

**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**MAGISTER EN PSICOLOGÍA SOCIAL**  
**MENCIÓN INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL COMUNITARIA**

**“SISTEMATIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS REALIZADAS EN TELECENTROS DE LA  
QUINTA REGIÓN DURANTE EL PERÍODO ABARCADO ENTRE LOS AÑOS 2009-  
2013”**

**PROFESOR:**

**DOMINGO ASÚN**

**POR:**

**KARINA ALIAGA BRICEÑO**

**VALPARAÍSO, AGOSTO DE 2014.**



## INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES CONCEPTUALES Y TEÓRICOS	2
1. CATEGORÍAS CONCEPTUALES	
1.1 Sistematización	2
1.2 Política Pública	13
1.3 Telecentros	17
2. ANTECEDENTES TEÓRICOS	
2.1 Modelo de Apropiación Social de Tecnologías de Información y Comunicación	24
III. PREGUNTA DE SISTEMATIZACIÓN	35
IV. OBJETIVOS	36
V. SUPUESTOS	37
VI. METODOLOGÍA	38
1. Diseño general de la investigación	38
2. Justificación del tipo de metodología empleada en el diseño	39
3. Descripción de la metodología utilizada	39
VII. RESULTADOS	
1° Momento: Breve descripción de la práctica	57
2° Momento: Delimitación de objeto y objetivo	62
3° Momento: Reconstrucción de la historia y contexto del Programa de Telecentros.	62
4° Momento: Análisis-Interpretación y síntesis	78
VIII. CONCLUSIONES	135
IX. PROYECCIONES	147
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	149
XI. ANEXOS	153

## I. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe de Sistematización busca dar cuenta de la experiencia llevada a cabo en el marco del Programa Telecentros Comunitarios, impulsado desde el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones durante el año 2009 y ejecutado hasta la fecha en diferentes barrios de la Quinta Región por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

La sistematización de esta experiencia se plantea como un ejercicio necesario para la revisión de distintos procesos relacionados con la génesis e implementación de este Programa sin precedentes concretos en el país, abarcando un cúmulo de características propias de su ejecución que no se encontraban correctamente recabadas y sistematizadas por ninguna de las partes integrantes del Programa, hasta el momento.

A través de la formación de grupos focales se indaga en las percepciones sobre distintas aristas relacionadas con el Programa, intentando clarificar el proceso evolutivo de la experiencia, desde las expectativas iniciales hasta los impactos que se pueden verificar en cada barrio. Para ello, se escogen algunos de los actores relevantes como agentes informantes e integrantes de los distintos grupos focales, a saber, Usuarios de distintos barrios, Operadores de cada uno de ellos, integrantes de los Consejos Vecinales de Desarrollo (CVD), Municipios involucrados y Asesoras locales pertenecientes a la Universidad ejecutora. Luego de finalizada esta etapa, se procede al análisis de los resultados, los cuales se presentan a partir de la generación de categorías de análisis conformada por las principales declaraciones cuyo contenido mencionado se presenta como significativo en cuanto a frecuencia y reiteración en su aparición en los distintos grupos focales, como a la fuerza de su contenido.

Finalmente se ofrecen conclusiones a partir del análisis de los resultados y la contrastación con la teoría de base y los antecedentes programáticos descritos al inicio de este informe, con el objetivo claro de fomentar, a través de este proceso de sistematización, la reflexión sobre los procesos realizados, un análisis crítico de las acciones ejecutadas por los distintos actores y el intercambio de experiencia entre los distintos Telecentros que conforman el Programa. Así mismo, se facilita el diálogo entre los antecedentes teóricos y la práctica real, visualizando y contrastando los aspectos coincidentes y diferencias que permitirán distinguir las áreas susceptibles de mejoramiento en este Programa que se prolonga en su duración hasta el día de hoy.

## II. ANTECEDENTES CONCEPTUALES Y TEÓRICOS

### 1. CATEGORÍAS CONCEPTUALES

#### 1.1 Sistematización

##### Marco teórico de la Sistematización

La Sistematización ha sido un concepto definido desde múltiples aristas en lo que refiere a sus implicancias, considerando su concepción desde la organización de datos e información hasta la sistematización o estructuración de experiencias. Algunas de sus definiciones más destacadas son:

*La sistematización es...*

“Un proceso a través del cual se recupera lo que los sujetos saben de su experiencia para poder comprenderla, interpretarla y comunicarla, produciéndose así un nuevo tipo de conocimiento” (Martinic; Walker, 1987).

“Método que integra teoría y práctica para producir conocimiento a partir de la experiencia. Forma de investigación cuyo objeto de conocimiento es una experiencia en la cual se ha participado.” (CELATS, 1985)

“Interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han interrelacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo” (Oscar Jara, Alforja 1994)

“Una alternativa a la evaluación tradicionalmente aplicada a los proyectos sociales y educativos. También se presenta como una respuesta a las insuficiencias de la investigación social predominante para analizar las problemáticas que relevan los proyectos de cambio y de intervención social.” (Sergio Martinic)

“La sistematización es un proceso que se realiza reflexionando sobre la práctica buscando extraer de ella (explicitar) los conocimientos en que se ha sustentado, así como aquéllos producidos durante la acción. Es decir, la sistematización busca sacar a la luz la teoría que está en la práctica. (Barnechea, González, Morgan, 1998)

De lo anterior, se extrae que la sistematización es un proceso que invita a un conflicto teórico práctico, pues se ponen en discusión, por una parte, los aportes universales e impersonales que dan lugar a una teoría social y, por otro lado, al conocimiento práctico, situacional y orientado a la acción, reconstruido cotidianamente en la experiencia singular que cada sujeto tiene sobre problemáticas generales.

En la sistematización se invita a la generación de conocimiento a través de las experiencias y saberes previos, “en un proceso permanente, acumulativo y enriquecedor a partir de la intervención en una realidad social” (Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994, P. 2). Es un proceso que permite mirar por separado y luego aunar los conceptos de práctica, conocimiento y acción y que además conlleva hacer consciente lo aprendido. En palabras de Diego Palma, “la sistematización es una concepción que entiende a las prácticas como fuente de conocimiento, en interrelación dialéctica con la teoría” (Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994, P. 1), aún cuando la interrelación mencionada aún no esté solucionada, pues en términos prácticos, hay quienes aplican la teoría literal a la práctica, otorgándole un peso mayor mientras que en contraste, hay otros profesionales que relevan de la práctica los conocimientos como único criterio válido.

La sistematización se plantea como una interpretación crítica de alguna(s) experiencia(s) con el objetivo de poder dilucidar las lógicas, los factores y las relaciones que componen esta experiencia. La experiencia, situada en determinado proceso socio-histórico, implica una serie de situaciones, acciones, interpretaciones que no son neutrales, e intenciones enmarcadas en un contexto social, en la que se ven implicados diversos actores y relaciones entre ellos, junto a resultados producto de la experiencia. Los actores además, son aquellos sujetos que participan en un proceso de transformación de manera intencional, como los educadores populares, trabajadores sociales y distintos profesionales que intervienen interdisciplinariamente. El proceso conlleva una revisión, reflexión y ordenamiento de una práctica previa abordado a través de estrategias específicas que produce un conocimiento significativo, transmisible y comunicable, por tanto la sistematización está conformada por un proceso y un producto que busca además ordenar y dar rigor al conocimiento propio de la práctica de los sujetos mencionados.

Donald Schön (1983) establece que los profesionales sociales pueden comprender los problemas sólo participando de la realidad social en donde se generan y mantienen. El

profesional no puede conocer la realidad previamente a la acción sobre el contexto. Estos son procesos simultáneos en los cuales el profesional va conociendo al actuar y reformulando, rehaciendo y aprehendiendo su acción luego de la comprensión. Luego de identificarlos y explorarlos, se dirigen a ellos con supuestos previos de distinta índole y recogen conocimientos que son acumulables en el tiempo, estableciendo causas, posibilidades de modificación y acción que transformen la situación problemática que definen.

La sistematización nace desde la práctica social y engloba dentro de sus acciones diversos procesos como son la reflexión, la interrogación sobre las prácticas, la recreación de estas para mejorarlas y la generación de conocimientos a partir de ella. Permite “superar el activismo, la repetición rutinaria de ciertos procedimientos, la pérdida de perspectiva en relación al sentido de nuestra práctica” (Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, Lima, agosto de 1992, p. 11.). A partir de una experiencia social en particular, se busca una reflexión general que intenta generar conocimientos para una próxima experiencia particular. Este circuito virtuoso cumple uno de los objetivos más destacados de este proceso. En esta reflexión, “la teoría se pone al servicio de la práctica, se recurre a ella no como un modelo total, sino a los fragmentos de conocimiento que son relevantes para comprender mejor la situación, en la perspectiva de actuar sobre ella”. (Usher, R. y Bryant, I. en Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994, p. 4). Cada práctica se empapa de teoría, pues cada acción aplica la teoría no como algo mecánico, sino de manera inconsciente, lo que la separa y distingue de una simple conducta fortuita.

La práctica social da cuenta de distintos tipos de acciones sociales en las cuales se construyen relaciones sociales con una intención determinada. La práctica como concepto clave de la sistematización, es aquella que le da sustento, pues implica un conocimiento previo en donde la teoría está al servicio y donde muchas veces lo teórico se vuelve informal, situacional y localizado. (Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994). Al definir la práctica en base a la acción social, se adscribe al ámbito propio de un proyecto creativo, que la diferencia de una reproducción social poco creativa y satisfactoria como es una labor social o un trabajo social, en el cual se ven inmersos conceptos de productividad y alienación (Arendt, 1974). La práctica social sin embargo nace de una intención inicial y objetivos definidos por profesionales de la acción, cuyo

accionar intencional sobre la realidad generan la reflexión que volverá en modo de nuevos conocimientos hacia ellos. La reflexión por tanto a su vez implica un estado de conocimientos previos, teóricos y formales, que serán transformados en nuevos conocimientos y soluciones una vez que se complementen con los diagnósticos de la realidad y el sentido común producto de nuevas situaciones sobre la realidad dinámica, los sujetos y las estrategias de intervención. El dinamismo de la realidad modifica a través de un proyecto de transformación la práctica profesional en muchas ocasiones, pues, en un ejemplo recurrente, el profesional se sitúa ante un proyecto ubicado en cierto contexto cambiante, incierto y aún cuando tenga conocimiento previo acerca de los constructos con los que se implicará, estos nunca serán suficientes pues “la realidad cambia a mayor velocidad que las interpretaciones y comprensiones que sobre ella se pueden construir” (Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994, p.3). Además, se reconoce que así como la acción del profesional puede modificar la situación contextual en la cual está implicado, esta acción también se realiza sobre sí mismo, pues profundiza conocimientos sobre la situación y sobre él y en relación a esto último, los conocimientos se enmarcan dentro de un diálogo de saberes, pues ningún sujeto actúa de manera individual, sino en una articulación ya sea con otros profesionales, con los sujetos que reciben una intervención, etc. El conocimiento generado por investigadores, profesionales en terreno de acción y pobladores, por ejemplo, no debiese estar en pugna sino en equilibrio, siendo considerados todos para lograr la comprensión más íntegra de la realidad. Es importante destacar la dimensión subjetiva del conocer, pues los sujetos y actores que forman parte de la sistematización se involucran directamente con la práctica y no se aíslan del objeto de conocimiento. La sistematización otorga la oportunidad de considerar las creencias, mitos, y distintas muestras de subjetividad de igual manera en que se consideran los conocimientos acumulados académicamente; “La vida cotidiana es el espacio más inmediato en que cada una de las personas se constituyen en sujetos sociales que adquieren autonomía para decidir por sí mismos, para ser protagonistas de su propia historia, constructores de su destino. Es un espacio en el que dominan su realidad” (Barnechea, M en “La importancia de la sistematización en la construcción de una nueva sociedad”, Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994, p 8.)

Usher y Bryant (en Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, 1994) denominan “teorización” al proceso reflexivo, mayormente inconsciente de los profesionales en que al enfrentarse a la realidad se descompone (analiza) y recompone (sintetiza) para intentar

darle un sentido a la variedad y multiplicidad de datos que se pueden percibir. La práctica conlleva en sus propiedades un conocimiento previo que se modifican a raíz de estas. Un conociendo en constante transformación. Como no puede asegurarse esta reflexión por parte de todos los profesionales, cuando cabe muchas veces la comodidad de repetir patrones previamente funcionales y por ende, seguros, la búsqueda de caminos creativos puede verse dificultada. Así mismo, la actualización teórica no siempre está disponible para todos los profesionales, ya sea por acceso como por la dificultad de operar críticamente ante ellos. Cabe acá relevar la importancia de la sistematización al impulsar esta reflexión fundamental en la práctica, con acciones de contraste y crítica a los supuestos de base que terminen en el ordenamiento del aprendizaje que será útil para el futuro.

- *Bases epistemológicas*

La sistematización se ubica dentro del gran paradigma de la investigación cualitativa, por lo que sus bases epistemológicas se traslapan. Básicamente, cabe dentro de éstas la importancia de relevar lo particular de los fenómenos y hechos sociales, distinguiendo lo singular para luego conocer lo distinto. En este sentido, ambos persiguen descubrir diversas posibilidades de acción frente a una misma realidad. A la base, tenemos que “los fenómenos sociales son distintos de los naturales y no pueden ser comprendidos en términos de relaciones causales mediante la subsunción de hechos sociales a leyes universales, porque las acciones sociales están basadas, imbuidas de significados sociales: intenciones, actitudes y creencias” (Fielding, N. G. *Principle in Qualitive Research*, Sage, Londres, 1986.)

