

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

JUNIO 2005



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS


Santiago, junio 28 de 2005.

Señora
Marcela Guzmán
Jefa División de Control de Gestión
Dirección de Presupuesto
Ministerio de Hacienda
PRESENTE

Estimada Sra. Guzmán,

En respuesta a la carta recibida el día 20 de junio, que remite el Informe Final preparado por el Panel de Evaluación, del Programa Red de Bibliotecas Públicas, adjunto remito a Ud. informe con los comentarios institucionales al Informe Final con el fin de adjuntarlo a los antecedentes que serán enviados al Congreso.

Sin otro particular, le saluda cordialmente,


CLARA BUDNIK SINAY
Directora
Bibliotecas, Archivos y Museos





RESPUESTA INSTITUCIONAL AL INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, BIBLIOREDES.

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS.
JUNIO, 2005.**

1.- Comentario General

El Informe Final entregado por el panel evaluador, proporciona una visión bastante clara de la problemática de la Brecha Digital en Chile, destacando el rol que juega la Biblioteca Pública, en su contribución en la integración de las diversas comunidades a la sociedad de la información.

A través, de la evaluación realizada por el Panel, podemos inferir que el programa BiblioRedes ha significado un aporte sustancial en materias de inclusión digital, siendo un importante punto de acceso y capacitación en tecnologías de información y comunicación.

De esta manera, el panel en su estudio complementario ratifica la información de la tendencia positiva en el impacto que ejerce el programa sobre las comunidades beneficiadas, existiendo un incremento en el uso y acceso que hace la población de éstos servicios.

2. Diseño

Con respecto al Diseño el Panel señala lo siguiente:

El Programa BiblioRedes se basa en un adecuado diagnóstico de la realidad respecto de la brecha digital y, respecto de las Bibliotecas Públicas, asume fuertemente la premisa de que no se pueden concebir sin la existencia de computadores conectados a Internet, ya que ésta es una importante fuente de información.

El Programa, por estar situado al interior de las Bibliotecas Públicas (BP), debiera contemplar desde su diseño, un fortalecimiento y modernización de éstas.

Aún así, se puede indicar que el Programa presenta coherencia entre el propósito, explícitamente formulado, el cuál es entregar conectividad y adquisición de competencias para utilizar información digital a los usuarios de las bibliotecas públicas con dificultades de conectividad por factores socioeconómico o geográficos y/o tecnológicos, pero no se observa la misma claridad en el diseño respecto del propósito implícito (modernización de las BP), que justifique que el Programa esté ubicado en una biblioteca pública apoyando la modernización de éstas.

No obstante, es importante resaltar que en el transcurso del Programa, éste ha fortalecido y apoyado el aumento de los servicios que entregan las Bibliotecas Públicas, generando así impactos positivos, no siempre cuantificados, pero que indican la existencia de niveles de sinergia entre el Programa y las BP.

Consideramos que los aspectos señalados son válidos, ya que no se incluyó en el diseño del programa un componente que permitiera monitorear la modernización y sinergia desarrollada entre la Biblioteca Pública y el Programa. Sin embargo, tal como se señala en el informe, la Subdirección de Bibliotecas Públicas ha observado que desde el 2002 ha aumentado el préstamo de libros a domicilio desde las Bibliotecas Públicas del país. Estos préstamos pasan de 1.685.328 en el 2002, a 2.114.480 prestaciones el 2003 y 2.685.531 prestaciones el 2004, representando más de un 26% de aumento promedio entre años, y más de un 59% acumulado entre el 2002 y el 2004.

Otros efectos observados por el panel, son el aumento y mejoramiento de los espacios disponibles en las Bibliotecas Públicas, ya que entre el 2002 y 2003, se habilita una superficie de 3.858 m² adicionales para atención de público y la instalación de los computadores de BiblioRedes. Aumentándose, en 31 el número de bibliotecas públicas integradas a la red de la DIBAM.

