

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG)

RESUMEN EJECUTIVO

PROGRAMAS BIBLIOMÁS (EX BIBLIOMETRO), RED DIGITAL DE ESPACIOS PATRIMONIALES (EX RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS) Y BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL

MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO
Servicio Nacional del Patrimonio

PANELISTAS:

María José Valdebenito Infante (Coordinador)

Máximo Quiero Bastías

Daniel Godoy Carrasco

Andrés Fernández Vergara

Noviembre 2024-Junio 2025



**EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES:
RESUMEN EJECUTIVO PROGRAMAS BIBLIOMÁS (EX BIBLIOMETRO),
RED DIGITAL DE ESPACIOS PATRIMONIALES (EX RED DE
BIBLIOTECAS PÚBLICAS) Y BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL.**

La evaluación presentada en este informe fue elaborada por un Panel de Evaluación integrado por profesionales externos/as e independientes seleccionados/as. Los juicios evaluativos y recomendaciones aquí contenidas pertenecen a los y las autores/as y no necesariamente son compartidas por la Dirección de Presupuestos ni el Ministerio de Hacienda.

Este documento se encuentra disponible en la página web de la Dirección de Presupuestos: <https://www.dipres.gob.cl/>

Fecha de publicación: Septiembre, 2025.

NOMBRE PROGRAMAS: BIBLIOMÁS, BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL Y RED DIGITAL DE ESPACIOS PATRIMONIALES
AÑO DE INICIO: VARIABLE SEGÚN PROGRAMA
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO
SERVICIO RESPONSABLE: SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL

RESUMEN EJECUTIVO

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2021-2024

1. Descripción general

1.1 Bibliomás (ex Bibliometro)

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2025: M\$ 1.294.961¹

Fin : favorecer el ejercicio del derecho a la lectura y a la cultura.

Propósito : Aumentar el acceso a la lectura² de las personas que habitan el territorio nacional.

Este programa fue creado en 1996 a través del convenio entre Metro de Santiago y la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam³) para acercar a la lectura a la población de dos zonas del país (RM y Valparaíso) con puntos de préstamo gratuito de libros en las instalaciones del Metro . A mayo de 2025 cuenta con 31 puntos de lectura, de los cuales 21 están ubicados en estaciones del Metro de Santiago, tres en el Metro de Valparaíso y otros siete en hospitales y otros espacios comunitarios. Como parte del programa, se organizan actividades mensuales de promoción de la lectura orientadas a difundir la oferta y a motivarla en públicos específicos como mujeres, personas migrantes, niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Bibliomás ha sido objeto de distintas evaluaciones *ex ante*. En el año 2023 se identificó la necesidad de reformular el programa para ampliar su cobertura y abordar el problema del acceso a la lectura. En esa oportunidad se propuso la incorporación de Bibliomóviles⁴ a partir de 2025, para avanzar hacia la pertinencia territorial y la descentralización, y abordar el bajo acceso de las personas que habitan en el territorio nacional.

Su población potencial, objetivo, beneficiaria y cobertura en el periodo de evaluación queda definida del siguiente modo:

Cuadro n° 1: Número de personas beneficiarias en relación con la población objetivo

¹ Se presenta información del año 2024 porque el presupuesto 2025 es parcial y no reporta información en el subtítulo 21. Esta información además fue estimada por el panel de evaluadores.

² El "acceso a la lectura" se refiere a la disponibilidad y facilidad con que las personas pueden acceder a materiales de lectura, como libros, revistas, y otros textos en diversos formatos. Este concepto abarca varios aspectos como disponibilidad de recursos, condiciones de acceso, promoción de la lectura e inclusión.

³ Organismo creado en 1929, que depende del Ministerio de Educación, dedicado a la gestión y preservación del patrimonio cultural como bibliotecas, archivos y museos.

⁴ La iniciativa Bibliomóviles pretende incrementar el acceso a libros y a otros recursos literarios de comunidades que no cuentan con un servicio bibliotecario cercano, en zonas urbanas, rurales o aisladas. En particular, están diseñados para llegar a localidades que carecen de acceso fácil a bibliotecas públicas. Estos dispositivos realizan actividades que promueven la lectura y la cultura, como talleres, lecturas en voz alta y presentaciones de obras teatrales.

Año	Población potencial (a)	Población objetivo (b)	Beneficiarios efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a población potencial (c/a)	% Beneficiarios respecto a población objetivo (c/b)
2021	70.367.731	13.600.406	9.091	0,01%	0,07%
2022	19.828.563	11.982.791	33.359	0,17%	0,28%
2023	19.960.889	11.982.791	47.884	0,24%	0,40%
2024	20.086.377	11.982.791	52.724	0,26%	0,44%
% Variación 2021-2024	1,30%				0,37%

Fuente: Proyecciones de población del INE basadas en el Censo 2017 e informes de detalle de programas sociales de 2021, 2022, 2023 y 2024 entregados por el equipo responsable del programa.

Los componentes del programa son:

Componente 1: Desarrollo de colecciones inclusivas, involucra exclusivamente la selección y adquisición de libros y revistas, es decir no desarrolla colecciones. Esta acción, que realiza anualmente el equipo de colecciones, considera las sugerencias del Comité de Recomendación del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas⁵ (SNBP), el análisis de las dinámicas de préstamo y las sugerencias de las y los usuarios. Se procura que las colecciones sean representativas y accesibles y, por ello, se incluye la producción local y se priorizan títulos de interés para grupos específicos, como mujeres, personas migrantes, niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Componente 2. Préstamo a domicilio de libros y revistas, para que las y los usuarios inscritos en el programa puedan acceder a libros y revistas que están en los puntos de préstamos. La oferta disponible es una colección base de aproximadamente 3.000 libros, que se actualiza mensualmente con novedades literarias. Las y los usuarios pueden retirar hasta siete ejemplares simultáneamente y no existe límite para la cantidad de préstamos anuales. Para acceder al servicio las personas deben presentar un documento de identificación (carnet de identidad o pasaporte). De acuerdo con lo declarado por el equipo y a lo evidenciado por el panel de evaluadores, no existen acciones de focalización en el préstamo.

Componente 3. Actividades de extensión cultural y fomento lector, incluye el diseño y la ejecución de un plan anual de difusión, que promueve la lectura a través de actividades culturales. Se organizan talleres de fomento lector y clubes de lectura, dirigidos a mujeres, personas migrantes, niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad, donde se realizan actividades como discusiones sobre libros, lecturas de autoras mujeres y actividades prácticas relacionadas con la literatura en los puntos de préstamos.

Componente 4. Asesorías técnicas a puntos de préstamo, surgió como un nuevo componente luego de reformulación *ex ante* 2024, vinculado a la satisfacción usuaria para mejorar y brindar un servicio de atención al público más efectivo y promover la lectura en las personas usuarias. Este componente busca desarrollar destrezas en el personal de los centros de atención en áreas como la mediación cultural⁶ y en estrategias para fomentar la lectura.

⁵ Tiene por finalidad la elaboración de listados de recomendación de títulos que orienten los procesos de selección y compra de material para bibliotecas públicas, que en gran parte se centrará en las novedades publicadas en los años 2016 y 2017. Cabe señalar que no se trata de un comité de evaluación sino de presentar recomendaciones en base a las lecturas de novedades de los años anteriores, tanto de obras chilenas como extranjeras.

⁶ De acuerdo con lo señalado por los responsables del programa, la mediación cultural se entiende como la ayuda a las personas usuarias para navegar por los recursos disponibles, orientándoles hacia los libros y servicios que necesitan.

1.2 Programa Biblioteca Pública Digital (BPDigital)

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2025: M\$ 480.837

Fin: contribuir al acceso equitativo y democrático de las personas a la lectura y a los libros.

Propósito: aumentar el acceso de las personas que habitan en el país a la lectura digital.

El programa se inicia con el objetivo de responder a la necesidad de poner a disposición recursos de lectura digital en un escenario en que aumenta el acceso a internet. En el año 2014 se habilitó una plataforma digital que permitía acceder a lectura digital y, posteriormente, el año 2016 se agregó una aplicación móvil que facilitó el acceso a la colección de libros, audiolibros y otros recursos desde los teléfonos celulares y *tablets*. En el año 2018, el programa inició un proceso para constituirse como programa social a través del Ministerio de Desarrollo Social, y el año 2022 se reformuló para adaptar sus objetivos y estrategias al Plan Nacional de Accesibilidad Universal y a la Política Nacional de Niñez y Adolescencia.

Su población potencial, objetivo, beneficiaria y cobertura en el periodo de evaluación queda definida del siguiente modo:

Cuadro n° 2: Número de personas beneficiarias en relación con la población objetivo

Año	Población potencial (a)	Población objetivo (b)	Beneficiarios efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a población potencial (c/a)	% Beneficiarios respecto a población objetivo (c/b)
2021	19.678.363	16.326.728	64.821	0,33%	0,40%
2022	19.828.563	16.326.728	58.580	0,30%	0,36%
2023	19.828.563	16.326.728	64.634	0,33%	0,40%
2024	20.086.377	16.326.728	72.282	0,36%	0,44%
% Variación 2021-2024	2,07%				0,04%

Fuente: Proyecciones de población del INE basadas en el CENSO 2017, datos de conectividad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) e informes de detalle de programas sociales de 2021, 2022 y 2023 entregados por el equipo responsable del programa.

Los componentes del programa son:

Componente 1: Desarrollo de colecciones digitales y préstamos, para que las personas que cuentan con acceso a internet, y se encuentren registradas en el programa, puedan acceder a préstamos de libros, revistas, audiolibros y video libros en formato digital. La colección se actualiza cada dos meses según la disponibilidad presupuestaria, las sugerencias del Comité de Recomendaciones de SNBP y el interés demostrado por las y los usuarios (comentarios y sugerencias). En el proceso de desarrollo de las colecciones se incorporan los enfoques de género, pueblos indígenas, pertinencia territorial, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de discapacidad o en condición de migrantes. Además, se seleccionan libros de autores y autoras nacionales y de editoriales que operan en el mercado chileno.

El programa posee puntos de préstamo digital de libros (configurados en afiches) que están en lugares como el Aeropuerto de Santiago, centros comerciales, instituciones de educación superior, hospitales, bibliotecas públicas, estaciones de transporte público y centros comunitarios y culturales. La selección de estas instituciones está

condicionada por el interés mostrado por las mismas en participar en la iniciativa, lo que limita las posibilidades de crecimiento del programa. Estos puntos son adquiridos en comodato por convenio con las instituciones involucradas y su uso no tiene costo directo para el programa.

Componente 2: Plan de difusión sobre lectura digital, consiste en elaborar y ejecuta un plan anual de difusión sobre lectura digital, para informar a la población potencial del préstamo gratuito de libros digitales, principalmente a través de las redes sociales del programa y el canal de YouTube del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural . Además, participa en ferias y eventos relacionados al libro y la lectura, en colaboración con otros servicios como las Coordinaciones Regionales de Bibliotecas Públicas, Bibliomás, bibliotecas públicas y bibliotecas regionales y otras entidades.

