	115.824	2.799,4%	14,8%
	Hombre	1.917	1.399	58.260	69.291	130.867	3.514,6%	16,7%
Presencial (banda ancha)	Mujer	74.989	73.215	73.202	75.745	297.151	1,0%	37,8%
	Hombre	60.556	58.266	58.145	64.353	241.320	6,3%	30,7%
Total		141.519	136.949	244.052	270.696	785.162	91,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

Los indicadores de eficacia que se presentan en la matriz lógica del programa para este componente, dan cuenta de los porcentajes de variación anual del total de usuarios, del nivel de cumplimiento de las metas definidas y un indicador asociado a la calidad de los servicios (tiempo de disponibilidad de la red -conexión a internet-).

En el **Cuadro 18** se aprecia el incremento anual de los usuarios que acceden a internet en los últimos años, el 2014 se observa un 48% de aumento, el que está dado fundamentalmente por el mayor uso de conexión inalámbrica y su registro a partir de ese año. El indicador del año 2015, también registra un valor positivo, más estabilizado con el 12% de incremento porcentual.

Cuadro 18: Tasa de variación anual del número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes (Eficacia/producto)⁴⁴

Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año	139.712	135.534	200.910	224.845
Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t-1	147.712	139.712	135.534	200.910
Tasa de variación anual del número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes (Eficacia/producto)	-5%	-3%	48%	12%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

En el **Cuadro 19**, se presenta el tiempo de disponibilidad de la red en el periodo 2012- 2015, este valor es el principal indicador de calidad del servicio de conectividad. Como se aprecia la disponibilidad para todos los años es total, lo cual evidencia una calidad del servicio de altos estándares.

Cuadro 19: Tiempos de disponibilidad de la Red

Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Tiempo de Indisponibilidad de la Red	6.346,29	4.468,83	2.364,56	4.633,60
Tiempo Total del servicio ⁴⁵	1.092.295	1.102.795	1.083.550	1.061.960

⁴⁴ Los totales no coinciden con el cuadro 18 debido a que en dicho cuadro se da cuenta de usuarios distintos pero por servicio (WIFI y banda ancha), por lo tanto, hay usuarios que se repiten al usar el servicio wifi y el servicio presencial. Los datos del indicador en tanto da cuenta de usuarios distintos, de ambos servicios juntos (WIFI y banda ancha).

Cuadro 19: Tiempos de disponibilidad de la Red				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Porcentaje de Tiempo de Disponibilidad de la Red (Up - Time del Servicio de Internet) (Eficacia/Calidad)	99%	100%	100%	100%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

En el caso del cumplimiento de las metas establecidas para el servicio de conectividad (sesiones de internet), se aprecia un sobrecumplimiento de las metas a partir del año 2014, en el que se comienzan a contabilizar las sesiones WIFI, lo que, además, como ya se mencionó, explica el significativo aumento en las sesiones ocurrido el año 2014.

Cuadro 20: Sesiones de conexión a internet, metas anuales e indicador de eficacia definido				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Nº de sesiones de acceso a internet realizadas por el Programa	2.333.707	2.542.155	4.229.221	4.622.803
Nº de sesiones programadas anualmente	Sin información	3.600.000	4.000.000	4.400.000
Porcentaje de sesiones de acceso a internet realizadas en relación a la Meta anual del Programa	S/I	71%	106%	105%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

2.2.2 Componente de Capacitación

Tal como se señaló anteriormente, este componente brinda servicios de capacitación a usuarios en tres formatos distintos:

- 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).
- ii) **Capacitación presencial a personas privadas de libertad**, la que se brinda en laboratorios sin conexión a internet, instalados en los recintos penitenciarios y
- iii) **Capacitación e-learning**, que es una oferta que además de dirigirse a usuarios presenciales de las bibliotecas, amplía sus destinatarios a otros usuarios, como funcionarios públicos de servicios con acuerdos suscritos con BiblioRedes y población que no es usuaria de los servicios presenciales de las bibliotecas públicas (y que poseen variados perfiles).

A continuación, se presentan datos e indicadores que hacen alusión a capacitaciones (servicios prestados o entregados) y capacitados, que alude al número de usuarios de los servicios, los que eventualmente pueden acceder a más de una capacitación durante el año. Además, se presentan indicadores (que son parte de la matriz lógica) asociados al cumplimiento de las metas de gestión que el programa se ha propuesto para cada año.

⁴⁵ El valor se calcula por mes, en función de la cantidad de días hábiles, tomando en cuenta la cantidad de bibliotecas activas (excluye museos) y tomando en cuenta horario de funcionamiento estándar de las bibliotecas, este es: Lunes a viernes de 09 a 19 horas, sábados de 09 a 14 horas.

El indicador agregado que da cuenta de la variación anual del número de capacitados y que incluye las tres líneas de trabajo asociadas a este componente, no cuenta con datos válidos para el caso de la capacitación e-learning, la que será considerada en mediciones futuras, una vez que se optimice el sistema de identificación y registro de usuarios del sistema. Por este motivo, para los años considerados en la evaluación, el indicador considera sólo las capacitaciones presenciales (en bibliotecas, laboratorios y cárceles).

Como se aprecia en el siguiente cuadro, la variación en el número de usuarios capacitados es negativa para los años 2014 y 2015, en los análisis desagregados por línea de acción, o tipo de capacitación (en cuadros siguientes), se identificará donde se encuentran los mayores desafíos para aumentar los servicios que brinda este componente año a año.

Cuadro 21: Variación anual del número de usuarios/as capacitados⁴⁶				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t-1	33.225	38.516	32.186	29.585
Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t	S/I	33.225	38.516	32.186
Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados (Eficacia/producto)	S/I	16%	-16%	-8%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

Respecto del logro de las metas de capacitación que define el programa se aprecia un elevado nivel de cumplimiento los años 2012 y 2015, con un 110% y un 103% respectivamente. Los años 2013 y 2014, las cifras evidencian un mayor delta entre la meta planificada y la obtenida, con un 85% y un 94% de logro para esos años.

Cuadro 22: Capacitaciones realizadas, metas anuales e indicador de eficacia definido (incluye capacitaciones presenciales, e-learning y en recintos penitenciarios).				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Meta definida	53.500	81.000	79.685	72.000
Capacitaciones realizadas	58.753	68.944	74.614	74.099
Porcentaje de capacitaciones realizadas en relación a la meta anual del programa	110%	85%	94%	103%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

2.2.2.1 Capacitación Presencial

En cuanto al componente de capacitación en su dimensión presencial. A nivel general, se aprecia un descenso del número de *capacitados* (usuarios) con un -15,2% entre los años 2012 y 2015, esta baja se manifiesta en el grupo de mujeres con un 19,3% menos de usuarias capacitadas en el periodo. Los hombres en tanto, han tenido un ligero aumento con el 2,9% de variación positiva en los años de la evaluación.

⁴⁶ Incluye capacitación en bibliotecas y recintos penitenciarios. En el diseño debe considerar también a capacitados vía e-learning, sin embargo, a la fecha aún no se cuenta con datos confiables.

Cuadro 23: Usuarios capacitados por año y sexo							
Sexo	Año					% de variación anual	% respecto al total de usuarios
	2012	2013	2014	2015	Total		
Mujer	25.758	30.233	25.046	20.799	101.836	-19,3%	77.1%
Hombre	6.649	7.389	6.479	6.842	27.359	2,9%	20.7%
Sin Información	818	895	661	519	2.892	-36,6%	2.2%
Total general	33.225	38.516	32.186	28.161	132.088	-15,2%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

En el siguiente **Cuadro 24** se presenta el número de *capacitaciones* presenciales efectuadas, constatándose que el promedio de capacitaciones por usuario para cada año es el siguiente: año 2012: 1.6; año 2013: 1.5; año 2014: 1.6 y año 2015: 1.8 capacitaciones por usuario/a.

En el análisis de las variaciones que se constatan en el periodo, se aprecia a nivel país, una caída de un 4.9%. Al observar las diferencias entre regiones, las regiones con mayores aumentos son las de Arica y Parinacota con el 44%, Coquimbo con el 26.3% y Bío Bío con el 19%. En tanto que las regiones que han experimentado mayores bajas en los números de capacitaciones, son las regiones de Atacama con -41% en el periodo y la Región Metropolitana con un -20.5%. No hay a la fecha explicación por parte del programa respecto de los motivos de estas disminuciones

Cuadro 24: Capacitación Presencial Total de capacitaciones por región					% de variación anual
Región	Año				
	2012	2013	2014	2015	
Tarapacá	1.682	1.325	1.392	1.499	-10,9%
Antofagasta	1.882	2.283	2.357	1.962	4,3%
Atacama	2.198	2.258	2.144	1.297	-41,0%
Coquimbo	1.581	2.016	2.140	1.997	26,3%
Valparaíso	5.574	5.937	4.868	4.975	-10,8%
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	3.803	3.467	4.102	3.974	4,5%
Maule	3.631	3.878	4.360	3.581	-1,4%
Bíobío	6.582	6.355	7.368	7.850	19,3%
Araucanía	5.372	6.454	5.918	5.216	-2,9%
Los Lagos	3.784	4.415	3.589	3.325	-12,1%
Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	769	1.212	897	803	4,5%
Magallanes y de la Antártica Chilena	1.473	1.600	826	1.353	-8,1%
Metropolitana de Santiago	12.459	13.864	9.978	9.910	-20,5%
Los Ríos	1.907	2.249	1.835	1.846	-3,2%
Arica y Parinacota	1.057	1.323	1.259	1.522	44,0%
Total general	53.753	58.637	53.033	51.111	-4,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

El indicador de la matriz, que da cuenta de la variación anual en el número de usuarios de los servicios de capacitación presencial, permite visualizar una disminución anual en el total de usuarios los años 2014 y

2015. En lo que concierne, al nivel de cumplimiento de las metas, en el **Cuadro 28**, se aprecia un sobrecumplimiento para los tres últimos años del periodo definido, la unidad de medida en este caso es el total de capacitaciones.

Cuadro 25: Variación anual del número de usuarios/as capacitados presenciales en bibliotecas públicas y laboratorios				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t-1	33.225	38.516	30.502	28.161
Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t	S/I	33.225	38.516	30.502
Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados (Eficacia/producto)	S/I	16%	-21%	-8%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

Cuadro 26: Capacitaciones presenciales realizadas, metas anuales e indicador de eficacia definido				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Meta definida	53.500	53.000	50.000	50.000
Capacitaciones presenciales realizadas	53.753	58.637	53.033	51.111
Porcentaje de capacitaciones realizadas en relación a la meta anual del programa	100%	111%	106%	102%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

Cabe aclarar que el programa no entregó información acerca del descenso del número de capacitaciones presenciales realizadas, a través del tiempo.

2.2.2.2 Capacitación e-learning

En el cuadro 27 se aprecian los niveles de logro de las metas del programa, los que han aumentado de un 48% el año 2013 al 97% en el año 2015. El total de capacitaciones e-learning presenta un aumento sostenido en el periodo evaluado, alcanzando el 2015 un total de 14.521 capacitaciones.

Cuadro 27: Capacitaciones e-learning, metas anuales e indicador de eficacia definido				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Meta definida	Sin meta	18.000	15.000	15.000
Capacitaciones e-learning realizadas	5.000	8.557	10.714	14.521
Porcentaje de capacitaciones e learning realizadas en relación a la meta anual del programa	--	48%	71%	97%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

2.2.2.3 Capacitación en recintos penitenciarios

La capacitación presencial en los recintos penitenciarios, si bien es una línea menos significativa en términos numéricos, es interesante de ser observada en su evolución y proyecciones futuras. En el indicador de variación anual en el número de usuarios capacitados se aprecia una disminución de los usuarios de un 15% entre el año 2014 y 2015⁴⁷. Cabe señalar que, dado que en la actualidad se está trabajando en ampliar la cobertura de esta línea de trabajo (identificación de nuevos centros, montaje de laboratorios, etc), es factible esperar que en los próximos años se verifique una variación porcentual positiva en el total de usuarios capacitados en esta línea de acción del programa.

Cuadro 28: variación anual del número de usuarios/as capacitados presenciales en recintos penitenciarios				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t-1	S/I	S/I	1.509	1.424
Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t	S/I	S/I	S/I	1.509
Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados (Eficacia/producto)	S/I	S/I	S/I	-5.6%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa				

En el caso de las capacitaciones en recintos penitenciarios, se aprecia que el año 2013, existe una distancia entre las metas consignadas y los logros efectivos, ya que se cumplió el 18% de la meta para dicho año. Sin embargo, los niveles de logro aumentan significativamente en el año 2014 y el año 2015 con el 74% y 121% respectivamente.

Cuadro 29 :Capacitaciones realizadas en recintos penitenciarios, metas anuales e indicador de eficacia definido⁴⁸			
Variables e indicador	Años		
	2013	2014	2015
Meta definida	10.000	14.685	7.000
Capacitaciones en recintos penitenciarios realizadas	1.750	10.867	8.467
Porcentaje de capacitaciones realizadas en recintos penitenciarios en relación a la meta anual del programa	18%	74%	121%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa			

Considerando todas las líneas de trabajo del componente de capacitación, el Panel evalúa como una debilidad del programa la inexistencia de metodologías e instrumentos que permitan evaluar si el acceso a los cursos se traduce en un desarrollo efectivo de competencias digitales que es lo que se encuentra comprometido en el propósito del programa. En definitiva, la oferta programática de la capacitación no se encuentra organizada en función de aprendizajes esperados y que sean evaluados o medidos en algún momento en el proceso enseñanza-aprendizaje, sino que más bien se ha fundado en la identificación de contenidos a cubrir y en la organización del acceso formal a dichos contenidos (cobertura).

⁴⁷ No hay datos para el año 2013 debido a las debilidades iniciales en el registro de usuarios que impiden su cálculo a partir del dato de capacitaciones para dicho año.

⁴⁸ Datos disponibles desde el año 2013, en el que se inicia esta línea de acción.

2.2.3 Contenidos locales

El componente de contenidos locales cuenta con tres indicadores en la matriz lógica del programa, el primero alude a la productividad, ya que se trata del indicador de variación anual del número de contenidos generados anualmente, un indicador de visitas al sitio de contenidos locales, en el que se aborda la dimensión de difusión patrimonial del componente y por último, se consigna un indicador de calidad, en el que se establece una relación entre el total de contenidos evaluados como contenidos de calidad, en relación al total de contenidos producidos en el periodo.

El indicador que alude a la variación anual de los contenidos generados⁴⁹, da cuenta del descenso gradual en el número de contenidos producidos anualmente. En el caso específico de este componente, estos resultados son consistentes 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 y mediante la implementación de requisitos preestablecidos, obteniéndose como resultado un aumento de la misma⁵⁰.

Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de contenidos calificados en el año t	1.627	1.249	695	361 ⁵¹
Número de contenidos calificados en el año t-1	Sin información	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

En cuanto a la distribución por región de los contenidos generados, se precia en el cuadro siguiente que las regiones con mayor producción son la región del Bío Bío con el 15.8% del total de contenidos generados en el periodo, Araucanía con el 13% y la Región Metropolitana con el 12.9%.

Región	2012	2013	2014	2015	Total	% respecto del total de contenidos
Tarapacá	75	47	16	24	162	4,1%
Antofagasta	51	15	14	19	99	2,5%
Atacama	21	27	0	28	76	1,9%
Coquimbo	25	30	18	18	91	2,3%
Valparaíso	161	155	48	93	457	11,7%
Libertador Gral.	74	109	39	73	295	7,5%

⁴⁹ 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.

⁵⁰ El indicador de visitas al sitio de contenidos locales, evidencia una baja abrupta el año 2014, 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, conforme se visualizan mejores contenidos locales y la implementación de estrategias de viralización.

⁵¹ 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.

Cuadro 31: Contenido locales por región y año						
Región	2012	2013	2014	2015	Total	% respecto del total de contenidos
Bernardo O'Higgins						
Maule	91	62	26	27	206	5,3%
Biobío	193	194	88	145	620	15,8%
Araucanía	181	208	36	82	507	13,0%
Los Lagos	156	139	31	73	399	10,2%
Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	59	73	8	38	178	4,5%
Magallanes y de la Antártica Chilena	82	28	2	21	133	3,4%
Metropolitana de Santiago	335	128	25	17	505	12,9%
Los Ríos	68	13	1	21	103	2,6%
Arica y Parinacota	37	21	9	16	83	2,1%
Total general	1609 ⁵²	1249	361	695	3914	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

El indicador de visitas al sitio de contenidos locales, evidencia una baja abrupta en el número de visitas el año 2014, se considera que los resultados son positivos por la significancia del cambio cualitativo en la calidad de los contenidos, 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 32: Variación anual del número visitas al sitio de contenidos locales				
Variables e indicador	Años			
	2012	2013	2014	2015
Número de visitas en el año t	952.368	815.854	322.027	174.615
Número de visitas en el año t-1	1.079.997	952.368	815.854	322.027
Tasa de variación anual de visitas a página de contenidos locales (Eficacia/producto))	-12%	-14%	-61%	-46%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

Por último, el indicador de calidad que consigna este componente tiene valor calculado sólo el año 2015, en el que se inicia la nueva estrategia en la que los contenidos tienen dos instancias de calificación, la primera efectuada por los ERO (Encargado Regional de Operaciones) y que considera distintas dimensiones definidas en un documento de calificación elaborado por el programa, denominado "Ciclo de calificación y evaluación de contenidos locales"⁵³ y luego la evaluación de calidad que es el paso siguiente

⁵² No coincide con cifra total anterior, puesto que se excluye lo generado virtualmente.

⁵³ Las dimensiones que considera esta evaluación son las siguientes: Extensión, Facilidad de lectura, identificación de autoría, resolución de imágenes, identificación del lugar, créditos coherencia entre contexto y contenido, Nitidez de audio y música, Ortografía y redacción, y Estructura narrativa. A partir de la calificación efectuada se debe obtener un puntaje mínimo de 11 puntos para ser publicado y avanzar a la etapa de evaluación de calidad del contenido.

en el ciclo evaluativo, y que se realiza en el nivel central. El tiempo que demora la evaluación varía según el formato, la extensión y la complejidad de cada contenido.

Es esperable que el valor de este indicador de calidad vaya aumentando, debido a la mayor disponibilidad de recursos de asesoría y tecnológicos para la producción de contenidos de calidad, además del fortalecimiento progresivo de las capacidades de los equipos regionales y de las bibliotecas para generar contenidos de mayor calidad que en el pasado.

Cuadro 33: Contenidos locales de calidad generados⁵⁴ en relación al total de Contenidos Locales	
Variables e indicador	Año
	2015
Número de contenidos locales de calidad	162
Número total de contenidos locales calificados	311
Porcentaje anual de contenidos locales de calidad en relación al total de Contenidos Locales calificados (Eficacia/calidad)	52%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa	

2.3. Cobertura y focalización del programa

2.3.1. Beneficiarios efectivos del periodo considerado

En el **Cuadro 34** se presentan los beneficiarios efectivos del programa, los datos disponibles permiten cuantificar a los nuevos usuarios -personas- registrados (quienes se identifican en la plataforma de las bibliotecas para acceder a conexión o a capacitación presencial), los usuarios del componente conectividad, y los usuarios del componente capacitación, específicamente de capacitación presencial y en recintos penitenciarios.⁵⁵

Los usuarios registrados han tenido un aumento del 60% en el periodo, cifra inferior al aumento del componente de conexión gratuita a internet, que ha tenido un incremento entre los años 2012 y 2015 de un 91.3%. La capacitación presencial, en ambas líneas de acción (tradicional y cárceles) evidencia una leve disminución en el periodo considerado.

Cuadro 34: Número de beneficiarios efectivos⁵⁶ Años 2012-2015					
Componentes con cálculo de usuarios/beneficiarios	2012	2013	2014	2015	% variación 2012-2015
Usuarios registrados (1)	139.712	135.534	200.910	224.845	60,9%
Componente Conexión a Internet: número de usuarios que accedieron a conexión a internet (banda ancha + WIFI)	142.088	137.365	245.572	271.818	91,3%
Componente Capacitación (2): Capacitados presencialmente	36.934	36.261	39.284	35.747	-3,2%
Componente Capacitación: Capacitados en centros penitenciarios (3)	--	--	1.509	1.424	-5,6%

⁵⁴ Contenidos generados 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 generados y publicados vaya disminuyendo al darse una apropiación gradual por parte de los equipos, de los criterios de calidad hoy vigentes.

⁵⁵ Los usuarios no se repiten para cada año, pero podrían repetirse entre distintos años, exceptuando el caso de los usuarios nuevos registrados que son nuevos respecto del total de usuarios registrados por el sistema.

⁵⁶ Tanto en la capacitación e-learning como en contenidos locales, la cifra no corresponde a usuarios.

Cuadro 34: Número de beneficiarios efectivos⁵⁶					
Años 2012-2015					
Componentes con cálculo de usuarios/beneficiarios	2012	2013	2014	2015	% variación 2012-2015
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa					
(1) Los usuarios registrados son los nuevos usuarios que se registran en las bibliotecas para acceder a conexión o a capacitación presencial. No contempla usuarios registrados vía web ni e-learning, ya que se informan sólo aquellos con territorialidad definida. (2) Refiere a usuarios de capacitación presencial en bibliotecas y laboratorios móviles. (3) Refiere a capacitados de centros penitenciarios					

Respecto de las prestaciones específicas, nuevamente se verifica el notable incremento en el número de sesiones de conexión a internet, con un aumento de 600%, asimismo se aprecia un aumento en las capacitaciones en recintos penitenciarios (383% de aumento) y en el número de capacitaciones e-learning (190%). Las capacitaciones presenciales tienen un descenso moderado del 4.9% y contenidos locales, consistentemente con su estrategia redefinida, tiene una disminución en el periodo de 77.8%.

Cuadro 35: Número servicios entregados por componente⁵⁷					
Años 2012-2015					
Componentes con cálculo de prestaciones y servicios	2012	2013	2014	2015	% variación 2012-2015
Componente Conexión a Internet: número de sesiones de internet con banda ancha	1.956.387	1.806.212	1.743.198	1.978.575	1,1%
Componente Conexión a Internet: número de sesiones de internet con WIFI	377.320	1.009.276	2.486.023	2.644.228	600,8%
Componente Capacitación: Capacitaciones presenciales en bibliotecas	53.753	58.637	53.033	51.111	-4,9%
Componente Capacitación: Capacitaciones en centros penitenciarios	---	1.750	10.867	8.467	383,8%
Componente Capacitación: Capacitaciones e-learning	5.000	8.557	10.714	14.521	190,4%
Componente Contenidos locales: Contenidos Locales ⁵⁸	1.627	1.249	695	361	-77,8%
Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa					

2.3.2. Cobertura

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

⁵⁷ Tanto en la capacitación e-learning como en contenidos locales, la cifra no corresponde a usuarios.

⁵⁸ En el caso de contenidos locales no se cuenta con el dato de usuarios que generan contenidos, dado que pueden ser generados por más de un usuario, o por usuarios que representan a grupos u organizaciones sociales. Se incluye dato análogo disponible: Total de contenidos locales generados.

indicadores que la miden, el primero la calcula respecto de la población objetivo⁵⁹, considerándola como el total de usuarios a los “usuarios registrados”⁶⁰.

En el siguiente **Cuadro 36** se presenta el análisis de cobertura, utilizando las definiciones antes descritas, constatándose cifras que darían cuenta de un aumento sostenido, lo que sin embargo deriva más bien de las características de este indicador de cobertura, que se construye a partir de un dato de población estático en el tiempo y que considera como número de usuarios una cifra sumativa⁶¹.

Cuadro 36: Cobertura					
Años 2012-2015					
Año	Población potencial (a)⁶²	Población Objetivo (b)⁶³	Beneficiarios efectivos (c)⁶⁴	% 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 que posee el programa 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. A partir del análisis de aquellas en las que aún no está presente el programa⁶⁵ se identifican comunas de la RM, de elevados ingresos (como Las Condes, Vitacura y Providencia), y, otras comunas de regiones con elevados niveles de pobreza (Chillan Viejo y Bulnes)⁶⁶. En relación a este último indicador se evalúa negativamente la ausencia del programa en comunas con niveles de pobreza considerables (las definidas como aisladas están cubiertas).

La dificultad con éste indicador, es 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

⁵⁹ 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

⁵⁹ 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.

⁶⁰ 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).

⁶¹ Ver anexo 2, análisis de lógica vertical y horizontal de la matriz lógica del programa análisis sobre el particular.

⁶² 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.

⁶³ 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.

⁶⁴ 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)

⁶⁵ Ver punto 1.2 población potencial y objetivo.

⁶⁶ Ver cuadro 6.

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 entender población aislada y vulnerable, no incluida en su propósito) y la existencia de laboratorios móviles que se desplazan ampliando la cobertura territorial del programa^{67,68}.

Indicador Porcentaje de Comunas con Programa (Cobertura)

Fórmula de cálculo	2012	2013	2014	2015
(N° de Comunas con Programa / Total de Comunas del País) * 100	89,60% 309/345	89,60% 309/345	93,6% 323/345	93,6% 323/345

2.3.3 Análisis de cobertura por componente

Los datos sobre los que se puede presentar un análisis de cobertura, son aquellos que logran identificar los beneficiarios efectivos⁶⁹ (número de usuarios/as), específicamente está disponible el dato de usuarios que han usado los servicios de conectividad y los de capacitación presencial en bibliotecas públicas y laboratorios.

El componente con mayor cobertura es el de conexión a internet, con un 4.63% de cobertura sobre la población potencial el 2013 y 9.17% para el año 2015. En el caso de la cobertura respecto de la población objetivo, el componente de conectividad alcanza un máximo valor el año 2015 con un 9.53% y el más bajo (2013) alcanza a 4.81%.

En el caso de la capacitación presencial, esta tiene coberturas respecto de la población potencial entre el 1.21% el año 2015 y el 1.32% el año 2014. Las coberturas respecto de la población objetivo son levemente superiores, encontrándose entre el 1.25% el año 2015 y el 1.38% el año 2014.

Cuadro 37: Cobertura componente conexión a internet, años 2012-2015

Año	Población potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios efectivos (c)	% de beneficiarios respecto a población potencial	% de beneficiarios respecto a población objetivo
2012	2.964.879	2.853.292	142.088	4,79%	4,98%
2013	2.964.879	2.853.292	137.365	4,63%	4,81%
2014	2.964.879	2.853.292	245.572	8,28%	8,61%
2015	2.964.879	2.853.292	271.818	9,17%	9,53%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

⁶⁷ 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.

⁶⁸ 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.

⁶⁹ Según estos datos, los usuarios no se repiten en cada año, sin embargo, pueden repetirse de un año a otro.

Cuadro 38: Cobertura capacitación presencial en bibliotecas y laboratorios					
Años 2012-2015					
Año	Población potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios efectivos (c)	% de beneficiarios respecto a población potencial	% de beneficiarios respecto a población objetivo
2012	2.964.879	2.853.292	36.934	1,25%	1,29%
2013	2.964.879	2.853.292	36.261	1,22%	1,27%
2014	2.964.879	2.853.292	39.284	1,32%	1,38%
2015	2.964.879	2.853.292	35.747	1,21%	1,25%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

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 sobre el 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 complementaria⁷⁰, por lo que se podría concluir, que los usuarios de estos cursos, en efecto, son personas que poseen brechas digitales (ver **Cuadro 39** y **Cuadro 40**)⁷¹.

Cuadro 39: Total Capacitados capacitación básica por cursos y años				
Capacitación Básica				
Cursos impartidos	Años			
	2012	2013	2014	2015
Computación para informarse y comunicarse	11.023	10.914	9.819	8.145
Computación esencial	3.616	4.255	3.289	3.035
Internet para todos	5.634	5.491	5.635	5.772
Alfabetización básica adulto mayor		53	11	
	20.273	20.713	18.754	16.952

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa.

⁷⁰ La clasificación de la formación en capacitación básica y complementaria es propia del programa.

⁷¹ 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.

Cuadro 40: Total Capacitados capacitación complementaria por cursos y años				
Capacitación Complementaria				
Cursos impartidos	Años			
	2012	2013	2014	2015
Gobierno electrónico	1.769	2.054	1.229	876
Fotolog y blog: fotos y opiniones en red	714	377	135	
Excel para trabajar nivel I	5.592	5.291	5.303	5.137
Excel para trabajar nivel II	2.375	2.141	1.931	1.964
Word para trabajar nivel I	9.608	9.573	10.041	9.487
Word para trabajar nivel II	5.563	4.499	4.347	4.540
Power point: computación para presentar	3.204	2.826	3.460	3.239
Publisher: para crear y publicar	1.082	1.103	1.119	1.425
Taller de contenido local	276	131	94	2
Actualización digital	1.807	2.280	3.208	2.737
Tu mirada local	23	6	2	
Alfabetización informacional	663	522	813	594
Redes sociales y web 2.0		846	1.566	2.172
Scratch				239
Movie Maker				73
Total	32.676	31.649	33.248	32.485

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa.

En la siguiente tabla se consolidan los porcentajes de capacitados según tipo de capacitación. Según esta información se aprecia que la capacitación básica alcanza al 38,3% del total de capacitados el año 2012 y a 39,6% el año 2013, disminuyendo levemente los años siguientes con un 36,1% el año 2014 y 34,3% el año 2015.

Cuadro 41: Porcentajes de capacitados por tipo de capacitación. Años 2012 a 2015				
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
% capacitados en capacitación Básica	38.3%	39.6%	36.1%	34.3%
% capacitados en capacitación Complementaria	61.7%	60.4%	63.9%	65.7%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa.

Sin embargo, a fin de complementar esta información, podemos observar que dentro de la oferta de capacitación complementaria existen al menos dos cursos de nivel básico, que son los cursos de Excel y Word, los que además se entienden dentro de una línea de desarrollo de habilidades de dos programas claves de office cuya iniciación está considerada en los cursos de la capacitación básica.

Si con fines analíticos, contemplamos estos cursos como parte de una oferta de cursos de nivel elemental, el porcentaje de beneficiarios que se capacita en cursos con contenidos de este nivel corresponde a la mayoría de los beneficiarios, con cifras cercanas al 65% para cada uno de los años de la evaluación.

Cuadro 42: Total de capacitados en capacitación básica, más capacitados en cursos básicos de capacitación complementaria (excel y word) y porcentajes 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 ⁷²	35.473	35.577	34.098	31.576
% capacitados en capacitación básica más cursos básicos de Excel y word	67%	67%	65,6%	63,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa.

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 consiguiente, coincide la autofocalización con el perfil de la población objetivo. Ello no significa que el programa no deba intencionar explícitamente tal trayecto. Por otra parte, el programa desarrolla 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).

Por otro lado, 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 tecnologías⁷³ (ver **Cuadro 43** y **Cuadro 44**), 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.

Cuadro 43: Cursos e-learning e identificación de cursos asociados a alfabetización digital y TIC

Curso Plataforma Digital	Años				Total
	2012	2013	2014	2015	
Atención de usuarios	1	1	1	1	4
Búsqueda eficiente de la información (*)	1	1			2
Como publicar contenidos y compartirlo en la web (*)	1				1
Diploma en gestión turística	1				1
Herramientas Excel (*)	1	2	1	1	5
Formulación de proyectos	1	1			2
Gestión efectiva del tiempo	1	1	1	1	4
Gestión empresarial para emprendedores	1		1		2
Gobierno en línea y familia/emprendedores	1				1
Herramientas Word 2007 (*)	1	1	1	1	4
Inglés básico I	1	1	1	1	4
Inglés Básico II	1	1	1	1	4
Inglés básico III	1	1	1	1	4
Introducción a la web 2.0 (*)	1	1			2
Metodología para capacitadores	1	1	1		3
Ortografía y redacción	1	1	1		3
Presentaciones PPT (*)	1	1	1	1	4
Prepárate y aprende	1	1	1		3
Redes Sociales (*)	1	1			2
Trabajo en equipo	1	1	1		3
Alimentación saludable		1	1	1	3

⁷² Cursos que son parte de la oferta de capacitación complementaria.

⁷³ La clasificación sobre vinculación a habilitación en tecnologías es propuesta por el Panel.

Cuadro 43: Cursos e-learning e identificación de cursos asociados a alfabetización digital y TIC

Curso Plataforma Digital	Años				Total
	2012	2013	2014	2015	
Construcción de blog (*)		1			1
Contabilidad y normativa contable		1	1		2
CRA curso Abies 1		1			1
Diplomado en bibliotecas públicas		1		1	2
Diplomado turismo		1	1		2
Elaboración de proyectos culturales		1	1		2
Gestión empresarial		1			1
Gobernabilidad en las cooperativas		1	1		2
Gobierno y emprendedores		1			1
Previsión social		1	1		2
Primer apoyo emocional en emergencias		1	1		2
Publicar en la Web (*)		1			1
Alfabetización informacional (*)			1		1
Fomento Lector			1		1
Diplomado chileno			1		1
Diplomado iberoamericano			1		1
Inglés intermedio			1	1	2
Diplomado Liderazgo			1	1	2
Normativa societaria			1		1
Aplicaciones Móviles (*)				1	1
Scratch avanzado (*)				1	1
Scratch básico (*)				1	1
Comunicación efectiva				1	1
Fortalecimiento de ambientes de trabajo				1	1
Fotografía digital(*)				1	1
Inglés intermedio II				1	1
Inglés Intermedio III				1	1
Scratch intermedio (*)				1	1
Programación Introducción adultos (*)				1	1
Programación introducción niños (*)				1	1
Introducción scratch				1	1
Java Script 1 y 2 (*)				1	1
Prepárate y aprende 13				1	1
Primer apoyo				1	1
Total	20	30	27	27	104

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

Cuadro 44: Total de cursos según su relación con temáticas asociadas a alfabetización digital

Tipo de cursos según relación con alfabetización digital	Años				Total
	2012	2013	2014	2015	
Cursos relacionados con alfabetización digital	7	9	4	12	31
Cursos no relacionados con alfabetización digital	13	21	23	15	73
Total	20	30	27	27	104

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

Cuadro 45: Total de capacitaciones según tipo de cursos

Tipo de cursos según relación con alfabetización digital	Años				Total
	2012	2013	2014	2015	
Capacitaciones en cursos relacionados con alfabetización digital	1.351	1.212	731	7.643	10.937
Capacitaciones en cursos no relacionados con alfabetización digital	3.649	7.345	9.983	6.878	27.855
Total	5.000	8.557	10.714	14.521	38.792

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

En relación a la oferta de e-learning, se constata que la mayoría de cursos se dirigen a usuarios que no necesariamente poseen las brechas abordadas en esta evaluación, y los cursos más demandados y utilizados no tienen relación con la alfabetización digital. Por consiguiente, 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 siempre que se verifique su adecuación en cuanto a contenidos (habilitación tecnológica) y en cuanto a tipo de beneficiarios (con brechas digitales)⁷⁴.

2.4. Calidad

En relación a la satisfacción de los usuarios de cursos presenciales, esta se evalúa en la encuesta on line aplicada a los usuarios al finalizar sus sesiones. Las variables que se consideran en esta evaluación son las siguientes:

- Satisfacción general respecto del curso en que se capacitó.
- Satisfacción respecto del espacio donde se realizó la capacitación.
- Satisfacción respecto de la relatoría del capacitador.
- Satisfacción respecto al nivel (calidad) de la conexión a Internet.

Para cada una de estas variables los usuarios tienen una escala compuesta de las siguientes alternativas: "Muy Satisfecho", "Satisfecho", "Intermedio", "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho".

La satisfacción de los usuarios se mide a partir de un índice ponderado. Las dimensiones, su ponderación y las preguntas son:

- Satisfacción General respecto del curso en que se capacitó: 40 puntos; Preguntas 1, 2 y 3
- Satisfacción respecto del espacio donde se realizó la capacitación: 20 puntos; Preguntas 4 y 5
- Satisfacción respecto de la relatoría del capacitador: 20 puntos; Preguntas 6 a la 9
- Satisfacción respecto al nivel (calidad) de la conexión a Internet. 20 puntos; preguntas 11 y 12

Los niveles de satisfacción de los usuarios son elevados, con porcentajes de satisfacción entre 94% y 95%. En los informes anuales de satisfacción no se verifican diferencias por región, ni sexo de los usuarios.

⁷⁴ Por ejemplo, podría considerarse desarrollar un curso e-learning en temas tecnológicos que tenga por primera versión una dirigida a funcionarios públicos en el caso de que la institución contribuya a la generación de contenidos, y exista el compromiso de abrirse al público general en sus siguientes versiones.

	Total de usuarios encuestados/as	Total de usuarios satisfechos/as y muy satisfechos/as	% de usuarios satisfechos/as
2012	43.803	41.293	94,3%
2013	43.207	40.609	94%
2014	42.979	40.581	94,4%
2015	43.477	41.312	95%

Fuente: Elaboración propia a partir de estadísticas del programa

En relación a la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los cursos e-learning, el año 2013 se ha aplicado una encuesta online a 1.276 participantes⁷⁶ de los cursos ofertados por el programa en su plataforma web, distribuidos en todo el territorio nacional. Los principales resultados se sintetizan en el siguiente cuadro:

Dimensiones evaluadas	Muy Satisfechos o
Proceso de ingreso al Aula Virtual	84,1%
uso y navegación por la plataforma del Aula Virtual	82,2%
Foros	67,6%
Solución de problemas técnicos	69,2%
Pertinencia de los temas	83,9%
Estructura del curso	81,4%
Tiempo de duración	59,4%
Dominio de temas por parte de los tutores	77,2%
Rapidez de respuesta de tutores	71,3%
Resolución de interrogantes y problemas	72,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de información del "Informe de encuesta de satisfacción e-learning, enero 2014"

(1) Los datos fueron recabados el año 2013

Como se puede apreciar la satisfacción general es elevada, en especial el proceso de ingreso al aula virtual, la experiencia de navegación, la pertinencia de los temas y la estructura de los cursos. En tanto que las dimensiones con evaluaciones menos positivas son el tiempo de duración del curso (se apunta a una mayor duración), los foros y la solución de problemas técnicos.