3 Organización y Gestión

Respecto a este punto, el Panel reconoce que existe un adecuado procedimiento de control de gestión, con una clara delimitación de funciones, procedimientos de avance y control tanto internos como externos, basados en indicadores a cumplir anualmente, en la exigencia de informes anuales y reportes en función del cumplimiento de metas. Sin embargo, al final de sus operaciones (en la Biblioteca Pública) su grado de control pasa por la seducción de los municipios (sostenedores de la Biblioteca Pública), ya que no existe de una dependencia de línea ni resguardos suficientes, dado que no se observa en los convenios una cláusula que incorpore una obligación de éstos en mantener al personal capacitado evitando, por ejemplo, la rotación de los mismos, o respecto de la definición del perfil profesional que debiera tener el encargado del Programa a nivel de la Biblioteca Pública.

4 Eficacia y Calidad

En el informe se señala, que los resultados del programa en el período revelan un buen desempeño en la generación de los productos comprometidos anualmente. Se destaca el alto cumplimiento de metas (en 2004) en Acceso a TIC`s para usuarios de las Bibliotecas Públicas que están en el Programa BiblioRedes (124.2% de cumplimiento) y también de las metas de capacitación comprometidas (102.8% en alfabetización digital y 132.8% en capacitación avanzada), así como en la producción de publicaciones de contenidos locales en Internet, 25,7% por sobre sus propias metas (1.010 sitios de contenidos locales publicados).

En relación a la calidad de los servicios de acceso a TIC`s, el panel advierte que ésta es alta, ya que asociada con la calidad del equipamiento del sistema de conectividad del Programa, donde la red ha estado disponible prácticamente todo el tiempo de atención de las bibliotecas (99,5%). Respecto de la capacitación existe un alto nivel de satisfacción del usuario (97,8% según las encuestas a usuarios, aplicada una vez finalizados los cursos).

En términos generales, el informe indica que los actuales usuarios de BiblioRedes, representaban el 7,1% de la población objetivo, información que tenemos disponible a

partir de mayo del 2004, que es cuando se crea el registro único de usuarios. Sin embargo, el mismo informe advierte que debemos tomar en cuenta que existe una tasa de crecimiento del orden del 25% en el primer cuatrimestre de 2005, en el mismo registro de usuarios del programa. Por lo tanto, se observa un incremento en los alcances de la población objetivo.

Por otro lado, en un estudio complementario¹ a la Evaluación Proyecto BiblioRedes (ver Anexo), se concluye que existe un aumento significativo de la conectividad de las personas² que utilizan computadores o Internet en las BP y de la frecuencia con que son utilizados estos medios en la BP. El test de diferencia de proporciones aplicado, indica que la proporción de quienes asisten a la biblioteca pública a usar computador o Internet cambia de 7,7% en 2002 a 27,3% en 2003. A su vez, el test de diferencia de proporciones aplicado al análisis de la frecuencia con que los encuestados que asisten a la BP usan Computador e Internet en ellas, indica que la proporción en el uso de computador entre 2002 y 2003, pasa de 38% a 72,8%, mientras que en el caso del uso de Internet pasa de 31,8% a 66,5%.

5 Eficiencia / Economía

El informe señala que la proporción del gasto total del Programa (69,1%) se orienta adecuadamente a la producción de Acceso a las TIC's para los usuarios de las BP. Recibiendo el componente Capacitación el otro tercio, con una leve tendencia a disminuir, cediendo parte del presupuesto al componente Contenidos Locales en la red.

De esta manera, la información existente indicaría que existe eficiencia en lograr conectividad y competencias TIC's en población de sectores aislados, para los cuales se baja el costo de acceso. Debido a que se realiza una estimación del valor promedio que incluye comunas con muy bajos costos relativos.

Es por esto que el costo de atender zonas urbanas, con mayor cantidad de pobres, es hasta diez veces más bajo (alrededor de \$225,26 en Conchalí) que el costo del acceso para las comunas "alejadas" (\$2.199,40 valor promedio de Juan Fernández, Cabo de Hornos y Toltén). Diferencia que es aún mayor para el componente de Capacitación (\$333.70 en la "urbana" Conchalí versus \$4.327,5 valor promedio entre las "alejadas" Juan Fernández, Cabo de Hornos y Toltén). A su vez, se observa que los costos por hora de acceso estimados para el tipo de comunas "urbanas" y que a la vez atienden a sectores más pobres (Conchalí) son más bajos que los se observan en el mercado para este tipo de producto (acceso a Internet), los cuales fluctúan entre \$300 y \$400 la hora.