Junto al material audiovisual se desarrollan instructivos sobre el uso de la plataforma del programa. Estos se orientan a facilitar el proceso de registro, la búsqueda, reserva y devolución de los libros. Se utilizan recursos como lenguaje de señas o subtitulación del audio, que son formatos comprensibles para personas con dificultades auditivas o visuales. De manera adicional, se desarrollan actividades de fomento lector de la BPDigital como el Club de Lectura Digital Inclusivo y el Concurso de Relatos Digitales que, además de favorecer la difusión del quehacer de la BPDigital, permiten ampliar la participación de las personas usuarias en instancias de mediación lectora.

1.3 Programa Red digital de espacios patrimoniales

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2025: M\$ 7.064.308⁷

Fin: contribuir a la valorización, resguardo y reconocimiento del patrimonio digital por parte de las personas que habitan en el país.

Propósito : ampliar el acceso de las personas que habitan en el territorio nacional a los contenidos digitales patrimoniales.

El programa, anteriormente conocido como Biblioredes, fue creado el año 2001 para empoderar a las personas como agentes de desarrollo cultural y social. Su inicio fue posible gracias a una donación de la Fundación Bill & Melinda Gates, que fue complementada por un aporte estatal del mismo monto. En el año 2019, se integró a la Subdirección de Patrimonio Digital del Servicio Nacional de Patrimonio Cultural y el año 2021 cambió su nombre a Red Digital de Espacios Patrimoniales.

Su funcionamiento se basa en un sistema de autodemanda, en el que las y los beneficiarios pueden acceder a servicios que incluyen el acceso a internet en las bibliotecas públicas, la capacitación en habilidades digitales y la creación de contenidos digitales. Si bien, no se focaliza en un tipo particular de población, se orienta principalmente a las poblaciones más vulnerables, mujeres, población de zonas aisladas y rurales, personas privadas de libertad y a quienes acceden a servicios de bibliotecas públicas.

Para acceder a estos servicios, las y los usuarios deben registrarse en la plataforma, proporcionando su RUT, nombre y correo electrónico. Una vez registrados, se les habilita una cuenta que les permite acceder a internet de manera permanente a través de los puntos de acceso disponibles en las bibliotecas públicas y a otros servicios que se detallan más adelante. Las personas beneficiarias corresponden a quienes pueden inscribirse a más de un componente, quedando registrados con su RUT. Para su contabilización, se considera a quienes pertenecen al 70% según el Registro Social de Hogares y se registró en un solo componente.

⁷ Se presenta información del año 2024 porque el presupuesto 2025 es parcial y no reporta información en el subtítulo 21. Esta información además fue estimada por el panel de evaluadores.

Su población potencial, objetivo, beneficiaria y cobertura en el periodo de evaluación queda definida del siguiente modo:

Cuadro n° 3. Número de personas beneficiarias en relación con la población objetivo

Año	Población potencial (a)	Población objetivo (b)	Beneficiarios efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a población potencial (c/a)	% Beneficiarios respecto a población objetivo (c/b)
2021	19.678.363	2.205.134	52.695	0,27%	2,39%
2022	19.828.563	2.287.412	59.085	0,30%	2,58%
2023	20.086.377	2.372.126	223.494	1,11%	9,42%
2024	20.206.953	2.372.126	279.237	1,38%	11,77%

Fuente: Elaboración propia con base en proyecciones de población del INE 2024 y formulario EPG Red Digital 2025.

Los componentes del programa son:

Componente 1: Sesiones de acceso a internet, brinda acceso gratuito a internet a 454 bibliotecas públicas, 18 laboratorios asociados⁸, la Biblioteca Nacional, el Archivo Nacional, tres museos nacionales y 26 museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, en convenio con el programa. Consiste en un servicio de conexión a internet y de soporte que es adquirido mediante licitación pública a un proveedor externo por un periodo de 6 años (Entel). El convenio entrega computadores en modalidad de comodato y financiamiento de los enlaces a internet para uso del público. Habilita una red local de internet, en una instalación inicial de un rack de comunicaciones y un cableado estructurado de corrientes para entre tres y nueve computadores para uso público, un computador para labores de automatización, una impresora y un punto de holgura para crecimiento potencial. Entrega un punto de acceso WIFI para permitir la conectividad inalámbrica. Además, se articula con Gendarmería de Chile para dar acceso a servicios digitales en modalidad *off line* en bibliotecas carcelarias, con la Teletón y con el programa Bibliomás, para proveer el servicio de acceso a internet a todos módulos de atención.

Componente 2: Capacitación en uso de TICs, primer nivel, brinda una oferta anual de capacitaciones en uso de TIC's, impartidas tanto en modalidad a distancia como presencial, orientadas a la alfabetización digital. El propósito es desarrollar habilidades digitales básicas, como el manejo de Word y Excel en sus niveles iniciales. Junto a ello, se ofrecen otros cursos complementarios, como ofimática a nivel usuario, intermedio y avanzado, búsqueda informacional y gobierno electrónico, entre otros. Cada curso, en cualquiera de sus modalidades, dispone de vacantes limitadas y asignadas por orden de inscripción hasta cubrir los cupos disponibles, sin contar con criterios de selección específicos ni prerrequisitos previos. El criterio de aprobación de los cursos presenciales es de un 75% de asistencia, mientras que la aprobación de los cursos a distancia exige el cumplimiento de todas las etapas del curso. La duración de los cursos varía en función de los contenidos y puede abarcar entre 10 y 18 horas cronológicas. Solo se pueden cursar una vez al año.

Los cursos presenciales se dictan por la persona encargada del programa en la biblioteca (EPB) o del laboratorio regional (Elar), mientras que los cursos a distancia tienen mediación de tutores, tutoras o son autotutorados⁹.

Componente 3: Elaboración y publicación de contenidos digitales virtuales, esta dimensión contiene dos líneas de acción. La primera, es la plataforma www.contenidoslocales.cl, destinada a la publicación de contenidos digitales

⁸ Los laboratorios son gestionados directamente por el programa y están equipados con computadores (alrededor de 14 a 16), y cuentan con personal capacitado que imparte cursos.

⁹ Sin mediación de un tutor externo.

patrimoniales locales por parte de las y los usuarios. Estos se registran y completan un formulario de publicación que luego es evaluado por la persona encargada de contenidos del programa mediante una pauta. La publicación es continua durante el año y variable en relación con la producción de contenidos de las y los usuarios. Se debe señalar que si bien los servicios del programa son considerados permanentes porque se encuentran disponibles y las personas pueden acceder a ellos a lo largo de todo el año, los recursos pueden variar, dado que pueden ser subidos o eliminados por las y los usuarios o administradores del programa en cualquier momento.

La segunda línea consiste en servicios y/o plataformas tecnológicas que permiten asegurar el acceso o inclusión a los espacios públicos patrimoniales y los acervos, bienes y/o colecciones que estos resguardan, físicos y virtuales. Se trata de proveer acceso de la población usuaria a contenidos o servicios como rutas patrimoniales virtuales, colecciones digitales, inventarios de bienes patrimoniales, entre otros. El beneficio se entrega en forma permanente y es de ejecución anual.

Componente 4: Capacitación en uso de TICs, segundo nivel, es unasegunda categoría de cursos de capacitación en línea, concursos especializados, que incluye formaciones avanzadas, como el proyecto Jóvenes Programadores, que se focaliza en lenguajes de programación y herramientas tecnológicas de mayor complejidad. Aunque este tipo de capacitación no se limita únicamente a jóvenes, sí está orientada a jóvenes con conocimientos previos. En ambos casos las personas interesadas deben inscribirse en los cursos de su elección. Estos tienen cupos limitados y se asignan por orden de inscripción. La implementación se realiza a través de plataforma Moodle. La duración de los distintos cursos oscila entre 5 a 15 horas y el aprendizaje se evalúa con un test de medición de progresos.

Componente 5: Habilitaciones tecnológicas de espacios patrimoniales, provee servicios tecnológicos, administra y monitorea enlaces de distintas bases de datos, aplicativos y portales desarrollados por el programa, implementados con diversos organismos como la Subsecretaría del Patrimonio, la Unidad de investigación, el Museo Nacional de Bellas Artes, la Biblioteca Nacional, el Museo Histórico Nacional, etc. Cuenta con un *data center* centralizado y ubicado en dos sitios geográficamente distantes, con un respaldo que permite una alta disponibilidad de los servicios y alta calidad de internet, *streaming* y trabajo en la nube.

A continuación, se presentan nuevos componentes del programa que aún no se han implementados, pero se hará durante 2025.)

Componente 1: Disponibilidad en línea de contenidos patrimoniales digitales, para proporcionar una oferta de contenidos digitales patrimoniales a las personas beneficiarias del programa. Habilita infraestructura tecnológica (componentes físicos, equipamiento, redes, softwares) para entregar servicios de conectividad de alta velocidad, renovar y actualizar los equipos y sistemas tecnológicos. Además, garantiza la entrega de dichos contenidos a las personas. Se contempla el desarrollo y mantención de contenidos digitales patrimoniales, así como las bases de datos asociadas y los aplicativos y plataformas digitales de acceso público. Se implementarán medidas de seguridad necesarias para proteger la integridad y la privacidad de la información de las y los usuarios y de los datos patrimoniales digitales.

Componente 2: Mediación, es un servicio que se enfocará en entregar herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para que las personas puedan acceder, participar, utilizar, gestionar, crear y/o promover los contenidos patrimoniales digitales.

En el caso de la producción de contenidos patrimoniales por parte de las personas, puede derivar de iniciativas locales donde se impulsa a las comunidades a registrar su patrimonio cultural. Las y los autores podrán postular estos materiales para que sean considerados como parte del repositorio de contenidos patrimoniales. Esto involucrará una revisión para asegurar que el contenido sea adecuado y relevante para el contexto patrimonial. Por su parte, las instancias de formación y difusión apuntarán a entregar conocimientos básicos sobre el uso de tecnologías digitales (como la navegación web, el uso de herramientas de búsqueda, el manejo de archivos y la seguridad en línea, entre

otros) y el acceso a contenidos digitales patrimoniales. También proporciona las habilidades necesarias para utilizar herramientas y plataformas digitales (bibliotecas digitales, archivos en línea, repositorios digitales, museos virtuales, etc.) relevantes para acceder a dichos contenidos. En estas instancias formativas se proporcionarán recursos educativos digitales (tutoriales en línea y/o guías para las y los usuarios) que ayudarán a las personas a aprender sobre su patrimonio cultural y a aprovechar los contenidos digitales disponibles.