3. ECONOMÍA

3.1 Fuentes y uso de recursos financieros

Tal como muestra el Cuadro 8: Presupuesto total del programa 2012-2016 (miles de \$ 2016), presentado en el acápite 1.3 del Capítulo, el presupuesto inicial asignado al programa en la Ley de Presupuestos ha representado durante los últimos cuatro años entre un 10,67% y un 14,73% del total del presupuesto inicial asignado a la institución responsable del mismo, aunque se observa una tendencia decreciente en esta participación desde el año 2012 a la fecha.

⁷⁵ No se cuenta a la fecha con datos de beneficiarios efectivos de la capacitación digital.

⁷⁶ Corresponde a la muestra de usuarios utilizada en este estudio evaluativo.

⁷⁷ No se cuenta a la fecha con datos de beneficiarios efectivos de la capacitación digital.

El siguiente cuadro presenta las fuentes de financiamiento totales del programa, incluyendo tanto fuentes presupuestarias como extra presupuestarias. Las fuentes extrapresupuestarias corresponden a aportes de los municipios en la forma copago del servicio de enlace (conexión a banda ancha) y de sueldos de funcionarios que atienden las bibliotecas. Para el primer concepto (copago) se utilizó información entregada por el programa BiblioRedes. Para las remuneraciones de los funcionarios se considera un sueldo equivalente a un trabajador grado 18 en la Escala única de Sueldos de la Administración Pública⁷⁸, valor que se asume crece a una tasa real de 3% anual⁷⁹. Además, se asume que en el caso de las bibliotecas unipersonales, el encargado destina un cuarenta por ciento de su tiempo a labores propias del programa BiblioRedes⁸⁰.

Así, 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.

⁷⁸ Información entregada por el programa.

⁷⁹ Información entregada por el programa.

⁸⁰ Información entregada por el programa.

Cuadro 48: Fuentes de Financiamiento del programa 2012-2016 (Miles de \$ 2016)

Fuentes de Financiamiento	2012		2013		2014		2015		2016		Variación 2012-2016
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	\$ 4.880.087	6 5%	\$ 4.475.390	61 %	\$ 4.772.941	62 %	\$ 4.991.758	62 %	\$ 5.396.086	63%	11%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 4.880.087	6 3%	\$ 4.475.390	60 %	\$ 4.772.941	59 %	\$ 4.991.758	60 %	\$ 5.396.086	63%	11%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 0	0 %	\$ 0	0%	#¡DIV/0!						
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0 %	\$ 0	0%	#¡DIV/0!						
2. Extrapresupuestarias	\$ 2.659.601	3 5%	\$ 2.880.229	39 %	\$ 2.983.314	38 %	\$ 3.067.961	38 %	\$ 3.218.957	37%	21%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 2.659.601	3 4%	\$ 2.880.229	38 %	\$ 2.983.314	37 %	\$ 3.067.961	37 %	\$ 3.218.957	37%	21%
Total	\$ 7.539.688		\$ 7.355.619		\$ 7.756.255		\$ 8.059.719		\$ 8.615.043		14%

Fuente: Ley de Presupuestos de cada año y BiblioRedes.

Nota: Las fuentes extrapresupuestarias incluyen los aportes de los municipios por los siguientes dos conceptos: (i) La remuneración del personal de las bibliotecas por las funciones propias del programa BiblioRedes. Se considera un sueldo equivalente a un trabajador grado 18 en la Escala única de Sueldos de la Administración Pública, valor que se asume crece a una tasa real de 3% anual. Además, se asume que en el caso de las bibliotecas unipersonales, el encargado destina un cuarenta por ciento de su tiempo a labores propias del programa BiblioRedes. (ii) El copago por el servicio de enlace (conexión a banda ancha). Los datos para 2013 a 2015 fueron reportados por el programa BiblioRedes. Los datos para 2012 y 2016 fueron calculados por medio de una extrapolación lineal de los tres datos anteriores. Así, el copago de los municipios es, para cada año, el siguiente: Año 2012 (\$107.991.722), Año 2013 (\$108.970.452), Año 2014 (\$109.958.052), Año 2015 (\$109.430.052) y Año 2016 (\$108.904.587).

En relación al gasto total del programa se puede observar que el mismo ha tendido al aumento en el periodo de evaluación, salvo una disminución muy leve el año 2015.

Cuadro 49: Gasto Total del programa 2012-2015 (Miles de \$ 2016)

AÑO	Gasto Devengado⁸¹ de la institución responsable del programa⁸²	Otros Gastos⁸³	Total Gasto del programa
2012	\$ 3.823.545	\$ 2.659.601	\$ 6.483.146
2013	\$ 3.759.938	\$ 2.880.229	\$ 6.640.168
2014	\$ 4.719.791	\$ 2.983.314	\$ 7.703.105
2015	\$ 4.596.776	\$ 3.067.961	\$ 7.664.736

Fuente: BiblioRedes

A continuación se presenta el gasto devengado en personal, bienes y servicios de consumo, inversión y otros, el que sólo presenta un valor distinto de cero en los años 2012 y 2014.

Cuadro 50: Desglose del Gasto Devengado⁸⁴ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2012-2015 (Miles de \$ 2016)

Items	2012		2013		2014		2015		Variación 2012-2015⁸⁵
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Personal	\$ 780.746	20%	\$ 797.423	21%	\$ 868.528	18%	\$ 937.911	20%	20%
2. Bienes y Servicios de Consumo	\$ 2.459.341	64%	\$ 2.346.474	62%	\$ 2.734.707	58%	\$ 3.045.975	66%	24%
3. Inversión	\$ 555.202	15%	\$ 616.041	16%	\$ 567.930	12%	\$ 612.890	13%	10%
4. Otros	\$ 28.257	1%	\$ 0	0%	\$ 548.626	12%	\$ 0	0%	-100%
Total Gasto Devengado	\$ 3.823.545	100%	\$ 3.759.938	100%	\$ 4.719.791	100%	\$ 4.596.776	100%	20%

Fuente: BiblioRedes

⁸¹ Gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005).

⁸² Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

⁸³ Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas o los propios beneficiarios. Esta información no ha sido reportada por el programa.

⁸⁴ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

⁸⁵ No se presenta la tasa de variación pues, como se indica en la nota anterior, el programa no ha entregado la información correspondiente al año 2012.

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 51: Gasto Total⁸⁶ 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

3.2 Ejecución presupuestaria del programa

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

Cuadro 52: Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2012-2015 (Miles de \$ 2016)			
Año	Presupuesto Inicial del programa (a)	Gasto Devengado (b)	%⁸⁷ (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

3.3 Aportes de Terceros

Como se ha señalado, el programa se financia en parte importante con los aportes que hacen los municipios, en la forma de pago de remuneraciones a los encargados de bibliotecas y del copago del servicio de enlace.

⁸⁶ 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.

⁸⁷ Porcentaje que representa el gasto devengado sobre el presupuesto inicial del programa.

3.4 Recuperación de Gastos

No aplica; el programa no contempla recuperación de gastos.

4 EFICIENCIA

4.1 A nivel de resultados intermedios y finales.

4.2 A nivel de actividades y/o componentes. Relaciona gastos con productos

La unidad de producto relevante para cada componente es: componente 1: la sesión (tiempo de acceso); componente 2: capacitaciones (en horas) y componente 3: número de contenidos locales⁸⁸. En base a éstas se realizan los cálculos para el siguiente cuadro. Considerar que el total de sesiones subestima marginalmente el costo por beneficiario en la medida que cada usuario registra en promedio, entre 16 y 20 sesiones anualmente. En el caso de la capacitación tal subestimación se daría pues en la medida que, como ha informado el programa, el número de capacitaciones casi dobla el de beneficiarios en todos los años considerados.

Es importante indicar que en el cálculo de estos indicadores (los de los cuadros 48 y 49) se consensuó el siguiente criterio con BiblioRedes: el copago de enlace (mencionado anteriormente en las fuentes extrapresupuestarias) no es parte del gasto de producción pero las remuneraciones pagadas por los municipios sí lo son y han sido repartidas proporcionalmente entre componentes, es decir, si la remuneración para un año es 100 y la distribución por componentes es 45% 30% y 25%, las remuneraciones se asignaron a cada componente según esos porcentajes.

Cuadro 53: Gasto Promedio por Unidad de Producto⁸⁹ 2012-2015 (\$ 2016)					
Componentes	2012	2013	2014	2015	Variación 2012-2015
<i>Sesiones</i>	1.262	1.132	853	737	-41,6%
<i>Capacitaciones</i>	36.815	32.809	33.425	41.322	12,2%
<i>Contenidos Locales</i>	368.450	421.558	895.607	1.508.495	309,4%
Fuente: BiblioRedes					

El Cuadro 54 considera el número de beneficiarios para cada componente. Dado que cada beneficiario recibe más de una capacitación en promedio, los indicadores son mayores a los del cuadro anterior. 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.

⁸⁸ Para este último indicador el programa no ha entregado aun información.

⁸⁹ En algunos casos los programas no cuentan con información que permita distinguir entre gasto promedio por unidad de producto y gasto promedio por beneficiario, o sólo manejan uno de ellos; por ejemplo: los servicios de salud registran número de atenciones y no número de pacientes. No incluye información de gastos de administración.

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.

Cuadro 54: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2012-2015 (\$ 2016)⁹⁰					
Componentes	2012	2013	2014	2015	Variación 2012-2015
<i>Sesiones</i>	20.732	23.195	14.689	12.528	-39,6%
<i>Capacitaciones</i>	58.564	62.381	61.137	82.373	40,7%
<i>Contenidos Locales</i>	<i>S.I.</i>	<i>S.I.</i>	<i>S.I.</i>	<i>S.I.</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 información sobre el número de beneficiarios.

Los beneficiarios del componente 1 corresponden al número de usuarios que accedieron a conexión a internet (banda ancha + WIFI) cada año. Los beneficiarios del componente 2 corresponden tanto a aquellos que recibieron capacitaciones en formato presencial como a los beneficiarios de capacitaciones en centros penitenciarios.

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 de que goza un servicio de este tipo (altos costos fijos y costos marginales muy bajos, casi nulos). El gasto real por beneficiario en el caso del componente 2, en cambio, aumenta un 32% 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 (representados principalmente por la remuneración de quien entrega la capacitación) 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 arriesga la efectividad del servicio en términos de la transferencia efectiva de conocimientos).

Respecto a los gastos de administración por beneficiario, no se han estimado porque se desconoce la proporcionalidad de asignación de tal gasto entre componentes, como para asignar igual peso a cada tipo de usuarios. Se asume que es diferente el monto que se requiere entre componentes para su administración. Asimismo, falta el número de beneficiarios del componente 3. Dada esta decisión, el gasto total por beneficiario también se mantiene sin información.

⁹⁰ No incluye información de gastos de administración.

Cuadro 55: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total programa por Beneficiario 2012-2015 (\$ 2016)			
Año	Gasto Total producción Componentes por Beneficiario		
	Sesiones	Capacitaciones	Contenidos Locales
2012	20.732	58.564	
2013	23.195	62.381	
2014	14.689	61.137	
2015	12.528	82.373	
Variación 2012-2015	-40%	41%	
Fuente: Elaboración propia con base a datos de BiblioRedes			

Con la información disponible no es posible evaluar si las actividades del programa para generar los componentes esperados se ejecutaron al menor costo posible o no.

4.3 Gastos de Administración

En relación a los gastos de administración se puede observar una disminución de los mismos entre el año 2012 y el 2015, lo cual es consistente con un servicio que no requiere escalar su gastos fijos cuando escala sus servicios, lo cual le permite aprovechar ciertas economías de escala, lo cual es especialmente cierto en el caso del componente 1 (sesiones de internet). Asimismo, se definió con el programa que el copago de enlace por parte de los municipios (mencionado anteriormente como parte de las fuentes de financiamiento extrapresupuestarias) se consideró gasto de administración.

Cuadro 56: Gastos de Administración del programa 2012-2015 (Miles de \$ 2016)			
Año	Gastos de Administración	Total Gasto del programa	% (Gastos Adm / Gasto Total del programa)*100
2012	801.786	6.510.097	12%
2013	677.171	6.651.945	10%
2014	1.024.858	7.748.452	13%
2015	678.120	7.689.852	9%
Fuente: BiblioRedes			

III. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL

- *Desempeño Global*

En relación al diseño del programa, el mismo no está formalizado, ha sido generado por una iniciativa de la Fundación Bill Gates, por ende no posee una estrategia explícita que responda a un diagnóstico previo (el que tampoco existe como tal⁹¹). En el proceso de la presente evaluación se ha identificado que el problema central refiere a la existencia de las brechas en el acceso y uso de las TICs, de las poblaciones vulnerables socioeconómicamente y alejadas territorialmente. Producto de la misma evaluación se ha conceptualizado tal brecha y las características del problema. Acordado tal marco conceptual, el programa contribuye a resolver el problema: la brecha digital, en especial las brechas producidas por dimensiones socioeconómicas y por aislamiento territorial. Ahora bien, el programa no aborda explícita ni planificadamente las otras dimensiones detectadas por el panel en el diagnóstico (generacionales, de género, nivel educacional), aunque realiza acciones⁹² dirigidas a dichas poblaciones, pero que no están definidas en su estrategia programática y no constituye explícitamente parte del diseño del programa.

Por otro lado, en la actualidad, se aborda en la literatura la disminución de las brechas digitales, desde tres niveles de intervención, el primer nivel dice relación con el acceso y uso básico, el segundo nivel con la alfabetización y el tercer nivel con la apropiación de las TICs. El programa BR, aborda dicha secuencia en la práctica, tiene una adecuada cobertura en el acceso y uso básico (C1); desarrolla acciones de alfabetización digital (C2)⁹³, y genera contenidos digitales, (C3) aunque se limita solo a la generación de contenidos locales/patrimoniales⁹⁴. Ahora bien, dicha estrategia gradual no está explícita en la documentación del programa, se interpreta del quehacer del mismo y se releva en el marco de la presente evaluación.

Por consiguiente, el programa aborda un problema vigente, en dos dimensiones: aislamiento geográfico/tecnológico y población vulnerable. Y sus componentes abordan los tres niveles requeridos para la inclusión digital. Sin embargo, a juicio del panel queda pendiente abordar las otras brechas que causan la exclusión digital, con medidas explícitas de intervención y ampliar por ende el propósito.

⁹¹ Sin perjuicio de mencionar los estudios que han realizado de manera permanente sobre el funcionamiento del programa.

⁹² Por ejemplo, como ya se mencionó, convenios con PRODEMU, SERNAM, o SENAMA.

⁹³ La alfabetización digital se compone de capacitación presencial y e-learning, como ya se mencionó. Dentro de la capacitación e-learning, se distrae 1/3 de la misma, en la prestación de servicios a clientes dentro del mismo Estado. Ello, a juicio del panel debe ser corregido, pero no invalida la acción relevante que realiza el programa en relación a la alfabetización digital dirigida a población que se encuentra en las brechas visibilizadas en la descripción del problema.

⁹⁴ El Componente 3, está bien acotarlo al espíritu de la institución (DIBAM), por ello el énfasis en lo patrimonial. Ahora bien, el Panel considera que es necesario que el Componente se especialice en la apropiación de las TICs, por ejemplo mediante la generación de contenidos de calidad, sin desmarcarse institucionalmente, por ejemplo contenidos literarios o artísticos o comunitarios, etc. Ello implicaría el desarrollo de un paso intermedio: integrar al Componente 2, líneas de formación específicamente orientadas a la apropiación de TICs para la generación de información y contenidos digitales, ello tiene consistencia con la propuesta de organizar la oferta formativa en función de objetivos de aprendizaje.

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-.

En relación a su focalización, el programa no focaliza en una población *ex profeso*, sino que se instala en las bibliotecas públicas de las comunas que están aisladas territorialmente y que son vulnerables socioeconómicamente, cubriendo prácticamente todo el universo con esas características. Luego de la intervención se aprecia que la población que accede a los componentes refiere a dicho perfil (especialmente en las capacitaciones presenciales), pero el mecanismo que opera es la autodemanda. En relación a la cobertura, el porcentaje de beneficiarios en relación a la población objetivo ha ido en aumento⁹⁵ (del 48,2%-2012-, al 61,5% -2015-), sin embargo se debe aclarar que la medición del indicador es incorrecta, ya que no se ha actualizado el denominador desde el año 2009.

En relación al modelo de producción del programa, si bien aborda los tres niveles de intervención en TICs, no avanza en la identificación de indicadores ni estrategias que permitan medir la incorporación de habilidades/competencias en la población usuaria; la oferta de cursos se sitúa en contenidos y no en resultados esperados; el nivel de apropiación de las TICs (C3) es limitado –solo contenidos culturales y patrimoniales-. En relación a su capacidad de gestión en las bibliotecas públicas, la acción del programa está mediada por los equipos regionales⁹⁶ (ERO's), quienes operan como enlace entre el nivel central y las bibliotecas públicas. Debido a que el programa no tiene atribuciones sobre los encargados de las bibliotecas y la relación con ellos se basa en un marco regulatorio limitado⁹⁷ y un

⁹⁵ Recordar que el denominador es fijo desde el 2009.

⁹⁶ El rol de los ERO's es clave, por cuanto informan, motivan, monitorean, vinculan, apoyan y contienen a cada una de las bibliotecas y a sus funcionarios.

⁹⁷ Convenio suscrito con la DIBAM.

sistema de incentivos que debe ser mejorado⁹⁸. El rol de los ERO y la motivación y compromiso que logran de los EPB, - quienes entregan los servicios del programa a los usuarios- han sido determinantes para el desempeño de las bibliotecas en el programa.

En relación al vínculo con empresas externas, este se observa en: i) el caso del componente de conectividad, -la figura de una empresa externa que provee los servicios -de conexión banda ancha, WIFI y equipos-, ha significado la entrega de un servicio de elevados estándares⁹⁹ a partir de un contrato que resguarda la calidad y el mejoramiento de los servicios, y la existencia de una empresa externa a cargo de la administración de dicho contrato es evaluada positivamente, por cuanto ha permitido llevar un seguimiento riguroso en términos técnicos, eficiente en la detección y seguimiento de los problemas de la red. Y también, en ii) en la coordinación de estudios, donde el rol de esta empresa es asesorar a la unidad y al programa en temas de registro y análisis estadísticos. Las funciones de la empresa¹⁰⁰ definidas por contrato¹⁰¹ son las siguientes: seguimiento estadístico del programa y labores asociadas a la aplicación encuestas de satisfacción de usuarios de Bibliometro y BiblioRedes (on line)¹⁰² y su posterior análisis (DIBAM, 2015)¹⁰³. En el primer caso, es una alianza virtuosa en tanto genera un servicio de calidad que no puede producir la DIBAM, en el segundo caso, si bien el servicio que se genera también es de calidad, el panel considera que es un riesgo externalizar la producción y generación de información, sin custodiar un proceso de apropiación adecuado por parte del programa¹⁰⁴.

El desempeño global del programa es adecuado solo en relación al aporte a la disminución de una brecha digital existente, en las brechas (causales) que se propone intervenir, fundamentalmente porque su población objetivo corresponde con las comunas donde se instala BR, pero dicho aporte se genera sin un diseño explícito, ni una estrategia programática consistente con un diagnóstico, ni una línea base que permite indicar avances en el Propósito. Sin embargo, la población objetivo correspondiente al Propósito, no está actualizada en su magnitud; el programa a nivel de ejecución, no focaliza, y por ende presta servicios desfocalizados de su población objetivo. Entonces, se podría indicar que el desempeño global del programa no es adecuado, en tanto carece de un diseño orientador que le permita rectificar, intencionar su curso de acción.

En relación al costo del programa, BR entrega una serie de servicios que no son provistos en las mismas condiciones por ninguna otra repartición pública u organismo privado en Chile. En efecto, en el caso de las sesiones (conexión a internet) el programa Enlaces¹⁰⁵ (Ministerio

⁹⁸ Por ejemplo para los EPB de la Región Metropolitana incentivos como asistir a un taller en Santiago, no es suficientemente motivador, a diferencia de los EPB de regiones.

⁹⁹ Ver resultados de indicador de operatividad del sistema.

¹⁰⁰ Empresa denominada Batiscafo.

¹⁰¹ Este contrato es de duración anual, y se adjudicó a partir de licitación pública.

¹⁰² La empresa se denomina Batiscafo.

¹⁰³ Sobre la propiedad intelectual el contrato define que el trabajo elaborado y el producto final son de propiedad de la DIBAM

¹⁰⁴ En el transcurso de la evaluación se pudo apreciar que el acopio de información continua sobre el programa se encontraba en el conocimiento que tenía del mismo el representante de la empresa a cargo de la generación de la información, por ende si se cambiara de profesional o de empresa, se corre el riesgo de perder la historicidad y registro del programa.

¹⁰⁵ Enlaces, Centro de Educación y Tecnología del Ministerio de Educación, nace en 1992 con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación mediante la informática educativa y el desarrollo de una cultura digital. Trabaja con todos los colegios subvencionados de Chile, entregando estrategias de enseñanza con el uso de tecnología, capacitando profesores, ofreciendo talleres para

de Educación), posee un equipamiento de menor calidad y se renueva con menos frecuencia que aquél del programa BiblioRedes¹⁰⁶. Por su parte, la comparación con valores de conexión de mercado no es relevante pues en el caso de algunas comunas el programa BiblioRedes es la única posibilidad de conexión. En el caso de la capacitación, el costo podría compararse con el valor SENCE, sin embargo es importante mencionar que SENCE hace un cofinanciamiento fiscal indirecto en forma de una franquicia tributaria (5.000 pesos en la modalidad presencial y 2.000 pesos en la modalidad e-learning, ver MINTRAB 2015), y por lo tanto no refleja el costo total de la capacitación. Ante lo cual sería adecuado que el programa pudiera avanzar en la definición de estándares de costo para asignar gastos de administración a los distintos componentes. Esto permitirá, entre otras cosas, calcular gasto total por beneficiario, cuestión que en esta evaluación no ha sido posible.

No hay información que permita hacer un juicio sobre si es posible ahorrar recursos obteniendo un mismo nivel de desempeño, ante lo cual sería conveniente que el programa pueda avanzar en la definición de referencias (benchmarks) relevantes para evaluar los distintos servicios desde el punto de vista de su nivel de costo, tanto operacional como administrativo.

Finalmente, 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%)¹⁰⁷ Chile se encuentra aún distante en relación al nivel de los países desarrollados (Edwin y Poveda, 2015).

estudiantes y disponibilizando recursos educativos digitales e infraestructura. (<http://www.enlaces.cl/sobre-enlaces/quienes-somos/>)<http://www.enlaces.cl/sobre-enlaces/quienes-somos/>

¹⁰⁶ Observación que sobre el programa ENLACES hace el informe DIPRES 2004, elaborado por CIDE-IGT de la Universidad Alberto Hurtado

¹⁰⁷ Fuente: CEPAL con datos de UIT, World Telecommunications Indicators Database, 2014.

IV. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones con base a las conclusiones antes enunciadas:

1. Formalizar el programa mediante la elaboración de un diseño que integre su quehacer actual de manera coherente. Lo anterior se fundamenta en que el programa ha sido creado mediante glosa presupuestaria y no mediante normativa que incluya un diseño preliminar, por ello se recomienda su formalización en tanto se establece una carta de navegación de sus acciones.
2. Analizar la población potencial y objetivo del programa, apuntando a perfiles asociados a todas las brechas digitales identificadas en la definición del problema. Dado que el programa no aborda de manera directa otras causales como género, brecha generacional y nivel educativo, que son relevantes de ser atendidas por corresponder a características transversales de los mismos sujetos y cuya visualización permitiría optimizar la oferta y la estrategia al considerar especificidades en el perfil y configuración de dichas brechas. Se sugiere diseñar un plan de implementación que considere por un lado los niveles de la incorporación de las TICs, y por otro todas las brechas del problema, de esta manera se puede trazar un mapa de priorización de la acción programática, por ejemplo:

Cuadro 57: Propuesta de mapa de focalización del programa						
Niveles	Población vinculada a las causales del problema (brecha digital)					
	Según características			Según grupo etario		
	Vulnerable socioeconómicamente	Aislada territorialmente	Bajo nivel educacional	Mujer	Adulto mayor	Jóvenes
Acceso						
Alfabetización						
Apropiación						
Fuente: elaboración propia						

Asimismo, ello permitirá orientar la oferta a dichas poblaciones, por ejemplo mediante el diseño de materiales ad hoc a los adultos mayores, con tipografía adecuada y ejemplos vinculados a sus necesidades; u horarios de cursos dirigidos a mujeres que contemplen roles de género, pero con contenidos temáticos que incorporen una perspectiva de género.

3. Incorporar indicadores de cobertura pertinentes que den cuenta de los avances reales de acceso al programa por parte de su población objetivo. Los indicadores de cobertura deberán considerar datos totales de pobreza según última CENSA108 y considerar usuarios por año y no una cifra acumulativa.
4. Incorporar indicadores de resultado, a nivel de Propósito en la línea de la evaluación de la adquisición de competencias digitales de los usuarios. Estos indicadores implican el levantamiento de información que hoy no existe, pero se ha verificado la capacidad del programa para asumir estos desafíos tanto en su producción como en su análisis. Lo anterior se señala porque no se cuenta a la fecha con datos que permitan evaluar los resultados del programa,

¹⁰⁸ Obviar datos por aislamiento, por la dificultad de desagregación por comuna.

específicamente los asociados a la dimensión de su Propósito que alude a la adquisición de competencias digitales.

5. Incorporar indicadores de género, en tanto permitirán visualizar la disminución de brechas de acceso, uso y generación de competencias entre géneros, dado que se constata la ausencia explícita de la incorporación de la perspectiva de género, siendo esta una brecha capital y explicativa de las diferencias. En la misma línea se recomienda mantener el sistema de evaluación, incorporando al seguimiento de los nuevos indicadores propuestos (cobertura, género, resultado), que apuntan a la evaluación del logro de los objetivos del programa, y la alimentación con información para el seguimiento de los indicadores aprobados en la matriz de indicadores de la presente evaluación.
6. 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. 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 programático¹⁰⁹ a fin de abrir explícitamente el acceso a los servicios del programa a la población que posea brechas digitales diversas.
7. Mantener la lógica de trabajo con terceros, basada en la cualificación de los servicios y el control permanente y directo, procurando mantener el control institucional de los datos e información así como el trabajo conjunto y el traspaso permanente del know how de las empresas que prestan servicios en dependencias del programa, a los funcionarios institucionales.
8. Mantener y avanzar en el desarrollo de plataformas virtuales, destinadas a la capacitación, las que permiten una actualización más rápida de los contenidos, garantiza su operatividad en diferentes dispositivos y posibilita la respuesta oportuna a los nuevos desafíos que plantean las tecnologías. Lo anterior se plantea porque la enseñanza de tecnologías y habilidades digitales es un desafío por cuanto tienen niveles de desarrollo acelerados y tanto los recursos tecnológicos que se requieren, como los conocimientos que se pueden adquirir, son de rápida obsolescencia.
9. 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. Lo anterior no desconoce 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, se constata que los datos que se levantan son efectivamente utilizados para efectuar ajustes programáticos y es precisamente esta forma de administrar y gestionar el programa la que permite que se el programa responda oportunamente al dinamismo del desarrollo tecnológico
10. Establecer una política de incentivos dirigidos a los EPB y/o a las autoridades locales que permita aumentar y mejorar el compromiso a nivel local y específicamente de los EPB, motivarlos para su potenciamiento como agentes formadores a través de la capacitación o formación (becas, cursos), motivarlos

¹⁰⁹ 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).

para establecer metas de gestión y de resultados, y para mejorar la calidad del servicio de manera continua, calidad que se evaluará a partir del logro de los resultados esperados del programa como la adquisición de habilidades digitales de los usuarios.

11. Diseñar y mantener un sistema de información y de gestión financiera más eficiente. Lo anterior refiere a la no existencia de información suficiente para pronunciarse sobre el nivel de eficiencia con que son producidos los distintos servicios que genera el programa, por ello es importante avanzar en la integración de fuentes de información con fines de control de gestión financiera. Asimismo, debe definirse un criterio de asignación de costos directos (fijos) a cada componente a fin de calcular permanentemente el costo total real de la entrega de cada servicio.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Aabo, S. (2004). *The Value of Public Libraries: A Methodological Discussion and Empirical Study Applying the Contingent Valuation Method*. Oslo: Department of Media and Communication, University of Oslo.
- Aabó, S. (2005). Valuing the benefits of public libraries. *Information Economics and Policy*, 17, 175-198.
- Agostini, C., & Willington , M. (2011). *Acceso y Uso de Internet en Chile*. Santiago de Chile: Subtel.
- ARSchile, L. (2011). *Evaluación de Impacto Contenidos para la Inclusión Digital en Comunidades Locales –Programa BiblioRedes*. Santiago de Chile: DIBAM.
- ARSchile, L. (2015). *Evaluación de Impacto de la Contribución de las Bibliotecas Públicas al Desarrollo Local*. Santiago de Chile: DIBAM.
- Arts, Council England;. (2014). *Evidence review of the economic contribution of libraries*. . Manchester: Arts Council England.
- Bachelet, M. (2015). *Mensaje Presidencial, 21 de mayo, 2015*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile.
- Baez, A., J.J.Price y B.Seaman. (2016). Contingent valuation applied to the Chilean Network of Public Libraries. *19th International Conference on Cultural Economics*. Valladolid.
- Bertomeu, A., Castaño, C., & Sallé, M. (2006). *Igualdad en la sociedad de la información. Una sociedad de la información para la Igualdad*. España.
- BiblioRedes, P. (23 de Marzo de 2016). www.jovenesprogramadores.cl. Obtenido de http://www.jovenesprogramadores.cl/que_aprenderas.asp
- British Library. (2004). *Measuring Our Value* . St Pancras: Bristish Library.
- CADEM. (2015). *Informe Final. “Sexta Encuesta sobre Acceso, Usos y Usuarios de Internet en Chile”*. Santiago de Chile: SUBTEL.
- Castaño, C., Martín, J., Vázquez, S., & Añino, S. (2007). *Observatorio e-igualdad, informe final*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Castells, M. (2000). Internet y la Sociedad Red. *Sociedad de la Información y el Conocimiento* (págs. <http://ciberarchivo.blogspot.cl/2005/09/internet-y-la-sociedad-red-por-manuel.html>). Cataluña: Universidad Abierta de Cataluña.
- Castells, M. (2005). *La Era de la Informacion. Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad Red*. Madrid: Alianza.
- Catenaria y Expansive consult, para BiblioRedes. (2014). *Estudio de impacto del programa BiblioRedes para laboratorios móviles*. Santiago: Informe de consultoría.
- CEPAL. (2013). *Mujeres en la economias digital. Superar el umbral de la desigualdad* . Santiago de Chile.
- Comité operativo de calidad. (2015 (última revisión)). *Manual del sistema de gestión de la calidad MCA-GC-002*. Santiago: Documento interno DIBAM.
- Coordinación de Estudios, Programa BiblioRedes. (2016). *Ficha 1, antecedentes ml, 2016*. Santiago: Elaboración programa Biblioredes.

- Coordinador de Capacitación. (2015 (última revisión)). *Procedimiento de diseño, actualización, mantención o eliminación de cursos (PRO-AD-048)*. Santiago: Documento interno DIBAM.
- DIBAM. (10 de abril de 2015). Contrato asesoría, metodología, estadística y proyectos del programa Biblioredes. Santiago.
- DIBAM. (2015). *Ficha de Antecedentes del Programa, preparación del Marco Logico*. Santiago de Chile.
- DIBAM. (2015). *Ficha de Definiciones Estratégicas año 2015-2018*. Santiago de Chile: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-130053_doc_pdf.pdf.
- Edwin , Fernando ; Poveda, Laura;. (2015). *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2015*. Santiago de Chile: División Desarrollo Productivo - CEPAL.
- Garrido, R. (2013). *Manual para la Implementación y Medición de un Modelo de Inclusión Digital*. Santiago de Chile: SUBTEL- Centro de Investigaciones de la Inclusión Digital y la Sociedad del Conocimiento – Universidad de La Frontera.
- Garsan, L. (s/f). *La brecha digital: acceso y uso de las TIC*. Universidad de Barcelona.
- Gómez Yáñez , J. (2014). *El Valor Económico y Social de los Servicios de Información: Bibliotecas*. Madrid. Madrid: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística.
- Holt, G., & Elliott, D. (2003). Measuring Outcomes: Applying Cost-Benefit Analysis to Middle-Sized and Smaller Public Libraries. *Library Trends*, 424-440.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2013). *CASEN Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile.
- Musgrave, R. A. (1959). *The theory of public finance: A study in public economy*. New York: McGraw-Hill.
- Observatorio e-igualdad. (2008). *Las brechas digitales de género*. . España: Universidad Complutense de Madrid.
- Páez, R. &. (2012). Aproximación docimológica a la evaluación de competencias digitales y didácticas de profesores universitarios. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa - Volumen 5, Número 1e*, 283-288.
- Parlamento Europeo. (2006). *Competencias Clave para el Aprendizaje Permanente*. Luxemburgo: Union Europea.
- Parlamento, E. (2006). *Competencias clave para el aprendizaje permanente - Un marco europeo*. Luxemburgo: Union Europeai.
- Piñera, S. (2012). *Mensaje Presidencial, 21 de mayo 2012*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile.
- PNUD. (2006). *Desarrollo Humano en Chile, 2006*. Santiago de Chile: PNUD -NU.
- Regional, S. d. (2008). *Actualización de estudio Diagnóstico y propuesta para territorios aislados*. Santiago: Documento de SUBDERE.
- Rodríguez, A. (2009). *Género y TIC: hacia un nuevo modelo más equilibrado o la Sociedad de la Información a dos velocidades*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Rojas , E., & Poveda , L. (2015). *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe, 2015*. Santiago de Chile: CEPAL.

Rosenfeldt, D., McCarten, M., & Wacek, B. (2011). *Dollars, Sense and Public Libraries: The landmark study of the socio-economic value of Victorian public libraries*. Victoria: State Library of Victoria.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS Y COMODATO. (s/f). Santiago.

Salas, V., Yacometti, O., & Bustos, A. (2005). *Informe Final de Evaluacion. Programa Red de Bibliotecas Publicas*. Santiago de Chile: DIPRES.

Unidad de Estudios, Programa BiblioRedes. (2006). *Minuta 2, informe preliminar*. Santiago: Programa Biblioredes.

VI. ENTREVISTAS REALIZADAS

A continuación se presenta el listado con los nombre de las personas entrevistadas, instituciones y fecha de las entrevistas realizadas durante el proceso de evaluación.

Cuadro 58 : Listado de entrevistados/as en el proceso de evaluación			
Nombre y apellido	Institución / Lugar	Cargo / Función	Fecha
Molina Gladis	Biblioteca municipal de Talcahuano	Directora de la biblioteca y ex encargada del programa BiblioRedes	18 de febrero
María Soledad Lillo	Biblioteca municipal de Isla de Maipo	Encargada de Biblioteca, encargada del programa BiblioRedes	11 de Febrero
Alison Michel,	BiblioRedes	Encargado Regional de Operaciones (ERO), Región Metropolitana	11 de Febrero
Fernando Letelier y equipo	BiblioRedes	Coordinador de Estudios	Periodicidad semanal
Bruno Sepúlveda	BiblioRedes	Coordinador de Capacitación	2 de Marzo 12 de Abril
Ignacio Díaz	BiblioRedes	Coordinador de Operaciones	2 de Marzo
Natalia Uribe	BiblioRedes	Encargada de Contenidos Locales	3 de Marzo
Juan Pablo San Martín	Empresa Pandom (servicios externos)	Profesional e empresa externa en Coordinación de tecnología	7 de marzo 11 de abril
Francisco Javier Illanes	Director Empresa Batiscafo consultores (servicios externos)	Profesional de empresa externa en Coordinación de Estudios.	2 y 3 de marzo 11 de abril
Alberto Gil	BiblioRedes	Director BiblioRedes	8 de Febrero 11 de abril
Paulina Cendoya	BiblioRedes	Profesional a cargo de e-learning, Coordinación de capacitación	Abril
Juanita Rojas	Biblioteca Municipal de El Bosque	Encargada	Abril

Fuente: Elaboración propia

VII. ANEXOS DE TRABAJO

A continuación se presentan los cinco anexos que permiten trabajar en profundidad los diferentes aspectos metodológicos, los relacionados con las fuentes de información y con el diseño y funcionamiento del programa; los cuales servirán de base para los distintos análisis y juicios evaluativos realizados durante la evaluación.

Estos anexos también se presentan por separado, para facilitar el trabajo en cada uno de ellos.

Anexo 1: Reporte sobre el estado y calidad de la información disponible para evaluar el programa.

a. Bases de datos disponibles en el Programa, con información relevante para la evaluación.

Las bases de datos presentadas son de estudios solicitados o elaboradas por el programa

i) Estudios Externos (solicitados por el Programa)

Nombre	Modelo de evaluación del Proyecto BiblioRedes midiendo calidad, niveles de satisfacción, actitudes y apropiación de contenidos. 2003
Descripción	Modelo de evaluación de apropiación de contenidos, satisfacción y actitudes de los usuarios/as hacia las TICs
Período de vigencia	2003
Universo de medición de las variables	Muestral
Frecuencia de medición	Única
Campos / Variables	Caracterización de usuarios/as, apropiación de contenidos, y satisfacción
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	El objetivo de este trabajo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios/as con los servicios ofrecidos por BiblioRedes y, a la vez, determinar el tipo o características generales de la apropiación que los usuarios/as hacen de las nuevas tecnologías, especialmente la computación, Internet y uso de correo electrónico. El universo al que se aplica la encuesta es elevado y el estudio entrega información interesante para caracterizar a la población y tener una idea sobre su satisfacción con el servicio. Sin embargo, se trata de evidencia de hace ya 13 años (es mejor confiar en evidencia más actualizada).

Nombre	Estudios de Usuarios/as 2007 -2011
Descripción	Usuarios/as
Período de vigencia	Bianual
Universo de medición	Muestreo nacional. Representatividad nacional y regional.