Dentro de las bases epistemológicas de la sistematización, se encuentra además el Interaccionismo simbólico, cuyo marco de acción se sitúa en la importancia de la relación entre sujetos generada en el contexto de una acción social. Se intenta conocer el proceso desde adentro, con los implicados y comprometidos en la situación, pues se comprende que el proceso social no se compone de acciones medibles, cuantificables y cualificables, sino que es una manera de vivir la historia. (Arendt, 1974).

Así mismo, el proceso refiere a la dialéctica, oponiéndose a la reducción positivista de otros procesos. En este marco se hace referencia a algunos aspectos, como:

- La realidad se conforma por polos contrarios que constituyen una unidad, la “unidad de contrarios”
- Los sujetos sociales constituyen relaciones fuera del diseño de políticas públicas o intereses de grandes grupos. Las relaciones satisfacen una tensión entre las contradicciones que conforman la sociedad, ya sea de manera cultural, etárea, socioeconómico, etc. Debido a los distintos intereses y marcos ideológicos. La tensión empuja al cambio, el cuál es endógeno.
- Se concibe a la realidad como una totalidad, desde el punto de vista holístico, conformada por diversos grupos que son partes de la totalidad, influyen en ella y viceversa.
- Se concibe a la realidad como un proceso histórico de creación humana, la cual está siempre en construcción, en proceso y en movimiento.
- *Sistematización como proceso diferente y complementario a la evaluación y la investigación:*

La diferencia de la sistematización con una evaluación se da porque esta última intenta medir la eficiencia de las acciones emprendidas en el marco de un proyecto de acción y/o promoción, especialmente referido a aspectos cuantitativos (Barnechea; González; Morgan, 1992), se confrontan los resultados con los objetivos, metas y productos propuestos, con tendencias siempre a la objetividad. Las evaluaciones son realizadas por actores que no necesariamente están implicados con el objeto que se investiga, al contrario de lo que sucede con la sistematización en donde los actores sí deben estar implicados en el propio proceso a sistematizar. En la sistematización se puede incluir la evaluación, pero no es su objetivo, pues se intenta profundizar algunas dimensiones del proceso en el cual se inserta el proyecto, centrándose más bien en la articulación desde la práctica profesional y la de los sujetos participantes para generar conocimiento a través de esta experiencia, la “permanente observación, análisis e interpretación de las contradicciones que se expresan en la realidad en la que estamos trabajando” (J. Fernández, 1989), con la idea de compartir, aprender y mejorar los procesos producto de la reflexión a fondo y la interpretación del proceso que incluye dimensiones de índole mayormente subjetivas.

La sistematización también es comparada con una investigación. En común tienen la cualidad de ser ambos procesos de generación de conocimientos, siendo la sistematización una modalidad que pretende conceptualizar desde la práctica. Desde la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia, la sistematización es una propuesta investigativa, “una modalidad de conocimiento de carácter colectivo, sobre prácticas de intervención y acción social que a partir del reconocimiento e interpretación crítica de los sentidos y lógicas que la constituyen, busca potenciarlas y contribuir a la conceptualización del campo temático en el que se inscriben”.

Según Ghiso (1998), habrían ciertos “acuerdos básicos”, que dan sustento a la sistematización:

- “A toda sistematización le antecede una práctica. A diferencia de otros procesos investigativos a éste le antecede un “hacer”, que puede ser recuperado, recontextualizado, textualizado, analizado y reinformado a partir del conocimiento adquirido a lo largo del proceso.”
- “Todo sujeto es sujeto de conocimiento y posee una percepción y un saber producto de su hacer. Tanto la acción, como el saber sobre la acción que posee son el punto de partida de los procesos de sistematización.”
- “Toda proceso de sistematización es un proceso de interlocución entre sujetos en el que se negocian discursos, teorías y construcciones culturales. Durante la práctica existen múltiples lecturas que tienen que hacerse visibles y confrontarse con el fin de construir un objeto de reflexión y aprendizaje común.”
- “La sistematización como proceso de construcción de conocimiento sobre una práctica social, no es neutro; por el contrario, el interés que lo direcciona y los principios éticos que lo enmarcan son eminentemente emancipadores y transformadores. La sistematización hace parte de las propuestas socio-críticas de la construcción de conocimiento.”

- *Etapas de la sistematización*

La metodología en la aplicación y realización de un proceso de sistematización no está definido por etapas rígidas ni pasos estrictamente definidos, sin embargo, se encuentran algunos acuerdos correspondientes al menos a los hitos consecutivos que debiesen dar

orden y sustancia a un proceso de esta envergadura. Tal como es característico de las disciplinas sociales, la interpretación sobre las etapas necesarias ha variado en el tiempo y en referencia a los autores que las esgrimen. Por ejemplo, la Escuela para el Desarrollo (1991) definía seis pasos en la sistematización, referentes a:

- a. Delimitación de la experiencia a sistematizar y del objeto y objetivos.
- b. Descripción de la experiencia a sistematizar.
- c. Registro ordenado de la experiencia (cuadro cronológico)
- d. Periodización y tipificación de etapas del proceso.
- e. Análisis y conclusiones.
- f. Redacción.

En esta ocasión se consideran los pasos recién descritos y otros ordenamientos propuestos por la CELATS (1985), Taller Permanente CEAAL-Peru (1988) y Red Alforja (1994), entre otros. Resultando las siguientes etapas:

#### Etapa 1: Planificación de la sistematización.

En esta etapa, él o los sujetos a cargo de la sistematización planifican el proceso en torno a preguntas que serán de utilidad para ordenar y delimitar los objetivos en la realización de esta.

En términos generales, la sistematización puede obedecer a tres categorías de objetivos, según sean los intereses de los sistematizadores (Palma, 1992):

1.- Favorecer el intercambio de experiencias entre distintos equipos:

El objetivo implica una traducción de las experiencias de acción, destacando aspectos comunes que luego permitan la comunicación.

2.- Impulsar la comprensión y reflexión de un equipo sobre su propio trabajo:

Los participantes profesionales o promotores de la práctica social encuentran en la sistematización la oportunidad para remirar sus procesos y relaciones con la práctica que

desarrolla. Martinic señala que “el sujeto piensa y actúa al mismo tiempo y uno de los resultados de su práctica es incrementar lo que sabe de la misma”. (FAO, 2004, P. 16)

3.- Adquirir conocimiento (o teoría) a partir de la práctica:

A través de la sistematización se intenta explicitar diversas hipótesis, metodologías y marcos teóricos con los que operan los equipos, por lo cual se transita desde el conocimiento común al conocimiento consciente y organizado (Taller Permanente de Sistematización CEALL-PERU, 1992)

Preguntas recurrentes se relacionan con la delimitación de los objetivos de la Sistematización, desde la elección sobre qué sistematizar, explicando cuál es su utilidad y qué se espera obtener de ella. En relación a esto, se distinguen tres instancias básicas para sistematizar:

1.- Práctica de los grupos populares: en donde la consigna es “saber, es poder”. El propio pueblo se re apropia de sus saberes a través de la reflexión conjunta con el trabajador o profesional social, de sus formas de vida, organización y alternativas superadoras que vive. Este enfoque busca constituir procesos pedagógicos que profundicen el conocimiento de la práctica de los propios grupos participantes.

2.- Práctica de los educadores o profesionales en la acción social: Referente a la reflexión, razonamiento y mejoramiento de las prácticas propias de estos sujetos.

3.- Relación intencionada entre ambos: El acento está puesto en el método y en la relación pedagógica entre los grupos y los trabajadores sociales.

Una última posibilidad es la de una sistematización que aborda el conjunto y cuyo objeto sea la totalidad del sistema: prácticas diversas y sus relaciones.

Seguido a estas preguntas generales, cabe explicar y definir el objeto a sistematizar, es decir, la experiencia o parte de ella, enmarcada en un período determinado de tiempo. Para guiar aquella definición, se dilucidan los criterios presentes, entre los cuales podrían encontrarse la relevancia de esta, la aplicabilidad, la innovación y sostenibilidad entre otros.

Al planificar también se identifica el eje de la sistematización, con lo cual se habla de un enfoque y un hilo conductor que sea transversal a los elementos centrales, identificando las prácticas significativas y no sólo las destacadas o exitosas. Es necesario escoger entre las posibilidades que plantea una sistematización de experiencias, la cual plantea cuatro posibilidades principalmente: Una sistematización desde los actores, otra que tiene que ver con la conclusión de una experiencia o bien, durante la marcha de esta. Finalmente existe la posibilidad de realizar una sistematización con miras al mercado en el que se encuentra.

Posteriormente se recomienda definir el método necesario para llevar a cabo la sistematización, lo cual implica identificar los pasos y momentos que la conformarán, las personas y los elementos y recursos. Importante es vislumbrar las disposiciones personales para someterse a un proceso de análisis y crítica, así como las disposiciones colectivas, pues es un proceso que debe asumirse colectivamente dentro del equipo. Así mismo, importan las disposiciones institucionales y su voluntad política, pues los resultados deben ser percibidos como útiles para el mejoramiento futuro de las prácticas, considerando los tiempos y recursos necesarios. Todos estos elementos dependerán de las circunstancias contextuales, el tipo de institución, el nivel de participación de los actores involucrados, entre otras aristas.

#### Etapa 2: Recuperación, análisis e interpretación de la experiencia:

La sistematización de experiencias nace de la necesidad de identificar un proceso que implica una determinada situación inicial, una intervención en aquella que dio origen a una situación final distinta, de la cual se busca extraer las lecciones.

Para poder dar cuenta de la situación inicial, se necesita de una etapa de recopilación de información de dos tipos: Información primaria a través de diversas técnicas e instrumentos de investigación social, como podría ser una entrevista en profundidad, focus group y lluvia de ideas, por nombrar algunas; e información secundaria, principalmente a través de la revisión de documentos, textos e incluso fotografías. En cualquiera de los casos, la herramienta escogida deb buscar la integralidad del proceso, para alcanzar la visión y el objetivo en conjunto.

Toda la información puede provenir de actores directos, implicados en este grupo aquellos sujetos que se consideran al momento de tomar decisiones en cualquier aspecto, sujetos

que reciben los beneficios o perjuicios de determinada experiencia o aquellos que aportan recursos a la misma. Se encuentran presente también actores indirectos que actúan como testigos especiales de los diversos procesos.

Luego del ordenamiento de la información recopilada se procede al análisis e interpretación crítica de la experiencia, es decir, no basta con enumerar y describir las etapas por las cuales pudo pasar cierta experiencia, sino dilucidar los factores que permitieron el paso o no de una etapa a la siguiente y cuáles de estos explican las continuidades y discontinuidades en ella. A partir de esto, la información transformada en conocimiento acerca de una experiencia determinada se devuelve a quienes fueron las fuentes de información. Se da espacio para la definición de acuerdos tras la visualización de una situación inicial y una situación final en la que intervino una experiencia determinada, incluyendo la discusión sobre los desacuerdos de la experiencia y la elaboración y lectura de las conclusiones al respecto.

Las conclusiones no se plantean como un punto final y definitivo sobre un tema, sino como una síntesis de aprendizajes activos y cambiantes, integrados por sugerencias, modificaciones e inquietudes surgidas. La sistematización en este sentido, no es de carácter recopilatorio, sino transformador. Se sistematiza para mejorar, enriquecer y transformar las prácticas.

### Etapa 3: Comunicación de los aprendizajes

Tal como se mencionó anteriormente, uno de los objetivos primordiales y distintivos del proceso de sistematización es la generación de conocimiento y aprendizajes potencialmente comunicables. Para ello, es en la última etapa en donde se elabora una estrategia de comunicación en base al contexto dado, en la cual además de definir la audiencia se discutirá sobre el tipo de publicación a elaborar.

Paralelo y complementario a lo anterior, es factible de generar en esta etapa situaciones de socialización de los aprendizajes, tales como talleres destinados a distintos tipos de público, conferencias y seminarios.

La sistematización, por tanto, sitúa una serie de elementos que queda explícitos de un modo difícil de dilucidar anteriormente o a través de otro método. Invita a construir herramientas para explicitar los conocimientos sustentados en la acción profesional, por

parte de los propios profesionales a través del proceso de reconstrucción de supuestos iniciales, de la práctica y de la interpretación del sentido de esta, descubriendo los razonamientos tras cada acción y decisión tomada. La sistematización articula los saberes del equipo profesional y los sectores populares, incluyendo además dimensiones objetivas y subjetivas del conocimiento, acalladas en otro tipo de procesos, aquellos constructos tan indefinibles como imprescindibles: sentimientos, intereses, valores y expectativas tras la práctica. Cada conocimiento formulado debe “contener gérmenes de generalización”. (Teresa Quiroz, Taller Permanente de Sistematización CEAAL Perú, Jornada de re – encuentro, 1993) que conlleven a discusiones y refundamentos de marcos teóricos y políticas de trabajo, desde la lógica de la trayectoria que va desde lo particular del conocimiento cotidiano a lo general, contrario a la visión predominante en las ciencias.

### 1.2 Política Pública:

La política pública nace para dar respuesta a un problema distinguido como público, por quienes sustentan el poder de una nación. Los problemas, diagnosticados y visualizados como más relevantes en el orden público responden a una serie de intereses que cobran diferente importancia según el contexto socio-político que se está viviendo.

De este modo, la Política Pública puede ser entendida como un cúmulo de diferentes estrategias de acción realizables por los gobiernos u organizaciones no gubernamentales frente a un amplio abanico de problemas sociales que caracteriza cierto período histórico. Tales estrategias tienen sentido público, sirven al interés público.

