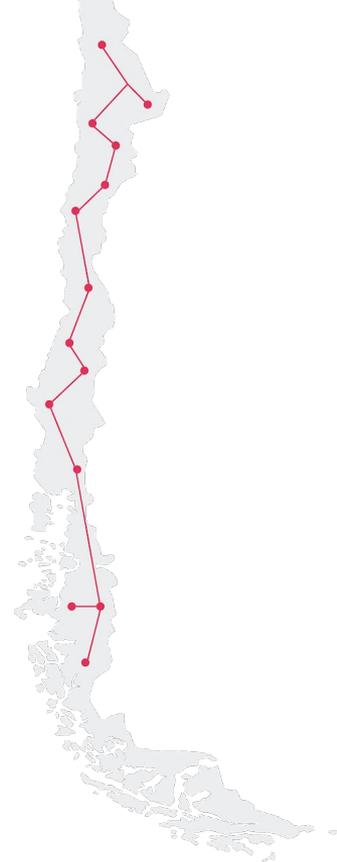


# Diagnóstico de Centros Familia Digital



# ÍNDICE

1. **METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO**
2. **OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**
3. **ASPECTOS ANALIZADOS**
  - a. *Objetivos*
  - b. *Infraestructura y equipamiento*
  - c. *Facilitadores*
  - d. *Cursos*
  - e. *Convenios*
  - f. *Sistemas de registro y gestión*
  - g. *Indicadores*
  - h. *Comunicación*
4. **MODELO DE INTERVENCIÓN PROPUESTO**





# **METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO**

# Metodología del diagnóstico



**Análisis y pronóstico de la situación** (*identificación de aciertos y áreas de oportunidad de la oferta y demanda de los CFD; predicciones y proyecciones razonadas*)



**Factores asociados** (*sociales, económicos, políticos, ambientales*).



**Conclusiones** (*identificación de líneas de acción y formulación de programas*)



**Determinación de prioridades** (*de acción y de investigación*)



**2.**

# **OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

# Objetivo General del diagnóstico

**Identificar y describir** los factores que influyen para lograr los objetivos de los *Centros de Familia Digital (CFD)*, permitiendo producir **conocimientos para la acción y toma de decisiones adecuadas** a la realidad y el contexto; y así **generar mayor impacto** en la población atendida





## METODOLOGÍA

### Consulta de diversas fuentes de información y videollamadas con equipo Chileno

- ❖ Informe Programa Familia Digital ex Red Telecentros  
Enero - marzo 2020
- ❖ Informe Programa Familia Digital ex Red Telecentros  
Enero - diciembre 2019
- ❖ Planes de trabajo de los CFD
- ❖ Planes de trabajo validados de los CFD
- ❖ Estudio Satisfacción de usuarios Programa CFD Fundación de las Familias
- ❖ Documento Teoría del Cambio
- ❖ Presentación taller de Fundación San Carlos Maipo
- ❖ Otras fuentes como Censos CASEN, CENSO, MINVU, Municipalidad, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile y otros
- ❖ Visitas redes sociales: Facebook de los CFD; instagram micrositiros de la comunidad de los CFD, noticias en Internet
- ❖ Llamadas con el equipo Chileno (Teams)
  - lunes 1ro.de junio - Presentación de equipos de trabajo.
  - lunes 15 de junio - *Explicación del Programa*
  - Martes 16 de junio - *Presentación de los sistemas en Zoom*
  - Viernes 26 de junio - *Revisión sistema Fundación de las Familias*

# OBJETIVOS PARTICULARES DEL DIAGNÓSTICO

Analizar cada uno de los siguientes aspectos

 <b>01</b>	 <b>02</b>	 <b>03</b>	 <b>04</b>	 <b>05</b>	 <b>08</b>
Objetivos de los CFD	Infraestructura y Equipamiento	Facilitadores	Cursos	Convenios	Comunicación
 <b>06</b>	Sistema de registro y gestión				
 <b>07</b>	Indicadores				