Nombre	Estudios de Usuarios/as 2007 -2011
de las variables	
Frecuencia de medición	Cada dos años
Campos / Variables	Caracterización de usuarios/as, uso de los servicios bibliotecarios, acceso, uso de servicios Programa BiblioRedes valoración de usos y aprendizajes programas o software, entre otras variables.
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Información básica sobre características de los usuarios/as en términos de edad, ingreso, uso que hace de los computadores e internet. Tal vez pueda servir para ilustrar la brecha digital con datos concretos del público que atiende el programa. Tiene información sobre el componente 3 (contenidos locales)

Nombre	Catastro e impacto - SUBTEL
Descripción	Catastro Red Nacional de Infocentros y Categorización de su Oferta.
Período de vigencia	No vigente (realizado año 2008)
Universo de medición de las variables	Censal.
Frecuencia de medición	Única medición
Campos / Variables	Catastro y caracterización de la red y de cada una de las partes que la componen, entre las cuales se encuentra el Programa BiblioRedes. Estudio de casos por red- Programa BiblioRedes – Cabrero
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	No entrega información relevante para evaluar el desempeño del programa

Nombre	Hogares 2009
Descripción	Estudio de hogares, que intenta comparar sus resultados respecto de la última medición realizada por el CIDE, para el Proyecto BiblioRedes en su estudio de Panel, realizado el último el año 2005.
Período de vigencia	Único
Universo de medición de las variables	Muestreo
Frecuencia de medición	Única medición
Campos / Variables	Caracterización de usuarios/as y no usuarios/as. Uso y conocimientos de la biblioteca. Uso y conocimiento de computación. Participación en organizaciones sociales, pertenencia. Percepción sobre las bibliotecas públicas; entre otras variables.

Nombre	Hogares 2009
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Hay información útil de los usuarios/as y sus familias sobre rango de ingreso, tenencia de computador, acceso a internet, opinión y conocimiento sobre la biblioteca, razones de no uso, autopercepción sobre habilidades TICs, y cruces de variables. Interesante para analizar focalización y necesidad de alfabetización digital, sin embargo se ha realizado hace 11 años.

Nombre	Evaluación de impacto contenidos para la inclusión digital en comunidades locales
Descripción	Estudio de Panel, evaluación de impacto de comunidad de contenidos locales
Período de vigencia	Tres años
Universo de medición de las variables	Muestreo estudio de Panel
Frecuencia de medición	Única medición efectuada entre junio del 2009 y diciembre de 2011
Campos / Variables	Participación; condiciones objetivas y subjetivas de participación y acceso, apropiación. Capitalización económica y social.
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Muy interesante y completo. Entrega información bastante reciente sobre los procesos del programa en términos de la relación entre las actividades realizadas y los productos, resultados o componentes alcanzados. Además, se evalúa la efectividad del programa en términos de la relación existente entre los productos o resultados de las actividades y los cambios definidos a nivel de objetivos específicos.

ii) Estudios Internos. (Realizados por el Programa)

Nombre	Catastro de bibliotecas públicas
Descripción	Encuesta dirigida al personal de las bibliotecas públicas que son parte del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) de la DIBAM. Esta encuesta levanta información de distintos ámbitos para una caracterización de la biblioteca, personal, y quehacer del mismo. La encuesta está diseñada en dos partes, la primera para ser respondida por todo el personal del recinto y una segunda parte, dada la naturaleza de las preguntas, a ser respondida por el/la encargado/a de la biblioteca.
Período de vigencia	Bianual, desde el año 2011
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	La orientado a realizar un censo, pero por diversas razones no es posible conseguir un 100%, manteniendo una tasa de respuesta de un 70%,
Frecuencia de medición	Este catastro es actualizado cada dos (2) años, y es revisado en cada edición para determinar cambios, actualizaciones y cuidar que mantenga la comparabilidad de los datos recabados.
Campos / Variables	Perfiles y recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"> • Indique su región

Nombre	Catastro de bibliotecas públicas
	<ul style="list-style-type: none"> • Indique su biblioteca • ¿Cuál es su sexo? • ¿Cuál es su edad? • ¿Cuál es su nivel máximo de educación? • ¿Cuál es su título técnico, profesional y/o de post-grado, si corresponde? • ¿Ha participado de alguna capacitación en los últimos 24 meses? • ¿En qué se capacitó, en los últimos 24 meses? • ¿Quién otorgó o auspició la capacitación? • En los últimos 24 meses, ¿se ha capacitado por medio de la plataforma e-learning que ofrece el Programa BiblioRedes? • Indique, ¿En qué áreas necesita ser capacitado para cumplir eficientemente con sus labores? • Indique su empleador • Indique su tipo de contrato • ¿Cuál es su función (cargo) dentro del escalafón administración? • ¿Cuál es la duración de su contrato? • Indique su jornada de trabajo diaria • Indique, ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo? • ¿Cuál es su sueldo líquido? <p>Manejo y uso</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce y utiliza el computador e Internet? • ¿Cuál es la principal razón por la que no ha aprendido o no utiliza esta tecnología? • ¿Cómo aprendió? • ¿Qué programas computacionales utiliza? • Indique la intensidad de uso para cada una de las siguientes categorías <p>Cargo y Biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su cargo dentro de la organización? • Indique el número de funcionarios que cumplen funciones en esta biblioteca, incluyéndose. • Indique, ¿Cuáles son los temas prioritarios en los cuales sus funcionarios deben ser capacitados, para cumplir eficientemente con sus labores? • Indique el tipo de organizaciones y/o instituciones que apoyan la gestión de la biblioteca. • Indique los usuarios/as institucionales a los cuales la biblioteca presta servicios • En los últimos 12 meses, ¿esta biblioteca ha recibido algún tipo de donación? • En los últimos 12 meses, ¿Qué donaciones recibió?

Nombre	Catastro de bibliotecas públicas
	<ul style="list-style-type: none"> • En los últimos 12 meses, ¿Quién o quiénes realizaron la donación? • Indique el año de construcción de la biblioteca • ¿Su construcción se realizó para uso exclusivo de biblioteca? • ¿Se han realizado adaptaciones para darle el uso de biblioteca? • ¿Cuáles son los principales materiales con los que está construida la biblioteca? • ¿Cuáles son los principales materiales con los cuales están construidas las divisiones internas de la biblioteca? • ¿Cuántos metros cuadrados de construcción tiene la biblioteca? • ¿Cuántos metros cuadrados de terreno tiene la propiedad donde está construida la biblioteca? • ¿Con cuántas salas cuenta la biblioteca? • ¿Cuántos pisos tiene la biblioteca? • Indique cuáles son los servicios generales que entrega la biblioteca pública de forma permanente a sus usuarios/as. (Indique todas las que sean necesarias) • Indique cuál o cuáles de los siguientes servicios externos entrega la biblioteca pública a la comunidad. (Indique todas las opciones que sean necesarias) • Indique a qué públicos específicos entrega servicios especiales la biblioteca. (Todos los públicos especiales que correspondan) • Referente a la implementación de la biblioteca, marque todas las que correspondan. • ¿Con qué mobiliario cuenta la biblioteca? (Marque todas las que correspondan) • Respecto de la pregunta anterior, califique en una escala de 1 a 5 el estado del mobiliario de la biblioteca, donde 1 es "Inutilizable" y 5 "En estado óptimo" <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La biblioteca ha postulado a fondos concursables en los últimos dos años? • ¿Por qué no ha participado? • ¿A qué tipo de fondos concursables se ha postulado? (marque las que correspondan) • ¿Cuántos proyectos se ha adjudicado? (en los últimos 2 años) • ¿Usted actualiza el sitio web de la biblioteca? • ¿Con qué periodicidad actualiza el sitio de la biblioteca? • ¿Usted realiza las capacitaciones del Programa BiblioRedes? • Para la realización de los cursos de capacitación del Programa BiblioRedes ¿utiliza mapas funcionales? • Respecto de los siguientes cursos ofertados por el Programa BiblioRedes durante el año 2013, marque la opción que corresponda • Cómo califica el proceso de inducción que el Programa

Nombre	Catastro de bibliotecas públicas
	<p>BiblioRedes ha realizado con Usted, en una escala de 1 a 10, donde 1 es "Muy inadecuado" y 10 "Muy adecuado".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo califica el último ciclo de capacitación impartido por el Programa BiblioRedes que usted ha realizado, en una escala de 1 a 10, donde 1 es "Muy inadecuado" y 10 "Muy adecuado". • Respecto a la utilización de los manuales de AD Complementada, ¿usted considera que sería una desventaja que fueran sólo digitales y no impresos? • De los siguientes materiales didácticos, ¿cuáles utiliza para sus capacitaciones? • Respecto de la cámara de video, señale el nivel de dominio que tiene sobre ella, en una escala de 1 a 10, donde 1 es "Nulo Manejo" y 10 es "Máximo manejo". • ¿Cuántos trabajos ha realizado con la cámara de video? • ¿Cuenta con la ayuda de voluntarios/as para la realización de sus capacitaciones? • Indique los medios que utiliza para la difusión de los cursos que ofrece. • ¿Qué capacitaciones nuevas piensa que serían útiles de ofrecer a los usuarios/as de la biblioteca pública?
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Esta encuesta entrega información relevante sobre las capacidades instaladas (infraestructura y RRHH) en la red de bibliotecas públicas. Además es bastante representativa de este universo (buena tasa de respuesta) y la periodicidad garantiza en buena medida tener información relativamente actualizada. A partir de estos datos se puede construir algunos indicadores de uso de recursos y productividad del personal.

Nombre	Encuesta sobre necesidades de capacitación e-learning
Descripción	Encuesta dirigida a los usuarios/as del servicio de acceso a internet, a través de los computadores que se encuentran en las bibliotecas con el programa BiblioRedes (presencial). El objetivo es indagar sobre temáticas de interés que surjan desde los usuarios/as para ser eventualmente considerados en nuevos diseños de cursos (no son vinculantes). La encuesta se despliega como pop-up durante la navegación web del usuario/a.
Período de vigencia	La información es levantada durante el año calendario
Universo de medición de las variables	La encuesta apunta a levantar una muestra en base a los accesos individuales del año anterior, considerando un error de un 5%, pero en la práctica se obtienen tasas de respuesta mayor.
Frecuencia de medición	Anual, desde el año 2014
Campos / Variables	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • ¿Desde qué lugar (el principal) se conectaría para realizar un curso a distancia o e-learning?

Nombre	Encuesta sobre necesidades de capacitación e-learning
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántas horas semanales puede dedicarle al curso e-learning? • ¿Usted ha tomado algún curso de capacitación presencial en computación o Internet, ofrecido en su biblioteca pública? • De los siguientes cursos que desarrollan competencias en el uso tecnológico para distintos fines, ¿Cuáles le interesan? • De los siguientes cursos que desarrollan competencias tecnológicas en el ámbito de la participación ciudadana, ¿Cuáles le interesan? • ¿Cuál de los siguientes cursos le gustaría realizar?
Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Puede entregar algunos elementos para evaluar la pertinencia del componente “Capacitación”, aunque es poca la información que entrega.

Nombre	Evaluación de satisfacción e-learning (Aula Virtual BiblioRedes)
Descripción	Encuesta de satisfacción para los usuarios/as del servicio de e-learning, que permite evaluar la percepción sobre la calidad de diversos aspectos relativos a la experiencia de los cursos impartidos virtualmente por el programa BiblioRedes
Período de vigencia	Anual
Universo de medición de las variables	La encuesta tiende a ser censal, considerando a las personas que completan el curso, ya que es en ese momento en que se despliega el pop-up de la encuesta. Sin embargo, no se consigue un 100% de respuestas, llegando a una tasa de respuesta de un 80% aproximadamente.
Frecuencia de medición	Se mide durante el año en que están abiertos los cursos, desde el año 2013
Campos / Variables	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Indíquenos a cuál de los siguientes rangos de edad pertenece usted. • Indíquenos desde dónde realiza el curso • Indíquenos a cuál región pertenece usted. • ¿Cuál es el país desde donde realiza el curso? • Indíquenos la comuna (provincia o distrito) a la que pertenece • ¿A través de qué medio o canal se enteró, usted, del curso? • ¿Usted es usuario de Bibliotecas Públicas? • ¿Por qué no? • ¿Usted proviene de una institución o servicio del Estado? • Pertenece Usted a alguno de los siguientes servicios o instituciones • Indíquenos el lugar desde donde accedió con mayor frecuencia a Internet para realizar su curso en el Aula Virtual. • Indíquenos qué curso realizó • ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso de ingreso al Aula Virtual de BiblioRedes es decir, cuando ingresa los datos de

Nombre	Evaluación de satisfacción e-learning (Aula Virtual BiblioRedes)
	<p>usuarios/as y clave a la plataforma (autenticación)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuán satisfecho se encuentra con respecto al uso y navegación en el Aula Virtual? • ¿Cuán satisfecho se encuentra con respecto a los foros del Aula Virtual? • ¿Cuán satisfecho se declara con respecto a la solución de problemas técnicos del Aula Virtual? • Señale los principales recursos que utilizó de la plataforma (seleccionar un máximo de tres) • ¿Con qué nivel de profundidad considera usted que se han tratado los temas? • ¿Cuán satisfecho se declara con respecto a la pertinencia de los temas tratados en los módulos? • ¿Cuán satisfecho se declara con respecto a la estructura del curso? • Usted considera que el tiempo de duración del módulo debería tener: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuán satisfecho se declara usted con respecto al dominio de los temas abordados por parte de los tutores? • ¿Cuán satisfecho se declara con respecto a la capacidad de resolver interrogantes y problemas por parte de los tutores? • ¿Cuán satisfecho se declara con respecto a la rapidez en las respuestas de parte de los tutores? • ¿Cuán satisfecho se declara con respecto a la motivación generada por el tutor para la participación en el curso? • ¿Usted recomendaría el curso que tomó? • ¿Qué curso tomaría usted? (Marque tres opciones principales) • ¿Participa usted en una comunidad virtual? • ¿En cuál de las siguientes Comunidades Virtuales participa? <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunidad de Contenidos Locales ○ Facebook ○ Bligoo ○ Twiter ○ Hi5
<p>Juicio del Panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación</p>	<p>Interesante para evaluar componente "Capacitaciones". La información está bien compilada y presentada y es autoexplicativa.</p>

b. Fuentes de información cualitativa y cuantitativa que fueron útiles para identificar la situación problema que dio origen al programa y que permitan proyectar la situación sin programa

Identificación del documento	Breve descripción del contenido
1. Informe final de evaluación programa red de bibliotecas públicas, BiblioRedes. DIPRES. Junio 2005. Documento: "evaluación final dipres.pdf"	Informe final de evaluación Programa Red de Bibliotecas públicas, BiblioRedes. DIPRES. Junio 2005
2. Informe comparativo hogares 2002- 2003 - 2004: evaluación proyecto "BiblioRedes abre tu mundo" (Junio 2005). Documento: "Informe HOGARES 2002-2003-2004.doc"	Este informe da cuenta de los efectos alcanzados por el Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo a nivel de la comunidad, en los tres primeros años de implementación de dicho proyecto. La información fue recogida durante el mes de octubre del año 2002, noviembre del 2003 y diciembre 2004, mediante la aplicación de entrevistas a personas mayores de 18 años de una muestra representativa de hogares ubicados en el entorno de las bibliotecas públicas de nueve regiones del país. Son los mismos hogares los que siguen entre uno y otro año de aplicación del proyecto, lo que puede variar es la persona que contesta la encuesta. El proceso de codificación y digitación; elaboración, depuración y tabulación de la base de datos de los hogares definió un total de 2.991 entrevistas válidas de un total de 3.000 efectivamente realizadas para el año 2002, un total de 2.958 para el 2003 y 2997 para el año 2004. Las exclusiones responden fundamentalmente a inconsistencias y en algunos casos, debido a que el entrevistado declinó participar. La entrega de los datos se hace desde la comparación en la aplicación de la encuesta el año 2002, el 2003 y el 2004.
3. Autor: Programa BiblioRedes- Universidad de los Lagos. - Consultora ARSCHILE- Redes Sociales	Estudio de Evaluación de Impacto para el Proyecto- Servicios y Contenidos para la Inclusión Digital de Comunidades Locales en el Estudio de Evaluación Red Nacional para proyectos - Servicios y Contenidos para la inclusión digital de comunidades locales, en el Programa BiblioRedes. 2009-2011 Estudio de Panel
4. CASEN 2011-2013	Bases de datos de las encuestas de Caracterización Socioeconómica. Ministerio de Desarrollo Social
5. Carlos Aleixo , Miguel Nunes & Pedro Isaias (2012) "Usability and Digital Inclusion: Standards and Guidelines" International Journal of Public Administration, 35:3, 221-239	Preocupaciones tradicionales de exclusión social están siendo reemplazadas por los temores de que la falta de competencia y la información de la alfabetización digital pueden dar lugar a una peligrosa exclusión digital.
6. Fernanda Ribeiro Rosa (2013) "Digital inclusion	El objetivo principal de este estudio es examinar la inclusión digital como un campo de actividad del Estado y las políticas

Identificación del documento	Breve descripción del contenido
<p>as public policy: disputes in the human rights field” International Journal on Human Rights</p>	<p>públicas. Se explicita en el documento los significados atribuidos a la inclusión digital y los dilemas de política pública que se derivan de ellos. Lo anterior hace referencia a los debates actuales en la literatura de los derechos humanos, la comprensión del derecho a la comunicación. Posteriormente, se presenta la importancia de abordar la inclusión digital como un derecho social a través del establecimiento del diálogo con la educación. A continuación, se presenta el concepto de alfabetización digital, más allá de acceso a las TIC, lo que requiere que las habilidades sociales y prácticas necesarias para la coyuntura tecnológica actual de la sociedad sean define con el fin de que se conviertan en el foco de nuevas políticas públicas.</p>
<p>7. Manual para la implementación y medición de un modelo de inclusión digital</p>	<p>A partir de los resultados de la asesoría brindada durante el segundo semestre del 2012 por la Universidad de La Frontera a la Subsecretaría de Telecomunicaciones en materias de inclusión digital, se obtuvo como producto principal, un modelo de inclusión digital, cuyo diseño y proceso de medición se da a conocer en este texto.</p> <p>Se previene al lector, que los diseños metodológicos que se presentan, han sido matizados con ejemplos extraídos de una experiencia piloto de intervención en tres puntos de acceso públicos y privados a las tecnologías de información y comunicación, con una muestra de veintiún emprendedores de diferentes rubros, tanto hombres como mujeres, usuarios/as habituales de estos puntos de acceso.</p> <p>Por lo anterior el Manual ofrece una orientación para la implementación de procesos de medición de capital informacional y se plantea como un punto de partida, tanto metodológico como operacional, para llevar a cabo este proceso. De allí la relevancia de analizar los diseños asociados, alentando su ajuste a la realidad de los diferentes proyectos en que se espera medir la inclusión digital.</p>

c. Identificar la necesidad de un estudio complementario, orientado a obtener información de resultados del programa

El estudio complementario tiene por finalidad entregar información sobre el componente 2, el indicador de calidad:

<p>1. Porcentaje de usuarios/as capacitados que declaran haber adquirido competencias en alfabetización digital o complementada, en relación al total de usuarios/as encuestados (Calidad)</p>	<p>(Número de usuarios/as capacitados que declaran haber adquirido competencias en alfabetización digital o complementada / total de usuarios/as encuestados que se capacitaron en alfabetización digital y complementada)*100</p>
---	--

Alternativa 1)

Observar el delta en las competencias adquiridas pre y post capacitación, mediante la aplicación de un test diagnóstico/resultado, independiente de las encuestas existentes, aislando la dimensión de satisfacción, que permita arrojar información sobre el componente en sí.

Se podría aplicar en los cursos de capacitación presenciales (componente 2) que comiencen en marzo. Su representatividad sería limitada, pero si se instala el instrumento, puede ser permanente y adquirir carácter censal, aplicándose a todos los usuarios/as de las capacitaciones.

Alternativa 2)

Considerando el indicador de Propósito:

5. Porcentaje de Usuarios/as del programa con habilidades digitales adquiridas respecto a la población que accede a internet en BiblioRedes (Calidad).	$\frac{\text{Usuarios/as con habilidades digitales adquiridas}}{\text{(total de población con acceso a internet en el programa)}} \times 100$
--	---

Esta alternativa, si bien no permite realizar una evaluación de impacto ideal (grupo de control, antes después, línea de base), sí permite aplicar otros de los modelos de uso recurrente para estas evaluaciones (antes/después con mismo grupo), donde el delta diferencial establece las capacidades y competencias adquiridas en cada cohorte capacitada. Si el programa mantiene esta medición en el tiempo, puede establecer una tendencia y con base a ello tomar decisiones.

Anexo 2(a): Matriz de Evaluación del programa

NOMBRE DEL PROGRAMA: RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, BIBLIOREDES

AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2002

MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE EDUCACIÓN

SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:

Mejorar y ampliar los servicios culturales y patrimoniales que otorga la DIBAM a lo largo de todo el país.

Mejorar y ampliar espacios culturales y patrimoniales de la Institución, para ser puestos a disposición de la ciudadanía como áreas de reflexión, encuentro de la comunidad, información, esparcimiento y educación.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		Medios de verificación	Supuestos
	Enunciado	Fórmula de Cálculo		
	(Dimensión/ Ámbito de Control)			
FIN : Contribuir a la inclusión digital de la población con dificultades de conectividad por factores económicos y/o por aislamiento territorial				
PROPÓSITO :				
Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por aislamiento territorial, gratuitamente acceden ¹¹⁰ a internet y adquieren competencias digitales y de creación de contenido digital.	1. Porcentaje de Usuarios/as del Programa con respecto a la población con dificultades de acceso a TIC`s por factores socioeconómico o geográficos, que habitan en comunas en que el Programa está presente (Cobertura).	Usuarios/as registrados del programa /(total de población con dificultades de acceso)*100	Reporte de registrados Encuesta CASEN e Informe de Comunas aisladas SUBDERE	Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas utilizan los bienes y servicios que brinda el programa BiblioRedes Sistemas tecnológicos para brindar los bienes y servicios del programa se mantienen estables en la capacidad y calidad de generar conectividad y uso
	2. Porcentaje de Comunas con Programa (Cobertura)	(N° de Comunas con Programa / Total de Comunas del País) * 100		
	3. Porcentaje de Gastos de Administración del Programa con respecto al Gasto Total Efectivo del Programa (Eficiencia/proceso)	(Gasto de Administración del Programa / Gasto Total del Programa) * 100	Informes de Ejecución Presupuestaria Área de administración .y Finanzas Programa BiblioRedes	

¹¹⁰ Usuarios/as acceden a internet a través de computadores y wifi provistos por la biblioteca pública y otros

ENUNCIADO OBJETIVO	DEL	INDICADORES/ INFORMACION		Medios verificación	de	Supuestos
		Enunciado	Fórmula de Cálculo			
		(Dimensión/ Ámbito de Control)				
		4. Porcentaje de Ejecución Presupuestaria (Economía/proceso)	(Gasto devengado del programa / Presupuesto Inicial Asignado al Programa) * 100	Informes de Ejecución Presupuestaria Área de administración .y Finanzas Programa BiblioRedes		
		1. Porcentaje de Usuarios/as del programa con conocimientos digitales adquiridos respecto a la población de BiblioRedes (Eficacia/resultado)	Usuarios/as con conocimientos digitales adquiridos /(total de población del programa)*100	Reporte de conocimientos adquiridos		
COMPONENTE 1 Acceso a las TIC's						
Usuarios/as reciben acceso gratuito a internet, a través de los medios tecnológicos provistos por el Programa BiblioRedes		1. Tasa de variación anual del número de usuarios/as que acceden a internet (Cobertura)	(Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100	Reporte de sesiones anual		Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas acceden a uso de las TICs, en el programa BiblioRedes
		2. Porcentaje de Tiempo de Disponibilidad de la Red (Up - Time del Servicio de Internet) (Eficacia/Calidad)	(1 - (Tiempo de Indisponibilidad de la Red / Tiempo Total de Atención de las Bibliotecas)) * 100	Reportes del Servicio de Mesa de Ayuda		

ENUNCIADO OBJETIVO	DEL	INDICADORES/ INFORMACION		Medios de verificación	de	Supuestos
		Enunciado	Fórmula de Cálculo			
		(Dimensión/ Ámbito de Control)				
		3. Porcentaje de sesiones de acceso a internet ¹¹¹ realizadas en relación a la Meta anual del Programa (Eficacia/producto)	(Nº de sesiones de acceso a internet realizadas por el Programa / Nº de sesiones programadas anualmente) * 100	Reporte de sesiones anual		
		4. Tasa de variación anual del costo unitario, del componente 1 * (Eficiencia/ Producto)	(Costo de acceso en el año t/ costo de acceso en el año t-1) * 100	Informe presupuestario finanzas		
COMPONENTE	2					
Capacitación						
Capacitación a Usuarios/as en TIC's: Usuarios/as reciben cursos gratuitos de alfabetización digital y complementada ¹¹² , en Bibliotecas Públicas, Laboratorios de Capacitación y vía E-learning		1. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados (Eficacia /producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100	Reporte de capacitación anual		Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas demandan y realizan capacitaciones en TICs, en el programa BiblioRedes
		2. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados en forma presencial (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación en forma presencial a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación en forma presencial	Reporte de capacitación anual		

¹¹¹ La unidad de medida de los servicios asociados al acceso a Internet es la sesión, definida como aquella conexión a la red de una duración de 45 minutos. Se entenderá por sesiones todo acceso a internet realizado a través de la plataforma de acceso a la web habilitada por el programa BiblioRedes y que requieren el registro o login.

¹¹² Se consideran como capacitaciones complementadas a todas aquellas que amplían los contenidos desarrollados en la Alfabetización Digital. Por ejemplo, profundización en Word, Excel, Power point. Además, incluye otros cursos de la oferta de capacitación: gobierno electrónico, blogs, herramientas Web 2.0 y otros.

ENUNCIADO OBJETIVO	DEL	INDICADORES/ INFORMACION		Medios verificación	de	Supuestos
		Enunciado (Dimensión/ Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo			
			a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100			
		3. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados en cárceles (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación en cárceles a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación en cárceles a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100	Reporte de capacitación anual		
		4. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados en e-learning (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación e-learning a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación e-learning a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100	Reporte de capacitación anual		
		5. Porcentaje de usuarios/as capacitados que declaran haber adquirido competencias en alfabetización digital o complementada ¹¹³ , en relación al total de usuarios/as encuestados (Calidad)	(Número de usuarios/as capacitados que declaran haber adquirido competencias en alfabetización digital o complementada / total de usuarios/as encuestados que se capacitaron en alfabetización digital y complementada)*100	Reporte de habilidades adquiridas		

¹¹³ Se entenderá por alfabetización digital “al conjunto de destrezas, conocimientos, y actitudes que necesita una persona para poder desenvolverse funcionalmente en la sociedad de la información (UNESCO)

ENUNCIADO OBJETIVO	DEL	INDICADORES/ INFORMACION		Medios verificación	de	Supuestos
		Enunciado (Dimensión/ Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo			
		6. Porcentaje de capacitaciones realizadas en relación a la meta anual del Programa (Eficacia)	(Nº de Capacitaciones realizadas por el Programa / N° de capacitaciones programadas anualmente) * 100	Reporte	de	capacitación anual
		7. Porcentaje de capacitaciones en cárceles realizadas en relación a la meta anual (Eficacia).	(Nº de capacitaciones en cárceles realizadas por el Programa / N° de capacitaciones programadas anualmente) * 100	Reporte de		capacitación anual
		8. Porcentaje de capacitaciones e-learning realizadas en relación a la meta anual (Eficacia).	(Nº de capacitaciones e-learning realizadas por el Programa / N° de capacitaciones programadas anualmente) * 100	Reporte de		capacitación anual
		9. Costo por Hora de Capacitación (Eficiencia/producto)	(Gasto Total en el Componente Capacitación / N° total de Horas de Capacitación)	Informe presupuestario		finanzas
COMPONENTE	3					
Usuarios/as	desarrollan					
Contenidos	virtuales					
locales						

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		Medios de verificación	de Supuestos	
	Enunciado	Fórmula de Cálculo			
	(Dimensión/ Ámbito de Control)				
Usuarios/as de la red de bibliotecas crean contenidos digitales de calidad, patrimoniales y con características locales, mediante la asesoría recibida.	1. Tasa de variación anual del número de contenidos calificados ¹¹⁴ (Eficacia/producto)	(Número de contenidos calificados en el año t/ Número de contenidos calificados en el año t-1) * 100	Informe Operaciones	Área Área Informe presupuestario finanzas	Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas demandan asesorías y generan contenidos digitales en el programa BiblioRedes
	2. Porcentaje anual de contenidos locales de calidad ¹¹⁵ en relación al total de contenidos locales (Eficacia/Calidad)	(Número de contenidos locales de calidad / Número total de contenidos locales calificados) * 100	Informe Operaciones		
	3. Tasa de variación anual del costo unitario, del componente 3 * (Eficiencia/ Producto)	(Costo de contenidos locales en el año t/ costo de contenidos locales en el año t-1) * 100	Informe presupuestario finanzas		

¹¹⁴ Se entenderá por contenidos calificados: el contenido local evaluado por el encargado regional que cumple con los requisitos para ser considerado contenido local. Ver nota (3)

¹¹⁵ Sobre contenidos digitales de calidad Ver Nota 3, a continuación.

NOTAS DEL PROGRAMA:

Nota (1): La **Inclusión Digital**, nace para resolver de forma integral el problema de la "Brecha Digital", entendiendo a este último, como 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. El proceso descrito genera un cambio cultural, lo que redundará en la modificación y eventualmente la generación de nuevas prácticas de personas o comunidades, por la vía de la apropiación social de las TIC

El carácter dinámico del concepto va corriendo la frontera fijada por "acceso" a una frontera "movible" indicada por niveles de alfabetización digital diferenciados.

Nota (2): Se considera usuario/a a aquella persona que se registra para el uso de los servicios que el sistema de bibliotecas públicas y el programa BiblioRedes proveen.

Nota (3): Contenidos digitales de calidad

La evaluación de calidad de los contenidos considera dos instancias, la primera denominada calificación es de responsabilidad de los encargados regionales del programa, evalúa distintas dimensiones (las que varían según las características y soportes o formatos de los contenidos, algunas son las siguientes:

- Extensión
- Facilidad de lectura
- Identificación de autoría
- Resolución de imágenes
- Identificación del lugar
- Créditos coherencia entre contexto y contenido
- Nitidez de audio y música
- Ortografía y redacción
- Estructura narrativa

La segunda instancia de evaluación es realizada a nivel central y se denomina evaluación de calidad, que evalúa las siguientes dimensiones:

- Relevancia de la temática
- Originalidad de la temática
- Identificación de la Temática del contenido con el Territorio
- Coherencia entre objetivos del contenido y la información que ofrece
- Profundidad del desarrollo del tema
- Valoración global

La etapa 1 (calificación) tiene una ponderación del 40% y la segunda (de calidad) un 60%,

La calificación determina qué contenidos son "contenidos locales" y serán subidos a la plataforma, la evaluación final agregada (calificación más calidad) determina el nivel de difusión en redes locales que tendrá un determinado contenido. El contenido de calidad debe tener un total de 15 puntos o más.

Anexo 2(b): Medición de indicadores Matriz de Evaluación del programa, período 2012-2015

NOMBRE DEL PROGRAMA: RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, BIBLIOREDES

AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2002

MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE EDUCACIÓN

SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:

Mejorar y ampliar los servicios culturales y patrimoniales que otorga la DIBAM a lo largo de todo el país.

Mejorar y ampliar espacios culturales y patrimoniales de la Institución, para ser puestos a disposición de la ciudadanía como áreas de reflexión, encuentro de la comunidad, información, esparcimiento y educación.

Evolución de Indicadores

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
	(Dimensión/ Ámbito de Control)					
FIN : Contribuir a la inclusión digital de la población con dificultades de conectividad por factores económicos y/o por aislamiento territorial						
PROPÓSITO :						
Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas	2. Porcentaje de Usuarios/as del Programa con respecto a la población con	Usuarios/as registrados del programa /(total de población con dificultades de acceso)*100	48%	53%	57%	61%

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION				
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015	
	(Dimensión/ Ámbito de Control)						
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.	dificultades de acceso a TIC`s por factores socioeconómico o geográficos, que habitan en comunas en que el Programa está presente (Cobertura).	<i>Numerador</i>	1.376.539	1.508.485	1.636.283	1.754.733	
		<i>Denominador</i>	2.853.292	2.853.292	2.853.292	2.853.292	
	3. Porcentaje de Comunas con Programa (Cobertura)	(N° de Comunas con Programa / Total de Comunas del País) * 100	89,57%	89,57%	93,62%	93,62%	
		<i>Numerador</i>	309	309	323	323	
		<i>Denominador</i>	345	345	345	345	
	4. Porcentaje de Gastos de Administración del Programa con respecto al Gasto Total Efectivo del Programa (Eficiencia/proceso)	(Gasto de Administración del Programa / Gasto Total del Programa) * 100	15%	13%	19%	11%	
		<i>Numerador</i>	693.795	568.201	914.900	568.690	
		<i>Denominador</i>	4.677.132	4.404.008	4.935.155	5.158.873	
	5. Porcentaje de Ejecución Presupuestaria (Economía/proceso)	(Gasto devengado año i/presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos año i)*100	93%	97%	99%	100%	
		<i>Numerador</i>	4.677.132	4.404.008	4.935.155	5.158.873	
		<i>Denominador</i>	5.049.829	4.554.600	4.993.911	5.183.749	
	6. Porcentaje de Usuarios/as del programa con conocimientos digitales adquiridos respecto a la población	Usuarios/as con conocimientos digitales adquiridos /(total de población del programa)*100	No se puede calcular este dato ya que este indicador se incorporará desde la aprobación				

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
	(Dimensión/ Ámbito de Control)					
	de BiblioRedes (Eficacia/resultado)		de este estudio.			