El Programa ha desarrollado una notable ejecución presupuestaria, alcanzando el 100% en los dos últimos años. De esta manera, se han realizado permanentes esfuerzos para obtener recursos de terceros. Desde la donación original de la Fundación BMG hasta los aportes de fundaciones e instituciones nacionales. El 66% del total de recursos obtenidos entre el año 2002 y 2004 por el Programa (M\$14.251.711) corresponde a aportes de terceros y casi el total (51,9%) son aportes de la Fundación BMG.

¹ El estudio complementario a la Evaluación del Programa BiblioRedes se denominó "Revisar y reprocesar información primaria disponible sobre la existencia de competencias en TICS's declaradas por usuarios de Bibliotecas Públicas participantes en el Programa BiblioRedes y analizar su impacto inmediato en la brecha digital del país", abril 2005.

² Son los "vecinos" de las BP que contestaron las encuestas aplicadas entre años 2002 y 2003 por el CIDE.

6 Justificación de la Continuidad del Programa

El informe establece que se justifica la continuidad del Programa, ya que la brecha digital y la necesidad de modernizar las bibliotecas públicas aún persisten³, por lo tanto al tratarse de problemas asociados al desarrollo de tecnología informática y habilidades para comunicarse con ellas, su tendencia natural es a avanzar constantemente.

Esta última afirmación es la principal recomendación realizada por el panel, desde un punto de vista estratégico, ya que es una forma integral de tratar una problemática dinámica como lo es la Brecha Digital y la modernización de las bibliotecas públicas, como polo de desarrollo de la población beneficiaria.

7 Sostenibilidad del Programa

La sustentabilidad es un factor fundamental para la continuidad del Programa. Por consiguiente, su planificación estratégica incluye el objetivo de “Garantizar la sustentabilidad económica y social del proyecto en el mediano y largo plazo”.

8 Aspectos innovadores del Programa

El informe final, entregado por el panel evaluador señala que existen dos aspectos centrales en materias de innovación del Programa BiblioRedes. La primera, tiene relación a la asociatividad, que se ha generado, con Municipios y otros organismos públicos y privados. Siendo lo innovador de la relación, una mezcla de seducción y compulsión con la cual se logra cumplir las metas que el Programa le fija a la multiplicidad de asociados (285 municipios).

El segundo elemento innovador, es el trabajo realizado en torno a Contenidos Locales, como una búsqueda para que la Biblioteca Pública no sea sólo un lugar de acceso a la información, independiente del formato en la cual ésta resida; sino que además, un espacio que permita producir, administrar y difundir la cultura, historia y experiencias locales a través de Internet.

9 Comentarios y observaciones al proceso de evaluación propiciado por el Ministerio de Hacienda.

Es la primera vez que desde su creación en el año 2002, el programa BiblioRedes, es evaluado como programa por el Ministerio de Hacienda. En este entendido, el proceso desarrollado con el Panel Evaluador y DIPRES, nos ha permitido revisar el trabajo realizado hasta el momento bajo otro prisma metodológico.

En lo que respecta a las recomendaciones realizadas por el Panel Evaluador, el programa está, en general, de acuerdo con éstas. Sin embargo, deberán analizarse detalladamente en base al presupuesto y recursos humanos disponibles, como también en base a la factibilidad de las relaciones que puedan establecerse con los municipios.

³ La modernización de la BP es una necesidad expresada por la subdirección de Bibliotecas Públicas de la DIBAM de diversas formas: a través sus objetivos estratégicos o en la información sobre resultados en los que indican que entregan es en BiblioRedes donde existen los recursos tecnológicos de las BP (Balance de Gestión Integral, Año 2004. Dirección de Bibliotecas, Archivos Y Museos, pp.29 y 43-44; Objetivos Estratégicos y Metas, Subdirección de Bibliotecas Públicas, 2004, http://www.dibam.cl/bibliotecas_publicas/pdf/planificacion_anual.pdf).

Por otro lado, se proponen una serie de indicadores y un nuevo componente en el Marco Lógico Final, los cuales no han sido discutidos con el panel, por ende hacemos hincapié en la necesidad de llevar a cabo ese proceso de definición de indicadores, antes de ser incluidos en la versión definitiva del Marco Lógico del Programa.