Un Problema público cobra importancia suficiente cuando se cumplen una serie de requisitos, lo que desencadenaría la creación de una política o programa estatal que intente aminorar sus consecuencias.

De esta forma, Gary Becker (1995) establece dos condiciones lógicas para que un problema sea reconocido como problema social:

- a) El problema muestra carencias objetivas en la sociedad: Se demuestra a través de estudios sociales e informes que evidencien que existen condiciones que afectan negativamente el bienestar de una comunidad o parte de la sociedad. El estudio muestra el problema, sus alcances y características.

- b) Los actores con poder califican esta situación como problema público: Luego de presentados los estudios y/o informes anteriores, el problema es público cuando los actores con poder, ya sea dentro o fuera del Estado, lo identifican como tal y reconocen la necesidad de intervenir.

Dadas estas dos condiciones, el problema social da lugar a una política pública que buscará eliminar o aminorar los efectos del problema que la suscitó.

El concepto de Política Pública es definido por múltiples actores teóricos y disciplinas, enfatizando en algunas áreas que finalmente son complementarias.

Kraft y Furlong (2004) establecen la definición de Política Pública como un curso de acción o inacción del Estado frente a problemas sociales. En este curso de acción se reflejarían valores considerados importantes por la sociedad y el conflicto entre ellos para recibir mayor prioridad en determinadas situaciones.

En esta misma línea, Thomas Dye (2002) había conceptualizado la Política Pública como cualquier cosa que el Estado elige hacer o no hacer. La Política Pública regula la conducta, organiza burocracias en una determinada sociedad, recauda impuestos y distribuye beneficios.

Estos autores definen la Política Pública en base a la finalidad de ella, sin embargo, otro grupo de autores define este concepto en base a la causa o la decisión de conformar una Política Pública.

Jenkins (1978), considera que una Política Pública “hace referencia a un conjunto de decisiones interrelacionadas, tomadas por un actor o grupo de actores respecto de la selección de metas y medios para alcanzarlas en una situación específica, y donde aquellas decisiones están dentro del ámbito de autoridad de esos actores.” (Olavarría, M., 2007, P. 16)

En otras definiciones, ligadas esta vez al concepto de poder, la Política Pública es definida como el programa de acción de una autoridad pública, cuyo fin es un objetivo público, la cual incluye orientaciones o contenidos desarrolladas por un colectivo que dispone de instrumentos, mecanismos y definiciones institucionales para aplicarla. (Olavarría, M., 2007)

Birkland (2005) establece también características y atributos que constituyen la noción de política pública:

- “- La política pública está hecha en el nombre del público;
  - es generalmente hecha o iniciada por el gobierno;
  - puede ser implementada por actores públicos y/o privados;
  - es lo que el gobierno intenta hacer o; es lo que el gobierno elige no hacer.”
- (Olavarría, M., 2007, P. 16)

Desde la década de 1920, en Estados Unidos, las Políticas Públicas han sido objeto de análisis por distintos actores dentro de la sociedad. Su carácter formal y legalista daba pie a un análisis, por un lado de tipo racionalista, cuantitativo, complementario a estadísticas y datos que pudieran verificar el impacto de ciertas decisiones de orden público sobre problemas definidos como sociales. Por otro lado, el análisis que reconocía la diversidad de intereses en la sociedad, el contexto en cada una de ellas, y la integración de intereses como criterio de decisión se presentaba como una corriente paralela a la racional anteriormente descrita. En esta corriente, lo racional da paso a los valores de una sociedad, cuya consideración sería imprescindible al momento de generar una política pública.

Estas dos corrientes dan lugar a una serie de aproximaciones que se expondrán a continuación para dar un acercamiento diverso al concepto de Política Pública, enmarcado en el Proyecto de Telecentros que será descrito en puntos posteriores:

**Aproximación Formal-Institucional:** La política pública sería una decisión realizada por una autoridad legítima, dentro de su área de competencia, vinculante para los ciudadanos bajo el imperio de esa autoridad y expresada en forma de leyes, decretos, actos administrativos y similares (Aguilar 1994). En esta aproximación se considera que los actores participantes del proceso desempeñan roles dentro de un contexto institucional que otorga reglas, atribuciones, responsabilidades y pasos concretos para quienes estén llamados a decidir sobre ellas. Esta aproximación no identifica en particular los contenidos ni los intereses gubernamentales tras cada política pública.

Aproximación Técnico-Racional: En esta aproximación se busca identificar la alternativa que maximice el bienestar social. Intenta explicar la conducta humana desde la racionalidad económica. Dentro de este enfoque, la teoría de la elección pública y la teoría de juegos serían las expresiones conceptuales más cercanas. La teoría de la elección pública “ve a las políticas públicas como decisiones colectivas de individuos egoístas” y desde la teoría de juegos las políticas públicas son vistas como una decisión racional en situaciones competitivas (Olavarría, M., 2007, P. 19)

- a) En este análisis el proceso de política pública es visto como una evidencia científica, cuantitativa, sobre la cual promover las alternativas preferidas.
  
- b) Aproximación Política: Desde la política se entiende que la elaboración de políticas públicas responde a las “demandas por intervenciones de la autoridad, a partir de los intereses de diversos grupos, y como estos suman o restan sus intereses, extienden o restringen sus alianzas, endurecen o flexibilizan sus posiciones, se enfrentan sin tregua o negocian sus ventajas” (Aguilar 1994).

Desde el diseño, a la construcción e implementación de una política pública, se puede visualizar la confrontación política de diversos intereses. Los actores pueden tomar parte de este proceso, buscando satisfacer sus intereses o minimizando la pérdida. Es decir, en el proceso final se podrán ver ganadores, cuyos intereses fueron satisfechos, y perdedores, cuyos intereses fueron perjudicados por el proceso que llevó al establecimiento de la política pública.

La política pública por tanto sería parte del proceso que tiene como primera etapa la lucha política por alcanzar cargos de poder. La segunda etapa considera el proceso en donde se identifican los problemas, se diagnostican y se desarrolla un proceso técnico y político en la construcción de la política pública. Finalmente, la tercera etapa incluye a la gestión pública, pues se implementa la política pública decidida anteriormente.

La Política Pública además puede ser clasificada según los impactos (costos y beneficios) que los grupos de interés esperan de ellas. Lowi (1995) considera la siguiente clasificación:

- Política Pública distributiva: Representa las áreas de actividad o problema en las cuales hay consenso sobre su abordaje a través de recursos públicos, como puede ocurrir por ejemplo, sobre problemas ligados a las áreas de salud y educación.
- Política Pública regulatoria: Incluye intereses contrapuestos en torno a un problema, por lo que la regulación traería consigo ganadores y perdedores en su implementación. En esta área suelen encontrarse algunas políticas orientadas al transporte y las telecomunicaciones, como podría ser el caso del Proyecto Telecentros.
- Política Pública redistributiva: Aspecto más conflictivo de la política pública ya que aborda orientaciones ligadas a la propiedad y el poder, cuyas consecuencias pueden afectar a numerosas personas y grupos. Dentro de esta área se encuentran ejemplos ligados a reformas agrarias.

A partir de las definiciones y características, se procederá a revisar en este informe la política pública que incluyó la creación del Programa Quiero Mi Barrio y con ello la red de Telecentros que conforman el foco de la actual sistematización.

### 1.3 Telecentros

La experiencia de la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro de ciertas comunidades en la sociedad actual, trae consigo una serie de modelos que se han desarrollado en distintos países y que buscan en su mayoría la inclusión de la dimensión tecnológica en la vida de las personas, con el objetivo de mejorar sus estándares de calidad de vida y facilitar distintos procesos adyacentes.

Al analizar algunos de los principales modelos de inclusión de las TIC, se puede encontrar un esfuerzo por la mayoría de los países en vías de desarrollo en acercar las TIC a la comunidad, siendo en particular, América, el continente que hasta el momento presenta mayor cantidad de proyectos con objetivos relacionados con la disminución de la brecha digital, impulsados generalmente desde los Gobiernos correspondientes.

De esta manera, en países Americanos principalmente, se han encontrado distintos modelos de inclusión desarrolladas en las comunidades, con ciertos objetivos y dirigidas muchas veces a públicos específicos. Entre ellos, se pueden encontrar objetivos que

pretenden fortalecer aprendizajes en niños de edad escolar, otros que son diseñados para alfabetizar a la población o entregar espacio para que microemprendedores ofrezcan sus servicios, entre muchos otros.

A continuación se seleccionan algunas de las experiencias más relevantes de países Americanos y Europeos, a modo de complemento, que han desarrollado este tipo de procesos:

PAÍS EXPERIENCIA	CONTENIDOS	MODALIDAD	DURACIÓN	OBJETIVOS	PERFIL DEL USUARIO	COMPETENCIAS DESARROLLADAS
<b>México</b> <b>Centros</b> <b>Comunitarios</b>	Word, Excel y Power Point, navegación en Internet, familiarización con plataforma Webtec como un paso previo antes de tomar el curso HBI (Habilidades Básicas en Informática). Diseño y programación de páginas Web.	Modelo de educación en línea en donde se accede a bases de datos especializadas con programas educativos, e interactúan con tutores que los asesoran de manera permanente. Generalmente realizados en escuelas con promotores que guían el aprendizaje.	3 meses.	Desarrollo de habilidades para llevar a cabo proyectos productivos, acceso a mejores fuentes de empleo, una elevación en el índice de la calidad de vida y la inclusión en la sociedad.	Personas de bajos ingresos y habitantes de lugares geográficamente aislados.	Accede a la información y participa en la democratización de la misma.  Se involucra más en la educación de sus hijos, apoyándoles.
<b>Argentina</b> <b>Centros</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Comunitarios</b>	Correo electrónico, navegación por internet, chat, Videoconferencias, diseño de páginas web, tecnología para comercio electrónico, bibliotecas multimedia virtuales, capacitación informática, asesoramiento y consultoría técnica en reparación y mantenimiento de PC.	Los asistentes cuentan con dos coordinadores, uno técnico y otro pedagógico, se desarrollan contenidos locales escogidos previamente. Los cursos se imparten semanalmente y cada tema cuenta con su horario particular.	Según cada usuario y las necesidades que presente.	Promover la generación de contenidos locales útiles y auto referenciales de las comunidades beneficiarias, desarrollar productos de información destinados a mejorar y facilitar las actividades productivas de la población y el acceso a la cultura.	Jóvenes adolescentes, de bajo nivel socioeconómico o habitantes de localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica.	Utiliza las TIC para capacitarse en distintas temáticas atinentes a su propia realidad y también lo comparte con otros en situación similar.
<b>Costa Rica</b> <b>Programa</b> <b>Comunicación</b> <b>Sin Fronteras</b>	Centrados en el "uso con sentido" de las herramientas de productividad esenciales, pero sobretodo en Internet y sus potencialidades (navegación y comunicación).	Esta de plataforma de comunicación nacional se acompañará del desarrollo de procesos de inserción institucional y comunitaria. Puntos de acceso comunitario como parte de las labores que la institución (municipalidad, biblioteca) ya desarrolla en la comunidad. Cada Punto de Acceso desempeña un rol en la cotidianeidad de población, cada uno de estos planes son específicos a la comunidad y se realizan participativamente con los actores locales.	Depende del servicio que se elija	Incorporar las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los ciudadanos y las ciudadanas costarricenses.	Todos los costarricenses, sin embargo quienes más lo utilizan son los habitantes de zonas urbanas. entre los 15 y 25 años.	Las comunidades incrementan la producción de contenido donde exponen sus puntos de vista e intereses, se organizan e intercambian experiencias con otras para encontrar solución a sus necesidades, presentan conocimiento técnico para el uso de las TIC.

Aún cuando cada Proyecto o Modelo de inclusión de TIC ha sido nominado de distinta manera, se pueden encontrar aspectos comunes que los caracterizan y los agrupan dentro de una misma esfera:

- Acceso: El primer aspecto en común de estas experiencias es que en su mayoría son de acceso gratuito a la comunidad objetivo de su utilización, o bien, representan un costo muy bajo.
- Lugar: Los países analizados muestran que existe una gran variedad de opciones para implementar los centros de inclusión digital, sin embargo, se pueden clasificar en modalidades como: centros de acceso público especialmente creados para este fin como es el caso de países como Argentina y Francia (Estado del arte nacional e internacional de formación comunitaria en las Tecnologías de información y comunicación, 2008); la utilización de organismos del Estado, tales como municipalidades, bibliotecas públicas, establecimientos educacionales (escuelas, universidades) como es el caso de países como Costa Rica, México e India; Instituciones de beneficencia (fundaciones, casas) como España y EEUU; hasta la utilización de Internet en los hogares, como es el caso de otra experiencia de España, donde se otorgan incentivos para que las empresas inviertan en acceso a la red de parte de sus empleados, así como también cursos en línea que pueden tomarse desde la casa, como lo vemos en Reino Unido donde el gobierno impulsa el apoyo a la educación escolar de parte de sus padres (Estado del arte nacional e internacional de formación comunitaria en las Tecnologías de información y comunicación, 2008).
- Contenido: Los programas de inclusión de TIC varían en cada experiencia, pero transversalmente se idean programas de alfabetización digital cuyos contenidos giran preferentemente sobre temáticas tales como: Sistema Operativo (manejo de escritorio, abrir-guardar archivos, crear carpetas, entre otros), Procesador de Texto (escribir, formatear documentos, insertar imágenes) e Internet (navegación, uso de motores de búsqueda y correo electrónico); existiendo además una serie de contenidos alternativos en los distintos países que no son de alta complejidad o especificidad, sino más bien las diferencias tienen relación con el nivel de profundización en el manejo y uso de las TIC.
- Duración: La duración de estos procesos formativos es variada, va desde una par de horas como Uruguay hasta 30 horas, o desde un día hasta 6 meses como EEUU

dependiendo del servicio, la distribución de las sesiones por semana y la capacidad de la persona para aprender (Estado del arte nacional e internacional de formación comunitaria en las Tecnologías de información y comunicación, 2008).