COMPONENTE 1 Acceso a las TIC's						
Usuarios/as reciben acceso gratuito a internet, a través de los medios tecnológicos provistos por el Programa BiblioRedes	1. Tasa de variación anual del número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100	-5%	-3%	48%	12%
		<i>Numerador</i>	139.712	135.534	200.910	224.845
		<i>Denominador</i>	147.712	139.712	135.534	200.910
	2. Porcentaje de Tiempo de disponibilidad de la Red (Up - Time del Servicio de Internet) (Eficacia/Calidad)	(1 - (Tiempo de Indisponibilidad de la Red / Tiempo Total de Atención de las Bibliotecas)) * 100	99%	100%	100%	100%
		<i>Numerador</i>	6.346,29	4.468,83	2.364,56	4.633,60
		<i>Denominador</i>	1.092.295	1.102.795	1.083.550	1.061.960
	3. Porcentaje de sesiones de acceso a internet realizadas en relación a la Meta anual del Programa (Eficacia/producto)	(Nº de sesiones de acceso a internet realizadas por el Programa / Nº de sesiones programadas anualmente) * 100		71%	106%	105%
		<i>Numerador</i>	2.333.707	2.542.155	4.229.221	4.622.803
		<i>Denominador</i>	0	3.600.000	4.000.000	4.400.000
	4. Tasa de variación anual	(Costo de Acceso en el año t/	.	5%	-36%	-1%

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
	(Dimensión/ Ámbito de Control)					
	del costo unitario, por componente * (Eficiencia/ Producto)	costo de acceso en el año t-1) * 100				
		<i>Numerador</i>	709	742	478	473
		<i>Denominador</i>	0	709	742	478

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
COMPONENTE 2 Capacitación						
Capacitación a Usuarios/as en TIC's: Usuarios/as reciben cursos gratuitos de alfabetización digital y complementada (2), en Bibliotecas Públicas, Laboratorios de Capacitación y vía E-learning	1. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación través de BiblioRedes en el año t-1) * 100		16%	-16%	-8%
		<i>Numerador</i>	33.225	38.516	32.186	29.585
		<i>Denominador</i>	<i>Sin información</i>	33.225	38.516	32.186
	2. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados en forma presencial (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación en forma presencial a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación en forma presencial a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100		16%	-21%	-8%
		<i>Numerador</i>	33.225	38.516	30.502	28.161
		<i>Denominador</i>	<i>Sin información</i>	33.225	38.516	30.502
	3. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados en cárceles (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación en cárceles a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación en cárceles a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100				-15%
		<i>Numerador</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	1.684	1.424

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
COMPONENTE 2 Capacitación						
		<i>Denominador</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	1.684
	4. Tasa de variación anual del número de usuarios/as capacitados en e-learning (Eficacia/producto)	(Número de usuarios/as que reciben capacitación e-learning a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que reciben capacitación e-learning a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100	<i>No se puede calcular este dato ya que este indicador se incorporará desde la aprobación de este estudio.</i>			
	5. Porcentaje de usuarios/as capacitados que declaran haber adquirido competencias en alfabetización digital o complementada ¹¹⁶ , en relación al total de usuarios/as encuestados (Calidad)	(Número de usuarios/as capacitados que declaran haber adquirido competencias en alfabetización digital o complementada / total de usuarios/as encuestados que se capacitaron en alfabetización digital y complementada)*100	<i>No se puede calcular este dato ya que este indicador se incorporará desde la aprobación de este estudio.</i>			
	6. Porcentaje de capacitaciones realizadas en relación a la meta anual del Programa (Eficacia)	(Nº de Capacitaciones realizadas por el Programa / Nº de capacitaciones programadas anualmente) * 100	110%	85%	94%	103%
		<i>Numerador</i>	58.753	68.944	74.614	74.099
		<i>Denominador</i>	53.500	81.000	79.685	72.000
	7. Porcentaje de capacitaciones en cárceles realizadas en	(Nº de capacitaciones en cárceles realizadas por el Programa / Nº de capacitaciones programadas		18%	74%	121%

¹¹⁶ Se entenderá por alfabetización digital "al conjunto de destrezas, conocimientos, y actitudes que necesita una persona para poder desenvolverse funcionalmente en la sociedad de la información (UNESCO)

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
COMPONENTE 2 Capacitación						
	relación a la meta anual (Eficacia).	anualmente) * 100				
		<i>Numerador</i>	0	1.750	10.867	8.467
		<i>Denominador</i>	0	10.000	14.685	7.000
	8. Porcentaje de capacitaciones e-learning realizadas en relación a la meta anual (Eficacia).	(N° de capacitaciones e-learning realizadas por el Programa / N° de capacitaciones programadas anualmente) * 100		48%	71%	97%
		<i>Numerador</i>	5.000	8.557	10.714	14.521
		<i>Denominador</i>	Sin meta	18.000	15.000	15.000
9. Costo por Hora de Capacitación (Eficiencia/producto)	(Gasto Total en el Componente Capacitación / N° total de Horas de Capacitación)	No se puede calcular este dato ya que este indicador se incorporará desde la aprobación de este estudio.				
	<i>Numerador/Denominador</i>					
COMPONENTE 3 Usuarios/as desarrollan Contenidos virtuales locales						
Usuarios/as de la red de bibliotecas tienen acceso a asesoría en la creación de contenidos	1. Tasa de variación anual del número de Contenidos calificados (Eficacia/producto)	(Número de contenidos calificados en el año t/ Número de contenidos calificados en el año t-1) * 100		-23%	-44%	-48%
		<i>Numerador</i>	1.627	1.249	695	361
		<i>Denominador</i>		1.627	1.249	695

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		CUANTIFICACION			
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	2012	2013	2014	2015
COMPONENTE 2 Capacitación						
digitales de calidad, patrimoniales y con características locales	2. Porcentaje anual de contenidos locales de calidad en relación al total de Contenidos Locales (Eficacia/calidad)	(Número de contenidos locales de calidad / Número total de contenidos locales calificados) * 100				52%
		<i>Numerador</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	162
		<i>Denominador</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	<i>Sin información</i>	311
	3. Tasa de variación anual del costo unitario, por componente 3 * (Eficiencia/ Producto)	(Costo de contenidos locales en el año t/ costo de contenidos locales en el año t-1) * 100		3%	106%	86%
		<i>Numerador</i>	143.184	148.000	305.577	567.543
		<i>Denominador</i>		143.184	148.000	305.577

Nomenclaturas:

Celdas color gris claro: no se dispone del dato para la presente evaluación por ser indicadores recientemente incorporados a la MML

Anexo 2(c): Propuestas del Panel para ser incorporadas en la Matriz del programa

Los indicadores sugeridos en la presente matriz complementan los indicadores de la matriz de evaluación, salvo aquellos que fueron observados en el presente informe.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES/ INFORMACION		Medios de verificación	de Supuestos
	Enunciado	Fórmula de Cálculo		
	(Dimensión/ Ámbito de Control)			
<i>FIN : Contribuir a la disminución de la brecha digital de la población en Chile</i>				
PROPÓSITO :				
<i>Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas con dificultades de acceso y uso, acceden gratuitamente a internet y adquieren competencias digitales y de creación de contenido digital.</i>	1. Porcentaje de Usuarios/as del programa con conocimientos y competencias digitales adquiridos respecto a la población de BiblioRedes (Eficacia/resultado)	<i>Usuarios/as con conocimientos digitales adquiridos /(total de población del programa)*100</i>	Reporte de conocimientos y competencias digitales adquiridos	
COMPONENTE 1 Acceso a las TIC's				
<i>Usuarios/as reciben acceso gratuito a internet, a través de los medios tecnológicos provistos por el Programa BiblioRedes</i>	Observación sobre el siguiente indicador: Indicador de cobertura deberá considerar datos totales de pobreza según última CASEN y considerar usuarios por año y no una cifra acumulativa. Misma observación para los indicadores de cobertura en los componentes 2 y 3			
	2. Tasa de variación anual del número de usuarios/as que acceden a internet (Cobertura)	<i>(Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t/ Número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes en el año t-1) * 100</i>	Reporte de sesiones anual	
	3. Variación anual de la brecha de género en acceso a las TICs	<i>((Número de mujeres en el año t/ Número de hombres en el año t)- (Número de mujeres en el año t-</i>		

ENUNCIADO OBJETIVO	DEL	INDICADORES/ INFORMACION		Medios verificación	de	Supuestos
		Enunciado	Fórmula de Cálculo			
		(Dimensión/ Ámbito de Control)				
		(Eficacia/producto)	$1/ \text{Número de hombres en el año } t-1) * 100$			
COMPONENTE	2					
Alfabetización digital						
<i>Usuarios/as reciben cursos gratuitos de alfabetización digital y complementada, en Bibliotecas Públicas, Laboratorios</i>		4. Variación anual de la brecha de género en alfabetización (Eficacia/producto)	$((\text{Número de mujeres alfabetizadas en el año } t / \text{Número de hombres alfabetizados en el año } t) - (\text{Número de mujeres alfabetizadas en el año } t-1 / \text{Número de hombres alfabetizados en el año } t-1)) * 100$			
COMPONENTE	3					
Apropiación digital						
<i>Usuarios/as de la red de bibliotecas crean contenidos digitales de calidad, mediante la asesoría recibida.</i>		Variación anual de la brecha de género en relación a la generación de contenidos (Eficacia/producto)	$((\text{Número de mujeres en el año } t / \text{Número de hombres en el año } t) - (\text{Número de mujeres en el año } t-1 / \text{Número de hombres en el año } t-1)) * 100$			

Anexo 2(d): Análisis de diseño del programa

a. Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)

A continuación se presenta la evaluación del diseño en relación a las relaciones de causa-efecto entre los distintos niveles de objetivos:

- En relación al FIN, éste indica “Contribuir a la inclusión digital de la población con dificultades de conectividad por factores económicos y/o por aislamiento territorial”. Considerando que el problema central se define como la brecha digital, entendida como: el “estado en el cual un sujeto o comunidad se encuentra excluido del acceso y uso efectivo de tecnologías de información y comunicación. [...] 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**), el fin aporta a la resolución del mismo abordando dos causales específicas de la brecha, i) el aislamiento territorial-tecnológico y ii) las condiciones socioeconómicas, ambas causales generan exclusión en el acceso y uso de las TICs. Por consiguiente, desde el Fin, se contribuye a disminuir dichas brechas, mediante la inclusión, de aquellas poblaciones que se encuentran en las causales mencionadas, facilitando su acceso y uso de las TICs.

Ahora bien, dadas las características del problema, su multicausalidad, el diseño del programa a nivel de Fin, también debería considerar las brechas correspondientes a nivel educacional, género y generacional, ya que son condiciones preexistentes interrelacionadas, presentes en la población que tiene un menor o nulo acceso y uso de las TICs, por consiguiente deberían estar incluidas en el Fin.

- En relación al PROPOSITO, este se define como: “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 mismo es coherente con la definición del Fin, en tanto especifica el nivel en el cual se prestan los servicios (SNBP) a la población definida en el Fin, y por ende da respuesta al problema desde las dos causales de las brechas asumidas por el programa.

Sin embargo, de acuerdo a la observación realizada al Fin, a fin de abordar adecuadamente el problema, el programa debería ampliar el Propósito, no restringido a la población definida por nivel socioeconómico ni aislada, sino a usuarios/as de las Bibliotecas Públicas y de esta manera intencionar acciones que respondan a las poblaciones que son expresión de todas las brechas definidas en el análisis del problema y que no están cubiertas por la definición actual (género, adulto mayor, nivel educacional).

Por otro lado, el Panel no puede pronunciarse acerca de cuál es la contribución del Propósito al Fin, como está establecido en su propuesta actual, porque no hay registros al respecto, tanto de resultados como del perfil de usuarios que participan de BR.

- En relación a las ACTIVIDADES y a los COMPONENTES, para el primer componente, el servicio que el programa presta en este componente es el acceso a Internet y conexión a WIFI gratuito a través de una plataforma tecnológica (mediante banda ancha) disponible en las bibliotecas públicas, laboratorios asociados y museos de la DIBAM en los que está presente el programa. Las actividades que realiza responden adecuadamente al logro de dicho componente como está hoy planteado. El segundo componente: brinda servicios de capacitación a usuarios en dos formatos distintos: i) Capacitación presencial, dirigida a usuarios de bibliotecas públicas y los museos; capacitación en recintos penitenciarios (sin acceso a internet, realizada con base a simuladores), y ii) Capacitación e-learning, oferta que además de dirigirse a usuarios presenciales de las bibliotecas, amplía sus destinatarios a otros usuarios, como funcionarios públicos de servicios con acuerdos suscritos con BiblioRedes y población que no es usuaria de los servicios presenciales de

las bibliotecas públicas (y que poseen variados perfiles). Para el logro de dicho componente, las actividades planteadas son necesarias y suficientes. En relación al componente tercero, contenidos digitales, los servicios que presta están dirigidos a dos tipos de usuarios, los usuarios presenciales de las bibliotecas públicas y sus encargados, y los usuarios virtuales a los que también se les provee de acceso a la plataforma para generar contenidos a distancia. Las actividades están diseñadas ad hoc al cumplimiento del componente, en tanto, se les brinda el servicio de asesoría para la creación de contenido y el soporte para la generación y publicación de los mismos. Por ende, las actividades diseñadas son suficientes y necesarias. Ver anexo 3 donde se detalla cada una de las mismas dando cuenta de la especificidad que ha logrado el programa en la provisión de bienes y servicios para el adecuado cumplimiento de los componentes, y la actualización requerida en los estándares de las TICs

En relación a la lógica vertical es posible señalar que según la MML actual, la misma es coherente dado que cada nivel inferior sustenta el logro del nivel de objetivo superior. Para el logro del Propósito "...acceden a internet y adquieren competencias digitales y de creación de contenido digital", se requieren tres instancias de prestación de servicios, por un lado, el acceso a plataformas digitales (componente 1); luego del acceso, se requiere la habilitación en el uso de las mismas (componente 2) y por último, el despliegue de habilidades más complejas, vinculas a la apropiación y generación de contenidos digitales (componente 3). Por consiguiente, los componentes se estructuran secuencialmente y son suficientes para el logro del Propósito. Ahora bien, se produce un desacople en relación a la población objetivo del Propósito y la población objetivo que atiende cada componente. La población objetivo del Propósito refiere a aquella que se encuentra aislada territorial y tecnológicamente, o que por razones socioeconómicas, que no accede ni usa las TICs. Sin embargo a nivel de diseño, la población usuaria de los componentes refiere a aquella población que demanda los servicios que ofrece el programa, por consiguiente el primer supuesto que opera es que dicho perfil se autoajusta a la población definida en el "Propósito, y el segundo supuesto refiere a que las bibliotecas públicas están ubicadas en comunas aisladas y vulnerables, por consiguiente la población usuaria también responde a dicho perfil. Ahora bien, al no existir registros del perfil sociodemográfico de tales usuarios, dichos supuestos se encuentran en entredicho. Por otro lado, en la ejecución de los componentes, se observa prestaciones de servicios explícitos a poblaciones que están fuera del perfil del Propósito (por ejemplo, jóvenes programadores, funcionarios, etc), ante lo cual se produce un segundo desacople que da cuenta de otros tipos de usuarios. En este tema, cabe recordar el análisis específico que se realiza sobre cobertura efectiva del programa.

Ahora bien, si el programa amplía la definición de su objetivo de FIN, incluyendo los cinco tipos de causales de la exclusión al acceso y uso de las TICs, los componentes como ejes de intervención deberían mantenerse igual (1.-acceso; 2.-alfabetización; 3.-apropiación de las TICs), pero las estrategias requeridas para allegar los bienes y servicios que brindan en BR, deben ser explícitas para incluir otros perfiles poblacionales, correspondientes a las brechas de género, generacionales y educacionales, deberían ampliarse en tal sentido.

Finalmente, el componente acerca de la creación de contenidos locales, debería ser el espacio de apropiación de las TICs, donde el programa avanza más allá de la producción de contenidos con estricta vinculación local. Ahora bien, se justifica la intervención del programa en los temas locales y patrimoniales desde la definición de la misión y objetivos de la DIBAM¹¹⁷, por lo tanto se puede mantener este

¹¹⁷ "Nuestra misión: Promover el conocimiento, la creación, la recreación y la apropiación permanente del patrimonio cultural y la memoria colectiva del país, para contribuir a la construcción de identidades y al desarrollo de las personas y de la comunidad nacional y de su inserción internacional. Lo anterior implica rescatar, conservar, investigar y difundir el patrimonio nacional, considerado en su más amplio sentido.

Nuestros objetivos

- i). Mejorar y ampliar los servicios culturales y patrimoniales que otorga la DIBAM a lo largo de todo el país.
- ii). Mejorar y ampliar espacios culturales y patrimoniales de la institución, para ser puestos a disposición de la ciudadanía como áreas de reflexión, encuentro de la comunidad, información, esparcimiento y educación.
- iii). Incrementar la documentación, el estudio y el grado de conservación y restauración de los bienes patrimoniales (inmuebles y colecciones) que posee la institución, para proteger este patrimonio cultural contra el deterioro, con el propósito fundamental de ponerlas en forma adecuada al servicio de la ciudadanía.

componente pero ampliando su objetivo hacia la generación de contenidos en TICs, de vasto alcance, incluyendo lo patrimonial.

- En relación a los SUPUESTOS, el programa custodia el cumplimiento de los mismos mediante medidas de seguimiento regular de indicadores asociados al cumplimiento de los componentes. Se programan acciones correctivas por parte de los equipos regionales como capacitación o visitas a terreno de manera que se asegure la continuidad del servicio y el cumplimiento de las metas. Por ejemplo, para el supuesto: “Sistemas tecnológicos para brindar los bienes y servicios del programa se mantienen estables| en la capacidad y calidad de generar conectividad y uso”, el programa asegura la continuidad operativa del servicio de acceso a internet, habilitando un sistema de seguimiento del up time que es parte de los indicadores asociados a multas del contrato de continuidad operativa. Ahora bien, en los supuestos vinculados a la voluntariedad de los usuarios “Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas utilizan los bienes y servicios que brinda el programa BiblioRedes”, las acciones del programa no son sistemáticas, si bien parece ser un supuesto de bajo riesgo dado el nivel de cumplimiento de las metas, sí es relevante considerar la vulnerabilidad del mismo, en tanto es el factor principal para la ejecución de los Componentes y el Propósito. No obstante, si se pueden observar acciones como las firmas de convenios (ya mencionados) desde el nivel central, o acuerdos de prestación de servicios que se establecen a nivel local, para asegurar el cumplimiento de los componentes. Un supuesto que no está presente en la matriz y que es de mediano riesgo, refiere a la voluntariedad de los agentes municipales para operar el programa, ello, en tanto son recursos humanos que no dependen de BiblioRedes¹¹⁸. Al respecto, para aminorar tal riesgo, el programa acuerda con los municipios, el cumplimiento de las metas y por otro lado, la acción de los laboratorios regionales complementan la posible inacción de los encargados de las bibliotecas públicas. El mecanismo de incentivos desarrollado para generar adicción al programa, desde los operadores municipales, refiere a la “premiación” en el cumplimiento de las metas, por ejemplo, mediante el otorgamiento de capacitaciones gestionadas desde BR, o la asistencia a seminarios en Santiago.
- El resumen, el *diseño formal*, del programa es *coherente en su lógica interna*, en su formato actual y corresponde al trabajo realizado desde su origen, focalizando en nivel socioeconómico y aislamiento territorial, instalándose en las bibliotecas públicas.

Sin embargo, considerando el problema que aborda, el programa debería ampliar su Fin y su Propósito, a fin de incorporar las otras causales del problema y de esta manera abordar el mismo de manera integral, ya que las cinco dimensiones causales confluyen en perfiles de población que comparten características (aislamiento geográfico-tecnológico; + vulnerabilidad socioeconómica; + genero; + nivel educacional; + características generacionales). Desde dicho punto de vista, es necesario un rediseño del programa a nivel de objetivos.

En relación a la oferta del programa, dada la multicausalidad del problema, así como el avance en las TICs, el Panel considera relevante que el programa mantenga las tres áreas de intervención propias de los tres componentes actuales (acceso; alfabetización (capacitación); apropiación de las TICs (generación de contenidos) pero intencionando acciones en relación a las brechas no abordadas (genero, nivel educacional y generacional), según lo que corresponda a cada componente. Ello repercutirá en la ampliación del Propósito y repercute en un ajuste del diseño programático a nivel de la Estrategia del programa. Y por otro lado, aquella oferta que está dirigida,

Ref: <http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/w3-propertyvalue-40569.html>; Fecha de acceso: 20 de mayo, 2016

¹¹⁸ Recuérdese que en la evaluación realizada el programa en el año 2005 se observó cómo valido el supuesto que trata sobre el mismo tema: “ Supuesto 2) Existen condiciones para que los Encargados del Proyecto en la Biblioteca desarrollen su trabajo normalmente. El supuesto es válido, dado el hecho que existe una alta rotación de este personal en relación con los encargados de las bibliotecas públicas de las mismas comunas, según declaración del programa. Estos Encargados, calificados en el dominio de las TIC's, son los que deben transferir las competencias adquiridas en las capacitaciones. El Programa informa que la cantidad de Encargados del Programa en la Biblioteca Pública (EPBs) cambiados desde el 2002 son 98 de 368 (26,6%).” (Salas, Yacometti, & Bustos, 2005, pág. 45)

en modalidad e-learning a funcionarios públicos, se desdibuja de toda población vinculada a brechas digitales según el diagnóstico presentado, por ende, el Panel considera que este tipo de oferta debe ser deslindada del programa y absorbida por la DIBAM, en tanto prestación de servicios a clientes del sector público.

Si se compara la oferta de BR con otros programas públicos, se aprecia que los servicios que entrega son diferentes, por ejemplo el programa Enlace se focaliza en la población escolar y sus docentes. Y los Infocentros y los Telecentros Comunitarios, se enfocan más en el acceso y uso que en la alfabetización y apropiación de las TICs. Los Infocentros son lugares con computadores habilitados con Internet que están a disposición de los jóvenes en forma gratuita, para que puedan realizar sus trámites, tareas u otros trabajos que necesiten el uso de las tecnologías de la información. Están a cargo de personas que han sido capacitadas para atender los requerimientos de los usuarios y brindarte orientación para la realización de trámites del Estado; los Telecentros Comunitarios son espacios físicos con 8 computadores conectados a internet, de propiedad de la comunidad, los operadores de telecentros son vecinos del barrio, en su mayoría mujeres, quienes tienen un compromiso social con el sector. Los otros programas existentes¹¹⁹ apuntan a objetivos productivos. Por ende, BR es el único programa que aborda en los tres niveles la disminución de la brecha digital.

En relación a la población objetivo que el programa señala en el Propósito, ésta no puede ser validada empíricamente porque no existen registros sobre las características socioeconómicas ni de aislamiento de los usuarios/as. No obstante, se asume que la población objetivo es la que asiste a las Bibliotecas Públicas, ubicadas en sectores vulnerables y aislados. Ahora bien, acerca del planteamiento sobre dicha población objetivo, el Panel señala que el programa debe incluir a toda la población que accede a las Bibliotecas, debe mantener la focalización institucional en las bibliotecas ubicadas en comunas vulnerables, pero debe incorporar en su estrategia el desarrollo de acciones ex profeso, que aborden las características específicas de la población que representa las otras causales de la brecha digital, en tanto son grupos poblacionales con características específicas. Asimismo, de esta manera está dando cuenta de acciones que realiza en la actualidad, pero que no tienen un marco orientador en el diseño del programa, por ejemplo, como, convenios con PRODEMU, SERNAM, o SENAMA.

b. Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)

En relación a los indicadores en la MML, el Panel ha propuesto¹²⁰ y acordado con el programa la gama de indicadores actuales, de manera que cada nivel del resumen narrativo (objetivo de Fin, Propósito, Componentes) se exprese a través de las dimensiones relevantes y/o ámbitos.

Los indicadores propuestos por el Panel, en la MML y por el programa, resguardan su viabilidad, entendiéndose por ello, que puedan ser aplicados en los procesos de implementación y a su vez la institución disponga de la capacidad para la generación de los datos, y su análisis posterior.

¹¹⁹ Los programas gubernamentales vinculados al acceso y uso de las TICs, incluidos en la Agenda Digital 2020, de Chile, son los siguientes: Programa Pymes Digitales y Programa estratégico nacional para industrias inteligentes (orientados a transformar la empresa digitalmente); Programa StartUp Chile (orientado a promover el emprendimiento y la innovación digital); Programa Enlaces y Programa Mi Taller Digital (orientados a mejorar la calidad de la educación mediante tecnologías digitales); Programa +Capaz: Herramientas para la búsqueda de empleo y uso de TIC (orientado a abrir más y mejores oportunidades laborales). (www.agendadigital.gob.cl ,2015). No se encuentran vinculados a la Agenda Digital, los Infocentros del INJUV y los Telecentros Comunitarios

¹²⁰ Al consolidarse la Matriz de Marco Lógico, el panel considero los indicadores originales, presentados por el programa al comienzo de la evaluación, y luego propuso otros para complementar los criterios evaluativos (eficacia, eficiencia, economía y calidad). Finalmente, de manera reciente el programa incluyo nuevos indicadores que a su vez profundizan en las poblaciones y acciones actuales de los componentes.

En relación a los indicadores propuestos en el Propósito: “Porcentaje de Usuarios/as del programa con conocimientos digitales adquiridos respecto a la población de BiblioRedes (Eficacia/resultado)”, el Panel sugiere que se midan competencias digitales, más que conocimientos digitales, ya que los conocimientos corresponde al resultado del componente 2, sobre capacitaciones. Las competencias digitales están en relación con los conocimientos, pero también con las capacidades de acceso, uso y apropiación; “también llamada alfabetización digital, podría entenderse como un sistema de aptitudes y capacidades que se requieren para utilizar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).” (Páez, 2012, pág. 284). Por lo anterior el programa no puede evaluar el Propósito.

Los análisis de los criterios evaluativos: Eficacia, Economía, Calidad y Eficiencia, sí se han realizado con base a la validación de la información correspondiente (numeradores y denominadores).

En relación al análisis de los indicadores de Eficacia cabe mencionar que el indicador de cobertura del Propósito, presenta dificultad: 1. Porcentaje de Usuarios/as del Programa con respecto a la población con dificultades de acceso a TIC`s por factores socioeconómico o geográficos, que habitan en comunas en que el Programa está presente (Cobertura). Fórmula: Usuarios/as registrados del programa / (total de población con dificultades de acceso)*100. La dificultad con este indicador, es 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 el indicador no dependen de la gestión del programa, y aunque sea deseable reducir el delta, no es factible asumirlo con recursos y facultades propios (porque depende de la administración municipal), a menos que se desplieguen alternativas programáticas distintas, como es el caso de la línea de trabajo desarrollada en los centros penitenciarios, o los laboratorios móviles.

En relación al análisis de los indicadores de Economía el Panel opina que todos los indicadores pueden ser estimados sin dificultad y que la información requerida para hacer esos cálculos está disponible, sin embargo, es necesario avanzar en la definición de un estándar para comparar esos indicadores; ese estándar puede ser obtenido del análisis de experiencias similares a nivel internacional o de organismos, públicos o privados, con o sin fines de lucro, que entreguen servicios similares a nivel nacional .

En relación al análisis de los indicadores de Eficiencia el Panel sugiere avanzar en un criterio que permita asignar gastos fijos de administración a los distintos componentes de manera tal de estimar un costo real de entrega de cada servicio. Concretamente, el indicador a que hace referencia esta recomendación es el Gasto de Administración por Beneficiario; dado que los beneficiarios de uno y otro componente no necesariamente coinciden, debe separarse el costo de administración del programa entre los distintos componentes. Esto, con la información disponible, no puede realizarse en la actualidad.

Finalmente, el Panel no ha podido validar todos los indicadores porque algunos indicadores son nuevos y no están establecidos los valores (denominadores y numeradores), no habiéndose cuantificado con antelación

Anexo 3: Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa

El programa BiblioRedes, actualmente opera en un total de 454 bibliotecas públicas, 18 laboratorios asociados y 26 museos de la DIBAM distribuidos en 323 comunas del país. La gran mayoría de las bibliotecas públicas en las que se inserta operacionalmente el programa, son de dependencia municipal (98,5%). Tanto la biblioteca, en términos físicos, como el personal a cargo de la biblioteca dependen organizacionalmente en el municipio o en las corporaciones municipales. 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 la coordinación con los equipos regionales del programa para garantizar la operatividad de los servicios de conexión, provee de manera directa los cursos de capacitación presencial a los usuarios¹²¹ y apoya a los usuarios para producir contenidos locales. La relación con las Bibliotecas públicas se sustenta legalmente en un contrato de prestación de servicios y comodato suscrito entre la autoridad municipal y la DIBAM.

En el caso de los museos de la DIBAM se cuenta en cada uno de ellos con conexión a internet para disposición de los usuarios, la que es provista por el programa.

Los laboratorios regionales son 17, presentes en todas las regiones, exceptuando la XV, las regiones más pobladas (RM, V y VIII) poseen dos laboratorios. Estos laboratorios están a cargo de “Encargados de Laboratorios Regionales”, ELAR. Los que en conjunto con los ERO conforman los equipos regionales del programa. En estos laboratorios regionales se realizan capacitaciones, y se cuenta con conectividad a internet. Existen también 15 laboratorios móviles, uno por región, cada uno con un promedio de 13 computadores portátiles. El lugar en el que se instalarán estos laboratorios itinerantes, se define en función de los siguientes objetivos (Catenaria y Expansive consult, para BiblioRedes, 2014)¹²²:

- Apoyar a bibliotecas que han tenido un desempeño inferior al esperado en el cumplimiento de las metas.
- Lograr presencia (itinerancia) en los lugares rurales con difícil acceso a las tecnologías y a centros urbanos con disponibilidad de tecnología y educación.
- En algunas regiones, son utilizados como incentivo a la gestión, es decir, se premian a las bibliotecas que han generado un mejor desempeño de las funciones (cumplimiento de metas), con el préstamo de los equipos para cubrir su demanda.

En definitiva, el uso predominante de los laboratorios móviles es para apoyar la gestión de las bibliotecas para el logro de las metas asociadas al programa, en especial de aquellas que poseen algún nivel de déficit de equipos, en relación a la demanda que poseen. La necesidad de laboratorios móviles es levantada por los equipos regionales, o es una solicitud emanada directamente de los EPB. En términos operativos, la solicitud para ser atendida debe contener la siguiente información:

- Identificar la población para cubrir la oferta que significará la instalación de los laboratorios.
- Debe definir el lugar físico en que operará el laboratorio, en general se albergan en las mismas bibliotecas, en colegios o sedes comunitarias.
- Se debe especificar un número aproximado de capacitados para el periodo de tiempo solicitado, así como un tiempo estimado de uso efectivo de los equipos.
- La autoridad comunal debe firmar un documento en el que se responsabiliza por el equipamiento del laboratorio.

¹²¹ Hay excepciones en los casos en que algunos cursos son impartidos por en ELAR (Encargado de Laboratorio regional)

¹²² Según se analiza en el estudio denominado “Evaluación del impacto de los laboratorios móviles”

A. Proceso de producción de cada uno de los bienes y/o servicios (componentes) que entrega el programa.

A continuación, se presenta la descripción y análisis de los principales aspectos organizacionales del programa, la estructura y soporte del mismo, y se describen, mediante diagramas de flujo, los procesos de producción asociados a cada uno de los tres componentes, a saber: i) acceso a Internet, ii) capacitación y iii) contenidos locales

i) Acceso a Internet

El servicio que el programa presta en este componente es el acceso a Internet gratuito a través de una plataforma tecnológica (mediante internet con banda ancha) disponible en las bibliotecas públicas, laboratorios asociados y museos de la DIBAM en los que está presente el programa. Estos computadores están conectados a un nodo central, a una mesa de ayuda y a la red, durante los horarios habituales de funcionamiento de las bibliotecas anfitrionas. En la actualidad existen más de 2.500 computadores enlazados a Internet. También se dispone de conexión inalámbrica a la que se puede acceder desde otros dispositivos de propiedad de los usuarios (smartphones, tablet, computadores portátiles). El sistema de registro de información permite identificar cuál es el tipo de conexión (banda ancha o WIFI), e incluso permite, en el caso de la conexión inalámbrica, identificar el dispositivo desde el cual se efectúa la conexión.

La unidad de medida de los servicios asociados al acceso a Internet es la sesión, definida como aquella conexión a la red de una duración de 45 minutos. Esta definición ha permitido homologar las sesiones y ha facilitado la gestión de los equipos computacionales por parte de los encargados del programa en las bibliotecas (EPB), debido a que puede organizarse mejor la demanda (a través de sistema de turnos por sesión). La definición de sesión como unidad temporal es relativamente reciente (2014) y permitió avanzar a la homologación y comparabilidad de las sesiones, al asociarle una dimensión temporal (anteriormente la sesión era equivalente a una conexión, independiente de su duración).

La plataforma tecnológica que posibilita el acceso a internet, es un servicio prestado por una empresa externa (ENTEL) que tiene un contrato por cinco años, el contrato vigente adjudicado por la empresa a través de una licitación pública, finaliza en octubre de 2017.

El modelo de solución definido por el programa y que es entregado por ENTEL consiste en infraestructura tecnológica para la interconexión, a través de Internet con Banda Ancha. El sistema cuenta con los siguientes 4 elementos (**Coordinación de Estudios, Programa BiblioRedes, 2016**):

- **Red de Datos (WAN):** La solución incluye el diseño y la implementación de un nodo central y una red de datos, los cuales en su conjunto permiten a todos sus participantes compartir recursos e información ubicada en distintos lugares y recibir asistencia y soporte desde un punto único central. Se han aplicado criterios de escalabilidad y redundancia¹²³, a fin de asegurar la continuidad operacional de los servicios hacia los usuarios de la Red de Bibliotecas.
- **Datacenter:** El Datacenter de la Red de Bibliotecas y Laboratorios se compone de 2 instalaciones distintas y separadas geográficamente, el Datacenter principal y el de respaldo. En términos de flujo de datos el Datacenter está conectado por un lado a la red MPLS¹²⁴ en donde se concentran

¹²³ Redundancia: es una característica de algunos sistemas informáticos que da cuenta de su grado de seguridad frente a fallas. Para lograr esta característica en el momento del diseño se incorpora más de un componente o equipo para realizar una misma tarea y de esta forma estar en condiciones de responder automáticamente frente a eventuales fallas de los subcomponentes.

¹²⁴ Multiprotocol Label Switching, es un mecanismo de transporte de datos estándar fue diseñado para unificar el servicio de transporte de datos (redes basadas en circuitos y paquetes). MPLS es un mecanismo confiable y que en general implica menores costos al ser más eficiente.

todas las conexiones de país y por el otro lado hacia Internet mediante un acceso 1G (400MbpsNAC/200Mbps internac).

El Datacenter principal soporta:

- La capa de servicios internos y externos: se compone de máquinas virtuales y equipamiento de cómputo. Esta capa de servicios proporciona, además de los servicios que el programa ofrece a los usuarios, los servicios internos (dimensión de soporte), que son básicamente: Bases de Datos, correo y otros servicios de red.
 - La capa de seguridad se compone de equipamiento redundante el cual se encuentra en modalidad perimetral y de borde para proteger los accesos y datos de los servicios del Datacenter y de la red privada MPLS.
 - La componente de redes (donde se encuentran los switchs y router's) son elementos que se encuentran en modo redundante y que ofrecen el soporte para conmutación y proceso de flujos de datos de manera de ofrecer una alta disponibilidad en caso de falla de equipos.
- Servicio de **Soporte o mesa de ayuda**: El diseño contempla un servicio de soporte o Sistema de Ayuda a usuarios, el cual atiende los requerimientos de cada una de las bibliotecas, laboratorios y museos que componen la red. Este servicio es prestado por el proveedor ENTEL (adjudicatario de licitación pública internacional con contrato vigente). Los encargados de BiblioRedes en las bibliotecas acceden al servicio a través de Internet (Skype), línea 800 y correo electrónico.

La estructura para realizar este servicio considera: Tecnología de Acceso Remoto al Computador del usuario que consulta; Sistema de Registro; Herramientas de control remoto; Red de atención en Terreno con Sucursales Regionales propias; Equipamiento de respaldo y repuestos que aseguran los tiempos de respuesta y solución solicitados para el funcionamiento continuo de la implementación.

La mesa de ayuda (o helpdesk) posee un Sitio Web, a través del cual es posible visualizar el estado y hacer seguimiento de las solicitudes y de los tickets de reclamo realizados por los usuarios. El acceso al Helpdesk es a través de: <http://sae.biblioredes.cl>.

Además, periódicamente el Helpdesk entrega un informe detallando el total de reportes abiertos por los usuarios y atendidos por Sistema.

- **Red Privada de Bibliotecas, laboratorios y museos regionales (DIBAM)**: La estructura de red dispuesta consiste en enlaces privados de comunicaciones con los laboratorios respectivos y desde allí se utiliza la conexión con el Nodo Central especificada anteriormente. En estos puntos, Laboratorio y Nodo Central, los usuarios se registran y obtienen acceso a Internet.

La red privada de Bibliotecas permite otorgar y administrar en forma centralizada los niveles de seguridad requeridos para la conexión con la Internet. Esta función se logra a través del Nodo Central que entrega a toda la comunidad un servicio y acceso en modalidad Intranet "Firewalled" (red segura, protegida y administrada), requisito necesario para entregar a la comunidad un servicio completo y que cumpla con altos estándares de seguridad y administración.

El programa, a través de la Coordinación de Tecnología se encarga de la administración del contrato vigente con ENTEL, los servicios específicos de administración de este contrato (en su dimensión técnica)

son prestados por un tercero, una empresa denominada PANDOM¹²⁵ la que por contrato compromete horas presenciales de profesionales y técnicos en dependencias del programa. La labor de esta empresa es velar por la continuidad operativa, soporte y disponibilidad de la plataforma según lo que establece el contrato¹²⁶. Esta empresa es contratada a través de un proceso de licitación pública y el contrato tiene una vigencia de cinco años. Cabe señalar que esta empresa además de administrar el contrato con ENTEL cumple funciones de asesoría tecnológica permanente al programa.

Con fines de presentación y análisis, los servicios tecnológicos que provee Entel y las labores de gestión asociadas a de dicho contrato, se pueden clasificar en i) Entrega de los servicios de conectividad basadas en la gestión de la plataforma (mantención preventiva y solución de fallos) y ii) Labores asociadas a mejoras del servicio (mejoramiento continuo), las que se desarrollan en base a planificaciones periódicas, a partir de proyectos originalmente contemplados por contrato y otras innovaciones adicionales solicitadas por el programa, por ejemplo mejoras en los anchos de banda, proyectos en nuevos recintos, mejoras al sistema de control de sesiones, entre otros.

i) Servicios de conectividad y soluciones de fallos:

Los elementos centrales definidos por contrato para garantizar la operatividad y disponibilidad de la plataforma son los siguientes:

- Se establecen sanciones por no cumplimiento de los niveles de servicio contemplados en el contrato y se definen multas de acuerdo a la criticidad del evento y a los servicios que son afectados. Las dificultades o fallas en la prestación de servicios se gestionan a través del “Sistema de Gestión de Incidentes” (SAE), e que permite que se lleve la trazabilidad de cada caso.
- Para fines de administración del proyecto, las bibliotecas, laboratorios y museos DIBAM se agrupan en cuatro zonas, dependiendo de su ubicación geográfica y su facilidad de acceso. Los equipos, sistemas o enlaces, son clasificados de acuerdo a su criticidad dentro del proyecto.
- A cada equipo, sistema o enlace se le asignará nivel de criticidad determinado por la DIBAM, de acuerdo con los siguientes criterios:

Niveles de criticidad:

- Altamente críticos: aquellos servicios, equipos, sistemas o enlaces que afectan el total funcionamiento del programa BiblioRedes a nivel nacional. En esta categoría se consideran el no funcionamiento, o degradación¹²⁷ de más de un 50% de la capacidad nominal, algunos servicios clave.¹²⁸
- Altamente críticos secundarios: aquellos servicios, equipos, sistemas o enlaces que, si bien afectan el funcionamiento del proyecto a nivel nacional, no impiden su funcionamiento en al menos un 50% de sus capacidades. También se considerará en esta categoría, el no contar con las arquitecturas HA operativas.

¹²⁵ El contrato con la empresa PADOM se denomina: Administración y gestión de servicios tecnológicos del programa BiblioRedes.

¹²⁶ Proveedor encargado de asesorar al programa BiblioRedes en proyectos e innovación en el ámbito TI y administrar técnicamente los servicios que presta el proveedor ENTEL S.A. Haciendo valer los términos contractuales en forma y oportunidad. Servicio vigente desde 19 de mayo de 2015 hasta el 18 de mayo de 2016 (12 meses). Marco Legal: Adquisición vía licitación pública ID: 1191-8-LP1

¹²⁷ Para efectos de evaluar la degradación de la capacidad nominal de un determinado servicio, se considerarán parámetros como: Capacidades binarias disponible en enlaces WAN, Capacidades binarias disponible en enlaces Internet, Pérdida de paquetes en enlaces WAN, Uso de recursos en servidores (CPU, capacidad disco, otros).

¹²⁸ Acceso a Internet nacionales o internacionales, Acceso central a la red MPLS, Servicios centrales (Correo corporativo, Antivirus, Anti spam, DNS, Servicios Web internos, Bases de datos, Active Directory), Equipamiento de núcleo de red, Dispositivos de protección periférica de red (firewall, proxy), Aplicaciones críticas.

- No críticos: aquellos equipos, sistemas o enlaces que afectan el total funcionamiento del proyecto a nivel local (una Biblioteca Pública u otra dependencia con servicio BiblioRedes). En esta clasificación se incluyen: comunicaciones locales, sistemas operativos locales, PC's, impresoras, scanner, etc.
- No críticos secundarios: aquellos equipos, sistemas o enlaces que, si bien afectan el funcionamiento del proyecto a nivel local, no impiden por completo su funcionamiento. En esta clasificación se incluyen enlaces con degradación de hasta un 50% de su capacidad nominal, fallas de periféricos, un equipo PC en particular a excepción del PC del encargado, etc.