## REVISADO

- Objetivo general

- Objetivos específicos

- Medición de objetivos cualitativa o/y cuantitativa medición

## IDENTIFICADO

- No todos los objetivos generales de los centros son iguales
- No se ha homologado el objetivo general en cada Centro

- Los objetivos específicos no siempre se mencionan en los sitios oficiales
- El alcance que tienen los Centros es limitado dependiendo de las competencias de sus facilitadores

- Difícil comparar, medir, reportar
- KPIs desvinculados al objetivo general

## SUGERENCIA

- Objetivo general de cada Centro debe ser homogeneizado al objetivo general y misión del proyecto
- Después de COVID- 19 se podría ampliar el servicio de los Centros (*i.e. oferta de cursos en una plataforma digital*)

- Es necesario definir objetivos específicos para cada Centro según las necesidades del barrio
- Es necesario repensar el alcance que pueden tener los Centros

- Desvincular las métricas de las actividades de los indicadores finales
- Establecer los métricas de cada objetivo (KPIs) para cada Centro para poder hacer comparaciones de desempeño individuales y entre ellos
- Medición cuantitativa automatizada



## REVISADO

- Información detallada de la infraestructura, en PDF, de cada centro; proporcionada por los facilitadores

- No conocemos los MBPS de conectividad que se oferta en cada centro

- Fue mencionado, y se mostró, cómo se captura información del equipamiento de los centros

- Se mencionó el actual levantamiento de tickets por fallas en el equipamiento o conectividad, y el nuevo sistema de atención de incidencias derivado de la aprobación de presupuesto para arrendamiento

- Sobre el uso que se hace del Internet

## IDENTIFICADO

- No se puede comparar la información porque está en PDF
- No se conocen variables relevantes como capacidad máxima de cada Centros
- No todos los datos coinciden con los censos oficiales

- Los facilitadores no monitorean si reciben por lo que se paga de conectividad

- Se cuenta con un sistema de inventario en línea del equipamiento que permite subir fotografía de los *items*, se le asigna también un código QR y se actualiza constantemente
- No es fácil comparar el tipo de equipamiento de cada Centro

- Actualmente no es en automático el reporte de fallas del equipamiento. Los gestores son muy rápidos, pero la reparación lenta. Se espera que con el nuevo modelo de arrendamiento mejores esto.

- Algunos Centros comparten Internet a usuarios que llevan sus propios equipos. Se espera conectar a los vecinos de los Centros sin que afecte el Internet de los Centros

## SUGERENCIA

- Generar una clasificación, basada en un catálogo sencillo, que sea comparable entre Centros y que esté en tiempo real
- Interoperar base de datos de sitios oficiales chilenos para evitar errores y disminuir carga administrativa

- Identificar el tipo de conectividad de cada Centro y monitorear si en promedio se ofrece la conectividad por la que se paga

- Contar con un inventario que sea comparable de cada Centro en tiempo real
- Hacer una clasificación de cada Centro basados en la infraestructura con la que cuenta cada uno de ellos

- Contar con un semáforo de atención de fallas, que permita mejorar el servicio a los usuarios.
- Validar la mejora de tiempos de reparación con la nueva modalidad de arrendamiento.

- Examinar en cuáles Centros es posible permitir compartir Internet y en cuáles no.



## REVISADO

- Informes indican el perfil de los facilitadores en agregados
- No hay indicadores que permitan mejorar el desempeño de los facilitadores
- No hay datos de la oferta de cursos de capacitación que reciben los facilitadores
- Se construyeron materiales de inducción para nuevos facilitadores; y se realizaron capacitaciones en 2019
- Se reporta comunicación entre facilitadores, pero es para seguimiento del programa

