



**PROMOVIENDO LA INCLUSIÓN TECNOLÓGICA:
EXPERIENCIA ENTRE UNA BIBLIOTECA
PARLAMENTARIA Y UN CENTRO DE EDUCACIÓN
TECNICA EN CHILE**

Ana María Pino

Bibliotecóloga

Biblioteca del Congreso Nacional Chile

Claudia Escobar

Bibliotecóloga

DuocUC, Sede Padre Alonso de Ovalle

Chile

Meeting:

145. Latin America and the Caribbean

Simultaneous Interpretation:

English, Arabic, Chinese, French, German, Russian and Spanish

**WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND
COUNCIL**

10-14 August 2008, Québec, Canada

<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

RESUMEN

Las Bibliotecas, como uno de los ejes fundamentales de apoyo en el proceso educativo y formativo de las personas, consideradas como sitios de acceso público, neutrales, transparentes y confiables, abren un espacio de posibilidades a las personas, han comenzado en la actualidad a dar un giro en la gestión que cumplen, transformándose en organizaciones vinculantes, en lugares de encuentro, donde se realizan intercambios de opinión, creando y articulando redes sociales, utilizando metodologías participativas en las cuales el ciudadano común puede aprender a interactuar y ampliar su visión del mundo, como también a manifestar sus necesidades, participando con una opinión informada en los asuntos de interés que le atañen. Visto esto, se puede afirmar que las bibliotecas no sólo entregan información, sino también crean capacidades en los individuos, para que puedan participar como protagonistas en el diseño, ejecución y control de las políticas públicas que lo afectan.

La experiencia que presentamos entre la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile y la Biblioteca del Centro de Formación Técnica DuocUC en Chile, se generó a partir de una alianza entre dos bibliotecas de ámbitos totalmente distintos, enfocadas a diferentes grupos de usuarios, diseñadas para motivar a diferentes



comunidades, usando las plataformas tecnológicas y haciendo accesible la información a través de productos, promoviendo su uso en los webs institucionales.

Los resultados obtenidos, han sido fruto del trabajo de un equipo multidisciplinario conformado por bibliotecólogos, diseñadores web, profesores, ingenieros en informática, entre otros. Se describe principalmente el desarrollo del módulo “Conéctate a la BCN: aprendizaje en línea” <http://www.eduoc.cl/bcn/> Este módulo en línea es una herramienta de acceso abierto. Los contenidos fueron proporcionados por la Biblioteca del Congreso Nacional y desarrollado por la unidad de e-learning de DuocUC. Es una herramienta de autoaprendizaje, en que el usuario aprende a utilizar dos importantes recursos en línea disponibles en la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. El portal de la Biblioteca del Congreso Nacional se encuentra entre los más visitados del país, recibiendo más de cinco millones de visitas al año.

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de comunicarse entre los seres humanos ha sido una constante a través de toda la historia de la Humanidad. El primer mensaje comunicacional que emite el hombre es el “grito cuando nace” y el primer receptor es quién recibe a ese ser y lo escucha. Esta afirmación que no es primicia alguna, tiene la misma data de la aparición del hombre y constituye la esencia de las relaciones humanas.

Diversas formas de comunicación se han sucedido desde el hombre primitivo hasta nuestros días, los cambios y las transformaciones se han desarrollado a distintas velocidades. Primitivamente la comunicación era sólo oral y gestual, el conocimiento y la información eran transmitidos a través del lenguaje oral y/o corporal, luego también sumamos la comunicación a través de la escritura.

Hoy la tecnología ha permitido que podamos vivir el tiempo del vértigo, de la instantaneidad, de lo inmediato, no hay barreras para la emisión y la recepción del mensaje, la información y el conocimiento desborda la capacidad de comprensión y de asimilación del ser humano. Para poder sobrevivir en el actual cambio de paradigma, tenemos que provocar en cada uno de nosotros una transformación profunda, social, cultural y educativa.