Fuente de Financiamiento

En términos presupuestarios, los tres programas pertenecen al presupuesto del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, lo que en el lenguaje presupuestario se expresa en partida 29, capítulo 03. En cuanto al programa presupuestario en que se inserta cada uno de los tres programas evaluados, se distribuyen en el 01 y 02. Entre los años 2021 y 2023 los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital, eran parte del programa 01 y el año 2024 pasaron a ser parte del programa 02. Además, Biblioteca Pública Digital cuenta con recursos extrapresupuestarios para el año 2022.

En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto total asignado a los tres programas durante el periodo de evaluación (2021-2025) y, posteriormente se describen las fuentes de financiamiento consideradas, para detallar las distintas asignaciones que componen las cifras presentadas. Este presupuesto corresponde a las fuentes de financiamiento identificadas en el anexo presupuestario reportado por el servicio público. Es importante señalar que no fue posible verificar lo reportado dado que cada programa no cuenta con una asignación específica presupuestaria y el panel de evaluadores no tuvo acceso a las bases de datos con la información detallada. Solo fue posible identificar el presupuesto total de la institución responsable que se encuentra disponible en la Ley de Presupuesto de cada año y que fue ajustado por el panel, en el caso del año 2021.

Cuadro n°4. Presupuesto asignado a los programas en Ley de Presupuestos, 2021-2025 (miles de \$2025)

Año	Presupuesto total de los programas con fuentes identificadas en Ley de Presupuestos*	Presupuesto de los programas proveniente de la institución responsable** (a)	Presupuesto Total institución responsable (b)	Participación de los programas en el presupuesto de la institución responsable (%) (a/b)
2021	10.243.348[1]	10.243.348	100.219.772[2]	10,2%
2022	8.804.129	8.800.461	94.688.658	9,3%
2023	9.507.976	9.507.976	120.819.591	7,9%
2024	8.767.783	8.767.783	127.042.402	6,9%
2025[3]	6.093.722	6.093.722	181.160.599	3,4%
% Variación 2021-2025	-	-	80,8%	-

*En programas que tienen financiamiento de más de una institución estatal identificada en la Ley de Presupuestos. No incluye ingresos extrapresupuestarios.

**Presupuesto inicial de la Ley de Presupuestos de cada año que considera la asignación específica al programa y el aporte que realiza la institución responsable.

Fuente: Elaboración propia a partir de información entregada por los respectivos programas en el anexo presupuestario.

[1] Este dato fue estimado por el panel de evaluadores, debido a que la información reportada en el Cuadro N°1 del Anexo Presupuestario presentaba un error en la fórmula.

[2] Los anexos presupuestarios de Bibliomás y Red Digital de Espacios Patrimoniales reportan una cifra incorrecta. Se consideró la cifra reportada por Biblioteca Pública Digital, la cual - según verificó el panel evaluador - es la correcta en base a información disponible en la Ley de Presupuestos del año 2021.

[3] La información del año 2025 es parcial (no considera información de los subtítulos 21 en Bibliomás y Red Digital de Espacios Patrimoniales) y fue estimada por el panel, imputando la información reportada en el Cuadro N°1.B dado que no se encontraba reportada en el Cuadro N°1 de los respectivos Anexos Presupuestarios.

2. Resultados de la Evaluación

2.1-Diseño

2.1.1 Bibliomás y Biblioteca Pública Digital

A partir de los antecedentes expuestos, se considera que la existencia de programas orientados a aumentar el acceso a la lectura, como Bibliomás y Biblioteca Pública Digital, son intervenciones necesarias de ser tratadas por el Estado. La lectura resulta fundamental para el desarrollo del pensamiento crítico y la capacidad de análisis, competencias esenciales para la participación ciudadana en democracia. Además, la lectura promueve la cohesión social y contribuye a disminuir brechas educativas, proporcionando herramientas para la movilidad social de las poblaciones más desfavorecidas (Cociña, 2014).

Las evidencias reportan que el 76% de la población chilena afirma leer algún material como libros, diarios, revistas, páginas web, al menos una vez a la semana, pero la **frecuencia de la lectura de libros es baja**, solo el 49,6% ha leído un libro físico en el último año. Las razones de la población vinculadas a la ausencia de prácticas de lectura no se asocian a problemas de acceso general de la población. La Encuesta Nacional de Percepción Social de la Ciencia y Tecnología en Chile (ENPSC 2023) muestra que la **falta de tiempo es la principal razón asociada a la falta de lectura**

(41,6%). La falta de interés aparece en el tercer lugar con un 20,1%, mientras que la falta de recursos económicos aparece en un cuarto lugar con un 16,9%. Por su parte, la **falta de accesibilidad** está en último término, con un 7,5%.

Cabe destacar que el análisis territorial muestra que existen problemas de desigualdad territorial. Regiones como Arica y Parinacota, O'Higgins, Los Lagos y Magallanes presentan proporciones más bajas de lectura de libros físicos y digitales, mientras que las de Valparaíso, Araucanía y Metropolitana son las que presentan cifras más altas. Las causas asociadas a la desigualdad en la frecuencia lectora en algunas regiones podrían estar hipotéticamente asociada a la falta de acceso, sin embargo, se debe insistir que esta evidencia no ha sido comprobada por estudios nacionales. Si se cuenta con evidencia para sostener que, aun cuando la red del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) tiene presencia en un 97% de las comunas del país, el 12,2% de la población que habita en zonas rurales y con una densidad poblacional de 8,77 habitantes por km² (Censo 2017), se ve más afectada por la problemática del acceso. Asimismo, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere 2023) informa que de las 25.256 localidades, más de 3.200 (13%) se encuentran en condición de aislamiento (estructural y de integración) y con menores posibilidades de acceso a la lectura. Por su parte, el panel de evaluadores convocado por la Dirección de Presupuestos para la evaluación del Programa de Desarrollo Lector (2024), también señaló que la Región Metropolitana posee el 45% de todas las posibilidades de acceso gratuito al libro, liderando también las oportunidades de acceso mediante pago.

También se debe señalar que la desigualdad de las prácticas lectoras es más prevalente en las personas pertenecientes a grupos de mayor vulnerabilidad socioeconómica y la población adultamaya (ECL, 2014).

Con todo, el panel de evaluadores considera que el principal problema no se asocia al acceso, sino que a las prácticas lectoras. Por otra parte, el panel especifica que, aun cuando la estrategia de apertura de puntos de acceso en lugares de alta concurrencia de público permitiría incrementar el acceso a la lectura en el caso de que este fuera el problema, el actual diseño no logra atenderlo. Lo anterior, se sustenta en que el diseño actual no se focaliza en la población de menores índices de lectura ni acceso, sino que ofrece acceso a segmentos que habitan en regiones de mayor frecuencia lectora y r acceso (Región Metropolitana y Valparaíso). En este sentido, el panel señala que existiría un problema estructural de diseño al no identificar correctamente el problema y, tampoco se aborda adecuadamente el problema identificado por el propio programa¹⁰.

En relación a los componentes de los programas, el panel considera que en el caso de Bibliomás no se justifica la existencia de dos componentes separados, como el de Desarrollo de Colecciones y el de Préstamos. Ambos formarían parte de un mismo componente, tal como lo tiene definido BPDigital, puesto que son actividades que tienen una alta interdependencia. El componente de Asesorías Técnicas no constituye un servicio que esté estrictamente vinculado al cumplimiento del propósito, sino que es una acción asociada a la mejora de las capacidades técnicas de los equipos de implementación.

Respecto de los componentes vinculados al fomento lector -denominados Fomento lector, en el programa Bibliomás y Difusión, en el programa BPDigital-, las estrategias específicas no se orientan a la población que presenta menores prácticas lectoras. Se trata de iniciativas que se alinean con las estrategias de inclusión del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural y del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, pero no con el problema identificado. En particular, en cuanto al abordaje del enfoque de género, si bien se reconoce el valor de desarrollar acciones para que las mujeres incrementen sus prácticas lectoras, las evidencias exponen que las mujeres no son necesariamente las más expuestas a la no lectura. En el caso de las mujeres, si bien tienen menor propensión a la lectura por ocio y gusto (DESUC, 2016), son más lectoras que los hombres (Encuesta ECL, 2014 y Encuesta Leer en Chile, 2022).

¹⁰ Cabe mencionar que, en el caso de Bibliomás, si bien se integró al programa la iniciativa Bibliomóviles los mecanismos de incorporación a la gestión interna al programa aún no se encuentran definidos. En BPD, por su parte, si bien se encuentra en proceso de firma de convenio (convenio que aún no es oficial, dado que no se encuentra firmado) con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo para posibilitar la llegada de los puntos de préstamos digitales a nuevos territorios y sectores de la población con brechas de participación cultural, estas articulaciones no corresponden al marco temporal de esta evaluación.

En cuanto a la complementariedad de las acciones de ambos programas, también se advierte que estos comparten el problema, el propósito y dos de sus principales componentes. A este respecto, se debe señalar que aun cuando Bibliomás se orienta a fortalecer el acceso a la lectura física y Biblioteca Pública Digital a la lectura digital, los focos de ambos no son excluyentes, pues comparten los mismos problemas relativos a la baja frecuencia de lectura producto de la falta de tiempo para la misma. Se observa la existencia de otros programas públicos e iniciativas privadas, que procuran ofrecer servicios de libre acceso de los libros. El potencial de ambos programas recae en diferenciarse de las otras iniciativas, mediante la focalización en la población que lee poco, ya sea por falta de tiempo o por dificultades de acceso. No obstante, ninguno desarrolla en su diseño, estrategias de focalización que permitan llegar a esta población.

2.1.2 Programa Red Digital de Espacios Patrimoniales

El programa pasó de un diseño que se orientaba a la exclusión digital¹¹ en personas con dificultades de acceso, uso y apropiación de las TIC's por factores socioeconómicos y/o aislamiento territorial, a las dificultades de las personas que habitan en el territorio nacional para **acceder a los contenidos digitales patrimoniales**. En la redefinición de diseño *ex ante* no se declaran expresamente transformaciones en el problema identificado, sino que el cambio apunta más bien a la necesidad de poner al programa en diálogo con la misión del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural del cual forma parte .

La revisión de antecedentes demuestra que la creación y digitalización de contenidos patrimoniales promueve la colaboración entre actores y la participación ciudadana, especialmente en áreas con desafíos de conectividad, siendo relevante una intervención del Estado en estas materias. Si bien los datos expresan que la infraestructura de telecomunicaciones ha presentado un crecimiento significativo en la conectividad, en Chile persiste una brecha significativa en la disponibilidad de contenidos digitales, lo que afecta la capacidad para acceder a la cultura y al conocimiento (Subtel, 2023; CNEP, 2023). En cuanto al acceso al patrimonio, el diagnóstico denota cifras poco alentadoras. La Biblioteca Nacional ha digitalizado solo un 10% de su colección, fotografía patrimonial sólo un 7,7% de su acervo y los museos estatales sólo un 11% de sus colecciones. Bajo esta perspectiva, se considera positiva que la reformulación del programa se haya organizado en torno al desarrollo de colecciones digitales patrimoniales y al fortalecimiento de las capacidades de las comunidades para su desarrollo.