## IDENTIFICADO

- No es posible personalizar la capacitación que requieren los facilitadores, dado su perfil
- No se tienen diagnósticos de los facilitadores y gestores
- Se requiere de más información para identificar los incentivos de los facilitadores
- Es necesario saber cuántas y cuáles capacitaciones tomó cada facilitado
- Es necesario saber que cursos deben tomar con base a un diagnóstico de necesidades en general y por Cento.
- Se requiere actualizar los materiales para los facilitadores, y pensar en un formato en línea, que permita actualizar fácilmente manuales y subir capacitaciones
- El aprendizaje entre pares podría ayudar a la creatividad y mejora continua

## SUGERENCIAS

- Contar con el perfil de cada facilitador en un sistema en vivo, para saber quién está en cada Centro y apoyar a su formación continua
- Contar con indicadores que permitan visualizar logros y áreas de oportunidad de los facilitadores
- Compartir la mejores prácticas de cada facilitador y gestor
- Contar con indicadores que permitan identificar en tiempo y forma la capacitación que requiere cada facilitador
- Digitalizar los manuales y capacitaciones de inducción para nuevos facilitadores que requieran repasar algunos aspectos
- Generar una comunidad de aprendizaje entre facilitadores en el que se compartan casos de éxito y retos de la implementación del Programa



## REVISADO

- Cada Centro ofrece cursos de diferentes

- Cada Centro ofrece cursos de diferente calidad

- No se cuenta con tablero que permita identificar la demanda de cada curso en cada Centro

- Se cuenta con una encuesta de satisfacción de los usuarios levantada cada Octubre por una empresa consultora

- No se cuenta con una lista de cursos que demanda la población

## IDENTIFICADO

- No hay una homogeneización y reaprovechamiento
- No hay un catálogo de cursos generales
- No se tiene un catálogo de los cursos demandados localmente, que pudieran ser compartidos a Centros similares

- Es importante contar con cursos que cubran las necesidades locales; pero con cierto nivel de calidad.

- No se sabe cuáles son los cursos de cada Centro, y por tanto no se sabe qué tan demandados son

- No hay encuestas de cada usuario, después de haber tomada cada cursos

- Se mencionaron muchos cursos que han sido exitosos, pero que no tienen continuidad

## SUGERENCIAS

- Contar con listado de oferta de cursos generales que puedan ser estandarizados para mejora de calidad
- Contar con una venta única de contenido clasifica y curada de los cursos que se ofrezcan por los Centros (Micrositio para usuarios).
- Explorar la opción de que el contenido del Micrositio esté en una nube que no consuma datos para os usuarios

- Contar con lista de cursos ofertados localmente y tener una rúbrica que permita tener un control mínimo de calidad.

- No se tiene un catálogo general y uno local para cada Centro

- Contar con encuestas de satisfacción de usuarios al terminar cada uno de los cursos

- Levantar una encuesta de los cursos que los usuarios quisieran tomar



## REVISADO

- Se reportaron iniciativas de colaboración con Segpres, cursos de gobierno electrónico, Biblioredes (BR), cursos de HP, y otros actores interesados de sumar esfuerzos con los Centros

- Los Convenios de Colaboración que se han realizado en borrador no tienen información necesaria como tiempo y tipo de contenido que pueden compartir

- No hay un mapeo de los convenios que se pudieran firmar.

## IDENTIFICADO

- BR comenzó en junio con los primeros cursos, la 2da tanda se realiza en septiembre
- Se requiere generar más alianzas estratégicas

- Se requiere revisar los Convenios para conocer sus alcances, avances, y fechas de compromisos.

- Es importante identificar las dependencias que ofrecen cursos y contenido que puede ser útil para los usuarios de los centros y el tiempo de duración.

## SUGERENCIA

- Identificar el estado de avance de cada Convenio para agilizar sus firmas

- Tener un convenio marco que sirva de ejemplo para los siguientes Convenios
- Detallar el tipo de acciones que envuelve cada convenios para poder tener indicadores de avances de los mismos
- Realizar agendas conjuntas con los que se tienen Convenios (i.e. campañas, concursos, etc.
- Realizar Webinars con expertos en diferentes temas e invitar a facilitadores y usuarios

- Identificar posibles alianzas para firmar convenios de colaboración.
- Explorar alianzas con cámaras de la industria empresas, ONGs, Organismos Internacionales, Universidades, etc.



