



SEGUNDA CONVOCATORIA

Título de la Experiencia: Fortalecimiento Redes de Organizaciones de la Sociedad Civil a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).

País: Chile, Programa Central, Santiago

Nombre Institución: Programa Redes, Flacso, Chile

Área Temática – Sub Área: Área temática: Fortalecimiento de Organizaciones Sociales.

Sub- área: Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Fecha Inicio Experiencia: El proyecto se inicia en Marzo de 2003.

La instalación de los primeros Telecentros se realiza en Junio del 2004.

I.- Resumen

Este proyecto es ejecutado por el Programa Redes de FLACSO – Chile, con financiamiento del Fondo Especial de Japón del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN) a través de la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza.

Su objetivo es permitir a organizaciones de la sociedad civil y miembros de comunidades excluidas, participar de los desafíos y beneficios asociados al uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).

El proyecto ha sido implementado en cinco regiones del país, específicamente en localidades rurales con altos niveles de pobreza y desempleo.

Se contemplan tres componentes:

- **Creación, organización y administración de 17 Telecentros Comunitarios**

Contiene la etapa de instalación, habilitación y mantención de los Telecentros. Éstos, se entienden como lugares de encuentro y aprendizaje, equipados con tecnologías digitales cuyo objetivo es el uso y apropiación social de las TICs para mejorar la calidad de vida de las comunidades en situación de pobreza.

- **Fortalecimiento de la capacidad asociativa de las redes.**

Comprende la capacitación para la generación de vínculos y desarrollo de capital social, utilizando como medio la creación de un portal social : www.telecentroscomunitarios.cl

- **Diseño de un modelo de gestión de telecentros para la construcción de una estrategia nacional de replicabilidad.**

Esta iniciativa, ha sido destacada por la aplicación de una innovadora metodología comunitaria participativa, por entregar la administración de los Telecentros a organizaciones sociales de base y por desarrollar un modelo de Telecentro sustentable, económica, social y tecnológicamente.

II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica

El objetivo general del proyecto es: permitir a miembros de organizaciones de la sociedad civil y personas en situación de pobreza, participar de los desafíos y beneficios asociados al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Sus objetivos específicos son:

Fortalecer la capacidad asociativa de las organizaciones sociales, utilizando tecnologías digitales que contribuyan a mejorar sus niveles de información y comunicación, extender sus redes de apoyo y ampliar sus conocimientos.

Desarrollar habilidades en el uso de las TIC de personas y grupos excluidos de esta posibilidad, permitiéndoles informarse sobre temas de interés, capacitarse a distancia, realizar trámites y acceder a servicios que mejoren su calidad de vida.

Contribuir a la inclusión digital de sectores tradicionalmente excluidos.
Acercar la oferta del Estado de programas y beneficios sociales a la demanda local.

Favorecer el desarrollo social y económico de comunidades rurales pobres.

III.- Contexto de la Experiencia

En Chile, las denominadas TICs están llamadas a jugar un rol significativo en el desarrollo económico, social, educacional y cultural del país. En el discurso presidencial de mayo de 2000, el Gobierno de Chile señalaba que “debemos asumir la vanguardia, entre los países que usan las tecnologías de la información, especialmente Internet, como motor de un nuevo progreso”. El año 2003 se crea el Grupo de Acción Digital, de carácter público y privado, para desarrollar la llamada “Agenda Digital 2004-2006”, que tuvo como objetivo “contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las TICs para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y de sus pueblos originarios.”¹

Dicha Agenda se estructuró sobre la base de seis ejes estratégicos:

1. Masificar el acceso a las TIC, a través de la implementación de una red de accesos comunitarios.
2. Dotar masivamente a las personas de las habilidades básicas para utilizar las TIC.