Por consiguiente, ante problemas en los servicios de comunicaciones se definen tiempos máximos para la resolución de los mismos los que varían según la zona en la que se ubica el recinto y el nivel de criticidad del problema. SLA1, por lo tanto, se refiere a los tiempos de recuperación de los servicios, es decir define el plazo máximo para la solución de cada evento asociado a problemas de comunicaciones, la mantención correctiva de equipos y funcionamiento de sistemas o servicios, de acuerdo con la siguiente tabla:

Cuadro 59: Anexo 3- SLA 1 Zonas y Criticidad				
CRITICIDAD	Tiempo de indisponibilidad por evento			
	ZONA A	ZONA B	ZONA C	ZONA D
1.A.	2 horas	N.A.	N.A.	N.A.
1.B.	12 horas	N.A.	N.A.	N.A.
2.A.	8 horas	15 horas	20 horas	30 horas
2.B.	20 horas	35 horas	45 horas	60 horas

Las multas se calcularán a partir del límite de los SLA, en horas por evento. Se considerará como una hora de multa a partir del minuto siguiente de completada la hora anterior.

La multa a aplicar será un valor en UF calculado a partir de cada hora de retraso sobre el SLA en solucionar completamente un problema, de acuerdo con la criticidad y según la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = \text{Redondeo superior} (\text{Tiempo en resolver el problema} - \text{SLA}) * \text{FC} 129$$

Factores de Criticidad (FC): De Criticidad 1: UF 15
De Criticidad 2: UF 0,5

Los tiempos se contabilizan desde el momento en que se reporta el problema a la mesa de ayuda o en caso de carecer de este sistema, desde el momento en que es informado vía otro medio válido (correo electrónico o llamado telefónico), hasta el momento que la solución es aceptada por el usuario cerrando el ticket en la mesa de ayuda. La mesa de ayuda no puede cerrar el ticket sin la aceptación del usuario de BiblioRedes.¹³⁰

- Existe una mesa de ayuda que es un punto único de contacto de los encargados de los recintos y que permite que se reporten las fallas del servicio. La empresa que administra el contrato cataloga los incidentes y los deriva a áreas internas de ENTEL (según el área de negocio que corresponda) o a áreas externas, por ejemplo, a DIBAM en caso de siniestros que afecten a los recintos y sus equipos. La empresa (PADOM) vigila el proceso de transferencia de cada caso y evalúa la

¹²⁹ Un ejemplo de la aplicación de esta fórmula es el siguiente: Si el tiempo en resolver un problema de Criticidad 1.A. en la zona A es de 7.4 horas, la multa será la siguiente: redondeo superior $[7,4 - 2] * 15 = 6 * 15 = 90$ UF.

¹³⁰ Adicionalmente en el caso de los enlaces a dependencias con BiblioRedes, si algún enlace no se encontrara operativo durante más de 15 días en un mes, además de las multas señaladas anteriormente, no se pagará el valor del enlace. DIBAM, para el caso de fuerza mayor, podrá eventualmente disminuir el monto de las multas a aplicar. Ejemplo: problemas de transporte público, desastres naturales. La multa total a aplicar en un mes, no podrá exceder el 50% de la facturación de dicho mes.

resolución de cada uno, analizando que se cumpla con lo establecido en el contrato en términos de tiempo y efectividad de la resolución.

También se definen SLA, asociados a la mesa de ayuda (que van del SLA 2 al SLA 6):

Cuadro 60: Anexo 3- SLA y Metas		
SLA	Descripción	Meta
SLA2	% Abandono después de 15 segundos.	<=5%.
SLA3	% Solución en línea.	>=70%.
SLA4	Plazo máximo soluciones fuera de línea.	24 horas.
SLA5	Tiempo de respuesta (demora en contestar el teléfono).	>=85% antes de 15 segundos
SLA6	Uptime del servicio	99.7%

En cuanto a las multas los SLA4 y SLA5 se medirán en base a información registrada en ticket de atención del requerimiento que debe abrir la mesa de ayuda. Los otros SLA se medirán en base al reporte emitido por el sistema telefónico de mesa de ayuda.

- El contrato posee un margen para que el programa (a través de PANDOM) realice sugerencias o recomendaciones técnicas orientadas al mejoramiento de los servicios o a los procesos de respuesta a los fallos.
- La empresa que provee la plataforma (ENTEL) debe entregar de manera periódica (mensualmente) informes de gestión del servicio que posee una batería de indicadores asociados, los que se organizan por áreas de negocio.
- En caso que no se cumpla en oportunidad o calidad de la respuesta esperada a los fallos del sistema, operaciones informa a la coordinación nacional para que se ejecuten las sanciones administrativas y económicas del caso.

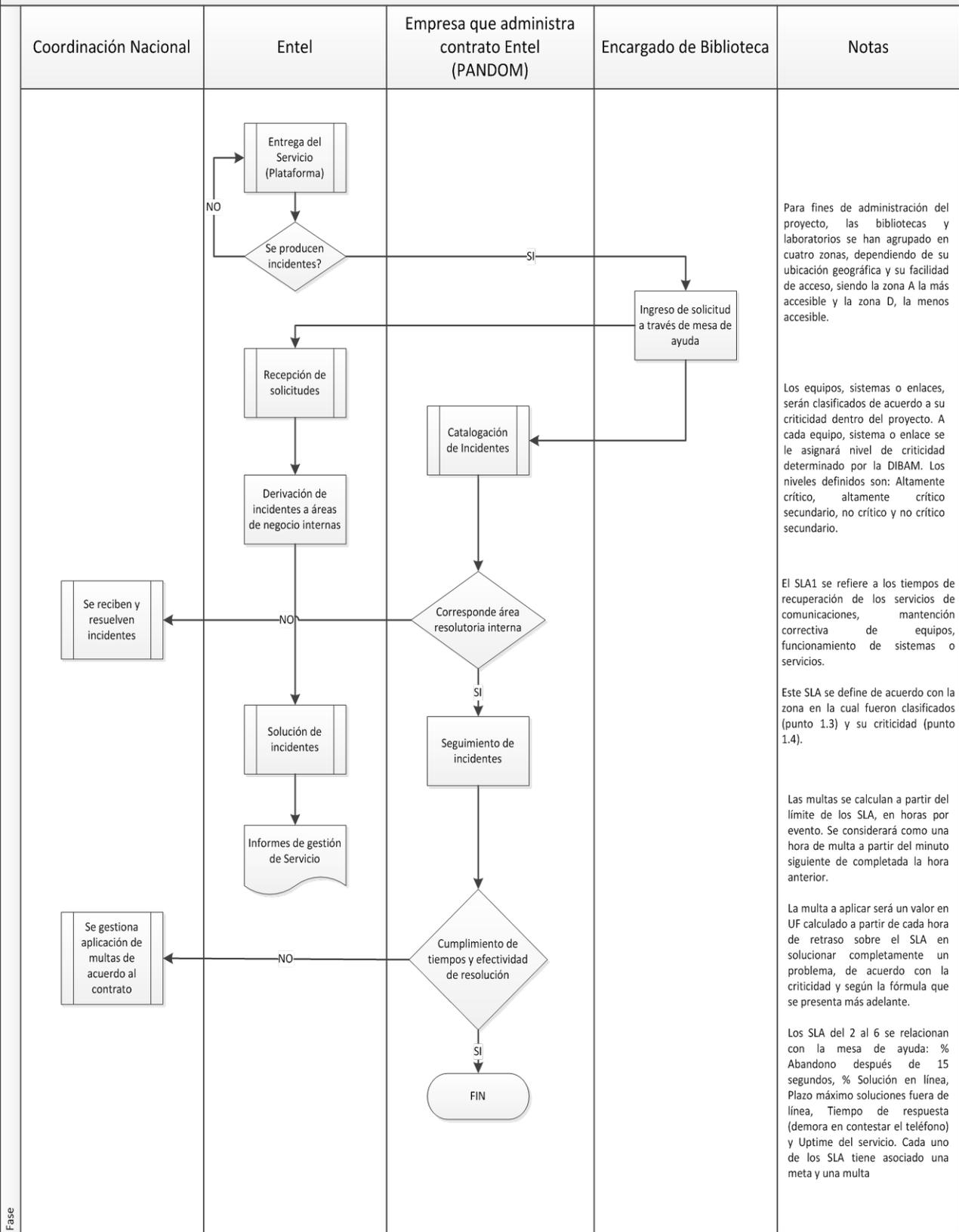
ii) Labores asociadas a mejoras del servicio:

- El contrato contempla la realización de proyectos de mejora que son ejecutados durante la vigencia del contrato y que se contemplan en el contrato original, ejemplo de esto son los proyectos de renovación de los equipos que se efectúa anualmente para todos los equipos que cumplen 5 años. La correcta ejecución de estos proyectos es directamente supervisada por la coordinación de tecnología a través de los servicios de PANDOM. Otros proyectos de mejora son el mejoramiento del ancho de banda, el mejoramiento del sistema de control de sesiones, entre otros.
- Existe la posibilidad de realizar innovaciones, los que adquieren la forma de nuevos proyectos. Estas innovaciones son sugeridas por la coordinación nacional y son en general derivadas de la planificación del programa y sus orientaciones estratégicas. La empresa que administra el contrato define los términos de las extensiones del contrato que deben ser adquiridos por convenio marco o licitados. En general se concretan por extensiones al contrato vigente.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo que sintetiza a grandes rasgos el proceso de producción del componente conexión a internet, en su dimensión de entrega del servicio. Este proceso en la práctica *no tiene plazos asociados*, sino que son actividades sistemáticas y que se mantienen en el tiempo.

Diagrama 1 :Anexo 3- Flujoograma Componente 1

Proceso de producción / Entrega de Servicio



Fuente: Elaboración propia

En el caso del componente 1, se aprecia que el nivel de calidad del servicio es elevado, por cuanto las fallas del sistema son mínimas, como se aprecia en el indicador de calidad asociado a este componente que da cuenta de que el sistema está operativo el 100% del tiempo.

Este componente, tal como se señala en su descripción descansa fundamentalmente en contratos con terceros, tanto en la provisión misma de los servicios (ENTEL), como en la administración del contrato con la empresa que lo provee.

Uno de los aspectos positivos de este tipo de gestión por parte de terceros es que debido a las condiciones contractuales bajo las que se realiza el proceso de producción del componente, los servicios y sus estándares de calidad están rigurosamente establecidos, así como los protocolos de respuesta y la definición de los tiempos máximos para la resolución de los mismos. Además, existe la instancia de la valoración cualitativa por parte de la empresa que administra el contrato, la que supervigila que la calidad de los servicios restablecidos sea la misma del original. Esta rigurosidad, permite que operen los resguardos que la institución ha definido en el contrato para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de conectividad y que dicen relación con multas y sanciones en caso de no responder de acuerdo a lo especificado, y que en casos extremos podría incluso llevar a rescindir el contrato.

A juicio del Panel, esta figura de una empresa externa a cargo de la administración del contrato que regula la provisión de servicios de conectividad es positiva, por cuanto ha permitido llevar un seguimiento de mucha rigurosidad en términos técnicos, que, además, ha sido eficiente en la detección y seguimiento de los problemas de la red. Por último, se valora el rol de asesoría técnica que presta la empresa que ha sido clave en el desarrollo de innovaciones para el programa (como los que están orientados a mejorar la reportabilidad de los sistemas). A pesar de lo anterior esta figura tiene riesgos que el programa debe considerar, como el de pérdida del almacenamiento, control y manejo -institucional- de la información, la posible discontinuidad del trabajo ante el cambio del contrato, y la falta de desarrollo de know how (“saber cómo”) en temas tecnológicos.

Por lo mismo, debe verificarse el control institucional e estos riesgos, tomando medidas como algunas vigentes:

- En el caso de la empresa que administra el contrato, además se constata un tipo de vínculo contractual, que exige presencia de los profesionales de la empresa en dependencias del programa, lo que permite no sólo la administración eficiente del contrato con el proveedor, sino también garantizar el desarrollo de las funciones asociadas a la asesoría tecnológica al programa.
- Esta modalidad de contrato configura una presencia externa-interna, que permite que el programa supervise el cumplimiento de las condiciones del contrato con esta empresa, y además que participen de los procesos productivos profesionales del programa, a fin de poder reducir en alguna medida los riesgos de que todas las competencias de la empresa no sean conocidas, incorporados y aprehendidas de alguna manera por la institución.

Anualmente se definen metas de conexiones o sesiones, las que son distribuidas regionalmente y que luego, son acordadas por los equipos regionales con los EPB de los distintos recintos.

2 Componente Capacitación

Este componente brinda servicios de capacitación a usuarios en dos formatos distintos:

- 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).
- ii) **Capacitación presencial a personas privadas de libertad**, la que se brinda en laboratorios sin conexión a internet, instalados en los recintos penitenciarios y

- iii) **Capacitación e-learning**, que es una oferta que además de dirigirse a usuarios presenciales de las bibliotecas, amplía sus destinatarios a otros usuarios, como funcionarios públicos de servicios con acuerdos suscritos con BiblioRedes y población que no es usuaria de los servicios presenciales de las bibliotecas públicas (y que poseen variados perfiles).

- i) Capacitación presencial en bibliotecas o laboratorios

Los servicios de la capacitación presencial, tal como lo especifica su nombre corresponden a la capacitación de los usuarios según la oferta de cursos vigente, es decir es una oferta cerrada de cursos que se actualiza anualmente. El proceso de diseño, actualización, mantención o eliminación de cursos se desarrolla bajo norma ISO (Comité operativo de calidad, 2015 (última revisión)).

El programa entrega capacitación digital básica en tres niveles: Alfabetización digital I, Alfabetización digital II, y Alfabetización digital III. En estos cursos se apunta al desarrollo de competencias graduales de uso básico del computador, de Word, del correo electrónico y la navegación por la web.

Además, se ofrece capacitación complementada para usuarios que han realizado el curso de alfabetización digital. La capacitación complementada consta de la siguiente oferta básica: Redes sociales y web 2.0, Excel para trabajar niveles 1 y 2, Alfabetización informacional, Power Point, Publisher, Word para trabajar niveles 1 y 2.

Los cursos que finalmente se ofertan en las bibliotecas depende de distintos factores, entre los más preponderantes son: demanda de los usuarios, nivel de competencias digitales de los usuarios y las capacidades efectivas del EPB para impartirlo. Los usuarios demandan cursos o manifiestan interés por desarrollar determinadas habilidades digitales a los EPB, los que luego, organizan la oferta según estas demandas y las posibilidades que posee de brindar los cursos mayormente solicitados. Hay cursos que no se ofrecen debido a que los EPB no tienen las capacidades para impartirlos, aunque existen casos en los que los Encargados regionales de Operaciones coordinan el desarrollo de cursos más avanzados para que sean impartidos por los ELAR, a fin de satisfacer una demanda efectiva. A juicio del Panel, lo anteriormente descrito es una de las debilidades del programa, por cuanto no puede garantizar la homogeneidad de los servicios que presta, ni equidad en su acceso a la población del mismo perfil y que es usuaria de distintas bibliotecas (en algunas se pueden dar servicios que en otras no).

El tipo de vínculo que el programa establece con las bibliotecas públicas, está marcado por la imposibilidad real de incidir en las condiciones laborales de los EPB, en su perfil o en su desempeño, situación que se configura como uno de los riesgos del programa, dado que en estas condiciones el programa no puede responsabilizarse en un 100% de que las capacitaciones cumplan con el objetivo de mejorar las habilidades digitales de los usuarios.

Si bien existe un marco regulatorio dado por los convenios suscritos y se logra la definición anual de metas de gestión, el modelo de trabajo con los EPB, está basado fundamentalmente en la motivación y compromiso particular de estos funcionarios, en la relevancia que a nivel local se le otorga a la biblioteca y sus servicios, y el trabajo que los ERO's pueden desarrollar a nivel local. Para el Panel el tema de los incentivos, puede ser un tema clave de desarrollar, ya que, en la actualidad, los únicos incentivos concretos que se les otorga a los EPB, es el reconocimiento público por el logro de metas y la participación en jornadas de capacitación en Santiago, lo que efectivamente puede ser un elemento valorado por equipos regionales, pero no así por los EPB de bibliotecas de la zona central. En el caso de los premios, estos no discriminan, porque las metas fijadas, en general son cumplidas, pero se sabe que el compromiso varía en función de las capacidades de gestión de las bibliotecas, existiendo el riesgo de caer en el círculo perverso de "a mejor gestión, mayor exigencia de metas".

Esta situación además implica el riesgo de que en la gestión del programa en las bibliotecas se produzcan inequidades en la entrega de los servicios, ya que la calidad y oportunidad puede estar determinada por

las características de los EPB (perfil, desempeño, motivación, conocimientos de base, etc.), o por el tipo de gestión de la biblioteca que realizan los municipios (rotación de personal, asignación de menores horas para la atención, entre otras).

Otra de las dificultades derivadas del tipo de relación con las bibliotecas es la inestabilidad de los EPB, la rotación que en algunas bibliotecas posee este personal impide que se desarrolle un trabajo coordinado que garantice que los esfuerzos del programa sean efectivamente traspasados a los usuarios, por ejemplo con bibliotecas de alta rotación en las que no se ha logrado que el EPB aprehenda los contenidos que necesita para transformarse en monitor efectivo (no participan en capacitaciones, o participan y son trasladados a otra unidad).

Por último, a juicio del Panel es positivo el nivel cumplimiento de metas en capacitación presencial, que se logran anualmente en las bibliotecas públicas municipales, considerando las condiciones de contexto en las que se trabaja. En este sentido resulta relevante el rol de los equipos regionales, que se visualizan como agentes claves de la gestión, además del nivel de compromiso y trabajo de los EPB, en especial de aquellos con mayor antigüedad y que realizan una gestión rigurosa (recordemos que hay procesos normados), y que tienen un compromiso con el proceso que va desde la difusión la gestión y coordinación con el municipio, para el establecimiento de convenios y acuerdos, realización de los cursos como monitores, participación en perfeccionamiento periódico, y seguimiento y registro de la gestión.

ii) Alfabetización digital a personas privadas de libertad

Otro de los ámbitos de acción de la Coordinación de Capacitación es el servicio de alfabetización digital que desde el 2014 se presta a 44.048 internos en recintos penitenciarios de Chile, en los cuales se han instalado 71 laboratorios y dispuesto de 721 computadores.

En 2015 en los laboratorios de Alfabetización Digital se capacitaron 1694 personas, realizando en total 8.467 cursos.

La determinación de los recintos penitenciarios que han sido incorporados al programa responde a un análisis integrado de distintos factores:

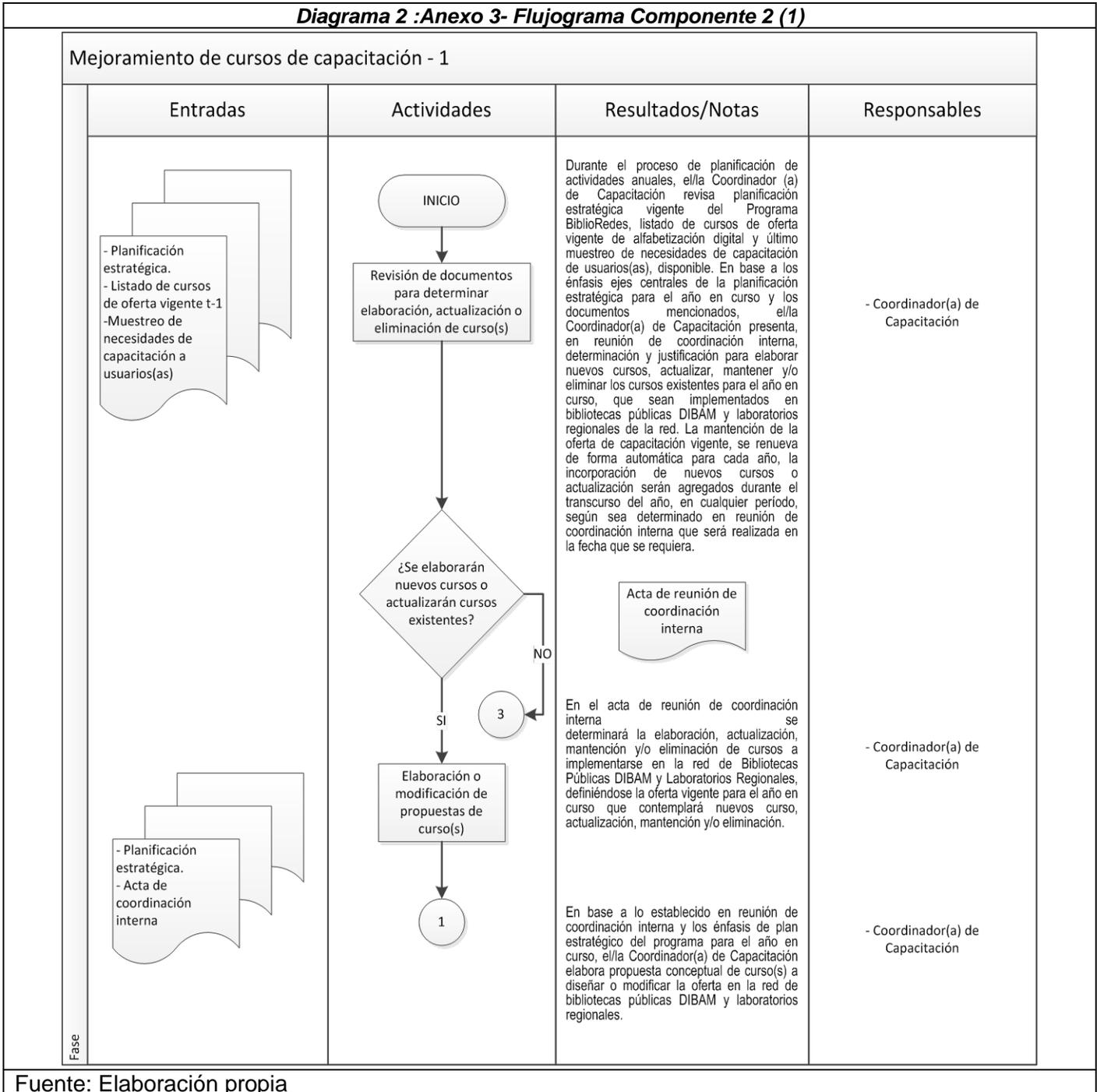
- Cobertura geográfica: ha sido de interés del programa trabajar en recintos penitenciarios de distintas zonas geográficas del país.
- Diversidad de tipos de unidades penales, se ha integrado a centros de distintas características: centros de educación y trabajo, centros de imputados, recintos femeninos y penas sustitutivas.
- Tamaño: se ha considerado una diversidad de tamaños de recintos penitenciarios según el número de personas que están internas.
- Disposición y cumplimiento de requisitos mínimos de parte de las cárceles (espacio, seguridad y disposición de persona encargada)

En cuanto al perfil de usuarios de los recintos penitenciarios que han participado de los cursos de alfabetización digital, en un principio, se apuntaba a aquellos con más necesidad de info-habilitación y que estuviesen próximos a cumplir su condena, sin embargo, con el tiempo se han adaptado contenidos y se ha beneficiado a distintos perfiles de usuarios (con necesidades más avanzadas y que tienen que cumplir todavía tiempos prolongados de condena). Los cursos que se han dado en los Recintos penitenciarios son los siguientes: Word 1, Powerpoint, excel 1, Alfabetización digital básica y Gobierno Electrónico.

La capacitación en contextos de cárceles se valora muy positivamente, por cuanto apunta a población con necesidades reales de disminuir sus brechas digitales en la perspectiva de mejorar sus posibilidades de reinserción una vez en el medio libre. Estas brechas en contexto de privación de libertad se acentúan, en especial considerando la rapidez de los avances tecnológicos, por lo mismo, el que se cuente con simuladores de ambiente internet para que los internos puedan familiarizarse con ellos y mejorar sus competencias en estas líneas es un logro destacable del programa.

El proceso de mejoramiento de los cursos de capacitación presencial, considerando cárceles y cursos tradicionales, se hace de forma anual, e involucra a distintas unidades y coordinaciones del programa. A continuación, se presenta el flujograma asociado a este procedimiento (Coordinador de Capacitación, 2015 (última revisión)), el que permite configurar la oferta de cursos de capacitación de manera anual.

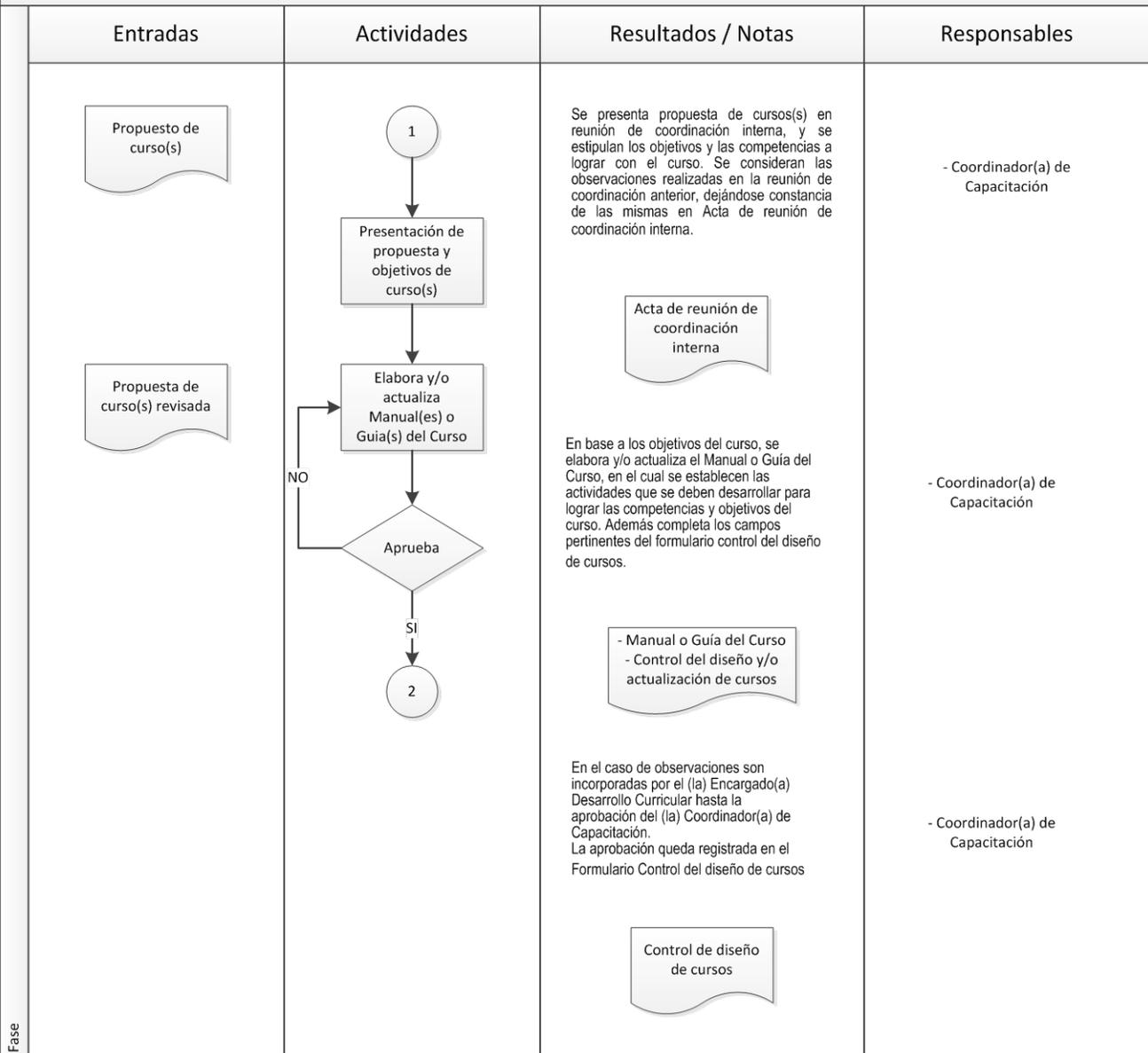
Diagrama 2 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (1)



Fuente: Elaboración propia

Diagrama 3 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (2)

Mejoramiento de cursos de capacitación - 2

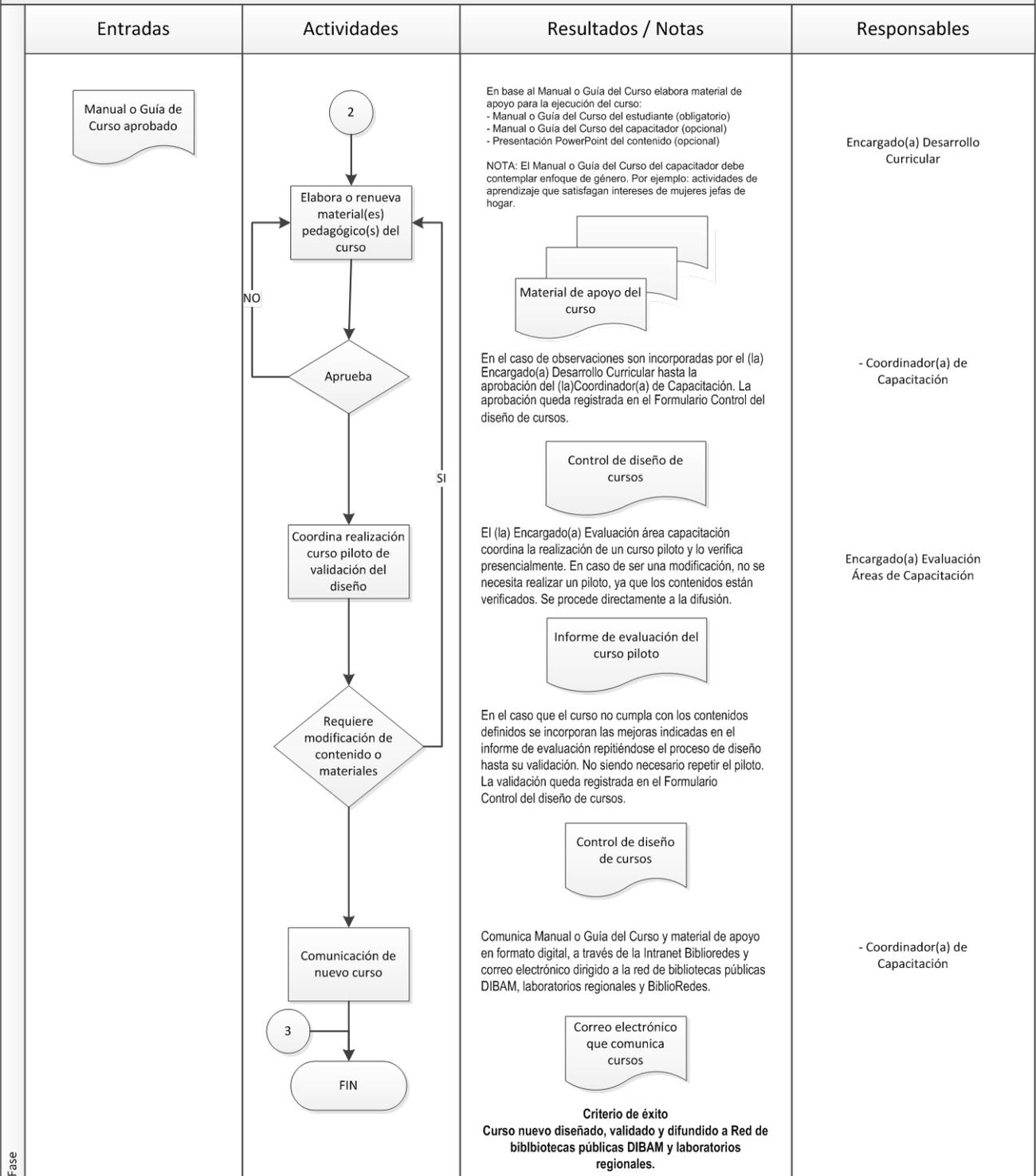


Fase

Fuente: Elaboración propia

Diagrama 4 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (3)

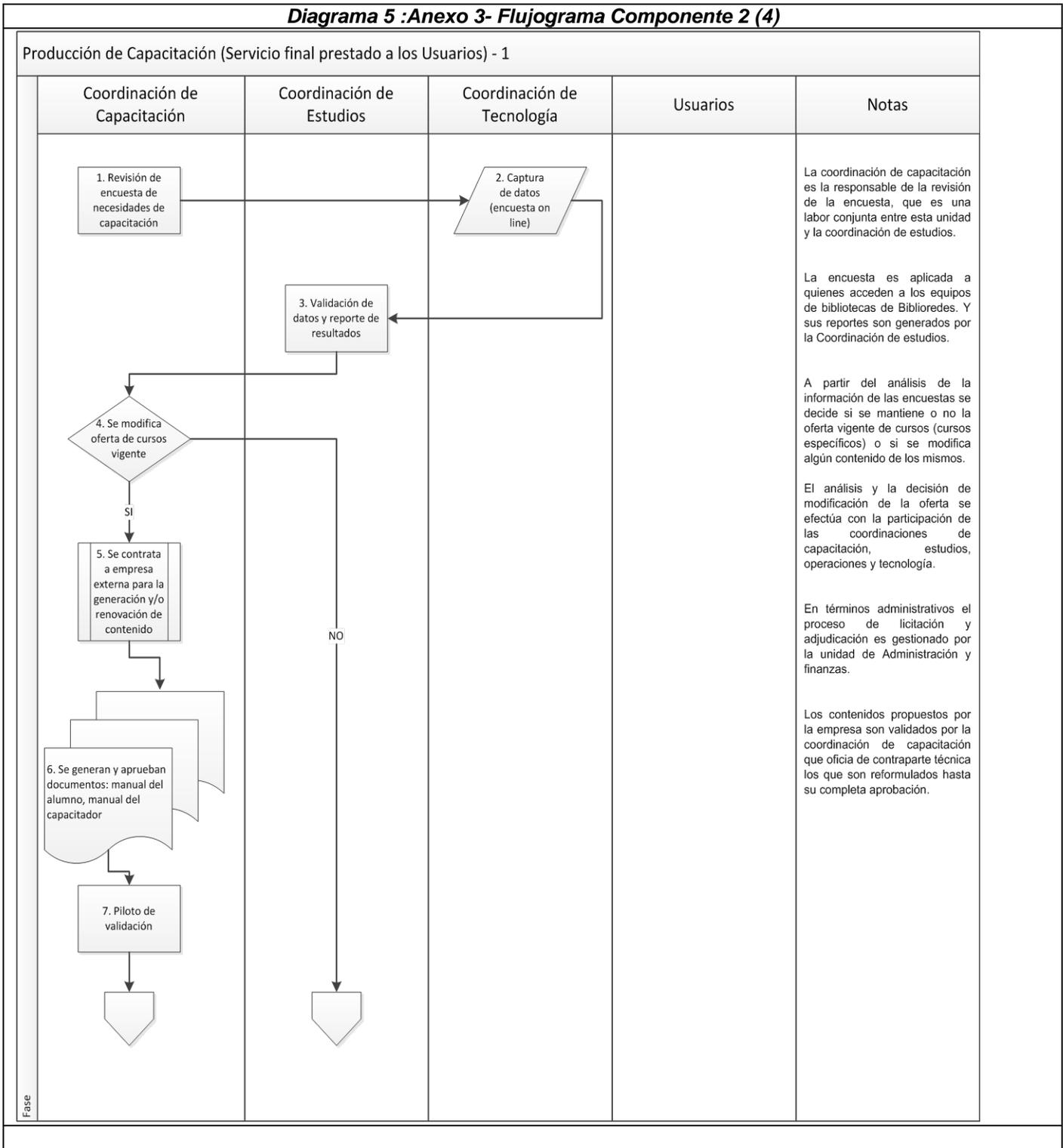
Mejoramiento de cursos de capacitación - 3



Fase Fuente: Elaboración propia, con base al PROCEDIMIENTO DISEÑO, ACTUALIZACIÓN, MANTENCIÓN O ELIMINACIÓN DE CURSOS Código: PRO-AD-048

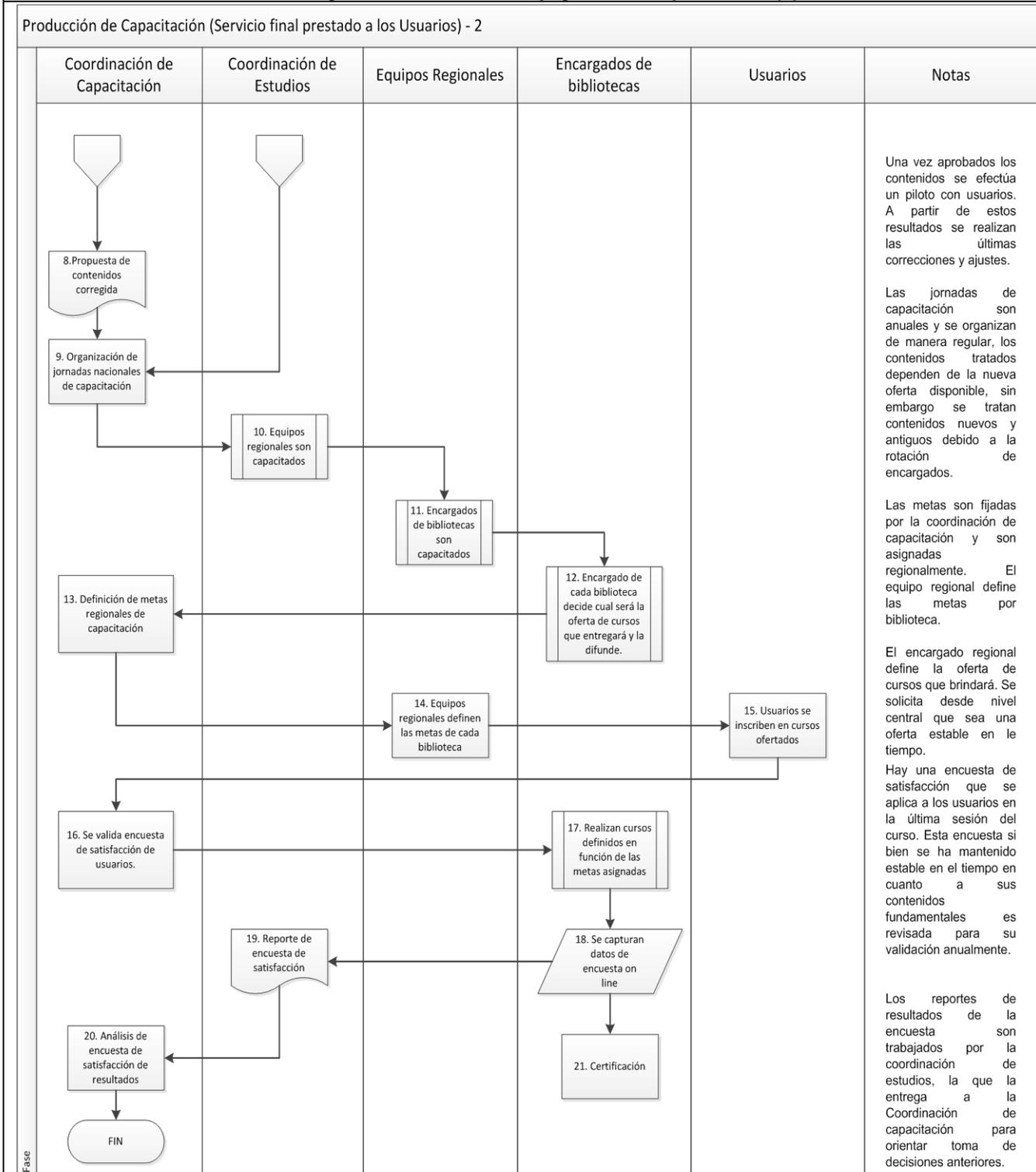
En el siguiente flujograma se presenta el proceso de producción de los cursos presenciales de manera sintética:

Diagrama 5 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (4)



Fase

Diagrama 6 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (5)



Fuente: Elaboración propia a partir de información y entrevistas con profesionales de capacitación.