Este tiempo ofrece un escenario favorable para esta metamorfosis individual y la inclusión social de las personas, permite interactuar en tiempo real o atemporalmente con diversos y múltiples actores y hace propicia la creación y fortalecimiento de redes generacionales, institucionales o de cualquier otra índole.

La inclusión social tiene varios componentes, educativos, culturales y tecnológicos. El enfoque de nuestro trabajo apunta a la inclusión tecnológica, integrando las TICs a los procesos de aprendizaje de la comunidad y

específicamente de la comunidad escolar. Se crean nuevas formas de interacción que obligan no sólo a aumentar el número de recursos tecnológicos, sino también a desarrollar habilidades informacionales en los usuarios, permitiendo así acortar realmente la brecha digital.

Para ir en concordancia con los tiempos, debemos adaptarnos al cambio constante, conformando una sociedad alerta, ágil, que sea capaz de responder a los desafíos tecnológicos, con conocimiento e información.

El sector social más atraído y proclive a integrar la innovación tecnológica en su formación, es la comunidad escolar, estudiantes y docentes, y bajo ese prisma se estableció la alianza entre un Centro de Formación Técnica que aporta el recurso humano y la plataforma tecnológica bajo la modalidad de e-learning y una Biblioteca gubernamental que provee los contenidos y servicios que dispone para el ciudadano, contribuyendo a democratizar el conocimiento, favoreciendo así la inclusión tecnológica.

II. EDUCACIÓN E INCLUSIÓN TECNOLÓGICA

La educación es un potencial que entrega herramientas al individuo para mejorar su calidad de vida y enfrentar los desafíos que le presenta un mundo en permanente y acelerado cambio. Ayuda a los ciudadanos a incorporarse como integrante activo de la sociedad.

Este último tiempo, en el ámbito nacional y regional se han ido desarrollando políticas que pretenden introducir reformas en los sistemas educativos, orientadas a acortar la brecha del aprendizaje y a favorecer a los grupos más vulnerables que están en desventaja social, poniendo énfasis en la “equidad en la calidad de la educación”.

Uno de los elementos que contribuye a la equidad en la calidad de la información, es hacer accesible a la comunidad, y masificar el uso de las TICs, que hoy en día todavía siguen siendo utilizados por un segmento minoritario de la población.

En relación con la educación pública, existe aún una brecha digital importante entre estudiantes de colegios privados y estudiantes de colegios públicos. El Ministerio de Educación a través del Programa Enlaces, ha implementado una serie de iniciativas orientadas a la inclusión digital de los distintos actores de la comunidad educativa: docentes, alumnos, padres y apoderados y comunidades significativas para los establecimientos.

La inclusión digital para un joven de hoy es un elemento clave para poder desenvolverse en un mundo donde la tecnología esta presente en todas las facetas de la vida personal, social, cultural y económica.

Chile es un país que comparativamente en cuanto a conectividad ocupa el primer lugar en Latinoamérica, En materia de acceso, ha avanzado significativamente sin embargo, esta lejos de la realidad de los países desarrollados y especialmente en lo concerniente a la masificación de programas de alfabetización digital, falta capacitación en el uso de los recursos tecnológicos.

Eugenio Vergara, director del Centro de Democratización de la Informática, CDI, dice que: "Si bien el tema del acceso es algo que está prácticamente resuelto, siento que todavía queda un largo camino por recorrer en la apropiación de una cultura digital en todos los niveles de la sociedad".

<http://www.cdichile.org/articulo.asp?c=20060524115617>>

Por otra parte, Rodrigo Sandoval, director de desarrollo de tecnología de Intel para Latinoamérica afirma que "Hay una tendencia hacia el consumo individual de tecnología asociado al crecimiento en los volúmenes, la descentralización y producción de contenidos". Los individuos buscan cada vez más, nuevos vehículos que permitan el acceso y la producción personal: second life, streaming de video, youtube, aplicativos 2.0, etc.

<http://portal.educ.ar/noticias/actualidad-educar/industria-tecnologica-y-propue-1.php>>

Este proceso en el que los jóvenes están participando intensamente crea nuevas formas de socialización entre ellos, la construcción de relaciones sociales mediadas por la tecnología es una realidad que es necesario tener presente para los procesos educativos.