En Chile, la habilitación de Infocentros y Telecentros comienza a gestarse desde el año 2000, siendo sistemática su inclusión dentro de la programación de distintos Ministerios hasta la conformación de la Red Nacional de Telecentros en el año 2009.

Algunas experiencias nacionales desarrolladas hasta ese entonces se describen en el cuadro resumen a continuación (Estado del arte nacional e internacional de formación comunitaria en las Tecnologías de información y comunicación, 2008):

NOMBRE	CONTENIDOS	MODALIDAD	DURACIÓN	OBJETIVOS	PERFIL DEL USUARIO	COMPETENCIAS DESARROLLADAS
<b>Biblioredes</b>	Capacitación Básica, Capacitación Avanzada, Acceso a Internet y a diversos programas instalados en los computadores	Clases presenciales personalizadas guiadas por un monitor.	14 horas cronológicas.	Promover el intercambio cultural entre las comunidades locales y su vinculación con el resto del mundo. Se busca que el uso de la tecnología digital sea incorporado de manera permanente y sin discriminación, en la cultura de las comunidades.	Personas económicamente activas de bajos ingresos que no tienen a su alcance las tecnologías. Mayoritariamente hombres menores de 30 años, estudiantes.	Se convierte en agente activo del desarrollo cultural y social de su localidad. Se comunica, aprende e informa mediante las TIC.
<b>INJUV</b>	Alfabetización Digital: Word, Excel e Internet. Certificación ICDL: Word, Excel, Power Point, Internet y hardware. Talleres de photoshop, páginas web.	Clases presenciales personalizadas, guiadas por los encargados del Infocentro, los que han sido capacitados por la Universidad de Chile.	15 horas cronológicas.	Entregarles a los jóvenes acceso al uso de modernas herramientas en TIC y capacitarlos para el uso consciente de estas tecnologías. Se busca disminuir la brecha digital, a través de la masificación y democratización del uso de la computación e internet.	Principalmente jóvenes adolescentes y adultos jóvenes, entre 15 y 29 años, especialmente estudiantes y los que se encuentran buscando empleo. Sin embargo según donde se encuentre ubicado el Infocentro también se permite la participación en Alfabetización Digital a aquellas personas que no cuentan con acceso a estas herramientas.	El joven ejerce su ciudadanía desde una perspectiva protagónica.
<b>Red Enlaces</b>	Alfabetización Digital: Procesador de Texto, Internet y Correo Electrónico. Tic para la vida ciudadana: Excel. Profundización Procesador de Texto e Internet.	Clases presenciales personalizadas, guiadas por los encargados del Infocentro, los que han sido capacitados por la PUCV. Alfabetización Digital: Curso lineal / TC: Curso modular TIC para entretenerme, aprender, comunicarme, trabajo y ciudadano.	18 horas cronológicas	Se pretende avanzar en el principio de equidad, contribuyendo a la disminución de la brecha digital existente entre los distintos sectores sociales y económicos del país.	Padres, apoderados y comunidad en general cercana a la escuela donde funcione el Infocentro.	Aprende las herramientas básicas para poder informarse y comunicarse utilizando eficazmente las TIC. Usa significativamente las TIC para desarrollar habilidades propias del ciudadano actual.

Como se puede observar, las tres experiencias seleccionadas apuntan a objetivos similares mediante el aprendizaje de las TIC, pero con matices distintos: Biblioredes busca el desarrollo de un intercambio y vinculación cultural, Injuv apunta a la democratización de las TIC y un uso consciente de las mismas y Enlaces responde a un principio de equidad queriendo acortar la brecha digital de la población.

De estas experiencias ninguna tiene por objeto lucrar al igual que las experiencias encontradas en el ámbito internacional, por lo que o son gratuitas o solicitan un pequeño aporte que es mínimo frente al servicio prestado, como es el caso de Enlaces y Comunidad donde lo recaudado se destina para el mantenimiento de los laboratorios, compra de insumos que los mismos participantes utilizan en las clases o para pagar en parte el servicio prestado por el encargado del Infocentro - lo que es decisión de cada establecimiento educacional a cargo, según sus necesidades y estrategias de financiamiento-.

Respecto a la modalidad de acceso a los programas de alfabetización digital en el caso de Biblioredes y Enlaces utilizan la infraestructura que ya ha provisto el Estado, a saber bibliotecas públicas y escuelas o liceos, mientras que Injuv utiliza centros a lo largo del país que han sido creados especialmente para este fin.

Las principales temáticas comunes abordadas en estos procesos de capacitación, son similares a las dictadas internacionalmente: Conocer las partes del computador y sus funciones (Mouse, teclado, pantalla, CPU), Sistema Operativo (manejo de escritorio, abrir-guardar archivos, crear carpetas, entre otros), Procesador de Texto (escribir, formatear documentos, insertar imágenes) e Internet (navegación, uso de motores de búsqueda y correo electrónico).

Cada experiencia tiene su método particular de impartir la enseñanza, en cuanto a cantidad de sesiones, duración de las mismas, profundización de ciertos contenidos y la inclusión en el curso de otras temáticas a las mencionadas, como es el caso de Biblioredes que incorpora fuertemente el trabajo con Software de Presentaciones para la generación de contenidos locales, Injuv que realiza talleres de páginas Web y Photoshop, y Enlaces Comunidad que da la posibilidad de aprender las herramientas TIC según las necesidades e intereses de cada persona de acuerdo a diversas áreas: comunicación, entretención, ciudadanía, trabajo y educación.

El modelo de capacitación empleado por las tres experiencias presentadas, es esencialmente presencial y de carácter grupal, donde se enfatiza el aprendizaje personalizado y colaborativo entre los miembros participantes. El expositor o monitor, es quien apoya y estimula el aprendizaje de los participantes, basándose en el principio de exponer los conceptos o dar las pautas de la sesión y luego invitar a la práctica, lo cual se traduce en una clase taller. Con el propósito de responder a los requerimientos individuales de los usuarios, la mayor parte de los ejecutores emplean una modalidad de atención alumno por alumno, que intenta respetar los ritmos de aprendizaje y atender las necesidades de cada cual.

Para la implementación de los cursos y talleres en el uso de TIC, la mayor parte de las experiencias utilizan el material de trabajo diseñado y elaborado por cada institución en donde se enmarcan los procesos formativos, consistentes en manuales, guías y software de apoyo. Sólo en casos excepcionales se recurre a una modalidad de uso de medios virtuales de apoyo, como es el caso de Biblioredes.

En su mayor parte los procesos de capacitación implementados son desarrollados por monitores que han recibido formación, principalmente de universidades que han adoptado convenios con estos programas, para entregar los contenidos en base a ciertas metodologías en el trabajo con adultos utilizando las TIC, entre los cuales se puede encontrar: profesores facilitadores de Enlaces, operadores de telecentros e infocentros de Injuv y monitores de Biblioredes. Al mismo tiempo muchos de estos ejecutores recurren a monitores voluntarios con manejo en el uso de TIC, para apoyar el desarrollo de las sesiones o los horarios de acceso a Internet.

En general la duración de los programas de capacitación en uso de TIC va desde 14 hasta 18 horas, variando en la cantidad de sesiones. Además la totalidad de los centros descritos dispone de horarios para práctica de lo aprendido en las sesiones formales de capacitación y/o acceso libre de los usuarios para resolver cualquier tipo de necesidad (buscar información, revisar el correo electrónico, imprimir un certificado, etc.).

El grupo objetivo hacia el cual enfocan sus esfuerzos de capacitación las diferentes iniciativas, es más bien diverso y depende del público que atiende la institución que ejecuta la capacitación; a pesar de ello, la intención es que la capacitación sea de carácter masivo. Biblioredes se dirige principalmente a aquellas personas de escasos

recursos atendiendo por lo general a hombres adultos que cursan estudios, Injuv se dirige a los jóvenes estudiantes o desempleados y Enlaces mayoritariamente a padres y apoderados de los colegios donde se desarrolle cada capacitación, así como vecinos y comunidad circundante al establecimiento educacional.

La mayoría de las competencias a lograr se enmarcan tanto en la usabilidad del recurso como en la potencialidad del mismo, con miras a que en un futuro los capacitados se conviertan en agentes de cambio de sus localidades o sectores, al perfeccionar sus conocimientos y habilidades.

La mayoría de los ejecutores entregan diplomas de participación de los cursos y talleres, el cual no acredita necesariamente el logro de ciertas habilidades y destrezas. Algunos aplican un test para comprobar el logro de habilidades y destrezas al finalizar el curso, como es el caso de Enlaces y Comunidad. Sólo Injuv certifica competencias, otorgando la acreditación ICDL (en Inglés: Licencia Internacional para Conducir Computadores) a quien apruebe la evaluación correspondiente.

Al momento de comparar la tabla con las experiencias encontradas en el extranjero, se puede ver que Chile, junto a Argentina, es uno de los países con un perfil de desarrollo de este tipo de Programas más avanzado, faltándoles solamente el propósito de convertirse en centros de uso con sentido autodirigido, pues dentro de las experiencias observadas no se encontró ninguna que diera la oportunidad formal de autoformación a su población, es decir dentro de una programa o institución, lo que no quiere decir que en los horarios de acceso esto no ocurra, por iniciativa propia del usuario. Actualmente no existen experiencias específicas con el sello que algunos países internacionales ponen en esto.

En cuanto a contenido, se observa que los propósitos que se dan en casi la totalidad de países son el acceso y la alfabetización digital básica (uso procedimental), lo que se puede explicar porque el avance tecnológico ha ocurrido en todo el mundo y prácticamente ningún país se queda indiferente ante la necesidad de que la totalidad de su población pueda acceder y saber manejar las TIC a los menos en un nivel básico, a lo que se suma que en todos los países existe una población desfavorecida social, económica y/o geográficamente, en donde los gobiernos tienen el deber de proporcionarles similares oportunidades a los que por sus propios medios pueden beneficiarse de las tecnologías.

En general los procesos formativos analizados se centran principalmente en el desarrollo y destrezas de habilidades en el uso de TIC, enfatizando en lograr un acercamiento de los usuarios a estas tecnologías y la utilización de las mismas para satisfacer algunas necesidades de la vida cotidiana, así como acceder a los beneficios del gobierno electrónico. Otro de los elementos presentes en los distintos programas de alfabetización está asociada a dar cobertura y acceso a TIC enfatizándose en la cantidad de sujetos atendidos.

A lo largo del informe se revisarán los lineamientos recién descritos en contraste con las directrices y políticas públicas contextuales, para luego revisar el caso específico de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio.

## 2. ANTECEDENTES TEÓRICOS

### 2.1 Modelo de Apropiación Social de Tecnologías de Información y Comunicación:

El Proyecto de Telecentros, enmarcado dentro del Programa Quiero Mi Barrio (PQMB), es conformado por el Modelo de Apropiación Social de Tecnologías de Información y Comunicación (MASTIC), el cual se perfila como el elemento clave y transversal a todo el proceso de implementación de Telecentros. A diferencia de anteriores intentos por evaluar la implementación de Proyectos TIC, el diseño del MASTIC se configura como una herramienta integrativa de diversas áreas que busca evaluar el impacto real de las TIC en la recuperación de los barrios.

MASTIC es un Modelo que entrega los lineamientos acabados y específicos sobre las acciones a realizar en el marco del Proyecto Telecentros, desde una perspectiva teórico-práctica, configurando un panorama claro que otorga una base para el trabajo en cada territorio, con el propósito final de cumplir los objetivos propuestos para este Proyecto. De esta forma, MASTIC configura un marco conceptual, define etapas, actividades y estrategias para cada momento considerado en el proceso de apropiación social de las TIC. Busca aportar a través de lo anterior al desarrollo de comunidades, organizaciones y personas en el marco de los procesos económicos, sociales, culturales e informacionales de la Sociedad del Conocimiento (PNUD 2006), integrando articuladamente la Red de Telecentros en el PQMB.

Este Modelo se presenta además como un producto originado tras el análisis de los lineamientos del Programa Quiero Mi Barrio en conjunto con la Universidad de la Frontera, cuyo objetivo postula la conformación de una Red de Telecentros que impliquen la inclusión digital, incorporando dinámicas sociales, económicas y culturales de los barrios.

*Misión:* “Mejorar la calidad de vida de los habitantes de barrios vulnerables, promoviendo el acceso equitativo a las Tecnologías de Información y Comunicación mediante la creación y consolidación de una Red de Telecentros bajo un eje de equidad social”.

*Objetivos del modelo:*

Objetivo General: Lograr la apropiación social de las tecnologías de la Información y Comunicación de las personas que habitan en los barrios, a través del “uso con sentido” de las tecnologías disponibles en la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio. El “uso con sentido” se comprende como un concepto que refiere a lo pertinente, efectivo y eficaz del uso de la tecnología en contextos específicos.