En la siguiente tabla, se describen los pasos y plazos asociados al proceso antes descrito:

Cuadro 61: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 2-		
<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempos estimados</i>
1.- Revisión de encuestas de necesidades de capacitación	Las encuestas de necesidades de capacitación se aplican anualmente. No ha tenido grandes modificaciones en los últimos años. Se revisa y se le hacen ajustes menores antes de su aplicación, en esta revisión participa además de la Coordinación de Capacitación la Coordinación de Operaciones y la de Estudios.	Septiembre - octubre
2.- Captura de datos	Los datos se capturan on line, a través de un banner al que acceden los usuarios de los equipos de BiblioRedes. La encuesta está en el sistema por un mes aprox. Se estima que por el tamaño muestral tiene representatividad nacional	Noviembre - diciembre
3.- Validación de datos y reporte de resultados	La Coordinación de estudios efectúa una validación de la información capturada, que implica una limpieza de las bases de datos (eliminando por ejemplo a aquellas encuestas incompletas), y se genera un reporte que es entregado a la Coordinación de Capacitación para apoyar el proceso de decisiones en torno a la oferta de capacitación que estará disponible en el periodo.	Enero
4.- ¿Se modifica la oferta de cursos vigentes?	Con el análisis de la encuesta se decide si la oferta del año anterior se mantiene o requiere de modificaciones, en este análisis participan las cuatro coordinaciones: Capacitación, estudios, tecnología y operaciones. En caso de que se decida efectuar algún nuevo curso o readecuar algunos contenidos de los cursos vigentes, se procede a la contratación de una empresa que genere los contenidos de los manuales.	Fines de enero
5.- Se contrata a empresa externa para la generación o renovación de contenidos	Mediante licitación que efectúa la Coordinación de administración y finanzas se contrata a una empresa externa que cree contenido y diseñe el material pedagógico necesario (manuales)	Si es necesario a partir de marzo
6.- Se generan y aprueban documentos: manual del alumno, manual del capacitador	La empresa externa genera los manuales del alumno y del capacitador. Estos son evaluados en distintas instancias hasta su aprobación.	Septiembre
7.-Piloto de validación	Con la última versión aprobada la empresa realiza un piloto con usuarios. Según los resultados del piloto se hacen las últimas modificaciones y ajustes a los manuales.	Noviembre
8.-Propuesta de contenidos corregida	La empresa corrige los contenidos de los manuales los que son revisados y aprobados.	Diciembre
9.-Organización	Se organiza la jornada anual de capacitación, en la que participan	Enero - marzo

Cuadro 61: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 2-

<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempos estimados</i>
de jornada nacional de capacitación	los encargados regionales (destinatarios)	
10.-Equipos regionales son capacitados	Los equipos regionales son capacitados en la jornada de capacitación. El foco son los nuevos contenidos, pero también se abordan contenidos permanentes.	Marzo - junio
11.-Encargados de bibliotecas son capacitados	Cada equipo regional capacita a los encargados de las bibliotecas de su región.	Abril- julio
12.-Encargado de cada biblioteca decide cual será la oferta de cursos que entregará y la difunde.	Luego de recibir la capacitación, cada encargado define cual será la oferta de cursos que implementará en la biblioteca y la da a conocer. La forma de difusión es definida por cada encargado.	Enero a diciembre
13.-Definición de metas regionales de capacitación	Las metas de capacitación (número de capacitados) son definidas a nivel central, en consideración a los cumplimientos de metas de años anteriores y otros factores relevantes.	Enero
14.-Equipos regionales definen las metas de cada biblioteca	Cada equipo regional define las metas de cada biblioteca. Los criterios son en general el nivel de cumplimiento de años anteriores y consideración de situaciones especiales (ejemplo, cambio de encargados). Los EPB son responsables del cumplimiento de las metas, al no ser personal del programa, en caso de cumplimiento se le otorgan incentivos, como participación en capacitaciones en Santiago.	Marzo
15.-Usuarios se inscriben en cursos ofertados por encargados de las bibliotecas	Los usuarios se inscriben en los cursos que son ofertados por las bibliotecas. La composición de los cursos es definida por el encargado de BiblioRedes en la biblioteca, los criterios sugeridos por la coordinación de capacitación son las siguientes: agrupar a población de características sociodemográficas similares, y según nivel de conocimientos declarados.	Enero a diciembre
16.-Se valida encuesta de satisfacción de los usuarios	La encuesta de satisfacción es revisada a fin de hacer eventuales ajustes. Éstos históricamente no han sido significativos.	Enero
17.- Se realizan los cursos definidos en función de las metas asignadas	Se realizan los cursos considerando las metas asignadas, y estableciendo ciertos plazos referenciales que permitan actuar durante los últimos meses del año y tomar medidas correctivas que permitan lograr las metas definidas.	Enero a diciembre
18.-Se capturan datos de encuesta on line	En la última sesión de los cursos se aplica una encuesta on line para evaluar la satisfacción de los usuarios respecto del curso recibido. Se evalúan las siguientes dimensiones: contenidos, navegación, capacitador, forma en que se enteró del curso,	Enero a diciembre (al final de cada curso)

Cuadro 61: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 2-

<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempos estimados</i>
	entorno del aprendizaje.	
19.-Reporte de encuesta de satisfacción	Los datos de la encuesta de satisfacción son analizados y se entrega un reporte para el análisis.	Diciembre-enero
20.-Análisis de encuesta de satisfacción de resultados	Los datos son analizados y se identifican oportunidades de mejora para procesos futuros.	Enero
21.-Certificación	Los EPB entregan la certificación a los alumnos que cumplieron con un mínimo del 75% de asistencia. La modalidad de certificación en términos de la entrega del documento varía, en algunos casos se acumulan y se hace una entrega general en una ceremonia de carácter comunal, y en otras se entrega al finalizar el curso.	Enero a diciembre (al final del curso o en ceremonias masivas)
Fuente: Elaboración propia		

iii) Capacitación e-learning

Desde el año 2002 BiblioRedes contribuye a disminuir la brecha digital en Chile, a través de la capacitación en TIC's y el acceso gratuito a internet en las Bibliotecas Públicas. En esta línea es que desde el 2010, el Programa BiblioRedes implementó una plataforma E-learning, pública y gratuita, en la que se dictan cursos en diversas áreas del conocimiento y el desarrollo personal.

La línea de formación a distancia surgió como la posibilidad de desarrollar competencias en el personal de bibliotecas públicas, proyectándolo como un espacio de capacitación continua. Los buenos resultados obtenidos, abrieron la posibilidad de utilizar este formato como una herramienta de formación potente que complementara la formación de los ciudadanos que no tenían posibilidad de acceder físicamente a la biblioteca. A razón de lo antes dicho es que se comienza a diversificar la oferta para aprovechar las potencialidades de la virtualidad. En un comienzo la principal orientación del proceso fue la de desarrollar competencias que permitieran hacer uso de todos los servicios que el Estado presta a los y las ciudadanos/as, a través de internet (conocido como Gobierno Electrónico).

Objetivos:

- Consolidarse como un espacio de formación permanente para los usuarios y usuarias, que permita el desarrollo de competencias, haciendo uso de TIC y respondiendo a las necesidades planteadas por la comunidad y propuesta por el equipo técnico de capacitación.
- Ser la prolongación natural para los/as usuarios/as que son capacitados/as en bibliotecas públicas de manera presencial en temas de su interés y que, por la complejidad de las temáticas, no es posible satisfacer por no contar con personal formado para ello.
- Ser el espacio de formación para aquellos ciudadanos que no tienen acceso a la capacitación, ya sea por su situación geográfica de aislamiento o por lo oneroso que implica.
- Constituirse como un espacio de formación y perfeccionamiento para el personal de bibliotecas públicas orientado a mejorar la gestión para un mejor uso de la oferta pública desde la biblioteca.

El público al que está orientada la oferta de educación a distancia es:

1.- Personal de bibliotecas públicas: Está compuesto por encargados de bibliotecas, encargados de programa BiblioRedes (EPB) y el personal de apoyo de las bibliotecas. La oferta realizada para ellos es: Diplomado en Gestión de Bibliotecas Públicas, Dinamización de colecciones, Fomento lector, Word, Excel, Power point, pero también toda la otra oferta, si así ellos lo consideran necesario.

2.- Usuarios y usuarias de bibliotecas públicas que han sido capacitados/as por el programa. Estos usuarios/as han querido seguir capacitándose y el Aula Virtual BiblioRedes ha respondido a esa necesidad, lo que ha permitido, profundizar en el uso de TIC y en el desarrollo de competencias asociadas a sus necesidades. Para ellos ha estado disponible toda la oferta de capacitación.

3.- Público en general.

Dentro de este público hay instituciones del Estado que aprovechan la oferta que el programa realiza e inscriben a sus usuarios (funcionarios o beneficiarios de sus servicios).

Las instituciones que más hacen uso de nuestra oferta son: MINSAL, Departamento de Cooperativas (dependiente de la Subsecretaría de Economía Fomento y Reconstrucción Economía, Bibliotecas CRA, SERNA PESCA, ONEMI e INJUV ofertando nuestros contenidos a los jóvenes¹³¹.

El Programa, a través del Aula Virtual BiblioRedes ofrece gratuitamente a la comunidad, oportunidades de capacitación para desarrollar competencias diversas que les son útiles para desenvolverse en su vida cotidiana social, laboral, de emprendimiento, etc. “La oferta de cursos del Aula Virtual BiblioRedes (<http://moodle.biblioredes.cl>) contiene una oferta de más de 20 cursos que apuntan al desarrollo y adquisición de una variada gama de competencias, y a los que se puede acceder desde cualquier lugar con conexión a Internet, en Chile o el extranjero. Estos cursos son totalmente gratuitos y guiados por tutores” (Unidad de Estudios, Programa BiblioRedes., 2006).

Los cursos tienen una duración de entre 20 y 60 horas cronológicas, y se desarrollan en la plataforma, lo que implica que el o la participante, encuentra en este espacio todos los recursos necesarios para llevar a cabo con éxito su proceso de formación. En el caso de e-learning, se considera aprobado a él o la participante que cumpla con los criterios de evaluación definidos para el curso. El nivel de exigencia es de un 60%. Estos criterios son definidos para cada curso en el momento de su desarrollo. Además, se exige una participación mínima en el 75% de los módulos de cada curso.

Los cursos que se ofrecen por e-learning, se basan en una plataforma especialmente diseñada y en el seguimiento y acompañamiento a los alumnos por parte de tutores que envían periódicamente información (vía e-mail), administran foros de alumnos y proporcionan apoyo a los usuarios. Estos servicios son prestados por externos a través de un contrato licitado anualmente, en el que se exige el cumplimiento de estándares de calidad, como número de alumnos máximo por tutores, exigencias de perfiles para los tutores y la entrega de reporte evaluativos del proceso que contribuyen al mejoramiento continuo. La participación de terceros con experticia se valora positivamente, en tanto permite dar respuesta eficiente a los requerimientos de una plataforma con un número creciente de usuarios y con estándares de calidad exigibles por contrato y que, hasta la fecha ha operado de manera apropiada.

La oferta de cursos se define anualmente, analizando información de los procesos finalizados, fundamentalmente la matrícula y la aprobación de los inscritos, además de los resultados de las encuestas de satisfacción y los reportes que entregan los tutores.

¹³¹ Como se señala en la Encuesta de Satisfacción E-learning 2015 “Alrededor de la mitad de los usuarios encuestados señalan que se enteraron del curso en su trabajo (52%). En menor proporción, un 16.3% señala haberse enterado a través del Portal BiblioRedes, un 8.5% a través de amigos, un 8.3% a través del uso de Facebook y un 7.8% a través de correo electrónico. Un 5.9% señala haberse enterado a través de la Biblioteca Pública, y en porcentajes marginales se encuentran Afiches y Radio local (0.5% cada uno) y el Canal BiblioRedes de YouTube (0.1%)”

La nueva oferta de cursos se define en función de los resultados de las encuestas de necesidades de capacitación, comentarios o correos recibidos en el periodo anterior, y los lineamientos estratégicos del programa.

En la **Cuadro 62**, se presentan los cursos ofertados en el primer periodo de ejecución el año 2016:

Cuadro 62: Anexo 3- Cursos e-learning ofertados, primer periodo de ejecución 2016		
Nombre Curso	Objetivo	Temas
Fortalecimiento de ambientes de trabajo	Mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva al interior de los equipos de trabajo, logros que permitirán un desempeño positivo y proactivo, aplicando técnicas de participación y los vínculos que tiene ésta con la motivación.	El grupo de trabajo, La inteligencia Social, El clima laboral, Los conflictos.
Herramientas Excel 2010	Entregar conocimientos en el programa Microsoft Excel 2010 mediante videos y actividades para ejercitar lo aprendido perfeccionando el manejo de las aplicaciones más difundidas que ofrece la suite de ofimática Ms Office: Excel.	Iniciar Excel 2010, Trabajar con Excel, Formato de celda, Iniciar fórmulas y funciones, Base de datos y gráficos.
Herramientas Word 2010	Entregar conocimientos en el programa Microsoft Word 2010 mediante videos y actividades para ejercitar lo aprendido. Finalizado este curso habrá aprendido a crear y editar un documento utilizando las herramientas de formato de texto, párrafo y revisión de Word, insertar fotografías o imágenes en su texto y otras habilidades que le ayudarán a mejorar sus documentos.	Creación edición de documentos y plantillas, Revisión de documentos, Insertar objetos gráficos, Formato y configuración especial, Combinar correspondencia.
Ortografía y redacción para la Web	Habilitar al participante en las competencias necesarias para mantener una comunicación escrita eficaz en la web, lo que se verá reflejado en la pureza del lenguaje utilizado y del uso correcto de las principales reglas ortográficas, acentual, literal y de puntuación, y de redacción en documentos específicos.	Exigencias comunicacionales de hoy, Reglas de la acentuación, Ortografía literal,
Alimentación Saludable	Conocer los beneficios que poseen los productos que se venden en las ferias, y los beneficios del consumo de alimentos saludables y orgánicos que están en las ferias libres del país.	Un negocio bueno para todos, Alimentación y salud, Alimentación y feria libre.
Inglés básico I	Entregar herramientas funcionales y estructurales del idioma inglés para que cada participante pueda desenvolverse en distintas situaciones comunicativas a un nivel elemental. Lograr un nivel elemental de desarrollo de tres habilidades comunicativas, a saber, la recepción auditiva, la lectura y la expresión oral básica.	Los números, formas, colores, artículos, pronombres personales, adjetivos posesivos, verbo to be, presente simple, presente continuo, expresiones para presentarte; Adjetivos, preposiciones, adverbios, preguntas usando verbo to be, preguntas en presente simple, preguntas en presente

Cuadro 62: Anexo 3- Cursos e-learning ofertados, primer periodo de ejecución 2016

Nombre Curso	Objetivo	Temas
		continuo; Expresiones típicas en inglés, vocabulario de los negocios.
Inglés básico II	Entregar herramientas funcionales y estructurales del idioma inglés para que cada participante pueda desenvolverse en distintas situaciones comunicativas a un nivel elemental. Lograr un nivel elemental de desarrollo de tres habilidades comunicativas, a saber, la recepción auditiva, la lectura y la expresión oral básica.	Pasado simple en forma: Interrogativa, negativa, construcción del pasado, Conjugación de verbos irregulares, Práctica de comprensión de lectura.
Inglés básico III	Desarrollo de habilidades en el tercer nivel para la comunicación en lengua inglesa, con especial énfasis en la recepción auditiva, la lectura y la expresión oral, todo esto aplicado a contextos del ámbito del emprendimiento.	Futuro simple: forma interrogativa, forma negativa, Condicional: de primer tiempo, de segundo tiempo, Redacción de documentos.
Inglés Intermedio I	Entregar herramientas funcionales y estructurales del idioma inglés para que cada participante pueda desenvolverse en distintas situaciones comunicativas a un nivel intermedio.	Usos de “Can”, usos de “could”, usos de “will be able to”, usos de “may y might”; Estructura del “present perfect”, usos del “present perfect”, estructura del “present perfect continuous”, uso del “present perfect continuous”.
Inglés Intermedio II	Entregar herramientas funcionales y estructurales del idioma inglés para que cada participante pueda desenvolverse en distintas situaciones comunicativas a un nivel elemental. Lograr un nivel elemental de desarrollo de tres habilidades comunicativas, a saber, la recepción auditiva, la lectura y la expresión oral básica.	Sustantivos contables e incontables, usos de “quantifiers”, uso de “Many”, “Much”, “Some”, “Any”; Usos y formación de “phrasalverbs”, verbo más adverbio y preposición, “collocations”; Uso del pasado simple y el pasado progresivo.
Inglés Intermedio III	Objetivo general: Entregar herramientas funcionales y estructurales del idioma inglés para que cada participante pueda desenvolverse en distintas situaciones comunicativas a un nivel elemental. Lograr un nivel elemental de desarrollo de tres habilidades comunicativas, a saber, la recepción auditiva, la lectura y la expresión oral básica.	Usos del futuro simple, usos de “Will”, usos de “be going to”, usos del futuro continuo o progresivo, usos del futuro perfecto, usos de “questiontags”. The infinitive, the gerund, prepositions, the third conditional.
Diplomado en Liderazgo social	Identificar y desarrollar las habilidades necesarias para formar un liderazgo con la capacidad de expresar necesidades, derechos e intereses de manera apropiada y respetando los espacios de otros.	Liderazgo transformacional, Comunicación, Asertividad, Planificación, Derechos ciudadanos, Desarrollo de proyectos.
Estrategias de	Capacitar y/o formar mediadores de la lectura	Principios del fomento al lector

Cuadro 62: Anexo 3- Cursos e-learning ofertados, primer periodo de ejecución 2016

Nombre Curso	Objetivo	Temas
innovación en fomento al lector y escritor	que sean capaces de promocionar la lectura en diferentes ámbitos de acción, dirigido a diversos públicos, desarrollando habilidades imprescindibles para la mediación en un contexto de goce por la lectura, en base al Plan Nacional de Fomento de la Lectura Lee Chile Lee (PNFL).	y escritor, Los casos exitosos a lo largo del mundo, Nuevas estrategias de fomento al lector inclusión y diversidad, Actividad de fomento al lector y escritor para la biblioteca pública.
Eco Diseño-Innovación desde el ciclo de vida	El curso tiene por finalidad entregar una visión general de la responsabilidad del ser humano en el desarrollo insostenible y en la generación de un nuevo modelo de desarrollo, fomentando el interés de los participantes en crear soluciones más sostenibles en su entorno, entregándoles herramientas que les permitan ver su potencial como actores de cambio para un modelo de economía circular y un enfoque sistémico en su accionar.	El conflicto humano ambiental; La solución está ante nosotros, ¿cómo realiza la naturaleza sus procesos?; Una propuesta innovadora.
Comunicación Efectiva	Comprender las dificultades de la comunicación y la necesidad de entrenar la habilidad además de entender los diferentes tipos de lenguajes y la importancia de su coherencia para una comunicación efectiva apoyándose en la argumentación y persuasión frente a la amenaza y manipulación.	El poder del lenguaje, La buena comunicación, La comunicación en un equipo de trabajo, Conversaciones difíciles.
Fuente: información proporcionada por el programa en documento: "Cursos con Objetivos y Módulos" (2016)		

Una iniciativa reciente es el Taller de Jóvenes Programadores, que es parte integral de la línea de formación a distancia en plataforma Moodle del Programa BiblioRedes y busca difundir el interés por la programación y las ciencias de la informática.

BiblioRedes aprovechando la cobertura que permite la modalidad E-Learning, desarrolló una propuesta metodológica de formación, orientada al desarrollo de competencias en programación, con aplicaciones amigables, como Scratch, App Inventor y Java Script¹³². El curso completo fue diseñado en sesiones de teoría y práctica, orientado al logro de pequeños productos de programación. Pensado para personas desde los 8 años en adelante (sin límite de edad).

Durante el año 2015 se realizó un piloto en las regiones de XI, XIII, V y II con el objetivo de testar el desarrollo de los contenidos y la propuesta metodológica de Jóvenes Programadores. El piloto estuvo orientado a niños y jóvenes entre 8 y 18 años. A partir de los resultados de este piloto se ajustaron los módulos y agregaron nuevos contenidos, se decidió ampliar el rango etario que hoy va de 8 años en adelante. Se decidió mantener el nombre, aun cuando hoy no está dirigido exclusivamente a jóvenes.

Durante el año 2015 –primer año de ejecución del proyecto- se llegó a cerca de 10.000 personas inscritas y a más de 6.000 certificaciones en los distintos módulos. En noviembre del mismo año, la Fundación

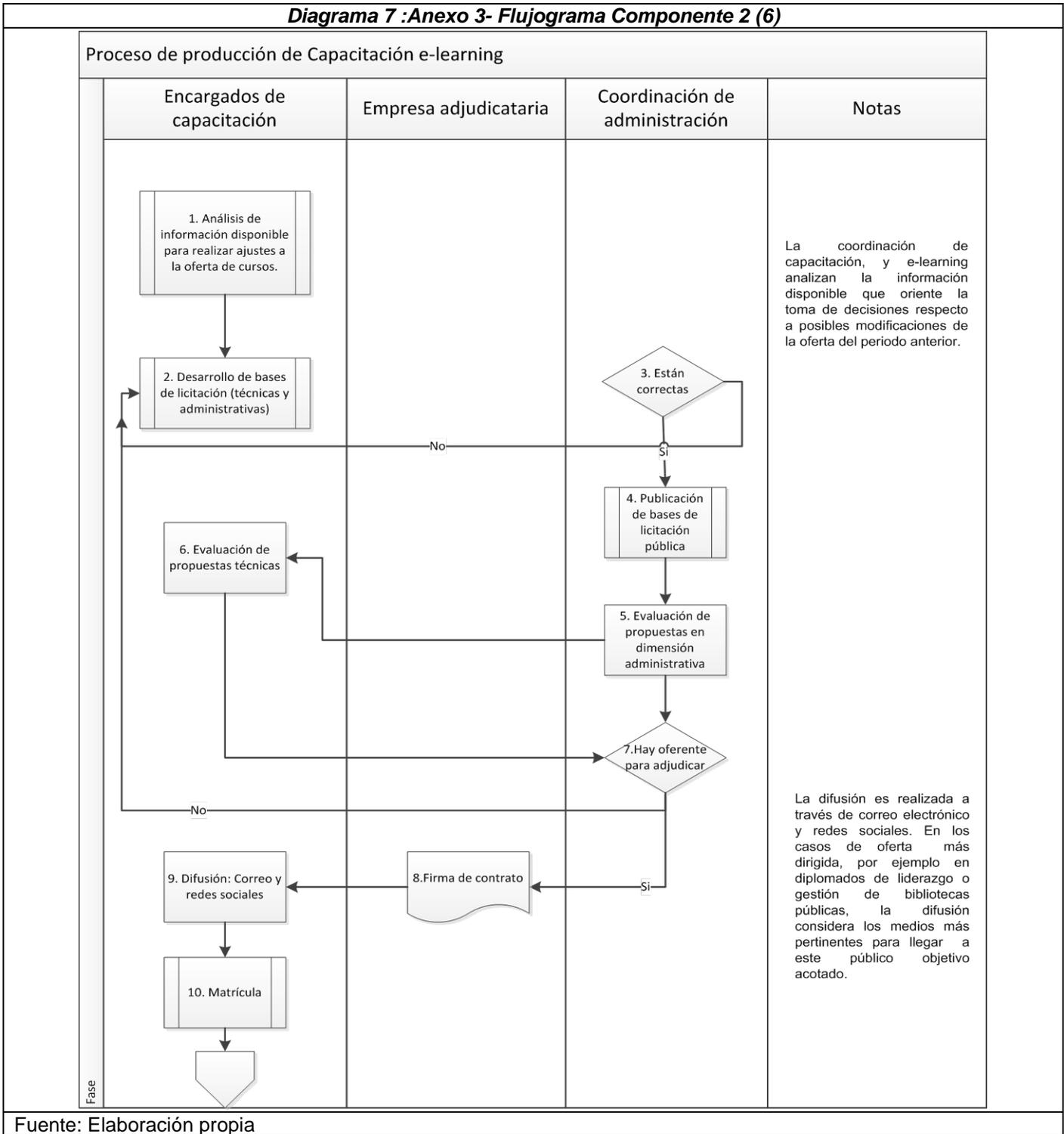
¹³² El Taller de Jóvenes Programadores, basa su currículum en herramientas de software libre, únicamente. En la lógica de que los y las participantes puedan acceder a las herramientas y puedan producir sus juegos, programas y/o aplicaciones, sin el pago de licencias.

Ciencia Joven, que cuenta con el patrocinio de UNESCO, otorgó al Taller de Jóvenes Programadores, el Premio Anual en Educación Científica, en la categoría Educación en TIC's¹³³. En marzo de 2016, se realizó una nueva convocatoria con 10.000 cupos a nivel nacional, dado la alta demanda, debió ampliarse a 15.000. Actualmente el Taller está en ejecución, se espera terminar hacia fines del año en curso y al cumplir el primer mes de ejecución, ya cuenta con más de 3.000 certificaciones.

A continuación, se presenta el flujograma asociado a la producción específica de la capacitación (servicio final prestado a los usuarios) de los servicios e-learning:

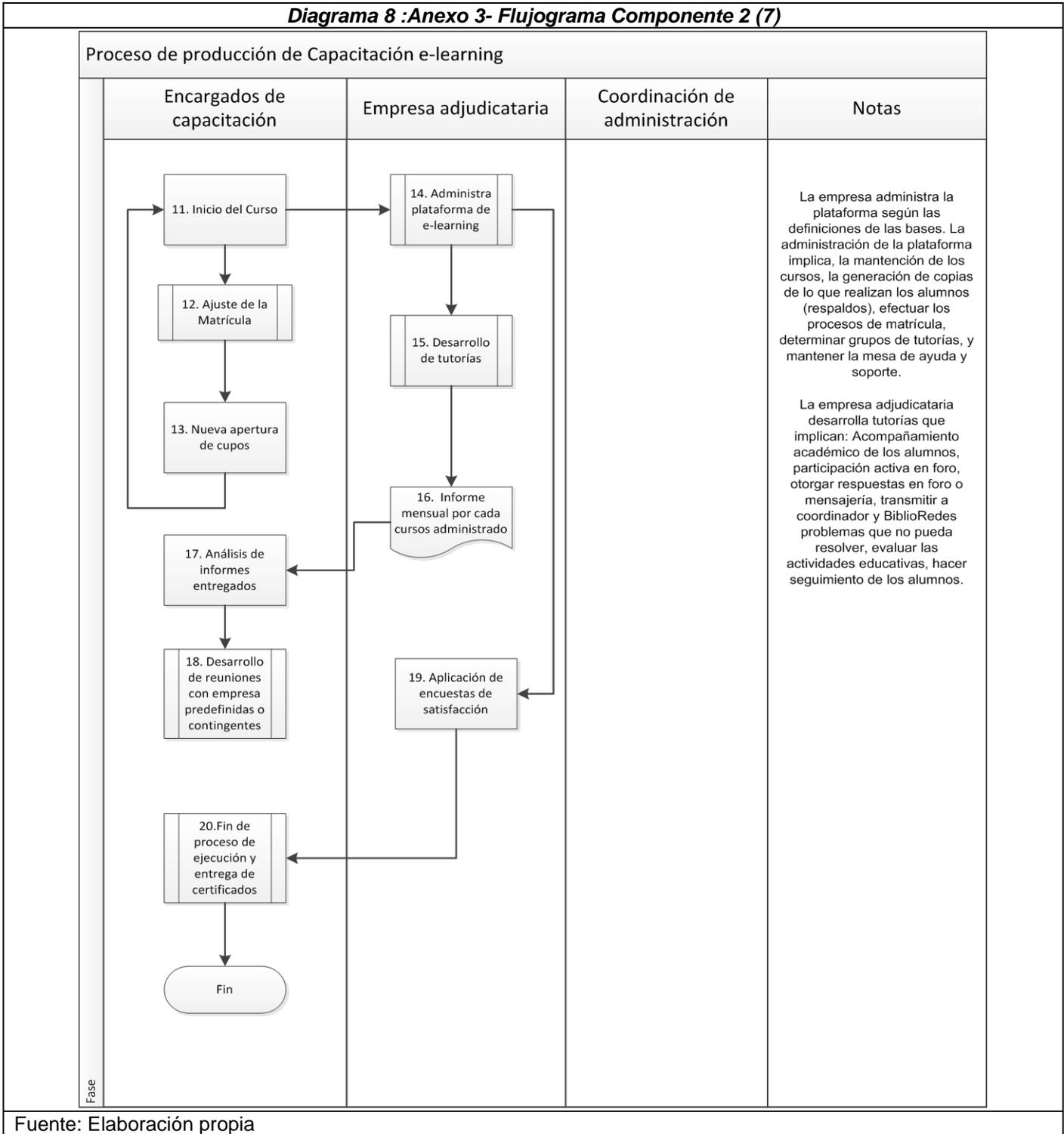
¹³³ Este reconocimiento ha permitido al proyecto iniciar el trabajo de intervención en Escuelas, directamente en aula, que es la nueva línea de desarrollo del proyecto para el año 2016.

Diagrama 7 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (6)



Fuente: Elaboración propia

Diagrama 8 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (7)



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 63: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujoograma – Componente 2 – capacitación e-learning

<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempos estimados</i>
3. Análisis de información disponible para realizar ajustes a la oferta de cursos.	La coordinación de capacitación, y específicamente la unidad a cargo de la capacitación e-learning analizan información disponible que oriente la toma de decisiones respecto a posibles modificaciones de la oferta del periodo anterior. Fundamentalmente se analiza: datos de matrícula y porcentajes de probación, encuestas de satisfacción y reportes de los tutores de los cursos. La inclusión de nuevos cursos se considera a partir del análisis de encuestas de necesidades de capacitación, solicitudes recibidas, sugerencias y los lineamientos estratégicos del programa.	3 semanas
4. Desarrollo de bases técnicas y administrativas	La unidad de capacitación genera las bases técnicas y administrativas de licitación para empresa que asuma la administración de la plataforma web para la ejecución de la oferta de cursos.	1 semana
5. Revisión de bases técnicas y administrativas	La unidad de administración revisa las bases elaboradas a fin de que cumplan con los requisitos necesarios	2 semanas
6. Publicación de bases de licitación pública	Si cumple con los requisitos necesarios, se publica.	1 semana
7. Evaluación de propuestas en su dimensión administrativa	Se evalúan las ofertas recibidas desde el punto de vista administrativo, de cumplir con lo solicitado en las bases se procede a su evaluación técnica	1 semana
8. Evaluación de propuestas técnicas	Se evalúan técnicamente las ofertas recibidas.	1 semana
9. Existencias de adjudicatario	Se procede a adjudicar en caso de que haya una empresa que cumpla con los requerimientos definidos técnicamente en las bases.	1 semana
10. Firma del contrato	Se firma el contrato. Estos contratos tienen una duración anual	3 semanas
11. Difusión de oferta formativa a públicos objetivos	La difusión es realizada a través de correo electrónico y redes sociales. En las ofertas programáticas más dirigidas, por ejemplo, en diplomados de liderazgo o gestión de bibliotecas públicas, la difusión considera los medios más pertinentes para llegar a este público objetivo acotado.	2 semanas
12. Matrícula	Los alumnos se matriculan o inscriben por medio de la plataforma.	2 semanas
13. Inicio del curso	El curso se inicia y se efectúa un control diario de los ingresos a la plataforma	4 semanas
14. Ajuste de la matrícula	La matrícula se ajusta, los alumnos matriculados que no ingresaron a la plataforma en dos semanas aprox, son eliminados y se consideran como datos de deserción.	2 semanas

Cuadro 63: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 2 – capacitación e-learning

<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempos estimados</i>
15. Apertura de nuevos cupos	Se abren nuevos cupos luego de eliminar a quienes desertaron	1 semana
16. Administración de plataforma e-learning	La empresa administra la plataforma según las definiciones de las bases. La administración de la plataforma implica, la mantención de los cursos, la generación de copias de lo que realizan los alumnos (respaldos), efectuar los procesos de matrícula, determinar grupos de tutorías, y mantener la mesa de ayuda y soporte.	1 año
17. Desarrollo de tutorías	La empresa adjudicataria desarrolla tutorías que implican: Acompañamiento académico de los alumnos, participación activa en foro, otorgar respuestas en foro o mensajería, transmitir a coordinador y BiblioRedes problemas que no pueda resolver, evaluar las actividades educativas, hacer seguimiento de los alumnos.	1 año
18. Informe mensual por curso	La empresa elabora los informes mensuales requeridos en el contrato. Se entregan informes por cada curso.	1 mes
19. Análisis de informes entregados	La unidad de capacitación analiza los informes recibidos para analizar posibles medidas de contingencia.	1 semana
20. Desarrollo de reuniones definidas por contrato (bimensuales) o contingentes	Por contrato se definen reuniones bi mensuales, para informar el funcionamiento de los cursos. También se pueden citar medidas por asuntos contingentes.	1 semana
21. Aplicación de encuestas de satisfacción	Una vez finalizado el curso se aplican encuestas de satisfacción.	1 semana
22. Fin del proceso de ejecución y entrega de certificados	Se cierra el proceso, se estima la cantidad de aprobados, que se define por una participación de al menos el 75% del curso. El porcentaje de aprobados se calcula sobre el total de matriculados menos los que desertaron (que no ingresaron a la plataforma).	1 semana
Fuente: Elaboración propia		

3 Componente de Contenidos Virtuales Locales

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 a los que se les provee de acceso a la plataforma para generar contenidos a distancia, pero no cuentan con asesoría para la generación de los contenidos.