¹ Agenda Digital, <http://www.agendadigital.cl>

3. Desarrollar un Gobierno Electrónico que por medio de las TIC pueda ofrecer servicios relevantes a los ciudadanos y empresas.
4. Incorporar las TIC a los procesos productivos de las empresas.
5. Desarrollar una industria nacional de TIC.
6. Adecuar la legislación y normativas para facilitar la masificación del uso de las TIC

Tras la implementación de esta Agenda, se destacan los siguientes resultados:

- 650.000 conexiones a Internet en el país
- 3.800 escuelas y liceos conectados a banda ancha
- 1.400 infocentros en el 93% de las comunas del país.
- 670.000 personas alfabetizadas digitalmente
- 300 trámites del gobierno en línea
- Firma y factura electrónica

En este contexto y desde la experiencia de trabajo desarrollada por el Programa Redes, se realiza el siguiente diagnóstico, el que sustenta la puesta en marcha de la experiencia:

- Para que las TICs puedan ser una herramienta eficaz al servicio del desarrollo, su uso debe estar al alcance de todos, de lo contrario, incrementarán las desigualdades existentes. Esta inequidad en el acceso, es lo que se conoce como brecha digital.
- En Chile, quienes viven en situación de pobreza tienen limitadas posibilidades de informarse y expresar sus opiniones en aquellos ámbitos que afectan sus vidas, agudizando su situación de pobreza y exclusión social.
- La pobreza es entendida no sólo como la existencia de bajos e irregulares ingresos, sino por un conjunto de circunstancias complejas y adversas en las cuales las personas viven. Estas condiciones, unidas a la falta de acceso a información, influencia política y oportunidades en general, dejan a las personas al margen de las estructuras de poder y limitadas en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- Es tarea del conjunto de la sociedad –Estado, sociedad civil y sector privado, contribuir desde sus respectivas competencias a que los beneficios asociados al desarrollo lleguen a los más pobres. Así, el Proyecto se plantea como una iniciativa complementaria a las iniciativas impulsadas desde el Estado, con la característica exclusiva y pionera, de entregar la administración de estos espacios a organizaciones sociales, apostando por potenciar la apropiación comunitaria de los Telecentros.

El año 2001 surge la iniciativa de acercar al quehacer de las redes sociales las tecnologías de información y comunicación. Para esto, se implementó un proyecto piloto financiado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis), que consistió en la instalación de tres Telecentros Comunitarios en las comunas de Taltal (II Región), Melipilla (RM) y Los Álamos (VIII Región), vinculados a las redes de pesca, infancia y mujer, respectivamente.

A partir del buen resultado de esta experiencia, el 2003 se crea el Proyecto “**Fortaleciendo Redes de Organizaciones de la Sociedad Civil a través de Tecnologías de Información**”, actualmente en desarrollo, en 5 regiones del país (RM, VI, VIII, IX y X).

IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito

Podemos identificar las siguientes fases en el desarrollo de la iniciativa:

1. **Fase de diagnóstico y planificación:** esta etapa contempló la definición de criterios de selección de las regiones, comunas y sedes donde se implementaron los telecentros, así como, se definió el sistema de postulación para la adjudicación de estos espacios a las organizaciones administradoras. También se desarrollaron procesos comunitarios para la difusión del proyecto a los actores locales, con el fin de concitar la participación activa de la comunidad.
2. **Fase de implementación de 17 Telecentros Comunitarios:** la habilitación y puesta en marcha del telecentro en la comunidad fue uno de los principales resultados de esta etapa, acompañada de un proceso de capacitación y acompañamiento permanente del Programa. Para su adecuado funcionamiento, fue esencial el reconocimiento e importancia asignada por la comunidad a los telecentros, concibiéndolos como un espacio cercano y útil para la vida cotidiana y generador de redes y vínculos formadores de capital social.
3. **Fase de acompañamiento:** considerando las localidades donde se ubica el proyecto, las características de los grupos objetivos con los que trabajamos y el desconocimiento, prejuicios y/o temores de la comunidad respecto a las nuevas tecnologías, el asesoramiento y acompañamiento de la experiencia ha sido un elemento esencial para lograr la apropiación y uso social de las TIC.
4. **Fase de evaluación, sistematización y construcción de un modelo de replicabilidad:** en esta fase, se intenciona la revisión de los principales logros y resultados del proyecto, se identifican los aprendizajes y lecciones y sobre la base de la sistematización de la experiencia, se construye un modelo a compartir con instituciones u organismos que se interesen por generar iniciativas en la materia.