En este sentido, abordar la problemática de la brecha digital con lo estudiantes pasa por crear en el sistema educativo las condiciones y contextos en que los jóvenes puedan apropiarse de los usos tecnológicos. Teniendo como desafío el tema de la inclusión y el acceso equitativo de jóvenes al desarrollo y participación en la sociedad del conocimiento, se elabora el Proyecto Inclusión Digital Juvenil (IDJ), especialmente orientado a jóvenes con mayor riesgo de exclusión social, cultural, educativa y por tanto, de acceso a las posibilidades que ofrecen las TIC's.

Se implementará inicialmente en Liceos adscritos al Programa LPT, pero además, se desarrollará un programa que incorpore a organizaciones comunitarias que trabajen con jóvenes. Considerando la voluntad de Intel por hacer una colaboración a escala nacional, se ve en esta iniciativa una valiosa oportunidad para que el Ministerio de Educación y la empresa privada, en conjunto contribuyan a generar mayores oportunidades a los jóvenes en riesgo social para participar en los nuevos contextos sociales y culturales que enfrenta el país.

Otro proyecto que podríamos destacar en este ámbito digital, es el “Desarrollo de las telecomunicaciones para escuelas rurales y centros de desarrollo social en zonas de alto aislamiento en el sur de Chile”, financiado por el Centro de Cooperación para el Desarrollo de la Universidad Politécnica de Cataluña y consiste en llevar internet a niños que estudian en escuelas rurales aisladas de la Décima Región. “El objetivo principal fue planteado en la inclusión tecnológica de zonas desatendidas, configurando una intervención tecnológica con un marcado acento social y de ayuda al desarrollo local” http://www.utem.cl/agenda/ver_noticias.php?id=357

Otra gran contribución al proceso educativo y a la inclusión la hacen las bibliotecas, instituciones que cumplen un rol muy importante en la alfabetización digital. “Estas promueven programas de alfabetización digital, principalmente porque son un repositorio del conocimiento, almacenan la información en diversos formatos, cuentan con bibliotecólogos que son expertos en información, son espacios de aprendizaje, con acceso a computadores que procesan y comunican el conocimiento, son un puente a internet”. Ver: *Guía de Alfabetización Digital para la Educación para toda la Vida*, (Lau, 2006).

III. TIC'S EN CHILE E INCLUSIÓN DIGITAL

Las TIC's han producido una transformación en la forma de vivir de las personas y su uso, se ha hecho una condición primordial para entrar en el mundo global, han provocado impacto en las personas, creando inteligencia y competitividad, han facilitado la tarea de articular redes y abierto un camino para desarrollar destrezas que permiten mejorar y optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las funciones de las bibliotecas se han ido ampliando con la aplicación de las TICs, lo que ha llevado a hacer de la alfabetización digital una labor inherente al quehacer de las bibliotecas.

En Chile ha existido, en los últimos años, dos iniciativas relevantes tendientes a generar políticas públicas con relación a las tecnologías de información. La primera fue en el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos, año 2000, en el que se crea el Comité de Ministros de las Tecnologías de Información. Producto de este trabajo, surge el año 2003 un Grupo de Acción Digital, cuyo objetivo fue “contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de TIC's para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida, la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la nación” (Estrategia de Desarrollo Digital, 2007)

En febrero del 2007 el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet creó un Comité de Ministros de Desarrollo Digital, que fue el responsable de generar la agenda digital del Gobierno de Chile que abarca el período 2007-2012 y cuyo

objetivo es contar con una política pública respecto a las tecnologías de información. Este Comité estuvo presidido por el Ministro de Economía de la época, Sr. Alejandro Ferreiro y el resultado de este trabajo se ha plasmado en un documento llamado Estrategia Digital 2007-2012 donde se especifican los objetivos y metas a alcanzar para ese periodo. El documento propone medidas concretas en las áreas de salud, justicia, empresarial y educacional.