A los usuarios presenciales de las bibliotecas públicas en las que está presente el programa, se les brinda el servicio de 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 en la actualidad definidos ciertos requisitos de calidad para su publicación y posterior difusión. Los contenidos locales tienen en general un componente verbal - descriptivo y un componente de imagen visual o audiovisual de apoyo a la presentación de contenidos

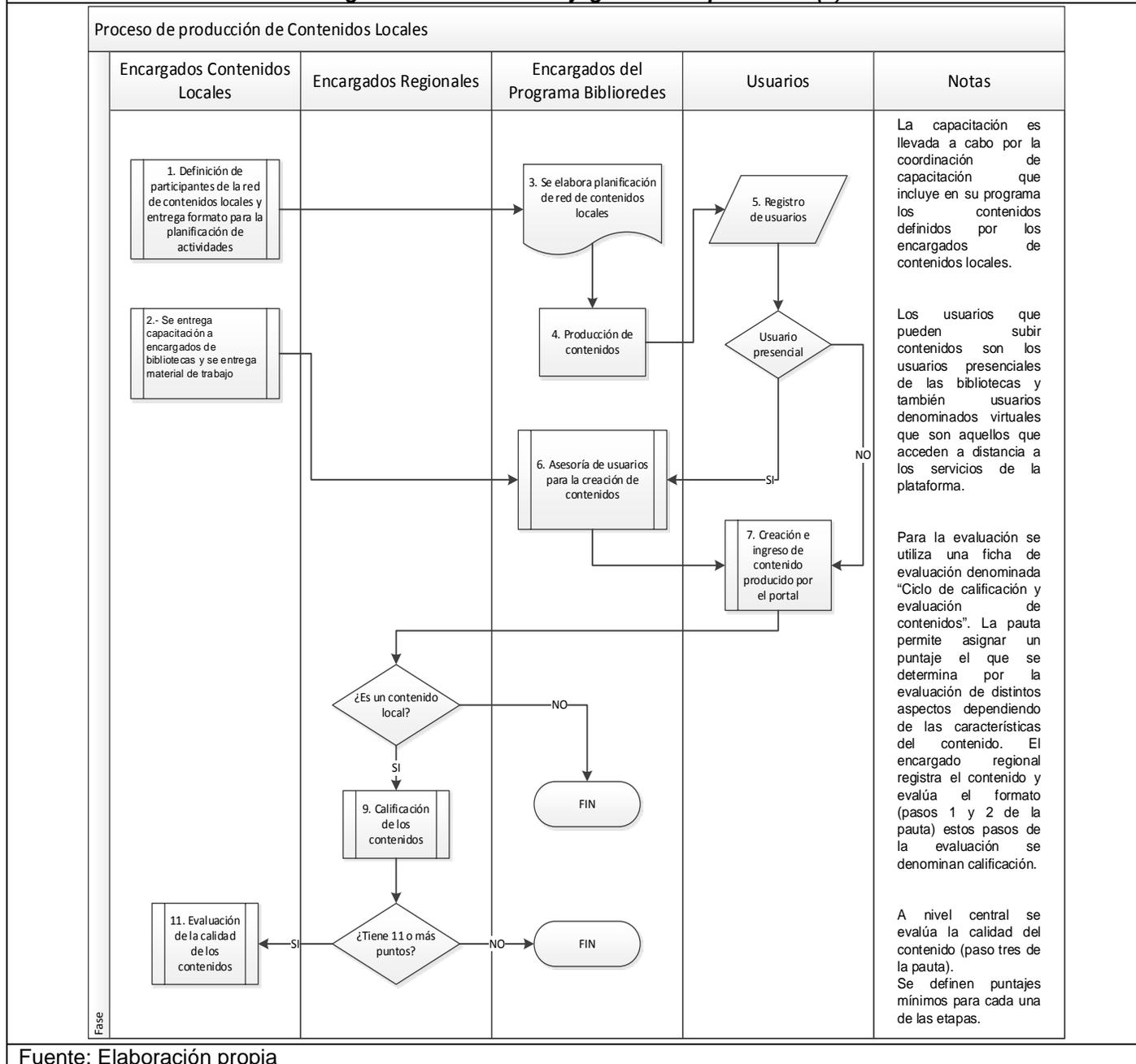
En cuanto al soporte organizacional del componente, éste es gestionado desde la Coordinación de Operaciones y cuenta con dos profesionales responsables.

El proceso de producción del componente de contenidos locales involucra a la Coordinación de Operaciones a través de las encargadas de contenidos locales, los encargados regionales del programa (EROs) y los encargados del programa BiblioRedes de cada biblioteca, que son los responsables finales de prestar el servicio de asesoría para la generación de contenidos. La asesoría que prestan los encargados del programa en Bibliotecas implica transmitir las orientaciones del programa respecto a las temáticas que se pueden abordar (patrimonio cultural, arte, tradiciones, etc.), asesorar en la producción de los contenidos a los usuarios que lo soliciten y producir o colaborar directamente en la producción de contenidos comprometidos en los planes de trabajo (especialmente en el caso de las bibliotecas que se han integrado a la red de contenidos locales).

Los encargados de las bibliotecas reciben del nivel central capacitaciones periódicas para que adquieran las competencias necesarias para asesorar la producción o producir directamente contenidos. Además, se les provee de material básico para la producción (cámaras digitales, equipos computacionales). También existe la posibilidad de que la Biblioteca solicite algún material adicional, en estos casos, la coordinación de operaciones evalúa la pertinencia de la solicitud y la gestión previa de la biblioteca en el componente, en caso de que la evaluación sea positiva y que se estime que el retorno de la inversión (en cuanto a calidad y cantidad de contenido) será positivo, se podrá adquirir lo solicitado (dentro de márgenes presupuestarios acotados y predefinidos).

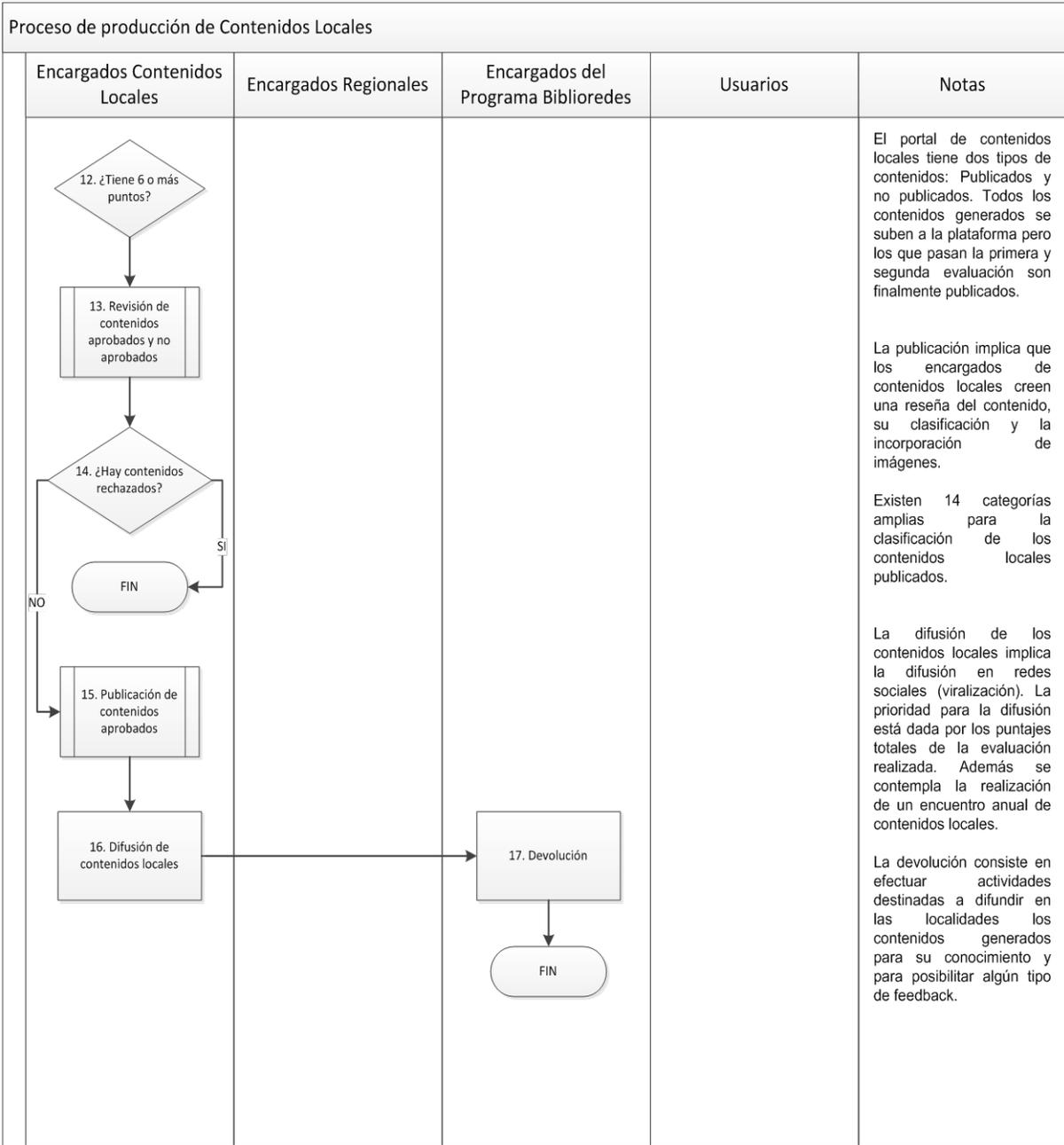
El proceso de producción del componente Contenidos Virtuales Locales se describe en el siguiente flujograma.

Diagrama 9 :Anexo 3- Flujograma Componente 3 (1)



Fuente: Elaboración propia

Diagrama 10 :Anexo 3- Flujograma Componente 3 (2)



Fuente: Elaboración propia a partir de información y entrevistas con profesionales de la Coordinación de Operaciones.

En la siguiente tabla se describen los pasos y plazos asociados al proceso antes especificado:

Cuadro 64: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 3-Contenidos Locales		
<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempo estimado</i>
1.-Se definen participantes de la red de contenidos locales y se entrega formato para la planificación de actividades	Contenidos locales en la actualidad funciona a partir de una red conformada por 55 bibliotecas a nivel nacional (año 2015). La definición de las bibliotecas integrantes es anual desde el año 2015 y se define durante los tres primeros meses del año. Los criterios para la inclusión de Bibliotecas en la Red es la voluntariedad o interés de participar y el análisis del desempeño histórico de las bibliotecas en este componente. Para el año 2016, se estima un aumento de cupos de 5 bibliotecas para la red de Contenidos Locales.	1 hora
2.- Se entrega capacitación a encargados de bibliotecas y se entrega material de trabajo	Los encargados de contenidos locales definen los contenidos de las capacitaciones, las que son gestionadas dentro de la oferta que trabaja la Coordinación de Capacitación. Los destinatarios son los encargados del programa BiblioRedes en las bibliotecas públicas. Los principales contenidos son técnicos orientados a la mejora del proceso de producción de los contenidos o con énfasis en la identificación de la riqueza patrimonial de las localidades. Este proceso es continuo, ya que se desarrolla durante todo el año.	2: 10 min.
3.-Se elabora planificación de red de contenidos locales	Los encargados del programa en las bibliotecas elaboran con la asistencia del ERO (Encargado Regional de Operaciones) una planificación en la que se define el número de contenidos comprometidos para el año, y la descripción básica de cada uno de ellos considerando las siguientes variables: Qué se producirá (nombre, personaje, objeto, acontecimiento, etc.), Objetivo (para qué), lugar donde se realizará el contenido, fecha en que se iniciará la producción, como se producirá, quien es el responsable de la producción y el plazo comprometido para el producto final. Cada encargado del Programa en las bibliotecas participantes de la Red de Contenidos Locales debe hacer envío la planificación entre el tercer y cuarto mes de cada año.	2 horas
4.- Producción de contenidos	La producción de los contenidos definidos en la planificación es realizada con la participación directa y/o asesoría del encargado de las bibliotecas y los ERO. Se trata de un proceso permanente, cuyos tiempos varían dependiendo de la planificación de cada biblioteca.	5 horas
5.- Registro de usuario	El usuario (presencial o virtual) ingresa al portal y se registra en el portal.	10 min.
6.- Asesoría a usuarios para la creación de contenidos	Los encargados de la biblioteca, entregan de manera permanente el servicio de asesoría para la producción de contenidos locales a los usuarios presenciales que lo soliciten.	2 horas

Cuadro 64: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 3-Contenidos Locales

<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempo estimado</i>
7.-Creación e ingreso del contenido en el portal	El usuario (virtual o presencial) ingresa el contenido al portal siguiendo las instrucciones disponibles en la web. El usuario está en conocimiento de que la publicación del contenido depende de su posterior validación, proceso de calificación y evaluación de calidad cuyos tiempos pueden variar según la gestión de cada encargado regional y del nivel central.	1 hora
8.- ¿Es un contenido local?	El encargado regional define la cualidad de “contenido local” de las producciones subidas al portal por los usuarios (ajuste a la definición de contenido local existente). Este proceso se realiza viendo y analizando el contenido en cuestión y puede tardar entre 5 y 20 minutos dependiendo de las características y formato del contenido.	10 min.
9.- Calificación de los contenidos	Los contenidos que son identificados como contenidos locales son calificados por los ERO. Esta calificación considera distintas dimensiones (las que varían según las características y soportes o formatos de los contenidos, determinando distintos tiempos de evaluación), algunas son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Extensión • Facilidad de lectura • identificación de autoría • resolución de imágenes • identificación del lugar • créditos coherencia entre contexto y contenido • Nitidez de audio y música • Ortografía y redacción • Estructura narrativa 	15 min.
10.- ¿Tiene 11 ó más puntos?	A partir de la calificación efectuada (que consiste en la aplicación del instrumento denominado ciclo de calificación y evaluación de contenidos locales) se debe obtener un puntaje mínimo de 11 puntos para ser publicado y avanzar a la etapa de evaluación de calidad del contenido.	5 min.
11.- Evaluación de calidad de contenidos	La evaluación de calidad se realiza en el nivel central aplicando el paso 3 del ciclo de evaluación, que define como puntaje un mínimo 6 puntos y un máximo de 18. El tiempo que demora la evaluación varía según el formato, la extensión y la complejidad de cada contenido.	20 min.
12.- ¿Tiene más de 14 puntos?	La evaluación de calidad determina si el contenido es estándar (desde 6 a 14 puntos) o Contenido Local de Calidad: 15 puntos o más.	5 min.
13.- Revisión de contenidos aprobados y no aprobados	Los profesionales encargados de Contenidos Locales realizan una validación de la calificación, que implica la revisión de totalidad de contenidos, es decir, los que fueron aprobados (con 11 o más puntos en la calificación) y los que no fueron aprobados. Producto de esta evaluación pueden eliminarse contenidos aprobados inicialmente o se puede calificar como adecuados contenidos que en una primera instancia no calificaron.	15 min.
14.- ¿Hay contenidos rechazados que deban	En caso de que haya discordancias entre las calificaciones primarias y la validación efectuadas se modifica la cartera de contenidos a publicar.	5 min.

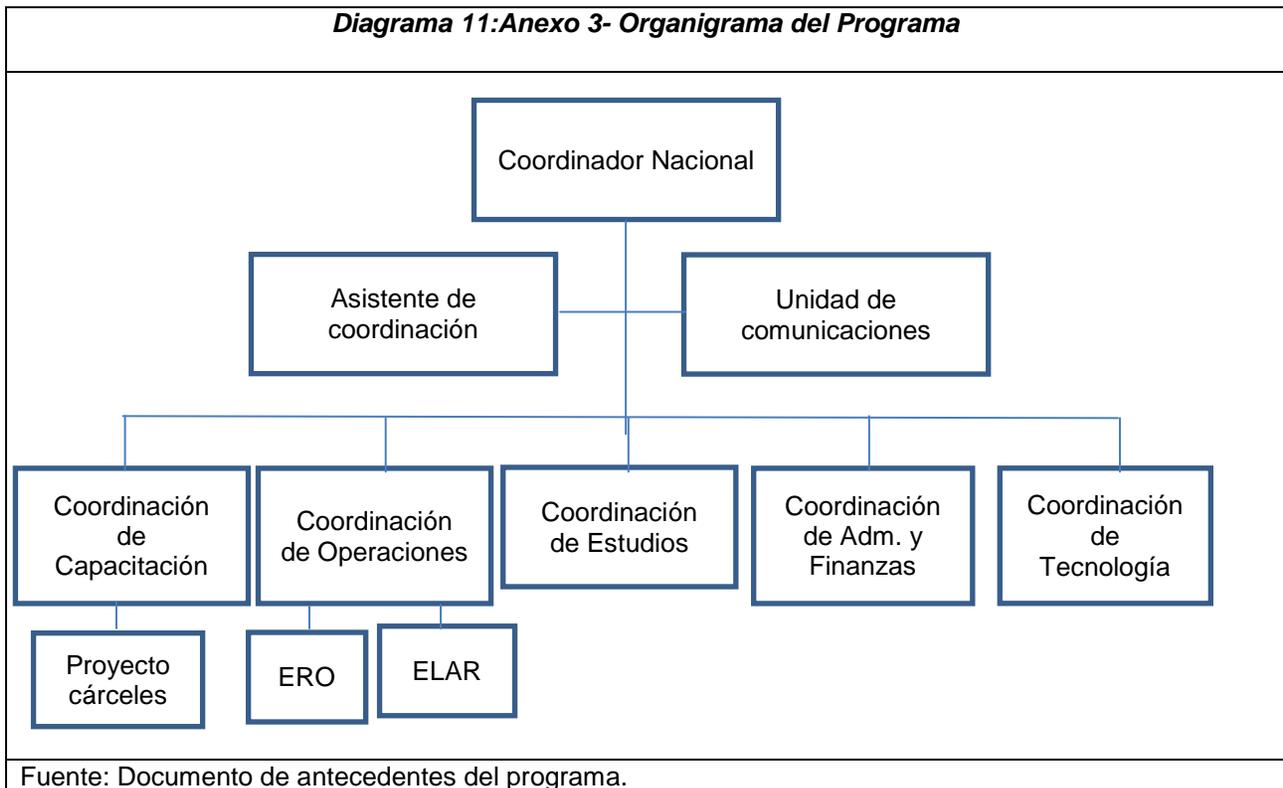
Cuadro 64: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 3-Contenidos Locales

<i>Paso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tiempo estimado</i>
considerarse o aprobados a ser rechazados?		
15.- Publicación de contenidos aprobados	Se publican los contenidos, aprobados en primera instancia y aquellos que se aprobaron en segunda instancia (validación). Si todos los pasos anteriores se realizan dentro de los tiempos esperados, no debiese pasar más de un mes entre el ingreso de los contenidos por parte del usuario y su publicación.	30 min
16.-Difusión de contenidos locales	Los contenidos publicados son difundidos en redes sociales, fundamentalmente facebook e twitter (viralización). La prioridad para la viralización y la intensidad de la misma, está definida por la calidad de los contenidos evaluada en el ciclo de calificación y evaluación. La línea temática de dicho proceso de difusión se define mes a mes según estrategias comunicacionales flexibles, que incorporan la contingencia con el fin de atraer nuevos públicos y potenciales usuarios.	15 min.
17.- Devolución	Luego de la difusión se intenciona la devolución de los contenidos a los protagonistas de los mismos y/o a sus comunidades. El objetivo es generar retroalimentación y dar a conocer los contenidos desarrollados al interior de las comunidades y localidades que le dieron origen, para así fortalecer el sentimiento de pertenencia, la reflexión identitaria y los vínculos comunitarios. Resulta complejo temporalizar esta actividad ya que se trata de un proceso permanente que responde mayormente a estrategias locales de gestión comunitaria.	1:30 min
Fuente: Elaboración propia		

B. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

b.1 Estructura organizacional

El programa está compuesto por una coordinación nacional, una unidad de comunicaciones directamente dependiente de ella, un apoyo administrativo a la coordinación, cinco Coordinaciones lideradas cada una por un Coordinador. (Unidad de Estudios, Programa BiblioRedes., 2006):



A continuación, se describe brevemente las labores y atribuciones de cada unidad:

i) Coordinación Nacional:

Se encarga de la dirección general del Programa, realizando la planificación estratégica en conjunto con las distintas áreas, definiendo y supervisando las distintas etapas del desarrollo y evaluación del mismo. Establecer alianzas con los gobiernos municipales y regionales, como también con otras entidades de carácter público. Esta coordinación cuenta con un apoyo administrativo directo.

ii) Coordinación de Administración y Finanzas:

Esta unidad es la responsable de la Planificación Financiera del Proyecto a corto (1 año) y mediano (3 años) plazo, realiza una evaluación financiera de propuestas de alianzas y nuevos negocios, tanto con el sector público, como con el sector privado.

Tiene a cargo las adquisiciones de bienes y servicios derivados de las funciones del proyecto otorgando apoyo técnico en la generación de bases de licitación y términos de referencias para su adquisición.

Además, gestiona los recursos humanos del Programa a nivel nacional, por lo cual es responsable de la elaboración de formularios de contratación, planilla actualizada de honorarios, solicitudes de modificaciones de contratos y beneficios, seguimiento del proceso de pagos de honorarios en concordancia con la normativa vigente, gestión en cuanto a cometidos de funcionarios, tanto de la administración central del proyecto, como de los equipos de regiones.

Esta unidad cuenta con un Coordinador, y cuatro apoyos administrativos

iii) Coordinación de Operaciones:

Una de sus funciones es supervisar en forma periódica los estados de avance de las metas anuales de BiblioRedes definiendo e implementando procedimientos y estándares de servicios BiblioRedes y otorgando soporte a usuarios en el uso de servicios de portal www.biblioredes.cl, administrando los servicios de contacto, ayuda en línea y libro de visitas del portal de BiblioRedes.

Realiza supervisión en terreno de los servicios de BiblioRedes ofrecidos por las bibliotecas públicas; monitoreo y seguimiento del cumplimiento de los estándares de BiblioRedes en las Bibliotecas, especialmente implementación de procedimientos tecnológicos, como también supervisión de los servicios de soporte técnico y mesa de ayuda contratados.

Administra y da soporte a las aplicaciones de Registro de Usuarios automatizado, Escritorio BiblioRedes y Sistema de Control de Gestión de Bibliotecas.

Coordina la relación con encargados regionales (ERO) y encargados de laboratorio (ELAR) para asegurar el cumplimiento de la labor del programa.

Lidera el proceso de creación de Contenidos Locales entregando las pautas para la elaboración y evaluación de contenidos. Determina qué contenidos son de calidad y prioriza su mediatización. Los contenidos locales están a cargo de dos profesionales, ambas con dedicación exclusiva a este componente. La unidad cuenta además con un apoyo administrativo.

iv) Coordinación de Capacitación:

Esta unidad tiene a su cargo la Coordinación Nacional de la Capacitación del Programa, siendo responsable de diseñar y velar por el cumplimiento de las estrategias de capacitación que apuntan directamente a la comunidad nacional.

Asesora a las Coordinaciones Regionales de Bibliotecas Públicas en la ejecución del plan de trabajo para los laboratorios de capacitación de regiones, define los contenidos de capacitación de los ciclos contemplados en BiblioRedes y el material de apoyo para las capacitaciones de los jefes de BiblioRedes y Encargados del Proyecto en las Bibliotecas, que son quienes realizan las capacitaciones en las bibliotecas a la comunidad. Además, desarrolla los nuevos productos de capacitación, derivados de las necesidades de desarrollo inherentes del proceso. Un profesional de la unidad está a cargo de la gestión de la capacitación presencial que entrega el programa.

La unidad coordina, además, la capacitación en recintos penitenciarios como contraparte de los capacitadores y creador de contenidos, esta área de trabajo cuenta con dos profesionales y un apoyo administrativo.

Por último, la Coordinación de Capacitación también es responsable de la capacitación vía e-learning que entrega el programa.

v) *Coordinación Tecnológica:*

Tiene a su cargo la Planificación Tecnológica del Programa, y gestiona y controla las actividades relacionadas con la instalación y verificación de cambios de la infraestructura tecnológica del Programa.

Genera las propuestas tecnológicas para el desarrollo de nuevos productos y servicios tecnológicos entregados por proveedores: como los contratos vigentes de telecomunicaciones y Data Center; gestiona y controla el soporte de Mesa de Ayuda a nivel nacional, administra los contratos tecnológicos con proveedores del Proyecto y realiza el control de multas asignadas a los proveedores por contratos establecidos.

Está encargada de la Administración de la Plataforma tecnológica con que cuenta el programa BiblioRedes y apoya en la generación de páginas Web con contenidos locales a nivel nacional.

Entrega el soporte informático a las diferentes secciones de la Subdirección de Bibliotecas Públicas y al equipo del programa BiblioRedes realizando la ejecución de procedimientos y políticas del área informática (respaldo, seguridad, actualización entre otros) de la Subdirección, administración de Servidores de la Subdirección de Bibliotecas Públicas, como también controlando las actividades del Data Center del Proyecto BiblioRedes.

En las labores que desarrolla la unidad, es clave la presencia de una empresa asesora directa, cuya función es administrar el contrato con la empresa que provee los servicios de plataforma (Entel).¹³⁴

vi) *Coordinación de Estudios:*

Esta coordinación es la encargada del control de gestión, desarrollando la elaboración y seguimiento de los indicadores de gestión de las distintas áreas del programa y el Sistema de Bibliotecas Públicas. Es, además, responsable de la provisión de información para la toma de decisiones por parte de la coordinación general del programa. Desarrolla asesoría metodológica a las áreas y presta soporte como contraparte del desarrollo estadístico.

Esta coordinación, al igual que la coordinación de Tecnología, posee una empresa que asesora directamente a la unidad y al programa en temas de registro y análisis estadísticos. Las funciones de la empresa¹³⁵ Se encuentran definidas por contrato¹³⁶ las siguientes labores: seguimiento estadístico del programa y labores asociadas a la aplicación encuestas de satisfacción de usuarios de Bibliometro y BiblioRedes (on line)¹³⁷ y su posterior análisis (DIBAM, 2015)¹³⁸.

vii) *Unidad de comunicaciones*

La unidad de comunicaciones se encarga de establecer contacto con los medios de comunicación de prensa escrita y televisión, así como el producir en conjunto con un medio, reportajes para el proyecto a nivel nacional. También propicia y apoya las distintas iniciativas regionales y elabora los comunicados escritos del proyecto. Esta unidad lleva un registro actualizado con las apariciones comunicacionales del proyecto a nivel nacional y regional, ejecutando promociones on-line y actualización continua de los contenidos del sitio Web.

viii) *Encargados Regionales de Operaciones (ERO's):*

¹³⁴ La empresa con contrato vigente se denomina Pandom.

¹³⁵ Empresa denominada Batiscafo.

¹³⁶ Este contrato es de duración anual, y se adjudicó a partir de licitación pública.

¹³⁷ La empresa se denomina Batiscafo.

¹³⁸ Sobre la propiedad intelectual el contrato define que el trabajo elaborado y el producto final son de propiedad de DIBAM

Coordinan el proceso regional de capacitación de las bibliotecas integradas en el proyecto BiblioRedes ejecutando el plan de trabajo regional de capacitación del personal de las bibliotecas y de la comunidad; apoyando la gestión del proyecto ante autoridades regionales, provinciales y locales y colaborando en labores de la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas con el Área de Operaciones del Proyecto BiblioRedes.

Estos Encargados de Operaciones (ERO's) tienen dependencia jerárquica directa de la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas, y además poseen otra dependencia técnica con el Área de Operaciones del Proyecto BiblioRedes.

ix) Encargados de Laboratorios Regionales (ELAR's):

Tienen a su cargo la administración del Laboratorio (estos son 17 a nivel Nacional), solicitando y/o gestionando la adquisición de insumos (oficina, aseo, etc.) para el funcionamiento del Laboratorio Regional.

Ejecutan las capacitaciones, especialmente de los encargados de bibliotecas públicas de su región. Promueven y coordinan el voluntariado del Laboratorio Regional y dan soporte físico y lógico (según lo solicitado) al Laboratorio Regional.

Planifican la oferta de cursos del laboratorio, realizan la convocatoria de alumnos, administran la ejecución de cursos, apoyan la gestión de alianzas y/o convenios de capacitación y colaboran con las bibliotecas públicas en la elaboración de registro de usuarios y capacitaciones.

Estos Encargados tienen dependencia jerárquica directa de la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas, pero, además, poseen una dependencia técnica con el Área de capacitación del Proyecto BiblioRedes.

x) Bibliotecas Públicas (CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS Y COMODATO, s/f)

Tal como se especifica en los contratos de prestación de servicios que se firman con las instituciones de las que dependen las Bibliotecas públicas (en general, municipalidades y corporaciones municipales) la DIBAM, entrega una partida de material bibliográfico, y se define un marco básico de funcionamiento para las bibliotecas, de acuerdo con las normas definidas en el documento legal, dentro de este marco se define la operatoria del programa BiblioRedes.

Las obligaciones de las instituciones firmantes del contrato son básicamente las siguientes:

- Dotar a la biblioteca de mobiliario y equipamiento.
- Contratar al Jefe de la Biblioteca de acuerdo al perfil establecido por la DIBAM y sujeto previa entrevista personal con el Coordinador Regional de Bibliotecas Públicas y un representante del Municipio.
- Poseer personal en número suficiente.
- Apoyar con personal idóneo y suficiente para el desarrollo de programas no habituales, para atender satisfactoriamente las inquietudes culturales de la población.
- Proporcionar presupuesto corriente (combustible materiales de oficina y aseo, mantención y reparación de inmueble y equipos, consumos básicos y gastos menores).
- Proporcionar bienes de capital (equipamiento y alhajamiento)

Para llevar a cabo una eficiente gestión se definen los siguientes requisitos mínimos de funcionamiento:

- La Biblioteca Pública no podrá compartir local, personal, ni mobiliario de su dependencia que impidan el normal funcionamiento de ésta.
- El Jefe de la Biblioteca deberá contar con los recursos y facilidades necesarias para la asistencia a cursos de capacitación y/o perfeccionamiento.
- Deberá disponer de los espacios para la atención de público en sala, servicios higiénicos, acceso para discapacitados, buena iluminación, ventilación y calefacción en los casos que se requiera.
- La Biblioteca Pública atenderá a todos los habitantes de la Comuna, sin ningún tipo de restricción o discriminación.
- El horario debe ser al menos de 44 horas, distribuido durante la semana con la flexibilidad necesaria que permita atender las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
- El horario que se establezca debe ser oficializado por (la institución).
- Quienes acudan a la Biblioteca tendrán libre acceso a las estanterías (estanterías abiertas).

La DIBAM compromete remesas periódicas de material bibliográfico de acuerdo con las disponibilidades y asesoría técnica para el logro de los objetivos propuestos.

El plazo del contrato, en términos generales, es de tres años con renovación automática. El término del contrato sólo podrá llevarse a cabo, por el incumplimiento de las obligaciones definidas en el documento y dando aviso con a lo menos 30 días de anticipación por medio de carta certificada dirigida al domicilio de la contraparte.

Dentro de este marco general, el programa BiblioRedes opera en las bibliotecas a través de los EPB (encargados del programa en las bibliotecas), quienes se responsabilizan del logro de metas que el programa compromete (acceso y capacitación), y de hacer efectivos los convenios suscritos con instituciones públicas como SERNAM o SENAMA. Estos convenios en general, definen compromisos de capacitación para grupos de población (mujeres o adultos mayores). El cómo se operacionalizan estos compromisos a nivel regional y local, se define de manera conjunta entre la institución y el programa, generándose lineamientos de gestión, como el trabajo con los municipios (que deriva personas desde sus programas sociales), orientando énfasis en la difusión, o reforzando el trabajo directo con organizaciones de base.

Además, los EPB tienen responsabilidades específicas para cada componente:

- Los EPB además son quienes deben apoyar a los usuarios en las experiencias de uso de las tecnologías y navegación y además debe supervisar in situ, que las condiciones de operatividad de la conexión se mantengan. Los EPB deben coordinarse con los ERO's en caso de fallas de las conexiones que no puedan ser resueltas a través de la mesa de ayuda y es a este profesional a quien le demanda apoyos específicos para su gestión, por ejemplo, solicitudes de equipos adicionales, laboratorios móviles o aumento de ancho de banda.
- Los EPB, son los responsables de capacitar directamente a los usuarios según la oferta programática vigente y disponiendo de los recursos pedagógicos aportados por el programa, que incluyen las capacitaciones recibidas por parte de los equipos regionales, los manuales de cada curso y los softwares y hardwares disponibles, además de la conexión a internet. Además, cuentan con la posibilidad de asesoría pedagógica de los ELAR's.
- Si bien ya no tienen compromisos de gestión asociados a la producción de contenidos locales, en caso de que accedan a conformar la red de contenidos locales los EPB deben proponer, en conjunto con los equipos regionales, un plan de trabajo, y cumplir los compromisos suscritos en él. Además, deben prestar apoyo y asesoría directa a los usuarios interesados en producir y subir contenidos locales a la plataforma.

Los EPB no tienen dependencia directa del programa y son, en general, funcionarios municipales con vínculos contractuales diversos. Esto genera las siguientes dificultades a nivel operativo¹³⁹:

- Los equipos regionales deben acordar metas de gestión con los EPB, quienes no tienen más incentivos que la participación en jornadas de capacitación en Santiago, incentivo que no es efectivo en el caso de quienes trabajan en la RM.
- Los perfiles de los EPB son diversos y no todos se adecúan a las demandas propias de las bibliotecas públicas o del programa BiblioRedes.
- Existe rotación de personal en las bibliotecas, lo que implica en muchos casos la pérdida de recursos de capacitación a equipos sin permanencia en el cargo.
- Las metas de las bibliotecas son acordadas por los equipos regionales con los EPB, en este contexto, puede darse el incentivo de sugerir metas superiores a las bibliotecas con mejor gestión.

En términos generales, el Panel evalúa positivamente la configuración estructural del programa por los siguientes elementos.

- Las unidades son las suficientes y necesarias para desarrollar las labores del programa.
- Existe una clara definición de ámbitos de competencias de las distintas unidades, no verificándose, signos de duplicación de labores, o de ambigüedad en los roles y tareas que le competen a cada una de ellas.
- En cada una de las unidades en las que se desempeñan los profesionales externos se cuenta con niveles de integración efectiva y coordinación que posibilita el funcionamiento adecuado de cada una de las labores asignadas a ellos con las desempeñadas por los profesionales del programa.¹⁴⁰
- Especialmente se valora positivamente el rol de los equipos regionales (EROs y ELAR) y su labor de apoyo al desarrollo de acciones del programa en las bibliotecas y laboratorios regionales, así como la coordinación y gestión que realiza la unidad de operaciones de este equipo. La claridad de los roles y la adecuada gestión de estos equipos redundan en que en las bibliotecas existe claridad respecto de los ámbitos de acción, atribuciones y labores de equipos regionales y centrales.

b.2 Mecanismos de Coordinación

En relación a los mecanismos de coordinación, a nivel central se trabaja fundamentalmente coordinando las acciones a partir de reuniones, correo electrónico y en menor medida vía telefónica.

Existen algunas reuniones de coordinación que están definidas por normativa (procedimientos ISO), por ejemplo, las reuniones de coordinación que tienen por objetivo definir la oferta de capacitación y la que tiene por objetivo analizar la encuesta de necesidades de capacitación.

Hay reuniones internas en las que participan dos o más coordinaciones que son fijadas y acordadas a través de e-mail, y otras ampliadas que en general son convocadas por el Coordinador nacional. Este tipo de reuniones no están definidas en términos de temáticas o periodicidad, sino que responden a necesidades de coordinación o procesos de toma de decisiones asociadas al desarrollo de las labores propias del programa

¹³⁹ Análisis realizado a partir de información obtenida en entrevistas con Profesionales del Programa a nivel central, entrevista con ERO, entrevistas con EPB.

¹⁴⁰ Existe tercerización de procesos claves, en distintas coordinaciones uno en la coordinación de tecnología (administración del contrato con ENTEL), una en Coordinación de Capacitación (administración de plataformas de cursos e-learning), y una en la coordinación de estudios (asesoría estadística). Todas estas labores asignadas a terceros se realizan con niveles de calidad y un marco regulatorio aprobado en términos contractuales.

En el caso de la coordinación a nivel territorial, se ha definido un soporte organizacional liderado por la unidad de Operaciones que establece la coordinación directa con los equipos regionales (EROS y ELR), los que a su vez son los que mantienen el contacto directo con los Encargados del Programa en las Bibliotecas. La comunicación a nivel central con las bibliotecas es más bien excepcional.

A nivel general se evalúa positivamente el nivel de formalización de instancia claves de coordinación las que están establecidas en procesos normalizados (norma ISO), en especial aquellos referidos a los procesos de producción de la capacitación presencial (como la definición de la oferta de cursos). En este sentido, existe al interior de la organización un reconocimiento de la relevancia de este tipo de instancias de coordinación definidas en términos de periodicidad, participantes, y temas a resolver. Estas formas de coordinación -altamente formalizadas- implican la identificación de los pasos de los procesos de producción que requieren de coordinación entre unidades y/o profesionales (para la toma de decisiones u organización de acciones), la definición de periodicidad y fechas, la identificación de los participantes, de los temas a resolver y la existencia de mecanismos de seguimiento de los acuerdos y resoluciones. La existencia y valoración de estas formas de trabajo y coordinación son unas de las fortalezas de la organización, por cuanto son posibles de replicar en otros procesos análogos.

C. Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

Los recursos se distribuyen de variadas formas. En primer lugar, y en lo que respecta a las sesiones de internet (primer componente del programa), están aquellos fondos que se entregan de manera indirecta a través del pago, por parte de BiblioRedes de los servicios de conectividad. En efecto, BiblioRedes financia un porcentaje relevante de la conexión a internet (enlace) e íntegramente los servicios de mesa de ayuda relacionados con la continuidad operativa del equipamiento. Ambos servicios le son pagados a la empresa ENTEL, para lo cual BiblioRedes y esta empresa han suscrito un contrato.

Las tarifas correspondientes al servicio de conectividad dependen de la zona geográfica y del número de bibliotecas que la región tiene. Dada la estructura tarifaria de la industria, suele existir correlación entre el monto a pagar y el nivel de aislamiento de la comuna/región. Es decir, la distribución de los fondos, aunque no tiene un criterio regional específico, es tal que los montos en las comunas más aisladas son mayores (simplemente porque el costo de la conectividad es mayor).

Los municipios hacen un pequeño copago para el servicio de conectividad (enlace), cuyo valor queda definido en un contrato suscrito por cada municipio y la empresa mencionada. Este valor se inscribe en uno de cuatro tramos entre \$10.000 y \$40.000 pesos mensuales. La determinación del tramo depende del porcentaje de pobres de la comuna, tomando como referencia la encuesta CASEN.

Los convenios firmados por BiblioRedes y cada uno de los municipios, en los cuales se regula claramente la entrega de equipamiento, los servicios de conectividad y los de la mesa de ayuda (continuidad operacional), establecen también que el municipio respectivo aporta el personal y el edificio.

En segundo lugar, BiblioRedes entrega recursos para el funcionamiento de los laboratorios regionales, que operan en cada una de las cabeceras regionales, a excepción de las regiones V, VIII y Metropolitana, donde existen dos. Son montos menores respecto del presupuesto, pero son homogéneos.

Un tercer uso de fondos corresponde al componente “capacitaciones”. En efecto, en los convenios que firma el programa con cada municipio se establece que es responsabilidad de BiblioRedes desarrollar los contenidos (para capacitaciones tanto presenciales como vía e-learning) y entregarlos a los encargados de bibliotecas, junto con las instrucciones para que ellos luego los medien en el futuro. Esta transferencia de conocimiento a los encargados de biblioteca se realiza en los llamados ciclos de capacitación, los que tienen lugar dos veces por año y son financiados íntegramente por el programa.

El Panel estima que la distribución de fondos entre comunas es flexible en el sentido de que su entrega depende en buena medida de la voluntad que los distintos municipios tengan para hacer crecer los servicios que entregan las bibliotecas.