Algunos conceptos fundamentales que permiten la comprensión del fenómeno social que origina proyecto:

Pobreza: es entendida no sólo como falta de ingresos regulares o alimento insuficiente, sino como un conjunto de circunstancias complejas y adversas en las cuales los individuos y colectivos viven. Además de las necesidades materiales, hay quienes no disponen de

servicios básicos como educación, asistencia médica, vivienda adecuada, trabajo y seguridad social. Estas condiciones, unidas a la falta de acceso a información, influencia política y oportunidades en general, dejan a las personas al margen de las estructuras de poder y limitadas en el ejercicio de sus derechos ciudadanos. Por lo general, las personas que viven en situación de pobreza poseen débiles lazos y vínculos entre sí, con los gobiernos y el sector privado.

Capital Social: según Raúl Atria (2003) el capital social puede ser entendido como i) una capacidad específica de movilización de determinados recursos por parte de un grupo. La movilización implica el llevar a cabo liderazgos y generar empoderamiento. ii) la disponibilidad de redes de relaciones sociales, que implican el desarrollo de la asociatividad. El capital social de un grupo, es entendido como la capacidad efectiva de movilizar productivamente y en beneficio del conjunto, los recursos asociativos (relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación) que radican en las distintas redes sociales a las que tienen acceso los miembros del grupo en cuestión.

Brecha Digital: Según Hilbert y Katz (2003), la brecha digital consiste en la dificultad que presentan ciertos individuos y grupos para acceder y utilizar los beneficios que ofrecen las TIC en los diversos ámbitos de aplicación. Éstas dificultades se relacionan principalmente a las diferencias existentes en los niveles de ingreso y de educación. Entendiendo que los individuos que poseen mayores ingresos y nivel educativo, presentan mejores posibilidades de acceder y utilizar los beneficios de las TIC, en tanto cuentan con la capacidad económica para acceder a infraestructura, equipamiento y conectividad, y al mismo tiempo presentan habilidades para utilizarlas en beneficio propio. Junto con los ingresos y la educación, los factores asociados a la edad, la etnia, la zona de procedencia (rural/urbano) constituyen hoy en día fuentes de diferenciación en el acceso y uso de los nuevos adelantos tecnológicos.

Factores críticos de éxito del proyecto:

Podemos señalar como factores críticos de éxito del proyecto, los siguientes:

1. Generación de redes de trabajo con otras instituciones: tanto desde el equipo central del Programa, como desde los propios Telecentros, se crearon múltiples vínculos y redes de apoyo y cooperación con organismos públicos y privados.
2. Desarrollo de un modelo de intervención que se fundamenta en la participación social, la autonomía y empoderamiento de las organizaciones sociales. Entre sus características debemos mencionar que los Telecentros:
 - Son adjudicados a organizaciones sociales través de un proceso de postulación, ubicándose en comunas rurales con altos índices de pobreza y desempleo.
 - Son administrados y gestionados por organizaciones sociales, quienes participan activamente en las diferentes etapas del proyecto.

- Son gestionados por un equipo local, constituido por el operador del telecentro, monitores voluntarios y miembros de la organización social adjudicataria.
 - Utilizan el sistema operativo Linux, ya que el software libre permite no incurrir en el pago de costosas licencias y tener mayor estabilidad y seguridad (ausencia de virus y spyware) para todo el sistema.
 - Constituyen lugares de encuentro, abiertos a toda la comunidad sin exclusión, adaptando su funcionamiento a las necesidades locales
 - Se vinculan a través de un portal social, conformando entre los 17 telecentros una Red de trabajo
3. El reconocimiento logrado por el Programa tanto a nivel nacional, como internacional, evidenciado por los premios obtenidos y su participación en la Asociación Nacional de Telecentristas de Chile (ATACH), en la Coordinadora Nacional de Infocentros de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y en Seminarios Nacionales e Internacionales (Modem Mujer, México), entre otras instancias. Los reconocimientos permiten obtener soportes de diversa índole para el proyecto, así como también, validar y socializar el modelo de telecentro.
 4. La activa participación del programa en diversas iniciativas impulsadas desde el Estado, avalando la experiencia como pionera en el acceso a las TICs desde la sociedad civil.