Haremos referencia a los desafíos y metas planteados en el ámbito educacional: Se quiere contar con una infraestructura digital de calidad para apoyar el proceso educativo, incorporando contenidos pedagógicos y modelos de uso que incluyan TICs. Se quiere disponer de una oferta de servicios y contenidos públicos y privados disponibles en la red, adecuados al proceso educativo y finalmente contar con una red consolidada de bibliotecas públicas, centros de servicios y otros puntos de acceso comunitarios, para promover la inclusión digital de los sectores de más bajos recursos.

<http://www.estrategiadigital.gob.cl/node/122>

Otros aspectos que aborda el documento de Estrategia Digital, se refiere a la aplicación de estándares, el uso del software libre, el logro de una mayor seguridad en las redes, tanto públicas como privadas.

Fortalezas

Actualmente Chile ocupa el primer lugar en el desarrollo de tecnologías de información a nivel de América Latina y el 34º lugar a nivel internacional, según el informe anual del Foro Económico Mundial. Este informe, que se emite hace 7 años, se ha transformado en la fuente más fidedigna de evaluación internacional respecto al impacto de las TIC's en el desarrollo de los países. Para el período 2007-2008 el informe cubrió a 127 economías en el mundo. El estudio se realiza en tres ámbitos, individuos, empresas y gobiernos.

En el informe queda claramente estipulado que el ámbito del gobierno tiene una clara fortaleza respecto a los individuos en el uso de TIC's. Estos resultados son producto de la implementación del Gobierno Electrónico, que ha ido incorporando al sector público, los trámites en línea, que actualmente llegan a 500 aproximadamente; las compras públicas electrónicas, a través de Chile Compra, www.chilecompra.cl; la administración de impuestos en línea, con un 98% de cobertura, www.sii.cl , etc.

Lo que se debe mejorar

Claramente Chile debe mejorar la conectividad y la infraestructura, que promueva una mayor inclusión tecnológica en áreas tan importantes, como la educación y la salud.

En relación a la educación pública, persiste aún una brecha digital importante entre estudiantes de colegios privados y estudiantes de colegios públicos.

El Plan de Acción Digital 2008-2010, publicado en el mes de abril de 2008, presenta propuestas concretas y acciones tendientes a continuar mejorando el uso de las TIC's a nivel país. En primer lugar se propone mejorar el acceso y la conectividad, acortando las brechas geográficas que existen en los extremos del país. También se pretende acortar las brechas entre el mundo urbano y rural, aumentando la cobertura de internet a un costo más bajo.

El Gobierno Electrónico es otro aspecto que está considerado en el Plan de Acción Digital, con el fin de continuar mejorando esta área.

El tercer aspecto está relacionado con el incentivo a un mayor uso de las TIC's en las empresas, acortando la brecha actual entre pequeñas y grandes empresas. Es una premisa que a mayor conectividad existe mayor productividad. Es por este motivo que se pretende fomentar el uso más avanzado de la tecnología en las empresas, a través de la capacitación intensiva de emprendedores, que subvencionará el Gobierno de Chile a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Con respecto a las tecnologías para la educación y las competencias digitales, se pretende seguir incrementando el número de computadores en la educación pública, con el fin de acortar la brecha que existe con la educación privada. De los 29 alumnos por computador que existe actualmente, se pretende llegar al año 2010 a 10 alumnos por cada computador. También se propone desarrollar un modelo de competencias digitales para docentes, con el fin de capacitarlos y certificar sus competencias digitales.

El Plan de Acción Digital propone potenciar la industria de servicios tecnológicos globales (offshoring) que permita promover a Chile como generador de este tipo de servicios, con capital humano calificado y preparado. Se incentivarán alianzas entre el sector público y privado que permitan optimizar y consolidar esta industria.

Finalmente, se propone mejorar las actuales condiciones del entorno, para poder avanzar en los puntos señalados. En este sentido se fomentará el fortalecimiento de un marco legal de delitos informáticos y también se promoverá el uso de software libre en las instituciones públicas.