## REVISADO

- Reportes en diferentes fuentes que no se pueden comparar

- Se revisaron los dos sistemas que coexisten por antecedentes del programa

- Se preguntó sobre el proceso para subir información

## IDENTIFICADO

- Algunos de los datos más valiosos son recopilados en Excel o en formatos en que no son comparables.

- Se requieren evaluar variables de ambos sistemas
- Se requiere unir los sistemas
- Se requiere revisión de datos

- Se trianguliza mucha información.
- Evitar errores de captura
- Ajustar los reportes a los cambios y a los KPIs
- Generar roles para los altos niveles
- Integrar reportes no bajar datos en Excel
- Seguridad de los datos
- capacitación de los sistemas para facilitadores y gestores

## SUGERENCIA

- Contar con datos, en vivo, de los facilitadores que tiene cada Centro

- Contar con dashboard que reúna medida de las variables más importantes para la toma de decisiones

- Podría tener diferentes usuarios para la captura de información
- Generar un solo dashboard para toma de decisiones por jerarquías
- Unir los sistemas
- Reportes automatizados
- Información en tiempo real
- cursos de capacitación constantes y manuales en línea para los facilitadores



## REVISADO

- Los indicadores actuales miden el objetivo actual
- 

- Hay muchos indicadores, pero no todos permiten mejorar el desempeño de la operación de los centros
- 

- Las encuestas de los usuarios son muy buena, pero requieren de una periodicidad más cercana

## IDENTIFICADO

- Los indicadores no necesariamente mejoran la vida de las familias que asisten al Centro
- 

- Se requiere de más información para tener una mejora continua de los Centros
- 

- Contar con evaluaciones de externos es importante, pero para llevar el pulso de los Centros se requieren de encuestas con menos tiempo entre ellas

## SUGERENCIA

- Se requiere reformular los indicadores
  - Contar con los indicadores que realmente mejoren el servicio que ofrecen, y no únicamente las actividades de operación de los Centros
- 

- Contar con nuevos indicadores que permitan visualizar la operación de los Centros
- 

- Realizar evaluaciones 360 grados para conocer las áreas de oportunidad y los aciertos de los centros



## REVISADO

- Existen páginas de Facebook no actualizadas

- No hay información de lo que ofrecen los centros
- Página Web centralizada con poca información relevante

- Los Centros ofrecen mucho más servicios de los que comunican

- Durante la pandemia se ha trabajado con herramientas como Whatsapp para atender las necesidades de los usuarios

- Sabemos de la comunicación que hay entre facilitadores

## IDENTIFICADO

- No se informó que se iban a cerrar para ser homologados en otro espacio consolidado
- No se tiene claro todavía del cambio de telecentro a centro de familia digital

- Se sabe del riesgo de informar sobre el equipamiento que hay en cada Centro por el vandalismo; sin embargo, hay contenido que puede ser comunicado para su mayor uso y aprovechamiento.

- Se debe comunicar más el gran trabajo que realizan los centros.

- Son cuentas personales de Whatsapp

- No sabemos donde se documenta los casos de éxito

## SUGERENCIA

- Comunicar en cada página que habrá una migración a un sólo espacio y cerrar las páginas que no están activas
- Activar la cuenta de Facebook para todos los facilitadores

- Comunicar más sobre la oferta de cursos y contenido, y menos del equipamiento.
- Modificar la Página Web para mayor impacto

- Comunicar a usuarios y público en general su trabajo (i.e. Convenios de colaboración).
- Compartir historias de éxito de los Centros para que más usuarios los visiten

- Que los mismo facilitadores alimenten noticias en la página
- Seleccionar las redes oficiales