No obstante lo anterior, el panel de evaluadores considera que en el diseño del programa no se advierte ninguna acción específica destinada a que las instituciones de preservación del patrimonio, como bibliotecas y museos, aumenten la digitalización de su acervo. En primer lugar, se evidencia que los mecanismos de mediación y la comprensión de sus alcances aún no están definidos. En esta línea, el diseño carece de una conceptualización clara sobre una noción de mediación, que permita operacionalizar acciones concretas y particulares de intervención asociadas. También se observa que los componentes actuales mantienen los servicios de conectividad de alta velocidad, sistemas tecnológicos y capacitación digital. En tal sentido, se estima que la reformulación, si bien en su definición de propósito y componentes pretende abordar el desarrollo de contenidos patrimoniales digitales, continúa integrando las actividades que no corresponden con los bienes y servicios que debe proveer el programa y Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

¹¹ Según Haz, López y Manzanera (2024), la exclusión digital se refiere a la falta de acceso, conocimientos y habilidades necesarias para utilizar tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) de manera efectiva. Este fenómeno involucra no solo la carencia de dispositivos y conectividad, sino también la falta de competencias digitales y del apoyo social necesario para desenvolverse en un entorno cada vez más digitalizado. La exclusión digital se manifiesta de múltiples maneras, lo que afecta las oportunidades de acceso a información, servicios y recursos, y perpetúa las desigualdades sociales.

2.2-Implementación

2.2.1- Bibliomás

- Si bien las compras de títulos y ejemplares consideran las tendencias del mercado, las recomendaciones de las y los usuarios y las estadísticas de préstamos del año anterior, no se realiza un análisis exhaustivo de la usabilidad de la colección que permita incrementar la práctica lectora. Si bien se enfatiza que la colección tiene un direccionamiento hacia el enfoque de género (2,5% de la colección), la literatura infantil y juvenil (20%), a la población migrante, a los adultos mayores, a las personas con discapacidad y a material con ISBN chileno, no focaliza en una población que haya sido reconocida como la población menos lectora.
- Si bien se evidencia una adecuada gestión de los procesos de catalogación y distribución, la descatalogación por sobreuso o pérdida de material, no se lleva a cabo mediante procesos protocolizados, lo que no permite evidenciar, por ejemplo, tendencias de pérdidas de material asociadas a variables como puntos de préstamos, perfil de personas usuarias, tipo de material u otro.
- Aun cuando la definición de los puntos de préstamos se define a través de un convenio entre el programa y el Metro de Santiago (o Merval), los criterios para establecer estos módulos no se vinculan a las necesidades de Bibliomás y a la de su población objetivo. Su ubicación está relacionada con la disponibilidad de espacio que posee Metro en sus estaciones, lo que limita las posibilidades de focalización.
- De acuerdo con lo señalado por el equipo encargado de este programa, la unidad de gestión recolecta estadísticas sobre el número de préstamos por módulo, el número de personas inscritas y otros datos demográficos, como el género, pero no realiza un análisis profuso de las y los beneficiarios debido a las limitaciones de tiempo del equipo y a las operativas para acceder directamente a las fuentes de información del sistema Aleph.
- En relación al enfoque de género, de acuerdo a lo recabado por el panel de evaluadores, en el diseño no se evidencian brechas de género en la configuración del problema. Aun cuando el programa no ha aplicado la perspectiva de género en la definición de la población objetivo ni en la definición del propósito y los componentes, sí considera el enfoque en la compra de la colección y actividades de fomento lector.

2.2.2 Biblioteca Pública Digital

- El programa al no solicitar un verificador de identidad en el proceso de préstamo no puede identificar a sus personas usuarias y, por ello, no es posible reconocer su alcance. Aunque se han realizado encuestas de satisfacción, la ausencia de un perfil de las y los usuarios dificulta la interpretación de los resultados, la determinación de qué tipos de colecciones o los servicios que deben priorizarse.
- Al igual que Bibliomás, los puntos de préstamo se ubican en lugares con los que se establece convenios y dependen de la oferta que tengan a disposición estas instituciones. Esto redundaría en las posibilidades de focalización del programa.
- Hasta la fecha se ha trabajado exclusivamente con Odilo, como empresa proveedora de servicios. Según el equipo, no se reconocen dificultades en el mismo ni se han reportado problemas de uso, sin embargo, la evaluación *ex ante* ha advertido la necesidad de diversificar a los ofertantes de los servicios contratados por el programa.

- En el monitoreo del plan de difusión no se realiza un seguimiento a la modalidad de inscripción de las nuevas personas usuarias inscritas. Esto requiere ser redefinido, toda vez que se desee realizar una medición de la efectividad de las distintas herramientas y canales de difusión.
- El programa ha desarrollado lineamientos transversales que guían la selección de materiales con perspectiva de género y ha desplegado estrategias de colaboración con instituciones y programas que trabajan directamente con mujeres, para así propiciar su participación en el programa.

2.2.3 Programa Red Digital de Espacios Patrimoniales

- El equipo manifiesta que se encuentra en **fase de transición organizacional** y que, por lo tanto, no puede expresar con precisión cuáles serán sus lineamientos estratégicos, su estructura organizacional ni su plan de acción inmediato.
- En la implementación correspondiente al antiguo diseño, los relatos de los gestores ponen en evidencia problemas de la implementación de las capacitaciones. Se informa que la alta rotación (15% al 30% de personal en las bibliotecas), obligaba a reiniciar constantemente la formación de los equipos.
- Existen tensiones entre los diferentes equipos operativos y los de capacitación. El encargado de la unidad declara que la falta de claridad en roles y responsabilidades ha dificultado una integración armónica de los distintos componentes.
- El programa no evidencia la implementación de la perspectiva de género. Si bien se ha realizado una revisión y modificación del lenguaje utilizado en las aplicaciones del programa, el enfoque de género no se ha transversalizado.

A través del análisis descrito, se puede evidenciar que los tres programas presentan problemas de implementación vinculados a los sistemas de información que los alimentan. Complementario a eso, no disponen de información para desagregar cifras por personas beneficiarias según los componentes. Considerando lo anterior, se puede señalar que las herramientas de seguimiento y monitoreo del servicio público responsable, presentan dificultades..

Junto con lo anterior, se desprende de la descripción que los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital que presentan estrategias de implementación equivalentes, lo que vuelve a sugerir la necesidad de integración de ambos. Se constata que realizan acciones similares en un mismo marco de temporalidad. Al panel de evaluadores, le llama la atención que no existan unidades integradas para realizar las mismas funciones. Su integración podría disminuir los costos de producción de los programas y fortalecer las estrategias de despliegue de préstamos, mediación y difusión requeridos por ambos programas.

2.3 Desempeño:

2.3.1 Bibliomás

- Si bien muestra un alto porcentaje de nuevas personas usuarias (92% en 2024), no existe evidencia de que estos respondan a la población objetivo. La baja en la tasa de préstamos (-30% en 2023 y -1% en 2024) indica que muchos permanecen inactivos. Esto debilita su aporte al fin, al no reflejar un uso efectivo del servicio ni de mejora en el acceso. Bibliomás, logra captar a usuarios y usuarias pero sin focalización ni trazabilidad clara, lo que limita su contribución efectiva al fin declarado.

2.3.2 Biblioteca Pública Digital

- A pesar de registrar aumentos en nuevas personas usuarias (93% en 2024) y también en aquellas activas, no se evidencia que correspondan a la población objetivo. El programa requiere una redefinición del problema y de su población objetivo **para asegurar que contribuye a reducir la brecha en lectura digital.**

2.3.3 Red Digital de Espacios Patrimoniales

- Aun cuando reporta 100% de personas beneficiarias capacitadas y 74% del 70% más vulnerable, carece de línea base y cuantificación del problema. La autoselección limita la posibilidad de evaluar si contribuye efectivamente a la inclusión digital. El programa mejora en resultados, pero sin datos claros sobre su población objetivo, su aporte al fin permanece incierto.

Con todo, la lógica de autoselección de los tres programas sesga las y los beneficiarios. Para mejorar su eficacia, los programas deben clarificar sus problemas públicos, definir con precisión a su población objetivo y establecer resultados alineados con la superación de brechas sociales reales.

El panel observa variaciones significativas en el gasto de varios programas entre 2021 y 2024. Se reportan errores repetidos en las celdas de los anexos presupuestarios, sugiriendo un mal manejo de las planillas utilizadas para la presentación de datos, lo que afecta la confiabilidad del análisis. El panel no ha podido acceder a la desagregación necesaria de información para verificar los presupuestos y gastos por subtítulo, lo que dificultó el análisis de los datos. La falta de un sistema integrado para la gestión presupuestaria se considera problemática, ya que impide la trazabilidad y la reportabilidad de los gastos entre los distintos programas. También se debe señalar que se ha identificado que el programa Red Digital de Espacios Patrimoniales, no ha realizado una adecuada valoración de los costos reales, al no considerar, por ejemplo, las remuneraciones de los encargados de las bibliotecas públicas que participan de la implementación y que son cubiertos por las entidades en convenio.

3. Principales Recomendaciones

3.1- A nivel de diseño

- ✓ Los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital, requieren una reformulación que se oriente a integrar su diseño e implementación. Aun cuando Bibliomás, busca fortalecer el acceso a la lectura física y Biblioteca Pública Digital, la lectura digital, los fines, los propósitos y las poblaciones de ambos son equivalentes y sus componentes muy similares. A juicio del panel de evaluadores, se requiere constituir un solo programa que disponga de libros en formato físico y digital, que facilite una sinergia en la implementación y logro de resultados. Esta unificación requerirá de un análisis exhaustivo de los nuevos componentes y actividades.
- ✓ Los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital, deben revisar la configuración de sus problemas y sus propósitos. El diagnóstico del panel pone en evidencia que el problema se circunscribe a la frecuencia lectora y no al acceso a bienes de lectura. Esto permitirá una definición precisa de su población objetivo y el desarrollo de estrategias claras de focalización.
- ✓ La reformulación de la evaluación *ex ante* de Bibliomás pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la infraestructura y cobertura territorial a través de la red de Bibliomóviles. Si bien esto constituye una oportunidad tanto para Bibliomás como para Biblioteca Pública Digital, requiere ser especificado en términos organizacionales. Luego de su incorporación será clave monitorear la implementación de la estrategia para evaluar su efectividad en la reducción de las brechas.
- ✓ El programa Red Digital de Espacios Patrimoniales, requiere una reformulación de sus componentes. Aun cuando el reciente rediseño en la evaluación *ex ante* avanza en la especificación de un propósito orientado al acceso de los contenidos patrimoniales digitales, sus componentes no se direccionan hacia ese propósito. Se vuelve imperante concordar cuál será la perspectiva que el programa quiere imprimir a la noción de

mediación, así como definir los mecanismos específicos de intervención asociados y los requerimientos de articulación internos y externos exigidos. En función de estas definiciones, el programa debe definir con precisión cuál será su estructura organizacional.