Objetivos específicos:

- Incrementar los niveles de Capital Informacional en las personas que habitan en los barrios.
- Aumentar la Participación Ciudadana de las personas que habitan en los barrios, a través de la utilización de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio, como espacio que facilita la interacción entre la ciudadanía y el Gobierno, otras instituciones del Estado y otros organismos que permitan a los vecinos mejorar la calidad de vida dentro de su barrio.
- Conformar y activar la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio, promoviendo la vinculación de los telecentros, en tanto dispositivos, en una red que aglutinen a los diferentes actores comunitarios que coexisten en los barrios.
- Consolidar el funcionamiento de los Telecentros a través de la implementación de los Planes de Desarrollo de los Telecentros (PDT).

### Ejes conceptuales de MASTIC:

El MASTIC considera el concepto de “brecha digital” como un aspecto decisivo al momento de delinear las acciones y el eje de trabajo. La brecha digital engloba las asimetrías en el acceso y generación de información, así como la necesidad de pasar de una Sociedad de la Información hacia la Sociedad del Conocimiento. El proceso implicado para acabar con tal brecha, incluiría etapas definidas en el MASTIC generado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones:

1.- Acceso formal o teórico a las TIC y contenidos: Referida a la disponibilidad formal de las TIC en hogares, escuelas y lugares de trabajo, las cuales podrían ser utilizadas, teóricamente, por cualquier sujeto de estas comunidades.

2.- Acceso efectivo a las TIC y contenidos: Al igual que la anterior, se dispone de TIC en hogares, escuelas y lugares de trabajo, pero estas son utilizadas por aquellos que consideran contar con las capacidades requeridas para su uso.

3.- Uso de las TIC: Contacto, significativo o no, con consecuencias de mediano a largo plazo.

4.- Apropiación de las TIC: Uso significativo de las TIC, considerado como útil, fructífero y de importancia para el usuario.

5.- Resultados concretos: Constatados en el corto plazo del uso de las TIC.

6.- Consecuencias concretas y percibidas del uso de las TIC en el mediano y largo plazo, de tipos productivas, políticas, sociales, de consumo y ahorro.

A raíz de esto, se comprende que la Brecha Digital podría disminuir a través del levantamiento de estrategias que permitan un impacto a nivel comunitario, no sólo con sentido a nivel personal. Para ello, el Modelo remite a tres conceptos que bien comprendidos y aplicados, asegurarían tal propósito.

1.- Capital Informacional: El Capital Informacional se asocia a la información con la que cuentan las personas para satisfacer sus necesidades. Se define como un recurso disponible a nivel personal y social, que se encuentra distribuido asimétricamente e implica acciones en distintos ámbitos, como podrían ser:

a) Capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información.

b) Habilidad técnica para manejar la infraestructura de las redes.

c) Capacidad intelectual para buscar, filtrar y evaluar información. No solo se considera el acceso a la información, sino también la capacidad para levantar contenido a través de la generación de una voz y presencia en la Sociedad Red.

d) Motivación activa para aplica la información y contenidos a situaciones sociales.

En términos concretos, MASTIC propone conocer los niveles de Capital Informacional de cada barrio antes de proponer las estrategias, objetivos, metodologías y contenidos referentes a TIC en cada uno de ellos.

2.- Red: Todo individuo conforma una o varias redes sociales, definida como un conjunto de unidades (personas, organizaciones) vinculadas territorialmente y conectadas a partir de intereses declarados, por ejemplo: familia, compañeros, vecinos del barrio. Cada individuo de la red conforma un nodo, el cual se vuelve importante al momento en que se puede comunicar con rapidez para resolver un problema, o bien, que el grado de profundidad del vínculo permita saber que se puede contar con este nodo. De esto se extrae que las redes sociales no siempre son constituidas a través del afecto, sino que también se establecen por razones de otra índole, como podría ser el establecimiento de vínculos entre individuos y organismos del Estado que prestan servicios.

Bajo el supuesto psicológico de que mientras más diversa es la red social con la que se cuenta, más y mejores son las posibilidades que se tienen para resolver problemas (Silva, E. 2012) se considera este concepto dentro de la medición de los niveles de apropiación social de las TIC, como un indicador que busca en aquellos sectores más vulnerables, con redes sociales más acotadas y menos diversas, puedan revertir a través de la apropiación social de las TIC y de este modo ampliar la red social de cada barrio.

De esta forma, la “Red de Telecentros Quiero mi Barrio” se constituye por el total de Telecentros implementados, cuyas unidades serían: La Coordinación Nacional del

Programa, Coordinaciones Zonales, Telecentros, Operadores de Telecentros, Usuarios, Profesionales del programa de recuperación de barrios, Municipios y otros.

La Red sustenta su importancia en dos dimensiones:

- a) Dimensión estratégica: Esta dimensión considera a la “red como fin”, las unidades operan con propósitos definidos, objetivos y metodologías acotadas para sus miembros, los cuales “buscan, seleccionan, gestionan, transforman y comparten información relevante para éstos, a través del uso de los telecentros” (MASTIC, 2009). Un ejemplo de aquello pudiese ser una organización de jefas de hogar que realicen compras mayoristas a través del uso de internet del telecentro.
- b) Dimensión instrumental: La red se despliega como un instrumento de vinculación y contacto entre las diversas unidades que la componen, comprendiendo cuatro niveles:
  - B.1 Informativo: nivel en que la información está disponible para conocimiento de los usuarios, como por ejemplo, los contenidos en un sitio web.
  - B.2 Comunicacional: nivel de vinculación unidireccional entre el usuario y la unidad poseedora de información, por ejemplo, comunicación a través de correo electrónico.
  - B.3 Interactivo: las unidades actúan bidireccionalmente, transfieren información y contenidos entre ellas, como por ejemplo, un foro de discusión en la web.
  - B.4 Transaccional: existe el vínculo bidireccional entre unidades cuyo resultado es la obtención de un producto, lo que sucede, por ejemplo, al hacer una transferencia de fondos.

3.- Participación Ciudadana: La Participación Ciudadana se relaciona con el propósito de lograr Planes de Desarrollo del Telecentro (PDT) que aporte al desarrollo de las comunidades, organizaciones y vecinos a través del uso y apropiación de las TIC. La generación de los PDT se genera tras sucesivos talleres y a través de la co-participación de los actores vinculados al Telecentro, siendo la co-producción el enfoque transversal en las áreas metodológicas y las actividades asociadas.

Se comprende la participación ciudadana como una movilización de los intereses de la sociedad civil en actividades públicas, aunque se reconocen tres ámbitos de participación:

- a) **Ámbito privado:** el ciudadano no se vincula activamente con su espacio comunitario inmediato (barrio), aunque pueda tener participación activa en otras esferas de su vida (por ejemplo, partido político u ONG).
- b) **Ámbito social:** el ciudadano se moviliza por intereses compartidos con otros vecinos, lo cual incluye su participación en su espacio comunitario inmediato (barrio).
- c) **Ámbito político:** el ciudadano es un actor que puede movilizar los intereses inmediatos de su espacio local y canalizarlos hacia la esfera de política local y/o nacional. Los ciudadanos ejercen control sobre la gestión pública.

Este tercer indicador es el que permite definir el impacto real de la apropiación social de las TIC, pues permite comprobar que la incorporación de las TIC haya tenido un impacto real, verificando que luego de contar con capital informacional y redes, por ejemplo, el ciudadano haya podido participar de lo que era su propósito.

#### *Enfoque metodológico:*

MASTIC define su enfoque metodológico, enmarcado en un conjunto de técnicas y procedimientos emergentes desde la Investigación Acción Participativa – IAP, focalizando sus acciones en incrementar los índices de capital informacional, participación ciudadana y trabajo en red, a través de actores relevantes como son los Municipios en que se insertan los Telecentros, y los Consejos Vecinales de Desarrollo de cada barrio.

La IAP, definida según Kemmis & McTaggart (MASTIC, 2009) es un “proceso social de aprendizaje colaborativo, realizado por grupos de personas quienes en conjunto buscan cambiar sus prácticas con las cuales ellos interactúan en un espacio social compartido” (Kemmis & McTaggart, 2005:563).

La elección de este enfoque, por parte de los lineamientos ministeriales, responde a que este aporta al empoderamiento de los sujetos participantes, como también a la

transformación de sus prácticas en sus propios contextos de acción. Así mismo, el enfoque supone que los facilitadores sean capaces de generar un ambiente de diálogo y participación, generando un espacio o zona de mutua investigación (Newton & Goodman, 2009).

De manera más específica, se comprende que las características transversales de cada IAP consideran las siguientes aristas:

1. Proceso social: Se abordan problemáticas sociales concretas, en este caso, superar la brecha digital al interior de un barrio determinado.
2. Participativo: involucra la acción de diversos actores sociales.
3. Práctico y colaborativo: aborda problemas específicos de un determinado territorio, que trasciende la índole académica, por ejemplo, la elaboración del PDT.
4. Emancipatorio: busca ampliar las capacidades de las personas y organizaciones, con un sentido transformacional.
5. Crítico: se fomenta una actitud analítica en los participantes.
6. Reflexivo y dialéctico: la IAP se define además como un proceso comunicacional en el cual se reconoce por parte de los interlocutores la existencia de conocimientos distribuidos que puedan generar y enriquecer conclusiones.
7. Capacidad de transformar de teoría y práctica: los planteamientos teóricos decantan en una acción práctica.

### *Plan de Acción*

El Modelo, se compone de 4 etapas:

- 1.- Etapa “Preparación para el Trabajo”: Año 2009, cuatro meses.

Su propósito es generar las condiciones cognitivas y emocionales que predispongan de manera positiva a los actores involucrados frente al proyecto en el que participarán, además de establecer las bases de la implementación del Modelo.

Incluye tres estadios:

A.- Sensibilización y difusión: Etapa en que se pone en marcha el “Protocolo de Entrada a los Barrios”, cuyas actividades asociadas consideran Reuniones de

Coordinación entre SUBTEL y PQMB, reuniones informativas con la Municipalidad y con CVD.

B.- Diagnóstico TIC de los barrios: Estadio en que se ajusta la información obtenida a través del PQMB, así como también sistematizar información relacionada a los índices de capital informacional, participación ciudadana y en red de los vecinos. Se consideran actividades como la medición del índice de apropiación social en tres momentos del Proyecto.

C.-Formación de los actores directamente involucrados: Se busca proporcionar herramientas, generar competencias y habilidades para implementar el MASTIC. Para ello se generan actividades de formación en los ámbitos tecnológicos, gestión, apropiación y sustentabilidad.

## 2.- Etapa “Planificación de los Telecentros”: Año 2010, dos meses.

Su propósito es elaborar los Planes de Desarrollo de los Telecentros (PDT) en co-producción con los CVD, vecinos y organizaciones interesadas. Para la elaboración del PDT, herramienta clave en la gestión y desarrollo de los telecentros, participa además el asesor local. Se considera además el Plan de Gestión Social trabajado anteriormente entre equipo de PGMB y CVD.

A través del PDT se programan las principales acciones en los ámbitos de desarrollo del telecentro, como el uso y apropiación social de TIC y la sustentabilidad social y tecnológica. Se definen además los momentos y mecanismos de evaluación del funcionamiento del telecentro.

En esta etapa se generan expectativas en el barrio que contribuyan a incrementar los índices de apropiación social, visibilizando todas las potencialidades que ofrecen las TIC en el barrio, sobretodo las ligadas a fortalecer los ejes de intervención de PQMB.

Para ello, se generan reuniones de convocatoria para invitar a los vecinos del barrio a participar en la formulación del PDT y talleres de planificación para la elaboración del PDT, en donde se necesita de la participación de los operadores, CVD, asesor local y representantes de las organizaciones interesadas. Finalmente, se procede a la presentación y validación del PDT, realizada por el operador y el CVD.

### 3.- Etapa “Operación del Telecentro”: Año 2011, 27 meses.

El propósito de esta etapa es implementar los PDT de cada Telecentro y ponerlos en funcionamiento para posicionarlos como espacios socio-tecnológicos que propicien el desarrollo local, la formación de capacidades y competencias informacionales para las personas de los barrios, a través de la participación ciudadana activa y dentro de un contexto de red.

Para conseguir el propósito de esta etapa, se realizan diversas actividades, tales como: reuniones presenciales de seguimiento en los Telecentros, en donde participa el asesor local, el operador y representantes del CVD; actividades de seguimiento remoto, a través de la web de la Red de Telecentros del Programa, jornadas de capacitación de operadores, para entregar contenidos específicos en distintos ámbitos: cuenta pública hacia los vecinos y la comunidad; medición del capital informacional en los barrios; seminario nacional de telecentros, espacio que favorece el intercambio de experiencias de los miembros de la Red Nacional de Telecentros; capacitación dedicada al enfoque de género, en alianza con el SERNAM.

### 4.- Etapa “Transferencia Integral de los Telecentros en los Barrios”: Año 2012, tres meses.

En esta última etapa, se intenciona el traspaso de los Telecentros a los barrios, sobre la base de: (i) identificar el grado de posicionamiento y afianzamiento del Telecentro en los barrios, (ii) conocer el nivel de apropiación en el uso de las tecnologías digitales que se constata en los usuarios objetivos de este proyecto, (iii) entregar las orientaciones para el trabajo futuro de los Telecentros en base al nivel de desarrollo alcanzado, transferir y comprometer a las personas de los barrios, en su uso y mantenimiento.

La última etapa se concibe en dos estadios:

- Se realiza la cuenta pública final del Telecentro, entendida como el ejercicio ciudadano por el cual los encargados del PDT reportan a los vecinos y los demás actores de las actividades realizadas, incentivando además el logro de insumos que permitan el diseño posterior del PDT, el cual se proyectará a 5 años plazo.