IV. DESARROLLO DEL PROYECTO

La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile reconoce en su misión tres ámbitos. El primero es el de responsabilidad social, cuyo objetivo es mantener y dar a conocer la memoria histórico política legislativa de Chile. El segundo es el ámbito parlamentario, donde se genera el nexo entre el parlamento y la sociedad y finalmente, el ámbito público, donde la Biblioteca del Congreso debe colaborar en la comprensión del proceso legislativo y su gestación. La Biblioteca del Congreso Nacional abre sus servicios a la ciudadanía, a través de su sitio

web, (más de cinco millones de visitas, www.bcn.cl), con información en texto completo de las leyes, códigos de la República de Chile, proyectos de ley, entre los recursos en línea más relevantes.

DuocUC, por su parte, reconoce como su misión, la formación de personas en el área técnico profesional, capaces de actuar con éxito en el mundo laboral y comprometidas con el desarrollo del país. Ésta, es una institución que fue formada por la Universidad Católica de Chile y su proyecto educativo aspira a una formación de primer nivel, con una modalidad de enseñanza que enfatiza los aspectos prácticos de cada disciplina. Actualmente es una de las instituciones educacionales más importantes de Chile con un total de 42.000 alumnos matriculados a marzo de 2008 en sus distintos campus. El Centro de Formación Técnica cuenta actualmente con 4700 estudiantes.

A partir de abril de 2007 se generó una alianza estratégica entre la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile y el Centro de Formación Técnica DuocUC. Estas dos instituciones con una realidad muy diversa, fueron capaces de generar un trabajo colaborativo que ha abarcado distintos campos de acción.

El objetivo planteado al inicio, fue que ambas instituciones pusieran a disposición sus recursos humanos, sus recursos tecnológicos y de infraestructura, con la finalidad de generar un alto impacto en la comunidad inmediata.

La primera actividad fue **Jornadas de Inducción**, realizada por un equipo de profesionales de la Biblioteca del Congreso Nacional, a los alumnos de DuocUC, para dar a conocer los servicios y recursos en línea del portal de información de la biblioteca.

La segunda iniciativa fue la realización del **Seminario abierto a la ciudadanía, "Educación, Información Digital y Ciudadanía: mirando al 2010"** con una participación masiva de bibliotecólogos, periodistas y profesionales de la educación, convocando a expositores de alto nivel y comprometidos con los cambios tecnológicos desarrollados en el país, cuyo objetivo fue una puesta al día sobre los avances en el tema de educación e inclusión tecnológica y mostrar experiencias innovadoras en este campo.

Otra labor conjunta fue la ejecución de **Talleres de Infoalfabetización**, coordinados por ambas instituciones dirigidos a la comunidad escolar y a la ciudadanía.

Finalmente, como producto de este trabajo interinstitucional, conformado por un equipo multidisciplinario de profesionales de ambas instituciones, se desarrolló el **Módulo de Autoaprendizaje en línea "Conéctate a la BCN"**, el cual presentaremos en detalle.



V. MÓDULO EN LÍNEA “CONÉCTATE A LA BCN: APRENDIZAJE EN LÍNEA” <http://www.eduoc.cl/bcn/>

Objetivos

- Hacer un aporte concreto a través de un módulo de autoaprendizaje de acceso abierto.
- Difundir ampliamente algunos de los servicios y recursos en línea de la BCN abiertos a la ciudadanía.
- Incrementar el uso de los servicios en línea de la BCN.

Metodología

Teniendo como antecedente que la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile está entre los 10 sitios web más visitados, se definió que a través de un módulo en línea de acceso abierto, era posible hacer un aporte concreto a la ciudadanía que accede a este portal de información.

Se elaboró un plan de acción, con una carta gantt, se seleccionó el equipo de trabajo, se definieron los contenidos del módulo y el diseño de éste.

Equipo de Profesionales

El módulo fue desarrollado por un equipo multidisciplinario de profesionales, formado por bibliotecólogos, diseñadores, asesores metodológicos, informáticos.