3.2- A nivel de la implementación

- ✓ Se sugiere definir criterios de focalización de personas beneficiarias y eliminar los procesos de autoselección con los que operan, en los tres programas.
- ✓ Se requiere avanzar en la implementación de un sistema de sistematización de información y análisis de datos que permita una mejor caracterización de la población beneficiaria y uso de los bienes y servicios, en los tres programas. Actualmente, la falta de análisis desagregados por variables como edad, nivel socioeconómico y localización imposibilita la evaluación y la identificación de brechas en las y los usuarios. Lo anterior, restringe la evaluación de los resultados de los programas. La incorporación de un sistema de gestión y seguimiento robusto permitiría mejorar la toma de decisiones y optimizar la oferta en función de las necesidades de la población afectada.
- ✓ Es preciso fortalecer el monitoreo de la experiencia de las y los usuarios a través de encuestas periódicas de satisfacción. La implementación de indicadores de calidad permitirá evaluar el impacto del programa desde la perspectiva de las y los beneficiarios y realizar ajustes en la oferta de contenidos y servicios.
- ✓ Dada la baja producción de los contenidos digitales patrimoniales de las y los usuarios del programa Red Digital de Espacios Patrimoniales, se recomienda fortalecer sus estrategias de difusión y comunicación para ampliar su alcance en sectores con menor conocimiento de sus servicios. Esto, podría incluir campañas dirigidas a comunidades con menor acceso a tecnologías digitales, el establecimiento de alianzas con organizaciones culturales y educativas, y el uso de canales de comunicación más inclusivos.

3.3- A nivel de eficiencia

- ✓ Tanto Bibliomás como Biblioteca Pública Digital, requieren valorizar los aportes no pecuniarios de las instituciones colaboradoras como Metro, Merval, Aeropuerto Arturo Merino Benítez, entre otras.
- ✓ Bibliomás y Biblioteca Pública Digital debieran fortalecer su capacidad de atraer recursos de terceros (espacios de atención), considerando que este aporte es fundamental para aumentar la cobertura del programa en otros puntos del país. Así mismo, deben redefinir el tipo de vínculos que sostiene con las instituciones colaboradoras para propiciar una focalización en la población objetivo.
- ✓ Red Digital de Espacios Patrimoniales debe valorizar los aportes de personal municipal que participa del programa, para tener claro los reales costos asociados al programa.



EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG)

RESPUESTA INSTITUCIONAL

PROGRAMAS BIBLIOMÁS (EX BIBLIOMETRO), RED DIGITAL DE ESPACIOS PATRIMONIALES (EX RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS) Y BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL

MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO
Servicio Nacional del Patrimonio

ORDINARIO Nº: 740

MAT.: Respuesta institucional EPG

ANT.: Ord. 600/2025

SANTIAGO, 04-09-2025

DE : CAROLINA ARREDONDO MARZÁN
MINISTRA DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO

A : JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA
DIRECTORA DE PRESUPUESTOS
MINISTERIO DE HACIENDA

Junto con saludar cordialmente, adjunto remito a usted respuesta institucional de la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural respecto del proceso de Evaluación de Programas Gubernamentales aplicado a los programas: Bibliomás, Biblioteca Pública Digital y Red Digital de Espacios Patrimoniales.

Adjunto al ordinario se encuentran dos documentos, el primero de ellos aborda en general la visión de la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural respecto del proceso, en segundo término, se encuentra la matriz de compromisos adquiridos por el servicio en el marco del proceso evaluativo.

Sin otro particular,



MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO
CAROLINA ARREDONDO MARZÁN
MINISTRA DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO

RBA/MSQ
Distribución

1. Directora de Presupuestos, Dirección de Presupuestos.
2. Gabinete Ministra de las Culturas, Las Artes y El Patrimonio
3. Departamento de Planificación, Subsecretaría de las Culturas y las Artes
4. Subsecretaría del Patrimonio Cultural.
5. Dirección Nacional, Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.





ORD.: N° 600

REF.: Oficio Ord. N° 1987 del 2 de agosto de 2025 de la Dirección de Presupuestos.

MAT.: Entrega Antecedentes para respuesta institucional solicitada en Oficio N°1987 del 1 de agosto de 2025

SANTIAGO, 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025

**DE: NÉLIDA POZO KUDO
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL**

**A: CAROLINA ARREDONDO MARZÁN
MINISTRA
MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO**

Junto con saludar, y por medio del presente oficio, me dirijo a usted en virtud del Informe Final de Evaluación de Programas Gubernamentales, proceso 2025, donde se evaluaron los programas Bibliomás, Biblioteca Pública Digital y Red Digital de Espacios Patrimoniales.

El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural valora esta Evaluación y presenta observaciones para enriquecer el análisis de los programas evaluados.

El proceso de evaluación se da en una etapa de consolidación institucional del sector desde la creación del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio el año 2018, lo que requiere consolidar la articulación progresiva de planes, políticas y programas.

En general, es una evaluación positiva, por lo que el Serpat reafirma su compromiso con la mejora de los programas, y estamos comprometidos en integrar las recomendaciones que han sido levantadas desde esta evaluación.

Es importante adecuarse al carácter multifuncional de los problemas que abordan los programas evaluados, ya que son problemas complejos como el acceso desigual a la lectura y al patrimonio digital, sustentados en diagnósticos y enfoques teóricos reconocidos.

Durante su implementación, los tres programas han ampliado significativamente su cobertura, y promueven la equidad territorial y la inclusión digital. En este sentido, se alinean con estándares internacionales de acceso universal.

Se destacan estrategias eficientes como el uso de tecnologías, la implementación de Bibliomóviles y convenios con entidades locales, aunque estas estrategias no fueron plenamente consideradas en la evaluación.

Respecto a la duplicidad señalada en este EPG, consideramos que tanto Bibliomás como Biblioteca Pública Digital operan con estrategias distintas, aunque complementarias y que atienden a realidades diferentes.





Por medio de este oficio hacemos entrega de la Respuesta Institucional, que refleja la opinión del Servicio respecto del proceso de evaluación en su conjunto y de los resultados de la evaluación. Además, adjuntamos la Matriz de Compromisos, que corresponden a acciones concretas acordadas entre la institución responsable y la Dipres para subsanar las falencias detectadas en el proceso evaluativo. Ambos documentos son los insumos necesarios para la respuesta ministerial a la Evaluación de Programas Gubernamentales, que tal como señala el Oficio en referencia, debe ser remitido a Dipres antes del 1 de septiembre del presente año.

Saluda atentamente a usted,

Nélda Bernardita
Pozo Kudo
2025.09.01
09:04:31 -04'00'

NÉLIDA POZO KUDO
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL

PCA/CRV

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete – Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio
Dirección Nacional, SERPAT.
División de Planificación y Presupuesto, SERPAT.
Unidad de Programas Sociales, SERPAT.
Secretaría General y Oficina de Partes, SERPAT.

Respuesta Institucional del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural Informe Final

Programas Bibliomás, Biblioteca Pública Digital y Red de Espacios Patrimoniales

El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (Serpat) valora el proceso de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) y la elaboración del Informe Final presentado por el Panel Evaluador. A continuación, entrega sus observaciones, con el objetivo de aportar a una evaluación más precisa y contextualizada de los programas analizados en este proceso.

1. Contexto institucional del EPG

El ejercicio de evaluación ex post al que asiste el Serpat se inscribe en un proceso más amplio de implementación ministerial, que implica no solo la modificación de estructuras y orgánicas, sino también la habilitación y articulación progresiva entre las distintas instituciones del sector cultural que hoy tributan estratégicamente a un propósito común de **democratización del acceso a la cultura y los patrimonios**. En este contexto, los aprendizajes derivados de la evaluación deben ser leídos considerando esta etapa de implementación y consolidación institucional y de coordinación entre políticas, dispositivos y programas.

2. Observaciones metodológicas

La decisión de evaluar de manera conjunta programas que responden a propósitos, diseños y poblaciones objetivo distintas —Bibliomás, Biblioteca Pública Digital (BPD) y Red Digital de Espacios Patrimoniales (RDEP)—ha dificultado el análisis adecuado de sus alcances e impactos, sumado a que uno de estos programas no corresponde a la dimensión bibliotecológica. Esto ha generado errores de interpretación, omisiones analíticas y recomendaciones que podrían no ser pertinentes, las que han sido señaladas mediante comentarios técnicos al informe.

La literatura especializada en evaluación de impacto advierte que este enfoque puede conducir a inferencias imprecisas si no se diferencian adecuadamente las teorías del cambio ni se ajustan los métodos a las especificidades de cada intervención (Gertler et al., 2016; Ortegón, Pacheco & Prieto, 2005).

Respecto del desarrollo del proceso evaluativo en su conjunto. Durante todas las etapas —desde la entrega de antecedentes, entrevistas técnicas, hasta las sucesivas versiones del informe— los equipos programáticos del Servicio participaron activamente, aportando información sustantiva, estudios actualizados y documentación relevante. Este trabajo implicó un esfuerzo considerable por parte de las y los funcionarios, quienes asumieron una importante sobrecarga de trabajo, incluso fuera del horario laboral regular, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del panel y resguardar la continuidad de las funciones sustantivas del Servicio.

Asimismo, se indicó de manera explícita la existencia de estudios más recientes y pertinentes sobre acceso a la lectura en el país, pese a lo cual, estos fueron desestimados en el informe final, manteniéndose el uso de fuentes desactualizadas que no dan cuenta de la diversidad de factores que inciden en el acceso efectivo a la lectura ni del rol estratégico que cumplen los servicios bibliotecarios en su promoción. Esto limita la validez de algunas conclusiones, toda vez que se incurrió en cuestionamientos a datos públicos sin mayor justificación.

Esta situación resulta especialmente delicada cuando las sugerencias planteadas, más allá de no ser factibles, no representan mejoras reales en términos de eficiencia, impacto o uso racional de los recursos.

A pesar de esta disposición institucional, una parte significativa de los antecedentes proporcionados no fue incorporada al análisis final. En reiteradas ocasiones se hizo entrega de información que posteriormente fue declarada como “no disponible” por el panel, lo que implicó reenvíos sucesivos y una notable inversión de tiempo y recursos humanos. Del mismo modo, se constata que no se realizó un análisis específico y contextualizado del programa Bibliomás, ni de sus propósitos, diseño operativo e indicadores. Por el contrario, se presentaron recomendaciones que, desde el conocimiento técnico del equipo ejecutor, resultan poco pertinentes, operativamente inviables y carentes de respaldo empírico actualizado.