Para conseguirlo, se planifican talleres de preparación de la Cuenta Pública, además de la propia Jornada de Cuenta Pública en la que asisten asesores locales, operador, CVD, vecinos, coordinación zonal, Municipio y Asesor Regional de la SUBTEL.

- Finalmente se formula el Plan de Desarrollo del TLC a 5 años plazo y es presentado a la comunidad.

*Propuestas de evaluación del modelo*

Objetivo General del Modelo	Ejes temáticos	Modalidad de estudio	Ejemplos de temas a estudiar
Lograr la apropiación social de las tecnologías de información y comunicación de las personas que habitan en los Barrios, a través del uso con sentido de las tecnologías disponibles en la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio	Capital informacional	Cuantitativo	Habilidades técnicas para manejo de las TIC.  Capacidad de búsqueda y manejo de información.  Motivación para la aplicación de la información a situaciones sociales.
	Participación Ciudadana (mediada por TIC)	Cualitativo/Cuantitativo	Prácticas de participación ciudadana mediadas por TIC.  Trámites y transacciones online.  Emergencias de asociaciones generadas a partir del uso de TIC.
	Red	Análisis de redes	Vínculos entre los nodos constituyentes de la red.  Análisis de la intensidad y relaciones entre los nodos de la Red.

			Emergencia de nodos temáticos e intereses en la Red.
--	--	--	--

### III. PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

Expuestos los antecedentes programáticos y lineamientos metodológicos, cabe preguntarse, luego de tres años de comenzada la implementación del Proyecto y considerando la inexistencia de evaluaciones frente al proceso: ¿Cuáles son los objetivos logrados y las experiencias alcanzadas en el transcurso de la ejecución, desde la mirada de los distintos actores?, ¿La línea programática del Proyecto Telecentros, planteada teóricamente a inicios del año 2009, ha sido una base sostenible de trabajo y orientación para la ejecución del programa hasta el momento actual?, ¿Existen elementos emergentes no considerados previamente?

Estas preguntas sientan la base para considerar el ejercicio de la sistematización como una acción necesaria y enriquecedora para el análisis crítico y la continua ejecución del Proyecto.

#### IV. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

La presente sistematización se plantea con el objetivo de impulsar la comprensión y reflexión de los actores y participantes del Programa Telecentros sobre la experiencia de trabajo y acción acumulada desde el inicio de su implementación y con ello adquirir conocimiento explícito y organizado sobre la práctica.

##### Objetivos Específicos:

1. Reconocer las prácticas más significativas que emergen a partir de la implementación del proyecto, a través de la revisión de documentación y la ejecución de focos grupales a los diversos actores participantes.
2. Identificar los aprendizajes que surgen a partir de la implementación del proyecto a través de focos grupales a los diversos actores participantes.
3. Descubrir los impactos de la ejecución del proyecto en los barrios a través de focos grupales a los diversos actores participantes.
4. Recoger expectativas y desafíos presentes en los actores participantes derivados de la implementación del proyecto.

## V. SUPUESTOS

- 1.- La labor realizada por los Telecentros y los actores involucrados en su funcionamiento va más allá de lo que se establece formalmente en las bases de participación de cada rol estipulando en los lineamientos ministeriales de SUBTEL, planteados al inicio de la ejecución del Programa Telecentros (año 2009).
- 2.- Los roles de los operadores han variado durante el tiempo, integrando diversidad de acciones y funciones que complementan su labor.
- 3.- La línea programática oficial es insuficiente para dar base al trabajo realizado en cada barrio.
- 4.- Los objetivos incluidos en el Modelo de Apropiación Social (MASTIC) no estarían totalmente resueltos.

## VI. METODOLOGÍA

### 1. Diseño general de la investigación

Esta sistematización tiene un carácter exploratorio – descriptivo, pues se realiza sobre una base precaria de conocimiento acumulado al respecto, intentando dilucidar propiedades, factores y relaciones que provean de información valiosa para el posterior funcionamiento del Programa. De este modo se busca crear una descripción y caracterización sistematizada y organizada sobre el fenómeno en cuestión, como son las dinámicas de funcionamiento de los Telecentros ubicados en los barrios de la Quinta Región.

El diseño es No Experimental, pues no se tiene control sobre las variables, con una línea de trabajo metodológico Cualitativo, como es la Sistematización.

La metodología cualitativa es el marco central, pues comprende y propone un saber exclusivo del orden social. Metodológicamente posibilita una reproducción de la comunidad o colectivo de hablantes de una lengua común para su análisis y comprensión. (Canales, M., 2006). La metodología cualitativa responde a la estructura de la observación del otro, no a variables ni individuos, sino a objetos de estudio complejos que intentan comprenderse en la medida que es propia y lo constituye.

El objeto del saber cualitativo tiene lugar también en los hechos culturales, implicando la observación y descripción del orden de significación, perspectiva y visión del investigado, tal como coinciden en sus lineamientos el proceso de Sistematización.

Se abandona la pretensión de objetividad, se habla de una apertura de los instrumentos metodológicos pues asumen el postulado de la subjetividad como condición y modalidad constituyente del objeto (Canales, M., 2006). La apertura del instrumento permite cubrir la complejidad y apertura del objeto.

Además de ser un estudio cualitativo de tipo descriptivo, ésta investigación es de tipo transversal o transeccional. Hernández, Fernández y Baptista (2003) indican que los diseños transeccionales o transversales son estudios que recopilan información en un momento único, tal como fotografiar algo que sucede al instante. En este sentido, el método de indagación en la información ocurre durante el mes de mayo de 2013, aún

cuando se relevan conocimientos y experiencias abarcadas durante todo el período de implementación de los Telecentros.

La sistematización, por tanto, abarca información recabada sobre el período de tiempo considerado entre los años 2009 y 2013, a través de diversas técnicas y fuentes de información.

## 2. Justificación del tipo de metodología empleada y del diseño.

La metodología empleada es de tipo Cualitativa, siendo la Sistematización parte de ella. Ambas incorporan características similares en cuanto a sus objetivos y alcances. Se utiliza este tipo de metodología pues no se encuentran investigaciones ni estudios anteriores sobre la implementación y ejecución del Programa Telecentros específicamente en la Quinta Región, por tanto, se entrega una oportunidad de explorar por primera vez y describir este campo de acción desde el discurso de los propios implicados.

La sistematización aparece como la técnica metodológica y teórica más adecuada dentro del marco cualitativo, pues ofrece la capacidad de interiorizar las características de este período y su accionar por parte de sus protagonistas, situación que la distingue de otros tipos de técnicas en las cuales se suele realizar una descripción desde el punto de vista de un observador externo, ocultando la riqueza de la información obtenida desde quienes participan y son usuarios del Programa.

Se desea visualizar y realzar los comentarios y apreciaciones, evaluaciones y diagnósticos que surjan desde la práctica diaria por parte de los involucrados directos con el Programa Telecentro, considerando dentro de este grupo a los usuarios, Operadores de cada Telecentro, Asesoras Locales, Comisiones de vecinos y Municipios participantes, así como también contrastar luego su discurso frente a los lineamientos oficiales ofrecidos por las líneas programáticas del Ministerio que da origen al Programa.

## 3. Descripción de la metodología utilizada:

### a) Participantes:

La muestra es de tipo intencionada y se compone por grupos representantes de cada tipo de actor involucrado con el Programa Telecentros, a saber: Operadores, Usuarios,

Comisión de vecinos y Municipios, además de las Asesoras locales representantes de la Universidad implementadora.

Si bien cada barrio cuenta con la presencia de cada uno de los actores recién mencionados, para efectos de la sistematización, considerando la obtención de información a través de la técnica de Focus Group, se seleccionan grupos de ellos en cada uno de los 16 barrios ejecutantes del Programa.

La muestra de los participantes responde al criterio de Heterogeneidad entre grupos: orienta la selección de participantes y su distribución en grupos, trata de reproducir conversaciones pertinentes según los objetivos del estudio. Es precisa de la saturación estructural, “para una muestra estructural son relevantes los términos de cualquier oposición y las fases de cualquier proceso” (Ibañez, 1979)

Las decisiones sobre el número y composición general se toman en las posibilidades de comparación analítica. Se intenta atender al criterio de heterogeneidad posible o inclusiva evitando reunir a partes enfrentadas en la vida real. Además, se considera que los focus group no estén conformados por más de ocho personas, para que no se tienda a la formación de subgrupos de opinión producidos cuando no hay suficientes ocasiones para hablar.

Se escogió la técnica de Focus Group – la cual será descrita a continuación - pues se busca indagar en las percepciones y discursos de diversos grupos de participantes y entidades que se encuentran en un contacto cotidiano con el Programa Telecentros. Ante la imposibilidad de entrevistar a cada usuario, por ejemplo, se procede a agruparlos según características que responden a criterios territoriales (pertenecer a un barrio señalado) y en algunas ocasiones a criterios etáreos (grupos de usuarios adultos mayores, grupos de usuarios niñas y niños, entre otros).

Tras la convocatoria general para la participación en el proceso, se toma la decisión de realizar un tipo de Focus group representativo del sector, pudiendo en algunos casos ser llevado a cabo el Focus group en torno a la participación de representantes Municipales, como en otros casos ser solamente de Operadores de Telecentros de la zona, por ejemplo.

b) Procedimiento:

La sistematización se conformó en distintas etapas sucesivas que permitieron extraer la información susceptible de ser recabada y que otorgara los matices necesarios para caracterizar de manera íntegra el Programa Telecentros.

En una primera etapa, se recolectó información formal del Programa Telecentros, los cuales estaban conformados por Documentos Técnicos acumulados en gran parte por la Universidad ejecutante del Programa en la Quinta Región, como es la Universidad Católica de Valparaíso. A través de diversos informes, líneas programáticas y convenios, se extrajo información formal y objetiva acerca de las características adjudicadas al programa por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y luego, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

En una siguiente etapa, se recabó información a través de la conformación de distintos Focus group en los diversos Telecentros que forman parte de la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio. Los Focus Group fueron llevados a cabo durante el mes de mayo de 2013, considerando en la conformación de ellos, grupos heterogéneos de participantes, cuyo criterio de inclusión estaba dado por formar parte de los grupos integrados por usuarios adultos mayores, usuarios adultos, jóvenes y niños, comisiones vecinales, operadores y operadoras de distintos Telecentros y equipos municipales en algunas ocasiones, además de Asesoras Locales a cargo de ellos. Cada uno de los integrantes de estos grupos fue libre de participar en los Focus group, participación que no tuvo retribución material a cambio, sino que fue enmarcada dentro del proceso de evaluación y aprendizaje en materia del desempeño realizado por los Telecentros durante el período de su implementación.

Posteriormente se analizaron los datos con la ayuda del Software Atlas ti, de modo de seleccionar aquellos discursos presentes y significativos en cada uno de los grupos a los cuales se accedieron, para finalmente estimular la crítica y el aprendizaje sobre los contenidos relevados.

## C) Instrumento de recolección de información:

### c.1 Focus Group

El Focus group o grupos de discusión, se entiende como un dispositivo de reproducción del discurso-ideología de sujetos y comunidades que implican una dinámica en donde el observador calla para posibilitar la constitución de un grupo a través del despliegue de un texto común. A través de su conformación, se denota un proceso de comunicación ante todo, en el cual se reproduce un orden vigente.

Posteriormente, el discurso será la materia prima para el análisis enmarcada en la investigación social, por lo que el habla se transforma en un texto, un conjunto cerrado y limitado de lenguaje.

Merton, en 1956 publica sobre la entrevista focalizada, siendo el paso a grupo focalizado explicado por Krueger como “un paso que consideró muchos de los procedimientos que han venido a ser aceptados como práctica común en las entrevistas grupales”, en el clásico de Robert K.Merton, Marjorie Fiske y Patricia L. Kendall , *The Focused Interview* (1956). Por otro lado, también se reconoce un cambio desde los planteamientos originales de Merton, hacia lo que se ha encaminado según distintos autores y sus procedimientos, en cuanto a las investigaciones sociales, evaluación de programas, marketing, políticas públicas, publicidad y comunicaciones.

Se establecen algunas diferencias entre la investigación de mercado y la investigación social, en donde esta última, al dar espacio para el uso tradicional de esta técnica, asume el énfasis en lo motivacional como no observable. Es por ello que la mayoría de las veces se requiere de moderados con experticia en psicología clínica o psicoterapia, pues se hipotetiza que la entrevista grupal proporcionaría claves hacia motivaciones subyacentes que no son observables (Moran, 1988).

Los grupos focalizado tienen una reconocida diversidad de aplicaciones, ya sea en estudios de mercado, en la evaluación de políticas públicas, o en cuestionarios de encuestas sociales, entre otros. Se caracteriza por tener propósitos de investigación, destacando los de carácter exploratorio o preparatorio; se realizan en un lugar o escenario formal de entrevista y además tienen un estilo de moderación semidirigido o dirigido, siendo el formato más bien estructurado.

Su antecedente metodológico es la entrevista individual, según planteamientos de Robert Merton (1956), lo cual le da la cualidad de ser focalizado, es decir, se centra en la experiencia vivida, como la representación que tiene el sujeto de lo que hace, hizo o hará, o en general un esquema de un sujeto en situación.

Se entiende la experiencia vivida, lo cotidiano, como experiencias subjetivas vividas como actor en una situación. Un esquema mental modela una inserción del sujeto en su cotidianidad.