Dificultades enfrentadas en el proceso y propuestas para enfrentarlos

- Aspectos de conectividad:

Una de las dificultades observadas en los inicios del proyecto, fue constatar la existencia de escasas y deficientes redes de conectividad a lo largo del país, lo que impedía llegar a todas las comunas, particularmente las rurales. Frente a esta situación, previo a la selección de las organizaciones administradoras y para no generar falsas expectativas, realizamos las consultas correspondientes a todas las empresas telefónicas del país para asegurar la existencia de conectividad en las comunas elegidas. En los casos en que no había posibilidades de instalar conectividad a precios razonables, debimos considerar este impedimento como un imponderable, reemplazando algunas comunas de interés para el proyecto.

- Instalación Sistema Operativo Linux:

El Programa hizo la elección de instalar el sistema operativo Linux, de acceso libre, medida que fue adoptada basándose en criterios de sustentabilidad de los telecentros. El hecho de ser un sistema nuevo y no validado social y comercialmente, generó dificultades, especialmente con los operadores locales que contaban con experiencia en el uso del sistema Microsoft.

Para responder a este tipo de dificultades, debimos modificar el plan de capacitación, enfatizando y ampliando el desarrollo de los módulos tecnológicos. Sin embargo, con el tiempo se han podido apreciar las bondades del sistema, habiendo contribuido el Programa Redes a posicionar el tema en las instancias gubernamentales. Además, se han generado redes de colaboración con colectivos y empresas que trabajan el acceso libre a las tecnologías, ubicándose nuestros telecentros a la vanguardia de este sistema.

- Aumento de la presencia de otras iniciativas de acceso comunitario en localidades:

En varias localidades donde los Telecentros de la red estaban funcionando con cierta “exclusividad”, han comenzado a instalarse infocentros de acceso público y gratuito a Internet financiados desde el Estado. El modo de enfrentarlo es creando nuevos y diversos servicios de interés social, ampliando las redes de colaboración y desarrollando estrategias de difusión orientadas a mostrar a los telecentros como lugares de encuentro y centros de servicio a la comunidad que trascienden la sola prestación de acceso a Internet.

-Dificultad en la validación de las organizaciones administradoras, por parte de la institucionalidad local: Para lograr el reconocimiento de las organizaciones sociales como actores protagónicos de los telecentros, se han desarrollado diversas actividades: reuniones de trabajo conjunta con autoridades locales e instituciones, generándose importantes convenios de colaboración. Por otro lado, se implementó una estrategia de posicionamiento y visibilización, fomentando la participación de los dirigentes de las organizaciones administradoras de los Telecentros en las Mesas Regionales de TICs, organizadas por la Coordinación Nacional de Infocentros y convocadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

V.- Medios Utilizados

Presupuesto del Programa

- Total gestión Proyecto USD \$880.000.

Costos del proyecto

El costo de implementación de un Telecentro Comunitario (incluyendo computadoras, switches, impresoras láser, cámaras web, audífonos) tiene un valor total de \$1.894.761 pesos chilenos o US\$ 3.643 dólares.

El costo operacional anual de un telecentro (incluyendo conectividad, sueldo del operador local, e insumos básicos) es de \$2.588.000 pesos chilenos o USD 4.921 dólares.

Equipos de trabajo e infraestructura

- A nivel de los Telecentros Comunitarios la habilitación e infraestructura de los locales, es aportada por cada organización (sede, muebles, mano de obra, calefacción, instalación eléctrica, pago de servicios básicos, refacciones).