La producción del módulo estuvo a cargo de la unidad virtual e-DuocUC cuya función es desarrollar cursos en e-learning que se ofrecen en el ámbito de la educación, de la empresa, y de la administración pública.

Contenido del módulo

La Biblioteca del Congreso Nacional definió el contenido a desarrollar en el módulo. El criterio de selección que se utilizó, estuvo relacionado con la necesidad de difundir y enseñar a utilizar dos servicios en línea de primer nivel que ofrece la Biblioteca del Congreso Nacional. Se escogió en primer lugar el Asistente Legislativo, <http://alegislativo.bcn.cl/alegislativo/>, que contiene información relevante relacionada con proyectos de ley. Estos incluyen proyectos de ley que se están debatiendo en el Congreso, como los que ya son ley.

En segundo lugar se escogió el Sistema Integrado de Información Territorial <http://www.bcn.cl/siit/>, que es una poderosa herramienta que permite ver la ubicación de cualquier localidad chilena conteniendo datos demográficos a nivel nacional, regional y local, porcentaje de adherentes a partidos políticos, porcentaje de quienes profesan algún credo religioso, etc.

Diseño del módulo

La Biblioteca del Congreso Nacional integra el logotipo y un video institucional además elige los colores institucionales para ser utilizados en el módulo. Con estos elementos, e-DuocUC estuvo en condiciones de comenzar a trabajar, entregando un avance quincenal que era chequeado por la Biblioteca del Congreso. Se agregó un segundo video, donde la Directora de la Biblioteca del Congreso Nacional explica el objetivo de este módulo de acceso abierto.

El módulo contiene ejercicios prácticos en cada una de las áreas desarrolladas y el usuario que ingresa tiene la posibilidad de decidir dónde comienza y termina su navegación.

La estructura del módulo es la siguiente:

- Ficha de inscripción: el usuario que entra por primera vez debe registrarse. Este registro llega a una base de datos de la Biblioteca del Congreso Nacional.
- Introducción: donde se da la bienvenida al módulo y se puede acceder a los videos explicativos. También se presentan los objetivos y metodología.
- Contenido: donde se desarrolla el asistente legislativo y el Sistema Integrado de Información Territorial, en cada caso con ejercicios prácticos.
- Cierre: se encuentran las sugerencias de uso del sitio destinadas a docentes, público en general y estudiantes.
- Evaluación: una encuesta con dos preguntas cerradas y una abierta.

1° ¿Si el sitio le fue de utilidad, la respuesta es SI o NO.

2° ¿Con qué nota evalúa el sitio? La escala es de 1 a 7, siendo el 7 la nota más alta

3° Formulario de contacto para comentarios, si el usuario lo desea.

VI. CONCLUSIONES

Podemos concluir que este trabajo en conjunto ha permitido potenciar ambas instituciones en su quehacer comunitario, y que éste ha reportado grandes beneficios para un grupo de ciudadanos vinculados al mundo de la educación, promoviendo la inclusión social y tecnológica.

Las jornadas de inducción permitieron empoderar a los alumnos de la carrera de Técnico Jurídico, en el proceso de la ley y el quehacer legislativo, preparándolos para enfrentar el futuro mundo profesional y contribuyendo a fortalecer los contenidos de la malla curricular.

De estas jornadas surgió un programa para formar monitores entre los mismos educandos, quienes podrán replicar la experiencia a las futuras generaciones de estudiantes.

El Seminario “Educación, Información Digital y Ciudadanía”, enfocado a los profesionales de la información y la comunicación, en el cual se presentaron las experiencias de punta que se estaban desarrollando en este campo, por las diversas instituciones que encabezan la innovación tecnológica en el país, se constituirá en una plataforma permanente, la cual se replicará anualmente, para dar a conocer los avances y cambios en la información digital del país, permitiendo actualizar miradas y visiones a los participantes e ir creando y fortaleciendo la cultura digital.