En el grupo focal se realiza una pauta de trabajo, con la forma de temario o cuestionario abierto. Se descompone el objeto a investigar en múltiples dimensiones, por lo que las preguntas en definitiva modelan la experiencia y posibilitan la reproducción testimonial por parte de los implicados.

“En tanto forma de investigación cualitativa, los grupos focalizados son básicamente entrevistas de grupo, aunque no en el sentido de una alternancia entre las preguntas del investigador y las respuestas de los participantes de la investigación. En vez de ello, hay una dependencia de la interacción dentro del grupo, basada en los temas que proporciona el investigador, quien típicamente adopta el papel de moderador. Los datos fundamentales que producen los grupos focalizados son transcripciones de discusiones de grupo” (Morga, 1988, p. 294)

En este sentido habría un doble ritmo, ya que por una parte el investigador, quien guía la sesión de discusión, lleva un ritmo de preguntas, sin embargo, al responder cada una de ellas son los participantes quienes se hacen cargo de direccionarlas. El investigador, al puntuar los temas logra que los participantes puedan hablarlos en varias o todas sus aristas y al puntuar los turnos de hablar, se intenta invitar la participación de todos.

La pluralidad de perspectivas, entre todos los participantes, posibilita la saturación del discurso a partir de la repetición de las posiciones de habla.

A continuación se describirán algunas de sus características, ventajas y desventajas, las cuales inciden en su elección como herramienta para la recolección de información de la presente sistematización:

- El grupo focal se presenta como una herramienta para investigar los relatos de las acciones, para luego encontrar la experiencia típica. Nos informa de las racionalidades que organizan la acción.
- Los grupos focales tienen además una invitación al relato, a la disposición de contar, narrar como participante de lo narrado o de la situación narrada.
- La subjetividad testifica lo hecho, lo vivenciado, desarrolla detalladamente lo visto mientras se actuaba, de modo de identificar allí los patrones básicos de orientación a la acción.
- Se puede acceder al conjunto de saberes con los cuales los actores orientan sus acciones.
- Es útil para el estudio de las racionalidades o lógicas de acción de un colectivo determinado, ya que permite la comprensión de la acción, al interpretarla desde la perspectiva del actor que la realiza.

#### Ventajas:

- Facilidad, abaratamiento y rapidez, aún cuando se tienen reparos frente a esto, tipificándolo como mito en algunos casos, lo que puede llevar incluso a utilizarlos inapropiadamente por la conveniencia más que por la adecuación del método a los propósitos del estudio (Morgan & Krueger; 1993, p. 4-5)
- Flexibilidad: se pueden ocupar para indagar una gran variedad de temas, con personas diversas y en diversidad de ambientes (Stewart & Shamdasani, 1990).
- Interacción grupal: se genera material cualitativo gracias a la presencia de una variedad de entrevistados, participantes o actuantes en el contexto grupal. Se produce un estado de sinergia en el propio escenario grupal y que pudiera no producirse en las entrevistas individuales.

#### Limitaciones:

- Artificialidad: artificialidad de los escenarios recreados (Morgan, 1988), no hay una observación directa de los contextos naturales o la vida cotidiana en donde se desarrolla la acción.

- La interacción grupal, metodológicamente puede plantear algunos inconvenientes en cuanto a la validez y la fiabilidad. Entran en juego además la deseabilidad y conformación social. Se entiende que en la vida cotidiana, la gente se guarda su opinión más íntima, para no desentonar con normas sociales, por lo que de esperar que en los grupos artificiales se reproduzca esta dinámica.

Frente a la consideración del Focus Group como instrumento principal para la recolección de información de la presente sistematización, se especifica la conformación de los grupos según la siguiente distribución:

Actor	Instrumento	Cantidad
Municipios	Focus Grupal	8
Operadores	Foco Grupal	3
CVD	Foco Grupal	5 (Quilpué, Villa Alemana, Viña del Mar, Valparaíso, San Antonio)
Usuarios	Foco Grupal	5

El Focus group se planifica con una duración aproximada de 45 minutos y la participación de 5 a 9 personas en cada uno de ellos.

El guión elaborado para cada Focus Group se centra en los objetivos específicos de la sistematización, entendiéndolo como un instrumento flexible y con libertad de modificación durante su aplicación por parte de las personas a cargo de llevarlo a cabo, en este caso, las Asesoras locales del Programa.

En el Anexo n°1 se encuentra el guión del focus group, referente a los objetivos planteados para la sistematización.

#### D) Procedimiento general de análisis de datos utilizados:

Frente al objetivo final de la Sistematización, el cual tiene su desarrollo en la extracción de aprendizajes críticos sobre la experiencia realizada y junto con ello, la importante transmisión de los hallazgos y conclusiones a diversos agentes (Equipo ejecutor, participantes, profesionales relacionados con el área), se procede a analizar la

información recabada prestando importante atención al contenido de los discursos esgrimidos a través de las conversaciones registradas en los Focus group y, de modo complementario, a la información contenida en diversos manuales, lineamientos y otros documentos programáticos oficiales.

Considerando entonces el objetivo principal de esta sistematización, se proceden a analizar los datos a través de la técnica cualitativa de Análisis de Contenido.

#### d.1) Análisis de contenido

##### *Contextualización y Definiciones*

Como se menciona anteriormente, la metodología concreta a utilizar para el tratamiento de la información, será la técnica de análisis de contenido.

Antes de exponer las diversas definiciones de ésta técnica, cabe detenerse un momento en las definiciones parciales y comúnmente dadas a los 2 componentes del concepto, es decir, al análisis y al contenido.

La acepción más utilizada para el concepto de análisis, es referida a la acción de descomponer en partes un objeto, para comprender así su naturaleza y las relaciones entre sus distintos componentes (dentro de en un enfoque de ciencias duras), sin embargo, analizar, en el campo de las ciencias sociales, implica realizar una fundada descripción de los contenidos de un objeto social, determinando lo más exactamente posible sus características, principios y relaciones. Teniendo en cuenta esto último, cabe destacar que la sola identificación de distintos componentes no devela sus relaciones, a pesar de que pueda dar atisbos de sus funciones y relaciones dentro de una estructura, no otorga el dinamismo en sí de una estructura.

Es interesante detenerse también en la definición concreta de “contenido”, lo que supone que “algo” se “contiene” dentro de un “continente” más extenso (como se verá más adelante, el continente se relaciona con el todo físico, en este caso, las transcripciones, el texto de las entrevistas). Conociendo desde adentro ese continente se puede develar su contenido (o sentido), de manera de generar finalmente un nuevo diagnóstico, lo que conlleva al propio conocimiento. Sin embargo, el continente se conoce desde “fuera”, ya que las categorías son otorgadas por los pensamientos y creencias de

otras personas, es decir, en la mente de los participantes de los procesos singulares de comunicación en los que se han producido los documentos analizados.

El análisis de contenido es una práctica que funciona desde hace tres cuartos de siglo. Actualmente, cada vez ocupa mayor extensión en el sector de las ciencias humanas, superando los conflictos que la ubicaban como una herramienta al servicio de la metodología cuantitativa únicamente, gracias a la inclusión, durante las décadas de los '50 y '60 en Estados Unidos, de otras disciplinas conexas las cuales intervienen cada vez más en su campo de análisis: se trata especialmente de la semiótica, la lingüística, la semántica, etc.

Por lo mismo, se le ha definido como “Un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones” (L. Bardin, 1977, p.31); es decir, como un conjunto de instrumentos metodológicos diversos que se aplican a textos (discursos, frases de pacientes, entrevistas, textos literarios, temas de publicidad, relatos de vida, etc.). En este sentido, el campo de aplicación del análisis de contenido es extremadamente amplio, pues toda comunicación puede ser sometida a la técnica del análisis de contenido.

Hostil y Stone (1969) por su parte, realizan una definición asumiendo que: “El análisis de contenido es una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto”. Con esta definición se abre la posibilidad a un análisis “cualitativo”, haciendo referencia al contenido “latente” de los textos. Al plantear como objetivo principal la creación de inferencias, se acepta la comunicación simbólica de contenidos distintos a los directamente observables.

Krippendorff (1990) define el análisis de contenido como “una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto”. El elemento importante que agrega este autor es el contexto, como marco de referencia que debe ser tomado en cuenta en cualquier análisis, el cual debe justificarse en función de éste. El contexto social particular otorga significado al acto.

Referente a la obtención de indicadores que permiten la inferencia del contexto social de los mensajes, se destaca como un aspecto importante el hecho de que una imagen o texto puede ser interpretado de una forma directa y manifiesta, entendiéndose

como la expresión del sentido que el autor o los participantes pretenden comunicar, o de una forma soterrada de su sentido latente oculto, indirecto, que se sirve del texto manifiesto como de un instrumento, para expresar el sentido oculto que el autor pretende transmitir. En cualquiera de los casos, existirá siempre un contexto, el marco de referencia del cual se servirá el lector para captar el contenido y el significado de todo lo que se dice en el texto.

### *Usos del Análisis de Contenido*

Berelson (1952) señala varios usos del análisis de contenido, dentro de los que destacan:

- Develar diferencias en el contenido de la comunicación
- Descifrar mensajes ocultos
- Reflejar actitudes, creencias y valores de personas, grupos o comunidades.

En este ámbito, se sitúa al análisis de contenido como un conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos, sean estos discursos, mensajes o textos, que provienen de procesos singulares de comunicación previamente registrados, los que leídos e interpretado adecuadamente abren las puertas al conocimientos de diversos aspectos y fenómenos de la vida social. Su caracterización y posterior diferenciación de otras técnicas de recolección de datos de investigación social, radica entonces en el poder de combinar intrínsecamente la observación y producción de datos, y la interpretación o análisis de datos.

El objetivo de la utilización de esta técnica es elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido los textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior. Bardin (citado en Piñuel & Gaitán, 1995) señala que el análisis de contenido se convierte en una empresa de des-ocultación o revelación de la expresión, donde ante todo interesa indagar sobre lo escondido, lo latente, lo no aparente, lo potencial, lo inédito (lo no dicho) de todo mensaje.

Su finalidad primordial es determinar, de forma no obstrusiva, lo que connotan los mensajes a menudo de manera no explícita, siendo esta técnica de gran utilidad para analizar los procesos de comunicación en muy diversos contextos (ya sea de influencia de

los medios de comunicación de masas, de personas relevantes, artículos de prensa, libros, conversaciones, etc. (Hernández, Cellado y Baptista; 1995)

Para Krippendorff, la técnica del análisis de contenido tiene una triple finalidad:

- 1) Prescriptiva: Guía la conceptualización y el diseño
- 2) Analítica: Facilita el examen crítico de los resultados obtenidos por diferentes investigadores.
- 3) Metodológica: Orienta el desarrollo y perfeccionamiento sistemático del propio método.

De esta manera el análisis de contenido se presenta como una técnica versátil que permite la aplicación en diferentes campos y también como una técnica equilibrada, ya que se sitúa en un punto intermedio entre las técnicas cualitativas y cuantitativas.

#### *Tipos de Análisis de Contenido*

Tal como se extrae desde las distintas definiciones, el análisis de contenido puede basarse en técnicas cuantitativas o cualitativas. En el primer caso se habla de estadísticas basadas en el recuento de unidades de análisis, en donde generalmente habrá que limitarse a aspectos formales y al contenido manifiesto (referidos a la extensión dedicada a un tema, tapa, peso, tamaño, etc.), mientras que el segundo caso se alude a la lógica basada en la combinación de categorías, utilizada cuando se requiere buscar mayores detalles relativos al contenido y aplicar variables e indicadores que pongan en evidencia un contenido latente, una labor descrita como propiamente interpretativa.

La distinción entre una y otra forma de interpretar los textos, sólo deja entrever que la complejidad de la realidad social no permite discusiones entre perspectivas cuantitativas y cualitativas. El análisis de contenido intenta articular ambas técnicas, objetividad y subjetividad, para efectuar una “segunda lectura” del documento a estudiar y comprender así las comunicaciones más allá de sus significaciones primeras sin perder el rigor de lo objetivo ni la riqueza de lo subjetivo.

El método a utilizar será el análisis de tipo cualitativo debido a la ventaja de éste último al conservar los aspectos positivos del enfoque cuantitativo, pero profundizando en la relación texto-contexto. Las ventajas del análisis de contenido cualitativo se relacionan con:

- Análisis del material dentro de un modelo de comunicación, lo cual permite determinar aspectos de la comunicación interferentes, aspectos socioculturales, efectos del mensaje, etc.
- Se cuenta con reglas y procedimientos de análisis que permiten dividir el material en unidades de análisis más interpretables.
- Se crean categorías centrales de análisis, revisadas mediante procesos de feedback que ayudan al investigador a construir las ideas fundamentales.
- Criterios de fiabilidad y validez, lo que refuta la crítica sobre la posible subjetividad de los análisis puramente cualitativos, al permitir que por medio de los procedimientos de control de calidad se compare mediante triangulación los resultados con otros estudios. Además los controles sobre la calidad de la codificación permiten un mejor conocimiento entre texto y contexto y, lo que es más importante, en la reducción de códigos en la búsqueda de teorías interpretativas.

### *Plan de análisis*

En vista de lo anterior y considerando los objetivos de la Sistematización descritos anteriormente, se describe el plan de análisis de información:

A) Selección de la comunicación que será estudiada; aplicando un análisis de contenido ya sea de carácter descriptivo, cuyo fin es definir categorías o clases de elementos tras el proceso de identificación y catalogación de la realidad empírica de los textos o documentos.