3. Formulación de los problemas públicos abordados

Los programas en evaluación se sustentan en una formulación clara de los problemas públicos que buscan enfrentar. Según enfoques reconocidos en políticas públicas (Bacchi, 2009; Stone, 1989), los problemas no son datos objetivos, sino construcciones que reflejan cómo se interpretan ciertas condiciones sociales. En ese sentido, los programas evaluados responden a problemas complejos — acceso desigual a la lectura y a los contenidos digitales patrimoniales— que han sido identificados mediante diagnósticos sectoriales y formulaciones coherentes con el enfoque de capacidades (Sen, 1999) y los ODS.

Aplicando la metodología del Marco Lógico (Ortegón et al., 2005), cada programa define con claridad su problema, causas y efectos: Bibliomás enfrenta barreras urbanas de acceso a la lectura y, en su nuevo diseño, incorpora bibliomóviles para extender su cobertura a comunas y zonas aisladas, reforzando así el enfoque de equidad territorial del programa; la Biblioteca Pública Digital responde a la exclusión a la lectura digital; y la Red Digital de Espacios Patrimoniales mitiga el distanciamiento entre comunidades y sus patrimonios.

Además, estos problemas se inscriben dentro de los denominados “wicked problems” (Rittel & Webber, 1973), es decir, fenómenos sociales complejos que requieren soluciones diversificadas y adaptativas, como las que estos programas proponen. La amplitud en la formulación de los problemas abordados por los programas evaluados no necesariamente constituye una debilidad, dicha amplitud responde a la naturaleza estructural y multifactorial de los desafíos abordados. En este sentido, una lectura más contextualizada permitiría reconocer la complejidad inherente al acceso equitativo a la lectura, la cultura y los patrimonios, evitando reducir estos fenómenos a enfoques simplificados que podrían limitar la pertinencia de las respuestas públicas.

4. Alcance, cobertura y equidad

Los programas han contribuido sustantivamente a expandir la cobertura de servicios bibliotecarios y patrimoniales a lo largo del país, y dan cuenta de una implementación efectiva, alineada con los principios de acceso universal, inclusión digital y equidad territorial promovidos por organismos como UNESCO y la Federación Internacional de Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés). Bibliomás extiende el alcance físico de la biblioteca pública a lugares de alto tránsito de personas y zonas sin infraestructura fija; la BPD elimina barreras económicas y geográficas mediante préstamo digital; y RDEP fortalece la identidad local y la participación ciudadana.

Desde una perspectiva de política pública, estos resultados evidencian que los diseños responden a criterios de focalización inteligente, donde la universalidad no se contrapone, sino que se complementa con la equidad.

5. Eficiencia en el uso de los recursos públicos

Los diseños e implementación de programas evaluados incorporan estrategias de optimización de recursos adecuadas a contextos diversos y desafiantes:

- Biblioteca Pública Digital presenta un modelo altamente eficiente al aprovechar economías de escala propias del entorno digital. Con un presupuesto acotado, ha gestionado préstamos sin los costos asociados a infraestructura física, distribución o personal presencial.
- Bibliomás, mediante sus puntos de préstamo y red de bibliomóviles, representa una solución adaptable y de bajo costo para el acceso bibliotecario en lugares de alto tránsito de personas y zonas remotas. Un solo vehículo puede cubrir múltiples comunidades rurales, evitando la inversión permanente en infraestructura.
- RDEP, por su parte, se basa en convenios con instituciones locales y en el uso de espacios ya existentes, evitando inversiones iniciales significativas. Esto permite ampliar la cobertura patrimonial en el país sin duplicar esfuerzos ni estructuras.

Aunque estos enfoques no fueron considerados dentro de la medición de eficiencia, desde una perspectiva de política pública, se trata de estrategias racionales de asignación de recursos frente a escenarios de dispersión geográfica, brecha digital y desigualdad territorial.

6. Naturaleza y complementariedad de los programas

Los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital, como parte del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), se enmarcan dentro de la planificación estratégica del SNBP, conforme a lo establecido en la Ley 21.045 que crea el Serpat y en específico el SNBP para: "otorgar asesoría técnica y capacitación; y promover, difundir, desarrollar, fortalecer y coordinar al conjunto de bibliotecas públicas que lo integren, promoviendo la creación y el desarrollo de éstas" (Artículo 35, Ley 21.045).

En tal sentido, la misión del SNBP es contribuir al desarrollo de la **red de bibliotecas públicas y servicios bibliotecarios a lo largo del país**, como espacios comunitarios, participativos y abiertos a la diversidad, a fin de democratizar el acceso a la lectura, la información, el conocimiento y la recreación. Debe fortalecer las colecciones bibliográficas y las iniciativas que fomentan la lectura, además de entregar lineamientos, asesoría y capacitación a las bibliotecas públicas, servicios bibliotecarios en convenio y a bibliotecas regionales dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

Por tanto, las estrategias de gestión desarrolladas por el SNBP y para sus programas, van en la línea de contribuir a aumentar el acceso a la lectura a través de diversos mecanismos en los servicios bibliotecarios que dependen administrativamente del SNBP o en aquellos que están en convenio. En este sentido, el SNBP apunta a una cobertura nacional, la que ha permitido que al 2024 (y debido al crecimiento continuo del Sistema) cuente con presencia de servicios bibliotecarios en un 97% de las comunas del país.

Por lo tanto, consideramos que **Bibliomás no presenta duplicidades con la red de bibliotecas públicas, ni existen duplicidades entre los programas en evaluación**, debido a que los programas son parte de una estrategia coordinada por el SNBP, aportando a que las personas puedan ejercer sus derechos de participación cultural, proporcionando acceso a la lectura en formato físico y digital, además de experiencias de fomento lector y extensión cultural.

En cuanto a la sugerencia de fusionar ambos programas, esta **debe ser analizada con cautela**, dado que simplifica en exceso el abordaje necesario para responder a problemas multidimensionales y afectar la eficacia operativa de los servicios para responder a realidades distintas.

La complementariedad entre programas no implica redundancia. Por el contrario, se trata de **una arquitectura de servicios bibliotecarios públicos** que operan en distintos entornos, con estrategias, equipo funcionario y herramientas diferenciadas, lo que justifica la existencia de dos programas diferentes.

7. Diseño de los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital

La Ley 21.045, en el artículo 36, declara los servicios bibliotecarios como lugares de encuentro y recreación de la comunidad y de acceso a las tecnologías de la información y centro para la promoción de la cultura y la lectura. Su función es ofrecer acceso a todas las personas a las colecciones bibliográficas, y en cualquier soporte, actualizadas permanentemente.

En coherencia con la misión del SNBP, democratizar el **acceso a la lectura**, se ha definido el acceso a la lectura en un sentido integral (como se expresa en la formulación Ex-Ante de los dos programas en evaluación), entendiéndolo como: el acceso físico a la lectura (la disponibilidad objetiva del material bibliográfico), el acceso efectivo al contenido del material (la práctica) y la apropiación de la práctica lectora (interés y disfrute de sus contenidos). Esta conceptualización se sustenta en el hecho que la lectura es una práctica cultural, que para que ocurra efectivamente, no es suficiente solo la posibilidad de acceder al material bibliográfico, es necesario poner a disposición de las personas usuarias la lectura de forma cercana, asimismo, una vez facilitado el acceso, para dar el paso a la lectura efectiva, es necesario dar intención a esta apropiación, a través de la mediación que permiten el fomento lector y las actividades de extensión cultural.

Las diversas fuentes de información a nivel nacional, especialmente la Encuesta de Comportamiento Lector (CNCA, 2024) y la Encuesta Nacional de Participación Cultural (CNCA, 2017), instrumentos con representatividad estadística e inferencial a nivel nacional, así como otros estudios más recientes (aunque a menor escala) dan cuenta de la diversidad de factores que se conjugan para permitir el acceso a la lectura. Por tanto, la complejidad del problema implica que **no es una problemática de “frecuencia” lectora**, sino una situación más basal.

Cabe remarcar que el Plan Nacional de la Lectura, actualmente Programa de Desarrollo Lector, tenía como misión para el período 2015-2020: “poner en valor a la lectura y los lectores. Posibilitar que los sectores vinculados a la lectura, tanto del sector público como privado, se coordinen y trabajen articuladamente para ampliar la cobertura de sus servicios, orientar mejor los recursos y promover el acceso igualitario a la información y sus acciones”. Y, como resultado de la evaluación EPG el año 2024 el programa consignó como propósito: “Personas aumentan sus prácticas lectoras en espacios convencionales (escuelas, universidades y bibliotecas) y no convencionales de lectura”.

En este contexto el SNBP y sus programas sociales Bibliomás y Biblioteca Pública Digital se vinculan con el Plan Nacional de la Lectura tanto en compromisos como en la articulación para el desarrollo de actividades, focalizándose el SNBP a través de sus programas en abordar el acceso a la lectura y el Plan, en abordar la práctica lectora. Por tanto, actúan en complementariedad y no en duplicidad.

8. Programa Bibliomás, pertinencia del problema social y estrategia implementada

El programa Bibliomás, originado como Bibliometro en 1996, surge como una respuesta concreta a las limitadas oportunidades de acceso a la lectura, mediante una estrategia innovadora de instalación de módulos en puntos de alto tránsito urbano. Al año 2024, cuenta con 30 puntos de préstamo en las redes de Metro de Santiago y Valparaíso, donde circulan diariamente más de 1,7 millones de personas, totalizando 640 millones de viajes anuales (Memoria Integrada Metro, 2024), evidenciando la enorme proyección de alcance del programa. Esta localización estratégica permite que el programa se inserte directamente en el flujo cotidiano de la población, derribando barreras como la falta de tiempo y acercando el libro al usuario sin necesidad de desplazamientos adicionales.

El programa combina infraestructura física con un enfoque de red integrada —permitiendo que cualquier persona inscrita acceda y devuelva libros en cualquier módulo— lo que facilita un acceso ágil y continuo para los usuarios. Este diseño refuerza la usabilidad y eficiencia del sistema.

El diseño del programa identifica como causas del problema social:

- la baja disponibilidad de recursos económicos para adquirir libros;
- la falta de tiempo para la lectura; y
- el bajo interés y costumbre lectora.

La evidencia apoya esta estrategia. El estudio Radiografía al uso de medios de transporte de los chilenos (Activa, 2024) muestra que el 47,8% de los residentes en la Región Metropolitana utiliza el Metro como medio de transporte, con una participación especialmente significativa en los segmentos C2 (33%) y C3 (27,4%). Incluso el grupo DE, el de menores ingresos, alcanza un 17,1% de uso, lo que confirma que el programa llega efectivamente a sectores con menor acceso a bienes culturales.

A esto se suma la próxima implementación de 15 Bibliomóviles en capitales regionales y zonas de difícil acceso, que reforzarán el alcance del programa hacia localidades sin servicios bibliotecarios cercanos, priorizando la equidad territorial.