El módulo de aprendizaje en línea, diseñado bajo la modalidad de e-learning fue una experiencia que abrió varios espacios. Por una parte permitió dar a conocer servicios que están disponibles para la ciudadanía desde la Biblioteca del Congreso Nacional, vinculando así el mundo parlamentario con la comunidad, creando lazos de mayor cercanía. El Poder legislativo, en general es visto por el ciudadano como un ente con el cual no hay posibilidades de comunicación.

Por otro lado contribuye a incrementar la cantidad de visitas al sitio web de la BCN, teniendo durante el primer semestre de su implementación un total de **2171** usuarios inscritos.

Muchos usuarios al ingresar al módulo de autoaprendizaje, además de revisar y conocer los servicios ofrecidos, lo utilizan como otra vía para hacer consultas sobre diferentes tópicos, desde solicitar por ejemplo “la ley de sub contratación (ley de la república) hasta preguntar que derechos tiene el padre respecto de la educación de sus hijos en caso de separación conyugal y no tener la tuición de estos”.

Estas consultas son derivadas al referencista virtual quién también responde las consultas que ingresan al sitio web BCN, desde los diferentes portales.

Finalmente, este relato permite constatar que las alianzas estratégicas entre instituciones, son claves en el mundo globalizado en el cual vivimos, potencian recursos, optimizan servicios, permiten el intercambio de experiencias de innovación, enriqueciendo y aportando a las generaciones ciudadanas que están desarrollándose, facilitando la creación y la inclusión.

No sólo es importante contar con la tecnología, sino proveer de las estructuras y mecanismos reales de uso de ellas, para que las personas se integren, aprendan y participen en la sociedad que las cobija.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Biblioteca del Congreso Nacional. <http://www.bcn.cl>

Conectarán escuelas rurales de Cochamó.
http://www.utem.cl/agenda/ver_noticias.php?id=357

Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad (2007). Hacia una estrategia nacional de innovación nacional para la competitividad. Santiago de Chile. vol. 1 <http://www.consejodeinnovacion.cl/cnic/cnic/web/buscar.php>

Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad (2008). Hacia una estrategia nacional de innovación nacional para la competitividad. Santiago de Chile. vol. 2 <http://www.consejodeinnovacion.cl/cnic/cnic/web/buscar.php>

Consejo Superior de Educación (2006). Estadísticas y bases de datos http://www.cse.cl/public/Secciones/seccionestadisticas/estadisticas_sistema_2006.aspx

Correia C., Catalina Conectividad itinerante: acortando la brecha digital a domicilio. <http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/portada/index.asp>

Dalton, P., Elkin, J. & Hannaford, A. (2006). Joint use libraries as successful strategic alliances. *Library Trends*, 54, 535-548.

DuocUC <http://www.duoc.cl>

Gobierno de Chile. Ministerio de Economía. Estrategia de desarrollo digital : 2007-2012. Santiago de Chile, Comité de Ministros Desarrollo Digital, 2007. <http://www.estrategiadigital.gob.cl/node/131>

Innovar en Chile (2005). Programa de Desarrollo e innovación tecnológica 2001-2006. Santiago de Chile, Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Operación éxito: la revolución en educación on line
http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/ver.tpl?cod_articulo=93709

Raad, Ana María. Exclusión Digital: Nuevas caras de Viejos malestares. *Rev. Mad* N° 14, mayo 2006. Departamento de Antropología, Universidad de Chile.



<http://www.revistamad.uchile.cl/14/raad.pdf>

Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital (2008) Plan de acción digital: 2008-2010. Santiago de Chile.

http://www.economia.cl/aws00/Estatico/repositorio/M/0/E/T7sDz1_xdVZv3QnzTrFoQc5E=.pdf

Uribe (2006). Tecnología, capacitación y educación: vía para realizar el potencial país. http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=32657

Villalonga, Fernando. Innovación tecnológica e innovación social: aplicaciones sociales de las TIC. En: *Acto de graduación de los estudiantes de formación de posgrado de la promoción 2001-2002 de la UOC* (2003: Barcelona) [conferencia en línea]. UOC. <http://www.uoc.edu/dt/20235/index.html>