- Compartir casos de éxito en sus redes sociales

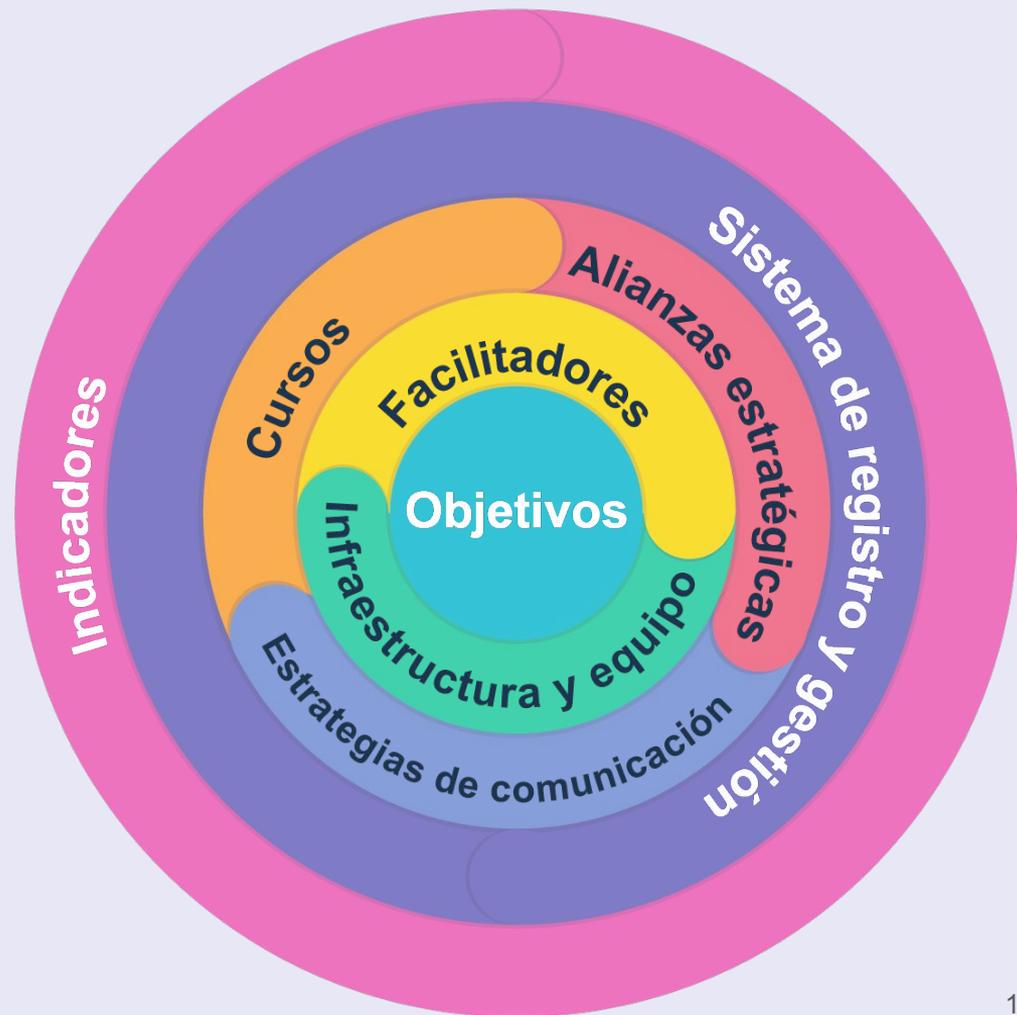


**3.**

# **MODELO DE INTERVENCIÓN**

## Modelo de Intervención de los CFD

- Aumentar eficiencia operativa de los Centros mediante la estandarización y sistematización de actividades generales y la oferta de servicios particulares según las necesidades locales.
- Potencializar el alcance de los CFD, mediante herramientas digitales, como lo son la intranet y el micrositio con productos y servicios de los Centros
- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación.





Con el modelo de intervención, se busca que la población objetivo de los CFD, cuenten con una *oferta de calidad de cursos y recursos de su interés; así como información de trámites y servicios que oferta el gobierno*, mediante una ventanilla única en línea disponible a cualquier hora del día, y desde cualquier lugar

# GRACIAS