La experiencia exitosa de Bibliomás, desde su implementación como Bibliometro, ha implicado la réplica de su modelo de funcionamiento en otras latitudes: Bibliometro Red de Metro de Madrid y Metrovalencia, España; Bibliometro de Medellín, Colombia; Bibliometro de Lima, Perú; en tanto, la ampliación del programa abriendo espacio a implementar puntos de préstamo más allá del Metro cuenta con referentes internacionales que van desde los Biblioparaderos (Bogotá), Bibliotecas en Aeropuertos, iniciativas de Biblioterapia, o Bibliotecas Móviles. Casos de éxito que cuentan con evaluaciones de impacto, resultados o satisfacción, positivas en los lugares en que se han implementado.

9. Biblioteca Pública Digital, pertinencia del problema social y estrategia implementada.

Desde su implementación en 2013, la Biblioteca Pública Digital (BPD) se ha consolidado como una política pública clave para democratizar el acceso a la lectura digital en Chile, especialmente en contextos de desigualdad territorial, económica y tecnológica. Su crecimiento ha sido sostenido, con un aumento exponencial durante la pandemia, y una estabilización en los años recientes que refleja su integración como servicio cultural esencial.

La pertinencia e impacto de BPD han sido ampliamente reconocidos, tanto en Chile como en el extranjero. El programa ha sido galardonado con los premios Avonni (2016) a la innovación pública, Alonso de Ercilla (2017) por su contribución a la cultura, y “Funcional!” por su eficiencia y replicabilidad institucional. Estos reconocimientos destacan el carácter universal, gratuito y accesible del programa, que permite a toda persona con RUT o pasaporte vigente acceder a una colección digital diversa desde cualquier lugar del país.

La BPD cuenta actualmente con más de 22.000 títulos disponibles en distintos formatos (libros, audiolibros, videolibros), lo que permite abordar distintos perfiles de usuarios, desde lectores frecuentes hasta personas con necesidades específicas de accesibilidad. Además, se orienta al público general, lo que la diferencia claramente de otras plataformas del ecosistema público como la Biblioteca Nacional Digital (centrada en colecciones patrimoniales) o la Biblioteca Digital Escolar (vinculada al currículum escolar). Por tanto, no existe duplicidad, sino complementariedad entre estas iniciativas.

Con todo, la BPD ha demostrado ser un dispositivo altamente eficaz para ampliar el acceso a la cultura y a la información, especialmente en sectores con menor infraestructura bibliotecaria, contribuyendo a garantizar el derecho a la lectura digital de forma inclusiva, sostenible y con reconocimiento público validado.

10. Fortalecimiento de la planificación y gestión de datos en programas sociales

Atendiendo a las observaciones señaladas en el informe de evaluación, la Unidad de Programas Sociales está trabajando para fortalecer sus procesos de planificación y seguimiento mediante la implementación del Plan de Acción Programática, instrumento que sistematiza actividades, poblaciones, enfoques y recursos, permitiendo proyectar metas, monitorear avances y alinear la ejecución de los programas con los objetivos estratégicos del Servicio. Junto con ello, se han desarrollado instancias de capacitación técnica en metodología de marco lógico y herramientas de evaluación, con el propósito de mejorar la calidad de la planificación y su articulación con el seguimiento de resultados. Para 2025, se ha iniciado la conformación de una mesa de trabajo sobre gobernanza de datos, orientada a generar lineamientos, protocolos y herramientas para la recolección, análisis y uso de datos programáticos. Esta línea de trabajo busca reforzar la trazabilidad de la ejecución, estandarizar información clave y profundizar la caracterización de las poblaciones atendidas, contribuyendo así a abordar desafíos identificados en procesos recientes de evaluación y a optimizar la toma de decisiones a nivel institucional.

Adicionalmente, se están desarrollando acciones orientadas a fortalecer los reportes presupuestarios anuales de los programas, con el propósito de mejorar la trazabilidad del gasto ejecutado mediante la incorporación de mayores niveles de desagregación, criterios de clasificación más precisos y estándares comunes para su identificación. Esta línea de trabajo busca subsanar las observaciones formulados en el marco de esta evaluación, particularmente en lo referido a

eficiencia en el uso de recursos públicos. En concordancia con los lineamientos de la Dirección de Presupuestos y la Subsecretaría de Evaluación Social, se ha priorizado la definición e implementación de protocolos y procedimientos que permitan estandarizar la identificación y seguimiento de la ejecución presupuestaria en toda la oferta programática del Servicio, contribuyendo así a una gestión más transparente, eficiente y orientada a resultados.

Conclusión

El Serpat valora el proceso evaluativo y reafirma su compromiso con la mejora continua de los programas públicos. Asimismo, considera fundamental que el informe final incorpore las observaciones presentadas en todos los espacios formales, incluida esta respuesta institucional, basada en evidencia empírica, marcos técnicos internacionales y una visión estratégica del desarrollo cultural y patrimonial del país.

En línea con el principio de mejora continua, se espera poder contar con espacios de diálogo futuro, tanto con DIPRES como con MIDESO, para compartir estas observaciones, revisar la experiencia vivida y contribuir a fortalecer los mecanismos de evaluación de políticas culturales en el país.

Se confía en que este conjunto de antecedentes contribuirá a enriquecer el análisis y orientar futuras decisiones, fortaleciendo el acceso democrático y equitativo a la lectura, la información, los patrimonios y las culturas.

Referencias

Bacchi, C. (2009). *Analysing Policy: What's the Problem Represented to be?* Pearson Education.

Baratz, J. (2020). El impacto de las bibliotecas públicas sobre los beneficios personales de la ciudadanía. Recuperado de <https://www.baratz.es/blog/>

FESABID. (2014). El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas públicas. Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística.

Gertler, P. J., Martinez, S., Premand, P., Rawlings, L. B., & Vermeersch, C. M. J. (2016). *La evaluación de impacto en la práctica* (2.ª ed.). Banco Mundial.

IFLA. (2010). Pautas sobre bibliotecas móviles. IFLA Professional Reports No. 123.

Ortegón, E., Pacheco, F., & Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. ILPES/CEPAL.

Rittel, H. W. J., & Webber, M. M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, 4(2), 155–169.

Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Alfred A. Knopf.

Stone, D. (1989). Causal stories and the formation of policy agendas. *Political Science Quarterly*, 104(2), 281–300.

UNESCO/IFLA. (2022). Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública. Recuperado de <https://www.ifla.org>



MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES
EPG 2025

7MINISTERIO	MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL (SERPAT)
PROGRAMA	PROGRAMAS BIBLIOMÁS, BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL Y RED DIGITAL DE ESPACIOS PATRIMONIALES

Instrucciones:

1. Para completar esta matriz, se debe tener en consideración que los **compromisos** son acciones concretas que buscan resolver los hallazgos de las evaluaciones, de manera de mejorar las falencias detectadas y que la cantidad de recomendaciones no define la cantidad de compromisos. El máximo de compromisos acordados es de 10.
2. **La institución responsable debe completar, como mínimo, la columna “Respuesta a la recomendación”** entregando antecedentes de cómo la institución se está haciendo cargo o pretende hacerse cargo de la recomendación del panel evaluador.
3. Lo contenido en la columna **“Respuesta a la recomendación”** debe diferir del documento de respuesta institucional, pues debe dar cuenta de propuesta para hacerse cargo de la recomendación y no responder sobre el proceso evaluativo.
4. La institución, si lo desea, puede proponer compromisos en la columna **“Compromisos, plazos y medios de verificación”**, pero dado que son acciones acordadas entre la Dipres y la institución responsable, el acuerdo y definición de éstos, será trabajado entre ambas partes.

RECOMENDACIONES PANEL	RESPUESTA A LA RECOMENDACIÓN	COMPROMISOS, PLAZOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>DISEÑO:</p> <p>1. En primer lugar, los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital requieren un rediseño que permita integrar su diseño y sus estrategias de intervención. Tanto Bibliomás como Biblioteca Pública Digital apuntan a favorecer la lectura, comparten el problema, las poblaciones de ambos programas son equivalentes y desarrollan componentes similares. A juicio de este panel esto es evidencia suficiente para sostener la necesidad de que se constituya un solo</p>	<p>En cuanto a la sugerencia de fusionar ambos programas, esta debe ser analizada con cautela, dado que simplifica en exceso el abordaje necesario para responder a problemas multidimensionales y afectar la eficacia operativa de los servicios para responder a realidades distintas.</p> <p>La complementariedad entre programas no implica redundancia. Por el contrario, se trata de una arquitectura de servicios bibliotecarios públicos que operan en distintos entornos, con estrategias, equipo funcional y herramientas diferenciadas, lo</p>	<p>Compromiso: Desarrollo e implementación de Plan de gestión integrado, que considere actividades colaborativas entre ambos programas.</p> <p>Medios de verificación: cronograma de actividades detallado, fotografías de actividades realizadas, reporte de plan de gestión integrado.</p>

MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES
EPG 2025

<p>programa que disponga de libros en formato físico y digital.</p>	<p>que justifica la existencia de dos programas diferentes.</p> <p>La recomendación de integrar en una sola iniciativa a los programas Bibliomás y BPDigital puede abordarse orientando la gestión de ambos programas a un plan de gestión conjunto, entendiendo que las particularidades de cada programa son una oportunidad para llegar a diferentes públicos y territorios.</p>
<p>DISEÑO:</p> <p>2. Para Red Digital de Espacios Patrimoniales, se vuelve imperante concordar cuál será la perspectiva que el programa quiere imprimir a la noción de mediación, los mecanismos específicos de intervención asociados y los requerimientos de articulación interna y externas requeridos. En función de estas definiciones, el programa debe precisar cuál será su estructura organizacional.</p>	<p>Se elaborará una definición y perspectiva de mediación de acuerdo con los lineamientos que establece la Estrategia Nacional de Patrimonio Digital y la Política de Educación Patrimonial.</p> <p>A partir de esta definición de mediación, se establecerán las estrategias y acciones más apropiadas, en las que se considerarán tanto canales virtuales como presenciales.</p> <p>Sobre la base de estas definiciones, se formalizará la estructura organizacional necesaria para cumplir con sus objetivos.</p>

Compromiso
Elaborar una Guía Interna para la Mediación Digital que contendrá la definición de mediación, los mecanismos de intervención y las articulaciones internas y externas requeridas.

Plazo
Primer semestre del año 2026

Medio de Verificación
Documento "Guía Interna para la Mediación Digital"

Compromiso
Establecer la estructura organizacional apropiada para el logro de los objetivos.