-Cada Telecentro cuenta con un equipo humano compuesto por un(a) operador(a) local, monitores voluntarios (que dedican unas 30 hrs semanales) y miembros de la organización social adjudicataria.

-Cada Telecentro cuenta con un promedio de 9 computadores con acceso a Internet (banda ancha) y 2 impresoras (una a tinta y otra láser), un notebook y una cámara digital.

-El equipo profesional del Programa Redes está integrado por:

- Directora: Trabajadora Social, magister en Ciencias Económicas de la Universidad de Gales, Gran Bretaña.
- Una consultora metodológica, Trabajadora Social, Magister en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile.
- Una Periodista, Magister en Comunicación, Universidad Diego Portales, Chile.
- Una Psicóloga Social, Magister (c) en Psicología Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
- Una Psicóloga, Especialista en Estudios de Género, Universidad de Chile.

VI.- Actores Involucrados

Este proyecto ha involucrado a diversos actores, provenientes del sector público, sector privado y del tercer sector:

1. Banco Interamericano de Desarrollo (BID): aporta recursos financieros del Fondo Especial de Japón y a la vez, proporciona la orientación general y retroalimentación del proyecto.
2. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis): contribuye con asesoría técnica y recursos financieros para la adquisición y mantenimiento de los 17 Telecentros Comunitarios.
3. Ministerio Secretaria General de Gobierno: a través de la División de Organizaciones Sociales, cumple el rol de co- ejecutor y miembro del Comité Asesor del Proyecto.
4. Fundación para la Superación de la Pobreza, aporta recursos financieros a través del Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN) y recursos humanos a través del Programa Servicio País.
5. Municipios: actores estratégicos en la generación de vínculos con otras intervenciones y organismos a nivel local.
6. Universidades: realización de tesis, investigaciones y asesorías.
7. Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL): participación en la mesa nacional de coordinación de infocentros, a través de la cual se gestionan redes de trabajo con diversas instituciones del país, en particular destacan: Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI),

Biblioredes, Programa Enlaces, del Ministerio de Educación, Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), Servicio de Impuestos Internos (SII).

8. Linux Center: presta asesoría, apoyo y respaldo técnico.
9. Software Libre: brinda asesoría y apoyo técnico.
10. Chile sin Cables: presta soporte técnico, capacitación.
11. Organizaciones sociales y de base: que son las administradoras de los Telecentros.
 - Microempresarios y pequeños productores agrícolas.
 - Comunidades mapuches.

 - Agrupaciones de mujeres.

 - Agrupaciones de jóvenes.

 - Agrupaciones de discapacitados.

 - Organizaciones vecinales y fundaciones.
12. Operadores locales y monitores voluntarios.
13. Fundación para la Superación de la Pobreza (Programa Servicio País).
14. Usuarios de Telecentros Comunitarios.
15. Autoridades locales (municipios), servicios públicos locales (Servicio de Impuestos Internos, escuelas y liceos, consultorios de salud, bomberos, entre otros).
16. Empresas privadas de las localidades en que se ubican los Telecentros, que han prestado su apoyo y/o patrocinio.
17. Medios de comunicación locales (radios, diarios, sitios o portales web)
18. Técnicos y profesionales de asistencia técnica – informática.
19. Equipo profesional del Programa Redes – FLACSO Chile (organismo ejecutor)
20. Asociación de Telecentristas de Chile (ATACH), en la que el Programa Redes participa activamente.