Asimismo, todos los años se entrega una meta de cumplimiento de indicadores por biblioteca asociada a un plan de incentivos, los cuales se van monitoreando mes a mes. Se pide cumplimiento de metas de sesiones y capacitaciones, y asociados a estas metas existen incentivos, principalmente relacionados con el perfeccionamiento del personal: capacitación, pasantías y participación en encuentros de bibliotecarios.

BR se limita a contratar servicios en beneficio de los municipios (todo se hace vía pago de servicios, tal como lo hace cualquier servicio público que contrata servicios en distintos ámbitos). Respecto a la rendición de cuentas, por supuesto que los privados a quienes se contrata servicios deben responder por los estándares con que éstos son entregados, los cuales constan en los contratos y convenios correspondientes.

En resumen, se observa que no existen criterios de distribución de recursos entre regiones, y en este sentido el juicio es el mismo que el de la evaluación del 2005. No parece que esto sea, sin embargo, algo que deba cambiar, por cuanto el programa debe responder también a la proactividad de los distintos municipios para acelerar la incorporación de servicios a sus bibliotecas (en este sentido es que el Panel juzga que la distribución de recursos goza de un alto grado de flexibilidad; se trata de una asignación de recursos que en buena medida es contra demanda de los municipios). Los servicios se contratan desde el nivel central de BR en beneficio de cada biblioteca, y en ese caso la rendición de cuentas se hace en función de los estándares definidos en los contratos firmados entre BR y el proveedor del servicio y en los convenios que firman dicho proveedor y cada municipio

D. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

El programa BiblioRedes posee un sistema de seguimiento y evaluación que permite dar cuenta del programa en distintas dimensiones y para cada uno de sus componentes.

En el caso Capacitación hay un monitoreo permanente y estructurado debido a que gran parte de las labores de capacitación se encuentran operando bajo norma ISO: Diseño de cursos (oferta) (PRO-AD-048), difusión de Cursos (PRO-AD-050), Ejecución y registro de la capacitación (PRO-AD-51) y análisis de la satisfacción de los usuarios (PRO-AD-052). En este contexto, se cuenta por tanto con instrumentos de registro de actividades y su evaluación como:

- “Reporte de gestión de los ERO”, permite identificar dificultades en dimensiones de gestión, como estado general de la biblioteca, soporte técnico, estado del enlace, estado de otros servicios, uso de laboratorio móvil, generación de alianzas, dimensiones de capacitación; se evalúa si existe registro adecuado de los usuarios, y si el EPB (encargado del programa en bibliotecas) es antiguo y si es nuevo si recibió inducción al programa. Existe también una dimensión asociada a comunicaciones en la que se verifica el uso y actualización de la página web y la existencia de acciones de difusión del programa.
- Informe de evaluación del ciclo de capacitación que reciben los equipos regionales. En este instrumento se solicita evaluar dimensiones de gestión del nivel central, tales como relevancia de talleres y calidad de relatores de la capacitación, tiempos de respuesta, gestión integral de bibliotecas.
- Además, se cuenta con un instrumento para evaluar las distintas dimensiones de satisfacción de los usuarios de las capacitaciones

A partir de los resultados recabados periódicamente se van definiendo acciones correctivas que son monitoreadas en el contexto del control de calidad, mediante auditorías internas y externas.

En el caso del componente de conectividad existe un seguimiento de todas las acciones que implican la operatividad de la plataforma y el cumplimiento de las metas de mejoras establecidas por contrato con la empresa ENTEL. El no cumplimiento de acciones de seguimiento podría implicar fallos del sistema, además su identificación y el seguimiento a las soluciones desarrolladas son la base para eventuales sanciones administrativas a la empresa proveedora. El sistema de monitoreo de la plataforma es operado por la empresa que administra el contrato con ENTEL y se basa en la clasificación de los requerimientos ingresados por la mesa de ayuda y el seguimiento y evaluación de las acciones resolutorias.

En relación al componente de Contenidos locales se efectúa un seguimiento de las acciones desde la Coordinación de Operaciones, específicamente por las profesionales encargadas del componente. El trabajo consiste en monitorear el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las bibliotecas que conforman la red de contenidos locales. Estos compromisos se establecen en una etapa de planificación en la que las bibliotecas definen los contenidos a desarrollar a través de la producción directa o la asesoría específica a usuarios que presenten propuestas acordes a los requerimientos de calidad definidos. A partir de esta planificación se efectúa desde nivel central un seguimiento al cumplimiento de los compromisos de desarrollo. Cabe señalar que estos compromisos desde el año 2015 no son metas de gestión, esta decisión es consistente con el enfoque que ha adquirido el componente, en el que la prioridad no es la generación de contenidos en cuanto a números y producción sino más bien de generar las condiciones para que los contenidos vayan mejorando sus estándares de calidad. Además; se efectúa un seguimiento permanente de la plataforma de contenidos locales; los contenidos subidos a la plataforma son sistemáticamente calificados (por equipos regionales) y evaluados (a nivel central) previo a su publicación¹⁴¹. Este seguimiento de la plataforma permite evaluar el nivel de producción de contenidos y la calidad de los mismos.

Existen en el programa instrumentos para desarrollar procesos de programación o planificación (instrumentos de planificación, encuesta de necesidades de capacitación), de evaluación de procesos (por ejemplo, el instrumento de evaluación de ciclos de capacitación) y también de satisfacción usuaria (satisfacción de usuarios de capacitación presencial y de e-learning). La mayoría de estos instrumentos han tenido varias aplicaciones y han sido además reajustados y corregidos periódicamente, lo que permite señalar que están suficientemente validados.

El programa no cuenta con una línea base que permita caracterizar la situación de la población previo a la ejecución del programa y que considere indicadores que posibiliten evaluaciones a futuro. Se cuenta solamente con algunos estudios y evaluaciones externas, que tienen una antigüedad anterior al periodo de evaluación¹⁴², y que dan cuenta de un nivel de desarrollo del programa bastante anterior. El estudio externo más reciente que fue consultado fue el estudio evaluativo de contenidos locales con fecha 2011. (ARSchile, Evaluación de Impacto Contenidos para la Inclusión Digital en Comunidades Locales – Programa BiblioRedes, 2011)

La disponibilidad de información y la calidad de las mismas es una de las fortalezas del programa. La existencia de una Coordinación de estudios que es responsable de las estadísticas de seguimiento del programa, así como la existencia de plataformas que permiten el almacenamiento de usabilidad de las mismas, permiten afirmar que hay información suficiente, de calidad y debidamente actualizada para poder cuantificar datos asociados a los componentes del programa. A pesar de lo anterior a juicio del Panel, se debe distinguir a nivel estratégico los distintos usos de la información. Específicamente se considera que se genera información de calidad, oportuna y confiable asociada a los procesos de producción de los componentes y que son insumos para la gestión operativa del programa, sin embargo debe fortalecerse la producción sistemática de información con fines de seguimiento y evaluación, que

¹⁴¹ En caso de cumplir con puntaje definido.

¹⁴² Estudio "Impacto BiblioRedes laboratorios móviles" (2007), "Modelo de evaluación del proyecto BiblioRedes, midiendo calidad, niveles de satisfacción, apropiación de contenidos y actitudes de los usuarios de las bibliotecas en relación a las TICs" (Arcis, 2003), Evaluación de impacto de la Biblioteca de Santiago (2007), "Catastro de red de infocentros" (2008).

debe considerar dimensiones técnicas de la data y su registro, especificaciones metodológicas del levantamiento de los datos, identificación y descripción de limitantes metodológicos de la información generada, identificación de cambios o ajustes en los registros y la valoración y análisis de la consistencia de la información en el tiempo.

En el caso de la información de tipo financiera, existe una gestión de la información por unidad, que no permite, en todos los casos, precisar gastos específicos de componentes cuya producción es transversal a distintas unidades de gestión.

Otra de las fortalezas del programa es la presencia local del programa a través de los equipos regionales, que permite la recolección de información de las distintas bibliotecas y de sus encargados, así como efectuar un seguimiento administrativo, aplicar instrumentos de planificación y evaluación y procurar que las plataformas sean utilizadas de acuerdo a lo esperado.

Anexo 4: Análisis de Género de programas Evaluados

A continuación se presenta el Análisis de Género del programa BiblioRedes

Cuadro 65: Anexo 4- Análisis de Género								
Información del Programa			Evaluación del Programa					Recomendaciones
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¹⁴³ : NO hay un producto estratégico asociado a género. En los Objetivos estratégicos del programa no se explicita la perspectiva de género. ¿Aplica Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa Según evaluación? ¿Por qué?	a. ¿Se debió incorporar en definición de población objetivo? Si/No	a. ¿Se debió incorporar en definición de Propósito o componente? Si/No	a. ¿Se debió incorporar en provisión del servicio? Si/No	a. ¿Se debió incorporar en la formulación de indicadores? Si/No	
				b. ¿Se incorpora? Si/No	b. ¿Se incorpora? Si/No	b. ¿Se incorpora? Si/No	b. ¿Se incorpora? Si/No	
				c. Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	c. Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	c. Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	c. Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	
Biblio Redes	No obstante, SI hay un PMG, pero el compromiso es de la DIBAM, no del programa directamente: "Porcentaje de medidas para la igualdad de	Propósito: Usuarios/as del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas con dificultades de conectividad por	Sí, porque la brecha digital en género es una de las causales de la brecha digital general y no ha sido abordada como tal en	a. SI b. NO c. Insatisfactoriamente	a. SI b. SI c. Satisfactoriamente	a. SI b. NO c. Insatisfactoriamente	a. SI b. NO c. Insatisfactoriamente	Incorporar perspectiva de género en la prestación de los 3 componentes, así como indicadores ad hoc (ver propuesta en el Cuadro 66)

¹⁴³ Acerca de las orientaciones del programa, su Misión es: Contribuir a la inclusión digital y desarrollo de las comunidades de Chile, a través de las Bibliotecas Públicas y el libre acceso a Internet y capacitación. Sus Objetivos Estratégicos son:

1. Desarrollar competencias para la participación y expresión social digital de las Bibliotecas y comunidades locales.
2. Desarrollar e implementar servicios virtuales focalizados en la participación y el aumento del capital social y cultural de las comunidades locales.
3. Asegurar, mejorar y ampliar el acceso y uso gratuito de Internet y otros recursos digitales a las comunidades asociadas a la red de Bibliotecas Públicas.
4. Garantizar la sustentabilidad social del Programa BiblioRedes.
5. Colaborar con la institucionalidad DIBAM en la promoción del conocimiento y el fortalecimiento de la cultura.

Fuente: <http://www.biblioredes.cl/quienes-somos/nuestra-mision>. Fecha de acceso: 15 de mayo, 2016

Cuadro 65: Anexo 4- Análisis de Género

Información del Programa			Evaluación del Programa					Recomendaciones
	<p><i>género del Programa de trabajo implementadas en el año t"</i></p>	<p>factores socioeconómicos y/o por aislamiento territorial, gratuitamente acceden a internet y adquieren competencias digitales y de creación de contenido digital</p>	el programa					

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 66: Anexo 4- Indicadores de Genero		
Componente	Enunciado	Fórmula de Cálculo
	(Dimensión/ Ámbito de Control)	
COMPONENTE 1 Acceso a las TIC's : Usuarios/as reciben acceso gratuito a internet, a través de los medios tecnológicos provistos por el Programa BiblioRedes	Variación anual de la brecha de género en acceso a las TICs (Eficacia/producto)	$((\text{Número de mujeres en el año } t / \text{Número de hombres en el año } t) - (\text{Número de mujeres en el año } t-1 / \text{Número de hombres en el año } t-1)) * 100$
COMPONENTE 2 Capacitación: Usuarios/as reciben cursos gratuitos de alfabetización digital y complementada , en Bibliotecas Públicas, Laboratorios de Capacitación y vía E-learning	Variación anual de la brecha de género en capacitación (Eficacia/producto)	$((\text{Número de mujeres capacitadas en el año } t / \text{Número de hombres capacitados en el año } t) - (\text{Número de mujeres capacitadas en el año } t-1 / \text{Número de hombres capacitados en el año } t-1)) * 100$
COMPONENTE 3 Usuarios/as desarrollan Contenidos virtuales locales: Usuarios/as de la red de bibliotecas crean contenidos digitales de calidad, patrimoniales y con características locales, mediante la asesoría recibida.	Variación anual de la brecha de género en relación a la generación de contenidos locales (Eficacia/producto)	$((\text{Número de mujeres en el año } t / \text{Número de hombres en el año } t) - (\text{Número de mujeres en el año } t-1 / \text{Número de hombres en el año } t-1)) * 100$
Fuente: Elaboración propia		

Si bien en la evaluación realizada por la DIPRES, 2005, se señala que *“El programa ha sido flexible y sensible al enfoque de género, dimensión en la que ha ido incorporando acciones y campañas según las demandas que han aparecido en la ejecución, ello pese a que el enfoque de género no está incorporado en la definición de la población potencial y objetivo del Programa. El enfoque de género se ha incorporado adecuadamente en las acciones de promoción del proyecto, ofreciendo capacitaciones específicas para dueñas de casas.”* (Salas, Yacometti, & Bustos, 2005, pág. 46)

Habiendo transcurrido 10 años de tal juicio y considerando la velocidad en la incorporación de las tecnologías es Panel considera que es imprescindible incorporar de manera explícita tal perspectiva, ya que:

En relación a la identificación del problema: se identifica como una brecha específica, causal del problema de la brecha digital general. Como se señaló en la justificación, según la CEPAL en el caso de Chile, la brecha digital de género, presenta una diferencia de uso entre mujeres y hombres de casi 5% en Chile (39,3% contra 44%), aunque en relación a la región el país cuenta con una de las mayores tasas de uso de esta tecnología. Asimismo, esta brecha digital de género es más frecuente en áreas urbanas que rurales (2,5 veces

más) y afecta principalmente a las mujeres de mayor edad de todos los niveles educativos. (CEPAL, 2013) Recuérdese que si bien “las mujeres aprovechan cada vez más las TIC en todas las esferas de la vida, pero al mismo tiempo, se produce “una brecha digital de género” manifiesta no sólo en el menor número de mujeres usuarias de las TIC, sino también en la persistencia de desigualdades estructurales específicas de género que constituyen barreras para su acceso y su uso.

Posiblemente el programa no considero de manera explícita dicha brecha porque al “inicio de la aparición de las TIC, se partía de la idea de que no existía la brecha digital, sino que el retraso de algunos sectores, colectivos y países, era un estadio que se superaría con el tiempo y con el crecimiento económico (bastaría poner computadores para que la gente los utilizase). Hoy se constata, sin embargo, que hay diversos tipos de brecha digital y que ésta persiste y adquiere nuevas formas. Además de la brecha de acceso, hay una brecha de uso, una brecha de contenidos y una brecha de habilidades tecnológicas.” (Castaño, Martín, Vázquez, & Añino, 2007).

En relación a la definición de población objetivo, el Propósito los Componentes: no sería necesario explicitar el enfoque de género, solo utilizar el femenino y masculino en las denominaciones utilizadas. Así se consideró en el primer cuadro de análisis del presente anexo.

En la provisión de los bienes y servicios es indispensable diferenciar la oferta del programa en tanto las características de las usuarias y de los usuarios son diferenciales, por ejemplo nivel educativo, jefatura de hogar, tipo de uso de las TICs, habilitación laboral, etc. Ello se afirma en lo señalado por el Observatorio e-igualdad, de la Universidad Complutense de Madrid, acerca de las brechas digitales de género: “las desigualdades no se producen únicamente en el acceso a los equipamientos y en las posibilidades de acceso a Internet (primera brecha), sino que existen además desigualdades en la producción de información y contenidos, es decir, en los orígenes de la información, en la disponibilidad de contenidos y en la identidad de las personas que los emiten (segunda brecha). Más allá de la desventaja femenina en el acceso a las TIC en general y a Internet en particular, que dibuja una primera brecha digital de género, se confirma la presencia de una segunda brecha digital, de alcance muy superior. Segunda brecha digital de género que no sólo es cuantitativa -determinada por la proporción de personas que acceden a las TIC- sino, también y sobre todo cualitativa, pues viene marcada por las diferencias en habilidades tecnológicas (qué se sabe hacer), en la intensidad (cuánto se hace) y el tipo de uso (qué se hace). Esta situación afecta de manera decisiva a quienes ya están incorporados a estas tecnologías y marca una situación de desigualdad de género de segundo nivel. Supone, en definitiva, la barrera más importante de cara a la incorporación efectiva (o e-inclusión) de más mujeres a Internet y, por tanto, del aprovechamiento de su potencial en términos de capital humano y social.¹⁴⁴ (Observatorio e-igualdad, 2008).

¹⁴⁴ En Chile el análisis de acceso y uso de las TICs presenta diferenciación por sexo, como se vio en la justificación, ello indica la existencia de una segmentación de género en la utilización de la red. A su vez, según la experiencia española, que se condice con evidencia internacional, existe otra brecha, donde se aprecia diferenciación en los usos avanzados de la tecnología, esto es, “las aplicaciones de Internet más innovadoras en el terreno de la comunicación y el ocio, corrobora esa apreciación, al tiempo que plantea la decisiva cuestión de la presencia de otra línea de fractura: la tercera brecha digital de género. Los servicios TIC avanzados de comunicación y ocio tienden a ser menos utilizados por las mujeres. Las diferencias, esto es, la brecha de género, en los usos avanzados de comunicación es especialmente acusada en el caso del envío de mensajes a chats, grupos de noticias o foros de discusión (31%), telefonar a través de Internet (28%), la lectura de blogs (21%) o las video llamadas (14%). A su vez la brecha es mucho más acusada en los servicios avanzados de ocio: hay una fuerte desventaja femenina en todos los casos, con una media de diferencia del entorno del 30%.

Ante lo dicho, se indica la necesidad de intencionar el acceso a las TICs, a las capacitaciones y a la generación de contenidos locales, a las mujeres. Lo anterior no desconoce las acciones coordinadas con PRODEMU y SERNAM, para priorizar la atención de mujeres derivadas por ellos, para la realización de capacitaciones, sin embargo el Panel considera que las mismas deben potenciarse, incrementarse y considerar generación de contenidos de capacitación diferenciados así como la generación de contenidos virtuales. Lo anterior no desconoce el alto número de mujeres que participa en las capacitaciones, según los registros del programa.

Por lo anterior, en el Cuadro 66, se presentan los indicadores que permitan realizar el registro por sexo (en la actualidad no se registra a la población usuaria) y luego poder observar la disminución correspondiente de la brecha digital ad intra géneros.

Finalmente, esta situación es relevante para explicar la desigualdad de género en la sociedad en red, en tanto que refiere a un espacio de incorporación social y a su vez espacio virtual donde se manifiestan los cambios tecnológicos, económicos, relacionales y sociales. Si esas aplicaciones no están diseñadas para el apoyo y aprovechamiento del 50% de la población, constituyen una barrera para que las TIC contribuyan a la igualdad de género. De hecho, la misma existencia de esta brecha pone en cuestión la sostenibilidad del actual modelo de Sociedad de la Información. (Rodríguez, 2009)

Especialmente aguda es la brecha en lo tocante a los juegos, tanto a su uso en red (58%) como a las descargas (42%)". (Observatorio e-igualdad, 2008).

Anexo 5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

**Cuadro 67 – Anexo 5- Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa
(en miles de pesos año 2016) - Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos**

AÑO 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 14.100.964	\$ 14.624.383	104%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 6.662.536	\$ 6.284.654	94%
Inversión	\$ 4.779.688	\$ 4.886.196	102%
Transferencias	\$ 7.582.733	\$ 7.982.613	105%
Otros (servicio de la deuda)	\$ 1.933	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 33.127.853	\$ 33.777.846	102%

AÑO 2013	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 15.539.552	\$ 16.367.859	105%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 6.926.228	\$ 6.813.064	98%
Inversión	\$ 4.950.891	\$ 4.652.354	94%
Transferencias	\$ 8.236.290	\$ 8.068.401	98%
Otros (servicio de la deuda)	\$ 1.965	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 35.654.925	\$ 35.901.679	101%

AÑO 2014	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 16.840.505	\$ 17.579.727	104%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 7.327.190	\$ 7.163.688	98%
Inversión	\$ 6.092.389	\$ 4.928.626	81%
Transferencias	\$ 9.641.753	\$ 9.501.677	99%
Otros (servicio de la deuda)	\$ 1.912	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 39.903.748	\$ 39.173.717	98%

AÑO 2015	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 18.650.057	\$ 19.369.900	104%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 8.959.899	\$ 8.832.218	99%
Inversión	\$ 8.256.264	\$ 5.809.300	70%
Transferencias	\$ 8.450.838	\$ 8.642.862	102%
Otros (servicio de la deuda)	\$ 1.926	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 44.318.984	\$ 42.654.281	96%

AÑO 2016	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 21.045.321
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 10.010.165
Inversión	\$ 10.353.839
Transferencias	\$ 9.147.548
Otros (servicio de la deuda)	\$ 2.000
TOTAL	\$ 50.558.873

Cuadro 67 – Anexo 5- Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa (en miles de pesos año 2016) - Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos

Fuente: El presupuesto corresponde a la suma de las cifras aprobadas cada año por ley de presupuesto tanto para la Red de Bibliotecas Públicas como para la DIBAM. En transferencias se incluyen las transferencias corrientes y de capital, tal como aparecen en las leyes de presupuesto de cada año. Inversión corresponde a la suma de "iniciativas de inversión" y "adquisición de activos no financieros". Las transferencias incluyen "transferencias corrientes" y "transferencias de capital"

* Se considera la glosa presupuestaria de DIBAM para el año indicado. El programa BiblioRedes corresponde al programa 02 dentro de la glosa de DIBAM

Cuadro 68 – Anexo 5- Fuentes de financiamiento del Programa Red de Bibliotecas Públicas (en miles de pesos año 2016)

Fuentes de Financiamiento	2012		2013		2014		2015		2016		Variación 2012-2016
	Monto	%	%								
1. Presupuestarias	\$ 4.880.087	65%	\$ 4.475.390	61%	\$ 4.772.941	62%	\$ 4.991.758	62%	\$ 5.396.086	63%	11%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 4.880.087	63%	\$ 4.475.390	60%	\$ 4.772.941	59%	\$ 4.991.758	60%	\$ 5.396.086	63%	11%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#¡DIV/0!
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#¡DIV/0!
2. Extrapresupuestarias	\$ 2.659.601	35%	\$ 2.880.229	39%	\$ 2.983.314	38%	\$ 3.067.961	38%	\$ 3.218.957	37%	21%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 2.659.601	34%	\$ 2.880.229	38%	\$ 2.983.314	37%	\$ 3.067.961	37%	\$ 3.218.957	37%	21%
Total	\$ 7.539.688		\$ 7.355.619		\$ 7.756.255		\$ 8.059.719		\$ 8.615.043		14%

Fuente: BiblioRedes

Cuadro 69 – Anexo 5- Presupuesto del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable

Año	Presupuesto inicial de la Institución responsable	Presupuesto Inicial del Programa	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2012	\$ 33.127.853	\$ 4.880.087	15%
2013	\$ 35.654.925	\$ 4.475.390	13%
2014	\$ 39.903.748	\$ 4.772.941	12%
2015	\$ 44.318.984	\$ 4.991.758	11%
2016	\$ 50.558.873	\$ 5.396.086	11%

Fuente: BiblioRedes

**Cuadro 70 – Anexo 5- Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa
(en miles de pesos año 2016)**

AÑO 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 1.013.574	\$ 780.746	77%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.184.262	\$ 2.459.341	77%
Inversión	\$ 678.729	\$ 555.202	82%
Otros (1)	\$ 3.522	\$ 28.257	802%
Total	\$ 4.880.087	\$ 3.823.545	78%

AÑO 2013	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 1.005.218	\$ 797.423	79%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 2.867.619	\$ 2.346.474	82%
Inversión	\$ 599.058	\$ 616.041	103%
Otros (1)	\$ 3.495	\$ 0	0%
Total	\$ 4.475.390	\$ 3.759.938	84%

AÑO 2014	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 1.004.320	\$ 868.528	86%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.053.333	\$ 2.734.707	90%
Inversión	\$ 711.922	\$ 567.930	80%
Otros (1)	\$ 3.367	\$ 548.626	16294%
Total	\$ 4.772.941	\$ 4.719.791	99%

AÑO 2015	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 1.048.954	\$ 937.911	89%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.190.559	\$ 3.045.975	95%
Inversión	\$ 748.968	\$ 612.890	82%
Otros (1)	\$ 3.278	\$ 0	0%
Total	\$ 4.991.758	\$ 4.596.776	92%

AÑO 2016	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 1.108.893
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.536.469
Inversión	\$ 747.528
Otros (1)	\$ 3.196
Total	\$ 5.396.086

Fuente: BiblioRedes

(1) En "Otros" se incluye réintegros al fisco, Activos no financieros y Servicio de la deuda

Cuadro 71– Anexo 5- Gasto Total del Programa (en miles de pesos año 2016)			
AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2012	\$ 3.823.545	\$ 2.659.601	\$ 6.483.146
2013	\$ 3.759.938	\$ 2.880.229	\$ 6.640.168
2014	\$ 4.719.791	\$ 2.983.314	\$ 7.703.105
2015	\$ 4.596.776	\$ 3.067.961	\$ 7.664.736

Fuente: BiblioRedes

Cuadro 72– Anexo 5- Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo (en miles de pesos año 2016)		
AÑO 2012	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.335.985	51%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 2.563.703	40%
Inversión	\$ 555.202	9%
Otros (Identificar)	\$ 28.257	0%
Total	\$ 6.483.146	100%
AÑO 2013	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.570.578	54%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 2.453.549	37%
Inversión	\$ 616.041	9%
Otros (Identificar)	\$ 0	0%
Total	\$ 6.640.168	100%
AÑO 2014	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.746.749	49%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 2.839.800	37%
Inversión	\$ 567.930	7%
Otros (Identificar)	\$ 548.626	7%
Total	\$ 7.703.105	100%
AÑO 2015	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.900.494	51%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.151.352	41%
Inversión	\$ 612.890	8%
Otros (Identificar)	\$ 0	0%
Total	\$ 7.664.736	100%

Fuente: BiblioRedes

Cuadro 73– Anexo 5- Gasto de producción de los Componentes del Programa (en miles de pesos año 2016)	
AÑO 2012	Total
Componente 1	\$ 2.945.828
Componente 2	\$ 2.163.015
Componente 3	\$ 599.468
Total	\$ 5.708.311
AÑO 2013	Total
Componente 1	\$ 3.186.236
Componente 2	\$ 2.262.011
Componente 3	\$ 526.526
Total	\$ 5.974.774
AÑO 2014	Total
Componente 1	\$ 3.607.184
Componente 2	\$ 2.493.964
Componente 3	\$ 622.447
Total	\$ 6.723.594
AÑO 2015	Total
Componente 1	\$ 3.405.262
Componente 2	\$ 3.061.903
Componente 3	\$ 544.567
Total	\$ 7.011.732
Fuente: BiblioRedes	

Cuadro 74– Anexo 5- Gastos de administración y gastos de producción de los Componentes del Programa (en miles de pesos año 2016)			
AÑO	Gastos de administración	Gastos de producción de los Componentes	Total Gasto del Programa
2012	\$ 801.786	\$ 5.708.311	\$ 6.510.097
2013	\$ 677.171	\$ 5.974.774	\$ 6.651.945
2014	\$ 1.024.858	\$ 6.723.594	\$ 7.748.452
2015	\$ 678.120	\$ 7.011.732	\$ 7.689.852
Fuente: BiblioRedes			

VIII. LISTADO CUADROS, DIAGRAMAS y GRAFICOS.

CUADROS

<i>Cuadro 1: Breve Descripción de los Componentes del Programa.....</i>	<i>6</i>
<i>Cuadro 2: Reformulaciones del programa (2005 -2016).....</i>	<i>9</i>
<i>Cuadro 3: Población Potencial año 2009.....</i>	<i>10</i>
<i>Cuadro 4: Situación de pobreza según personas a nivel región.....</i>	<i>11</i>
<i>Cuadro 5: Magnitud e incidencia de la pobreza por ingresos en personas según región.</i>	<i>11</i>
<i>Cuadro 6: Comunas sin presencia del Programa BiblioRedes. % de población pobre y total de población pobre de la comuna.</i>	<i>12</i>
<i>Cuadro 7: Población Objetivo (Año 2009).....</i>	<i>13</i>
<i>Cuadro 8: Presupuesto total del programa 2012-2016 (miles de \$ 2016).....</i>	<i>14</i>
<i>Cuadro 9: Acceso y Uso de Internet- Porcentaje de hogares por zona (2013).....</i>	<i>17</i>
<i>Cuadro 10: Conexión de Internet pagada. Porcentaje de hogares con conexión a Internet por región (2011-2013).....</i>	<i>18</i>
<i>Cuadro 11: Uso de Internet – según nivel educacional y sexo (2013).....</i>	<i>20</i>
<i>Cuadro 12: Porcentaje de jefes de hogar usuarios y no usuarios de Internet, según nivel de educación, 2010.....</i>	<i>22</i>
<i>Cuadro 13: No acceso a internet –Razones del no acceso a internet según nivel de educación del jefe de hogar, 2013.....</i>	<i>22</i>
<i>Cuadro 14: Total de sesiones por año y tipo de conexión.....</i>	<i>31</i>
<i>Cuadro 15: Sesiones (banda ancha más WIFI).....</i>	<i>32</i>
<i>Cuadro 16: Sesiones totales por año, sexo y grupo de edad.....</i>	<i>33</i>
<i>Cuadro 17: Usuarios de sesiones por año, sexo y tipo de conexión.....</i>	<i>34</i>
<i>Cuadro 18: Tasa de variación anual del número de usuarios/as que acceden a internet a través de BiblioRedes (Eficacia/producto).....</i>	<i>34</i>
<i>Cuadro 19: Tiempos de disponibilidad de la Red.....</i>	<i>34</i>
<i>Cuadro 20: Sesiones de conexión a internet, metas anuales e indicador de eficacia definido.....</i>	<i>35</i>
<i>Cuadro 21: Variación anual del número de usuarios/as capacitados.....</i>	<i>36</i>
<i>Cuadro 22: Capacitaciones realizadas, metas anuales e indicador de eficacia definido (incluye capacitaciones presenciales, e-learning y en recintos penitenciarios).....</i>	<i>36</i>
<i>Cuadro 23: Usuarios capacitados por año y sexo.....</i>	<i>37</i>
<i>Cuadro 24: Capacitación Presencial.....</i>	<i>37</i>
<i>Cuadro 25: Variación anual del número de usuarios/as capacitados presenciales en bibliotecas públicas y laboratorios.....</i>	<i>38</i>
<i>Cuadro 26: Capacitaciones presenciales realizadas, metas anuales e indicador de eficacia definido.....</i>	<i>38</i>
<i>Cuadro 27: Capacitaciones e-learning, metas anuales e indicador de eficacia definido.....</i>	<i>38</i>
<i>Cuadro 28: variación anual del número de usuarios/as capacitados presenciales en recintos penitenciarios.....</i>	<i>39</i>
<i>Cuadro 29 :Capacitaciones realizadas en recintos penitenciarios, metas anuales e indicador de eficacia definido.....</i>	<i>39</i>
<i>Cuadro 30: Variación anual del número de contenidos locales generados.....</i>	<i>40</i>
<i>Cuadro 31: Contenido locales por región y año.....</i>	<i>40</i>
<i>Cuadro 32: Variación anual del número visitas al sitio de contenidos locales.....</i>	<i>41</i>
<i>Cuadro 33: Contenidos locales de calidad generados en relación al total de Contenidos Locales.....</i>	<i>42</i>
<i>Cuadro 34: Número de beneficiarios efectivos.....</i>	<i>42</i>

<i>Cuadro 35: Número servicios entregados por componente.....</i>	<i>43</i>
<i>Cuadro 36: Cobertura.....</i>	<i>44</i>
<i>Cuadro 37: Cobertura componente conexión a internet, años 2012-2015.....</i>	<i>45</i>
<i>Cuadro 38: Cobertura capacitación presencial en bibliotecas y laboratorios.....</i>	<i>46</i>
<i>Cuadro 39: Total Capacitados capacitación básica por cursos y años.....</i>	<i>46</i>
<i>Cuadro 40: Total Capacitados capacitación complementaria por cursos y años.....</i>	<i>47</i>
<i>Cuadro 41: Porcentajes de capacitados por tipo de capacitación. Años 2012 a 2015.....</i>	<i>47</i>
<i>Cuadro 42: Total de capacitados en capacitación básica, más capacitados en cursos básicos de capacitación complementaria (excel y word) y porcentajes de capacitados en estos cursos respecto del total de capacitados.....</i>	<i>48</i>
<i>Cuadro 43: Cursos e-learning e identificación de cursos asociados a alfabetización digital y TIC.....</i>	<i>48</i>
<i>Cuadro 44: Total de cursos según su relación con temáticas asociadas a alfabetización digital.....</i>	<i>49</i>
<i>Cuadro 45: Total de capacitaciones según tipo de cursos.....</i>	<i>50</i>
<i>Cuadro 46: Satisfacción cursos Presenciales</i>	<i>51</i>
<i>Cuadro 47: Satisfacción cursos e-learning</i>	<i>51</i>
<i>Cuadro 48: Fuentes de Financiamiento del programa 2012-2016 (Miles de \$ 2016).....</i>	<i>53</i>
<i>Cuadro 49: Gasto Total del programa 2012-2015 (Miles de \$ 2016).....</i>	<i>54</i>
<i>Cuadro 50: Desglose del Gasto Devengado en Personal.....</i>	<i>54</i>
<i>Cuadro 51: Gasto Total por Componente 2012-2015 (Miles de \$ 2016).....</i>	<i>55</i>
<i>Cuadro 52: Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2012-2015 (Miles de \$ 2016)...</i>	<i>55</i>
<i>Cuadro 53: Gasto Promedio por Unidad de Producto 2012-2015 (\$ 2016).....</i>	<i>56</i>
<i>Cuadro 54: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2012-2015 (\$ 2016).....</i>	<i>57</i>
<i>Cuadro 55: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total programa por Beneficiario 2012-2015 (\$ 2016).....</i>	<i>58</i>
<i>Cuadro 56: Gastos de Administración del programa 2012-2015 (Miles de \$ 2016).....</i>	<i>58</i>
<i>Cuadro 57: Propuesta de mapa de focalización del programa.....</i>	<i>63</i>
<i>Cuadro 58 : Listado de entrevistados/as en el proceso de evaluación.....</i>	<i>69</i>
<i>Cuadro 59: Anexo 3- SLA 1 Zonas y Criticidad</i>	<i>108</i>
<i>Cuadro 60: Anexo 3- SLA y Metas.....</i>	<i>109</i>
<i>Cuadro 61: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 2-.....</i>	<i>119</i>
<i>Cuadro 62: Anexo 3- Cursos e-learning ofertados, primer periodo de ejecución 2016.....</i>	<i>123</i>
<i>Cuadro 63: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 2 – capacitación e-learning.....</i>	<i>129</i>
<i>Cuadro 64: Anexo 3- Descripción de los Pasos del Flujograma – Componente 3-Contenidos Locales.....</i>	<i>134</i>
<i>Cuadro 65: Anexo 4- Análisis de Genero.....</i>	<i>147</i>
<i>Cuadro 66: Anexo 4- Indicadores de Genero.....</i>	<i>149</i>
<i>Cuadro 67 – Anexo 5- Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa (en miles de pesos año 2016) - Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos</i>	<i>152</i>
<i>Cuadro 68 – Anexo 5- Fuentes de financiamiento del Programa Red de Bibliotecas Públicas (en miles de pesos año 2016).....</i>	<i>153</i>
<i>Cuadro 69 – Anexo 5- Presupuesto del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable.....</i>	<i>153</i>
<i>Cuadro 70 – Anexo 5- Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa.....</i>	<i>154</i>
<i>Cuadro 71– Anexo 5- Gasto Total del Programa.....</i>	<i>155</i>
<i>Cuadro 72– Anexo 5- Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo</i>	<i>155</i>
<i>Cuadro 73– Anexo 5- Gasto de producción de los Componentes del Programa (en miles de pesos año 2016).....</i>	<i>156</i>

Cuadro 74– Anexo 5- Gastos de administración y gastos de producción de los Componentes del Programa	156
---	-----

DIAGRAMAS

Diagrama 1 :Anexo 3- Flujograma Componente 1	110
Diagrama 2 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (1)	114
Diagrama 3 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (2)	115
Diagrama 4 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (3)	116
Diagrama 5 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (4)	117
Diagrama 6 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (5)	118
Diagrama 7 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (6)	127
Diagrama 8 :Anexo 3- Flujograma Componente 2 (7)	128
Diagrama 9 :Anexo 3- Flujograma Componente 3 (1)	132
Diagrama 10 :Anexo 3- Flujograma Componente 3 (2)	133
Diagrama 11:Anexo 3- Organigrama del Programa	137

GRAFICOS

Gráfico 1: Uso de Internet. Distribución de la población de 5 años o más según uso de Internet (2011-2013).....	15
Gráfico 2: Conexión a Internet- Porcentaje de hogares con conexión pagada a Internet por zona (2011-2013).....	16
Gráfico 3: Uso de Internet. Porcentaje de la población de 5 años o más que usa.....	16
Gráfico 4: Conexión a Internet- Porcentaje de hogares con conexión pagada a Internet por quintil de ingreso autónomo per cápita del hogar (2011-2013).....	18
Gráfico 5: Conexión a Internet- Porcentaje de hogares con conexión pagada a	19
Gráfico 6: Uso de Internet. Porcentaje de la población de 5 años o más que usa Internet por sexo (2011-2013).....	20
Gráfico 7: Diferencia entre el “Uso” y “No Uso” de Internet según sexo. Valores negativos indican mayor % de No Uso. (2013).....	21
Gráfico 8: Uso de Internet. Porcentaje de la población de 5 años o más que usa Internet por tramo etario (2011- 2013).....	23