Plazo
Primer semestre del año 2026

Medio de Verificación

**MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES
EPG 2025**

<p>DISEÑO:</p> <p>3. En los tres programas se requiere redefinir y recalculer la población potencial y objetivo en función de las readecuaciones de sus propósitos y componentes. A partir de esta redefinición se requiere avanzar en mecanismos de focalización con el fin de avanzar en una mejor cobertura.</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Se acoge la recomendación de recalculer la población objetivo, los componentes e indicadores asociados. No obstante, este proceso demanda una planificación de mediano a largo plazo que permita el levantamiento de la información necesaria.</p> <p>Bibliomás: es factible redefinir y recalculer la población potencial y objetivo. Sin embargo, este proceso no puede ser abordado en el corto plazo, debido a la falta de recursos humanos y financieros necesarios.</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: El programa redefinirá su población en coordinación con el análisis que se haga para el conjunto con los 3 programas sociales sujetos a esta evaluación.</p>	<p>Manual de funciones de la unidad</p> <p>Biblioteca Pública Digital: Durante el año 2026 se trabajará en la población objetivo, componentes e indicadores del programa. Medio de verificación: informe de resultado.</p> <p>Bibliomás: Durante el año 2026 se trabajará en redefinir y recalculer la población potencial y objetivo. Medio de verificación: informe de resultado</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales:</p> <p>Compromiso Redefinir y recalculer la población potencial y objetivo.</p> <p>Plazo Primer semestre del año 2026</p> <p>Medio de Verificación Documento</p>
<p>DISEÑO:</p> <p>4. Para el Programa Red Digital de Espacios Patrimoniales, se sugiere impulsar programas de producción de contenidos digitales, ampliar la digitalización de los contenidos de los museos, bibliotecas y centros patrimoniales, con el fin de ampliar la</p>	<p>Los fundamentos presentados en la Matriz de Marco Lógico son refrendados por el panel de expertos del EPG en cuanto a la necesidad de impulsar programas de producción de contenidos digitales. Para esto el programa RDEP propondrá estrategias y acciones que permitan desarrollar estos contenidos, de</p>	<p>Compromiso Diseñar una propuesta para la producción de contenidos digitales, en concordancia con los recursos solicitados.</p> <p>Plazo Primer semestre del año 2026</p>

<p>diversificación de los formatos de acceso a los contenidos patrimoniales digitales y extender la interoperabilidad de las plataformas culturales digitales. Si bien algunos de estos elementos se integran en rediseño Ex Ante para 2024 estos no lograron ponerse en evidencia en esta evaluación.</p>	<p>acuerdo con la disponibilidad de recursos que se asignen.</p>	<p style="text-align: center;">Medio de Verificación</p> <p>Documento de líneas de acción para el desarrollo de contenidos digitales.</p>
<p>IMPLEMENTACIÓN:</p> <p>1. En correspondencia con lo señalado, Bibliomás y Biblioteca Pública Digital requieren revisar la estrategia de focalización para garantizar que la expansión de beneficiarios que se traduzca en una mayor cobertura a la población con mayor prevalencia de los problemas identificados (bajas prácticas lectoras). La reformulación ex ante de Bibliomás enfatiza en la necesidad de fortalecer la infraestructura y cobertura territorial a través de la red de Bibliomóviles, con un enfoque en comunidades con menor acceso a servicios bibliotecarios. Esto constituye una oportunidad, pero requiere ser especificada en términos organizacionales, pues aún no se evidencia una definición precisa de cómo se realizará. Luego de su incorporación será clave monitorear la implementación de la estrategia para evaluar su efectividad en la reducción de las brechas existentes.</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Se acogen las recomendaciones N° 1 y N°2 relacionadas con la focalización en poblaciones con mayores brechas de participación en el ámbito lector, y con el desarrollo de alianzas estratégicas que permitan esta focalización. Para esto se propone elaborar una estrategia de colaboración y alianzas con otras instituciones públicas y privadas que permita dar a conocer la BPDigital a poblaciones y territorios con menor acceso. No obstante, esta estrategia estará supeditada a los recursos financieros y humanos con los que cuenta el programa, considerando que actualmente el componente de difusión del programa no tiene presupuesto asociado y solo existe una persona para el desarrollo de material gráfico de difusión.</p> <p>Bibliomás: Es posible revisar la estrategia de focalización y la integración de Bibliomóviles a nivel organizacional, sin embargo demanda una planificación de mediano a largo plazo.</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Compromiso: Desarrollo e implementación de Plan de Alianzas Estratégicas anual. Medios de verificación: informes de actividades, convenios y acuerdos entre instituciones, fotografías de actividades desarrolladas.</p> <p>Bibliomás: Diseño, implementación y monitoreo de estrategia. Medio de verificación: Informes de diseño, de avance y resultados.</p>

**MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES
EPG 2025**

<p>IMPLEMENTACIÓN:</p> <p>2. Los programas Bibliomás y Biblioteca Pública Digital requieren redefinir sus estrategias de colaboración con las instituciones con las que se coordinan. Esta nueva estrategia debe abocarse a establecer alianzas estratégicas en las que se tenga mayor injerencia en la determinación de los puntos de préstamos o descarga. Junto a ello, se requiere de nuevos convenios de colaboración con entidades que permitan acceder a población que se encuentra más expuesta a los problemas identificados (Cesfam, centros comunitarios y otros por definir).</p>	<p>Biblioteca Pública Digital:</p> <p>Bibliomás: el programa se encuentra trabajando en la actualización de los convenios tanto con Metro de Santiago, como con EFE- Valparaíso.</p>	
<p>IMPLEMENTACIÓN:</p> <p>3. Se sugiere avanzar en la implementación de un sistema de sistematización de seguimiento, monitoreo y presupuesto que permita una mejor caracterización de la población beneficiaria e indicadores en los tres programas. La falta de análisis desagregados por variables como edad, nivel socioeconómico y localización imposibilita la evaluación y la identificación de brechas de cobertura. La incorporación de un sistema de seguimiento más robusto permitiría mejorar la toma de decisiones y optimizar la oferta de contenidos digitales en función de las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Se acoge esta recomendación entendiéndose la importancia de tener una caracterización sociodemográfica de las personas usuarias. En la actualidad se está trabajando en conjunto con la unidad de Política Digital del SERPAT para implementar el registro de usuarios mediante Clave Única, lo que permitiría contar con datos como sexo, edad, nacionalidad, país de residencia.</p> <p>Bibliomás:</p> <p>Uprogs: se acoge la sugerencia. La Unidad está trabajando en la implementación de un sistema de sistematización de seguimiento,</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Compromiso: Implementación de registro de usuario en BPDigital mediante clave única durante el año 2026.</p> <p>Medios de verificación: ingreso de usuaria/o a la plataforma mediante clave única, bases de datos con datos sociodemográficos de personas usuarias.</p> <p>Bibliomás:</p> <p>Uprogs: Implementación en curso de Plan de Acción</p>

MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES
EPG 2025

<p>IMPLEMENTACIÓN:</p> <p>4. Se recomienda fortalecer el monitoreo de la experiencia de los usuarios a través de encuestas periódicas de satisfacción. La implementación de indicadores de calidad permitirá evaluar el impacto de los programas desde la perspectiva de los beneficiarios y realizar ajustes en la oferta de contenidos y servicios. Si bien existen estudios, estos son parciales y no se desarrollan de manera sistemática.</p>	<p>monitoreo y presupuesto, de manera de robustecer el reporte de ejecución de los programas</p>	
<p>IMPLEMENTACIÓN:</p> <p>5. En los tres programas se recomienda fortalecer las estrategias de difusión y comunicación para ampliar su alcance en los segmentos poblacionales con menor</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: La BPDigital desde el año 2022 implementa la Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarias. Esta encuesta mide la satisfacción de las personas usuarias del año en evaluación y proporciona datos sociodemográficos y de comportamiento lector de los usuarios/as activos/as. Es un instrumento con una aplicación anual, online, autoaplicada y con una muestra representativa de las personas usuarias del año a evaluar.</p> <p>Bibliomás: es factible realizar al menos una encuesta anual para medir la satisfacción de los beneficiarios.</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: El programa cuenta y ha contado históricamente con encuestas de satisfacción e indicadores de calidad. Se continuarán aplicando encuestas de calidad como ha sido permanente en el desarrollo del programa.</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Compromiso: Continuidad de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarias, aplicación anual. Medios de verificación: Informes de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarias.</p> <p>Bibliomás:</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: Compromiso Aplicar encuestas de satisfacción.</p> <p>Plazo Primer semestre del año 2026</p> <p>Medio de Verificación Resultados e informes de la encuesta de satisfacción.</p>
<p>IMPLEMENTACIÓN:</p> <p>5. En los tres programas se recomienda fortalecer las estrategias de difusión y comunicación para ampliar su alcance en los segmentos poblacionales con menor</p>	<p>Biblioteca Pública Digital: Compromiso a nivel Serpat</p>	<p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: Compromiso Reforzar los procesos de comunicación y difusión.</p>

MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES
EPG 2025

<p>conocimiento sobre sus servicios y bienes. Esto podría considerar campañas dirigidas a comunidades con menor acceso a tecnologías digitales, alianzas con organizaciones culturales y educativas, y el uso de canales de comunicación más inclusivos.</p>	<p>Bibliomás: es factible implementar estrategias de difusión y realizar las alianzas requeridas.</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: Se reforzarán las acciones de comunicación a través del contacto con la red de bibliotecas públicas, que tiene presencia en el 93 por ciento de los municipios de país.</p>	<p>Plazo Primer semestre del año 2026</p> <p>Medio de Verificación Acciones respaldadas por correos electrónicos y piezas gráficas.</p>
<p>EFICIENCIA:</p> <p>1. En los tres programas se requiere del desarrollo de un sistema integrado para la gestión presupuestaria. Este debería aportar a la trazabilidad y la reportabilidad de los gastos entre los distintos programas. Así mismo, los tres programas deben valorizar los aportes no pecuniarios de instituciones que aportan a los programas.</p>	<p>Se están desarrollando acciones orientadas a fortalecer los reportes presupuestarios anuales de los programas, con el propósito de mejorar la trazabilidad del gasto ejecutado mediante la incorporación de mayores niveles de desagregación, criterios de clasificación más precisos y estándares comunes para su identificación. Esta línea de trabajo busca subsanar las observaciones formuladas en el marco de esta evaluación, particularmente en lo referido a eficiencia en el uso de recursos públicos. En concordancia con los lineamientos de la Dirección de Presupuestos y la Subsecretaría de Evaluación Social, se ha priorizado la definición e implementación de protocolos y procedimientos que permitan estandarizar la identificación y seguimiento de la ejecución presupuestaria en toda la oferta programática del Servicio, contribuyendo así</p>	<p>Acción: diseño de herramienta metodológica para reporte presupuestario Plazo: Primer semestre 2026 Medio de Verificación: informe</p> <p>Acción: piloto uso de herramienta metodológica Plazo: Primer semestre 2027 Medio de verificación: informe</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: Compromiso Reportar al sistema integrado.</p> <p>Plazo Primer semestre del año 2026</p> <p>Medio de Verificación Reportes enviados o generados por la plataforma.</p>



MATRIZ DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES EPG 2025

	<p>a una gestión más transparente, eficiente y orientada a resultados.</p> <p>Red Digital de Espacios Patrimoniales: El programa reportará a los sistemas que determine la Dirección de Planificación y Presupuesto y la Unidad de Programas sociales.</p>	
--	---	--