VII.- Resultados Logrados

En el tercer trimestre 2006, los principales resultados del proyecto son:

- 100% de los 17 telecentros comunitarios funcionando (Palmilla VI región; Graneros, VI región; San Rosendo, VIII región; Los Alamos, VIII región; Contulmo, VIII región; Chol Chol, IX región; Collipulli, IX región; Lonquimay, IX región; Villarrica, IX región; Melipeuco, IX región; Máfil, X región; Ancud, X región; Puqueldón, X región; Curacaví, Región Metropolitana; Lampa, Región Metropolitana; Red Discapacidad Visual, Santiago).
- 59.500 usuarios asistiendo a los Telecentros anualmente (3.500 en promedio por cada telecentro).
- 6.000 usuarios infoalfabetizados anualmente
- 500 miembros de organizaciones sociales administradoras de Telecentros Comunitarios capacitados anualmente.
- 100% de los operadores locales y voluntarios capacitados en temas tecnológicos y de gestión de Telecentros (uso sistema operativo Linux, mantenimiento de equipos, entre otros temas).
- 60% de los Telecentros han logrado la sustentabilidad económica, social y tecnológica.
- 90% de los usuarios de los Telecentros evalúan como muy positiva la calidad de la atención, el equipamiento y los servicios prestados.
- Portal Social www.telecentroscomunitarios.cl en funcionamiento y 80% de las organizaciones cuentan con páginas web creadas
- 60% de las organizaciones administradoras de Telecentros, participan en redes sociales de intercambio de información y asociatividad.
- 100% ampliación de redes y vínculos de las organizaciones administradoras de los telecentros, fortaleciendo su capital social.
- Promoción del uso de las TICs en la vida cotidiana, como por ejemplo, uso de la oferta pública para trámites on line.
- Construcción de un modelo de telecentro comunitario participativo y sustentable para ser replicado.

VIII.-Premios y Reconocimientos

Premios y Reconocimientos Públicos

1) Premio Bicentenario, 2004.

Este premio fue entregado a la Agrupación de Jóvenes de San Rosendo, quienes instalaron su Telecentro y Radio Comunitaria en un carro de tren en desuso, fomentando el rescate patrimonial y la identidad de su localidad.

2) Premio Bethino de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (2005).

El Programa Redes ganó el Premio Bethino de Comunicaciones 2005, otorgado por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones –APC, siendo seleccionado entre diversas experiencias de países como Brasil, Bolivia, Colombia y Perú. Debemos destacar, que es la primera vez que un proyecto chileno recibe esta distinción.

Este premio es un importante reconocimiento a la trayectoria y compromiso del Programa Redes con el fortalecimiento de la sociedad civil y el diseño de un programa pionero en el acceso a las TICs desde una perspectiva participativa, autogestiva y sustentable. Este reconocimiento está destacado en la web <http://www.apc.org/espanol/news/index.shtml?x=5038825>

3) Reconocimiento del BID. 2006.

La División de Tecnologías de la Información para el Desarrollo, del Departamento para el Desarrollo Sustentable (SDS/ICT) del Banco Interamericano de Desarrollo – BID decidió incorporar la experiencia del Programa Redes en su sitio web como uno de los telecentros que forman parte de la red de telecentros del BID (IADB's telecentro network).

4) Desarrollo de 2 experiencias pioneras en conectividad inalámbrica: Telecentro Cabrati en Batico, Región Metropolitana y Telecentro Karro Cultural en San Rosendo, VIII Región

Principales desafíos del proyecto

A partir de los resultados obtenidos en la implementación y funcionamiento de la red de telecentros comunitarios, se destacan los siguientes desafíos:

- Profundizar la contribución a la generación de políticas públicas y marcos regulatorios que protejan, promuevan y apoyen el desarrollo de Telecentros Comunitarios en Chile.
- Promover compromisos que permitan contar con infraestructura de telecomunicaciones adecuadas, principalmente en zonas rurales y sistemas de conectividad confiables.
- Lograr la sustentabilidad social, tecnológica y financiera de los Telecentros.
- Generar procesos que trasciendan la alfabetización digital para llegar a la apropiación social de las tecnologías.
- Promover la elaboración de contenidos pertinentes a los diversos grupos objetivos de los Telecentros Comunitarios.
- Legitimar a las organizaciones sociales en su rol de Administradoras de Telecentros y portadoras de las demandas locales.

Persona responsable de contacto que presenta la Práctica: Sra. María Angélica Celedón.

Cargo: Directora Programa Redes

Correo Electrónico: aceledon@flacso.cl