En esta sistematización, el análisis descriptivo se realizará sobre las categorías encontradas en el marco entregado por el relato producido en cada Focus group, a través de los cuales se intentará identificar y caracterizar el fenómeno en cuestión, es decir, el Programa Telecentros.

B) Selección de las categorías que se utilizarán:

Berelson, explica que todo análisis de contenido se sostiene (o hunde) a partir de la selección de sus categorías de análisis, pues esta selección enmarca la “mirada” del objeto. Bardin define a la categorización como “una operación de clasificación de

elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por analogía, a partir de criterios previamente definidos” (Bardin,1996, P.90) Se crean categorías a partir de los elementos comunes que puedan tener las unidades seleccionadas entre sí.

La categorización consta de 2 etapas:

b.1) Inventario: aislar los elementos. En esta etapa se leen los textos producidos desde los Focus group realizados y se revisan exhaustivamente aquellos temas más comunes a lo largo de un texto (transcripción de Focus group) y en comparación con los demás.

b.2) Clasificación: distribuir los elementos y buscar una cierta organización en los mensajes. Para ello, se realizará una matriz de ordenamiento de los aspectos más comunes encontrados entre los textos, con el fin de asignar categorías que otorguen peso a los distintos ejes que componen el objeto de estudio.

Para ello se debe respetar una serie de reglas básicas. Olabuenaga (1996) presenta un esquema de estas reglas:

- a) Categorías construidas en base a un criterio único.
- b) Se puede crear categorías complejas a partir de criterios únicos.
- c) Cada serie de categorías debe ser exhaustiva.
- d) Deben ser mutuamente excluyentes.
- e) Deben ser categorías significativas.
- f) Las categorías deben plantearse de manera clara.
- g) Las categorías deben ser replicables.
- h) Las categorías se pueden diferenciar según los sistemas de análisis posteriores, pudiendo ser nominales, ordinales o tener un nivel de medición de intervalos.

La naturaleza singular de los datos de investigación (elaborados siempre, no encontrados en estado puro) y de los procesos que guían su elaboración, registro y tratamiento posterior, se da en función de la previa fijación de objetivos (fines) de conocimiento y práctica, y de la delimitación de objetos de estudio adecuados a ellos, significativos o representativos, y pertinentes para su refutabilidad.

### C) Selección de las unidades de análisis:

Las unidades de análisis constituyen segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados para ubicarlos dentro de las categorías. Nunca tienen carácter absolutas, ya que surgen de la interacción entre la realidad y su observador. Berelson (1952) menciona 5 categorías importantes en la unidad de análisis:

- c.1) Palabra: unidad de análisis más simple
- c.2) Tema: definido como una oración, un enunciado con respecto a algo.
- c.3) Ítem: unidad de análisis más utilizada, como por ejemplo, un libro, un programa de televisión, etc.
- c.4) Personaje
- c.5) Medidas de espacio-tiempo: unidades físicas.

En este caso, las unidades de análisis se entenderán en torno a las palabras, temas e ítems que se puedan encontrar en los textos de los Focus Group, dado que ellos serán el marco referencial.

Siguiendo a Aranguren (1994), Krippendorff (1990) distingue tres tipos de unidades de análisis: unidades de muestreo, unidades de registro y unidades de contexto.

Las unidades de muestreo son las porciones o unidades materiales que en su conjunto conforman el universo o realidad observada.

Las unidades de registro pueden considerarse como aquellas partes de la unidad de muestreo que son posible de analizar de forma aislada. Son el segmento específico de contenido que se caracteriza al situarlo en una categoría dada (Hostil 1969 Pág. 116), los cuales pueden ser medidos, descritos, analizados e interpretados sistematizadamente, sin destruir sus posibles relaciones con otras unidades de registro de una misma o distinta unidad de muestreo. Pueden ser palabras, temas, caracteres, párrafos, conceptos, etc.

Finalmente, la unidad de contexto es la porción de la unidad de muestreo que tiene que ser examinada para poder caracterizar una unidad de registro. La unidad de registro puede ser igual o menor en extensión que la unidad de contexto.

En la presente sistematización, se consideran los Focus Group y sus transcripciones como unidades de muestreo, entre las cuales se identificarán las palabras, conceptos y temáticas que conformarán las unidades de registro a analizar cabalmente. Estas unidades de registro podrán ser de la misma extensión que la unidad de contexto, o menor, en el caso de encontrarse al interior de un párrafo.

D) Determinar las reglas de codificación:

Al hablar sobre el tratamiento de material, se habla de codificación. La codificación hace referencia a una transformación mediante reglas precisas de los datos brutos que proporciona el texto, de modo que se convierten en unidades que permiten una descripción precisa de las características de su contenido (Hostil, 1969).

El sistema de recuento posee las siguientes reglas:

Presencia o ausencia de los elementos de un texto; frecuencia de aparición de una unidad de registro; frecuencia ponderada utilizada cuando se presupone que la aparición de uno o varios elementos tiene más importancia que los demás; intensidad de la codificación guiándose, por ejemplo, por los tiempos verbales, los adverbios de modo, los adjetivos calificativos, etc.; dirección, orden establecido según la aparición temporal, importancia o función de las unidades de registro y contingencia, definida como la presencia simultánea en un momento dado de dos o más unidades de registro en diferentes niveles de códigos o de contextos.

Para codificar los textos en los cuales se trabajará para obtener los resultados, se considerarán algunas de las reglas del sistema de recuento. Estas emergen al momento de leer los textos de manera individual y grupal (entre las Asesoras locales a cargo de la Sistematización), y se agrupan en torno a la repetición de ciertos temas, y la comparación posterior entre los resultados de los diferentes focus group.

E) Comprobar la fiabilidad del sistema de codificación-categorización:

Los datos fiables son aquellos que permanecen constantes en todas las variaciones del proceso analítico. Según indica Krippendorff (1990), los datos sobre fiabilidad exigen que dos codificadores como mínimo describan de forma independiente un conjunto posiblemente amplio de unidades de registro en los términos de un lenguaje común, por ejemplo, un esquema de clasificación de códigos y categorías. Si estos

codificadores coinciden en la asignación de unidades a las diferentes categorías se garantiza la fiabilidad. En el caso de esta Sistematización, se consideró este criterio, que si bien, podría tener un tinte de índole cuantitativa, es pertinente en la medida que al repetirse las unidades de registro se forma una base más fuerte de opiniones sobre el objeto estudiado. En la contrastación de la codificación participaron cuatro Asesoras Locales del Programa Telecentros.

#### F) Inferencias:

Se debe extraer inferencias contenidas explícita o implícitamente en el texto. Esta etapa interpretativa, será la que finalmente, en la Sistematización presente, conforme las conclusiones finales obtenidas a partir de los resultados y den pie a las discusiones y proyecciones futuras.

##### *- Procedimiento a realizar para el análisis de contenido:*

Se seguirá el desarrollo en seis fases según la técnica de análisis de contenido propuesta por Coffey & Atkinson (2003):

1. Acercamiento: Implica la aproximación a la muestra de estudio, en este caso, a los usuarios, operadores, consejos vecinales y municipios que forman parte de los barrios en donde se implementa el Programa Telecentros en la Quinta Región, los cuales de manera voluntaria deciden asistir a los focus group y permitir la transcripción de sus comentarios de manera textual para ser posteriormente analizados.

2. Establecimiento de las unidades de análisis: Una vez transcritos los Focus Group, cada integrante del equipo sistematizador procede a la lectura individual de un número determinado de ellas, que puede variar entre cuatro o cinco transcripciones. Luego de leídas, cada investigador según sus propios criterios (otorgados principalmente por el contacto directo con los participantes a través de la aplicación de preguntas durante los Focus Group) comienza a destacar aquellos aspectos considerados representativos de cada texto, separándolo por temas que pueden ser transversales al número de relatos que le tocó leer, o en determinados casos, temas muy repetitivos durante un mismo Focus Group. Para esta acción se busca apoyo en el software Atlas-ti, el cual permite destacar y seleccionar aquellos párrafos o palabras que aparecen como significativas.

Finalizada la etapa individual de separación por temas, el grupo de Asesoras Locales (investigadoras a cargo de la sistematización) se reúne, comenta y compara los temas destacados por integrante, de manera de generar un orden entre los aspectos que son homogéneos a todas las conversaciones transcritas y aquellas en que difieren. De este análisis, se desprenden las unidades que se analizarán en cada relato, agrupados en categorías, que se describirán en la siguiente etapa.

Por lo tanto, en esta fase, se acuerdan las unidades de análisis correspondiente, las cuales estarán conformadas por aquellas palabras, temas, conceptos contenidos en párrafos o en la totalidad de los textos, que presenten las cualidades de las categorías descritas anteriormente.

3. Establecimiento de las unidades de contexto: Una unidad de contexto es un marco interpretativo de la relevancia de las unidades de registro detectadas por el análisis. Una vez releídas todas las transcripciones de Focus Group, de manera independiente se identifican aquellas fracciones en los textos que cumplen con los requisitos para ser considerados unidades de registro, dado que aluden a los temas principales discutidos en el punto anterior, poseen elementos significativos o palabras claves.

4. Codificación de los datos: Con el fin de organizar, manipular y recuperar los segmentos más significativos de los testimonios aportados por los participantes, se ordenarán cada uno de estos segmentos textuales identificados, en una lista realizada por cada una de las investigadoras, definiendo en ellos las características que destacan a cada categoría de otra, entregando una descripción detallada de cada elección.

5. Categorización de los datos: Consistirá en efectuar una clasificación de las unidades de registro de acuerdo con el criterio temático, en este caso, la sistematización sobre las acciones y funcionamiento de los Telecentros y las labores de los principales involucrados.

6. Interpretación y análisis de datos: A partir de los resultados obtenidos a través del ordenamiento de las categorías, se procede a interpretar y analizar los datos en función del marco teórico y metodológico que sostiene la Sistematización. Luego de esta etapa interpretativa, se procede a la etapa de discusión, en que además se otorga la

oportunidad para vincular los resultados con otros aspectos de los antecedentes y/o el marco teórico.

Finalizada la descripción de la metodología, se da lugar a la descripción de los resultados y contexto de la Sistematización.

## VII RESULTADOS

### 1° Momento: Breve descripción de la práctica

Sistematización de la práctica: Programa Telecentros en la Quinta Región.

I. Actores: En el año 2009, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo a través del Programa Quiero mi Barrio, decide implementar Telecentros en 16 barrios de la Región de Valparaíso. Su administración y en definitiva, la organización del trabajo y las actividades realizadas en este entorno estarían a cargo de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), Universidad que cumplió con los requisitos para adjudicarse la licitación en aquel año.

La implementación de los Telecentros pasa a manos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, quienes establecen objetivos y metas a cumplir por medio de la ejecución del Programa.

En el año 2013, durante el mes de junio, el convenio de trabajo nuevamente sufre modificaciones, pasando a ser el Ministerio del Interior, específicamente la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) el ente oficial del Gobierno a cargo de los lineamientos de los Telecentros.

Cabe destacar que durante estos años, aún cuando se han realizado cambios a nivel central, los actores involucrados en el Programa continúan siendo los mismos: desde el ámbito administrativo, la PUCV continúa a cargo de la ejecución del Programa, a través de la Coordinadora Zonal, las Asesoras Locales, además de las y los Operadores de cada Telecentro; por otro lado, los actores barriales tales como los CVD o Consejo Vecinal de Desarrollo y Juntas de Vecinos (JJVV), los Municipios, a través de entidades como la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) y las y los usuarios de cada barrio.

A continuación, cabe aclarar algunos aspectos sobre los actores mencionados, para dar paso, en las siguientes etapas, a una descripción más acabada del contexto político y social en el cual se enmarca este programa.

- Coordinadora Zonal: La Coordinadora Zonal de Telecentros será el cargo administrativo de la Universidad ejecutante (PUCV) cuya función considera la gestión y administración de la totalidad de los Telecentros de la región, a través del contacto directo con las

Asesoras Locales y Operadores, por un lado, y SUBTEL, por otro lado. La Coordinadora Zonal acudirá a reuniones que especifiquen los lineamientos a seguir y las actividades planificadas según las estrategias mencionadas anteriormente; además considera la gestión económica y técnica de los recursos entregados.

- Asesor Técnico: Desde la Universidad se realiza asesoramiento técnico a todos los Telecentros, a través de visitas a los barrios, capacitaciones a los operadores y diálogo constante entre las distintas instancias de trabajo técnico (compañía de servicio de internet, por ejemplo). El encargado técnico además debe velar por la correcta operación de cada Telecentro, durante todos los días de su funcionamiento, por lo que se mantiene en constante contacto con los Operadores, Asesoras locales y Coordinadora Zonal.

- Asesoras Locales: Las asesoras locales son profesionales que gestionan los requerimientos del Ministerio, junto a los lineamientos Administrativos de la Universidad, otorgando directrices a los Operadores de cada barrio. Su rol considera actividades de coordinación, supervisión y monitoreo de las acciones implementadas en los Telecentros, por lo que se debe velar por operar las estrategias asociadas a los modelos de apropiación social de tecnologías, de sustentabilidad y de soporte técnico (Manual del Asesor, 2009)

Para el momento de la Sistematización se cuenta con dos Asesoras Locales, cada una a cargo de cierta cantidad de Telecentros y Operadores en la Quinta Región. Las asesoras deben trabajar en conjunto con los Consejos Vecinales de Desarrollo (CVD) de los barrios en la elaboración e implementación del Plan de Desarrollo del Telecentro y en la implementación de todas las actividades requeridas por el Coordinador Zonal.

Las Asesoras dividen sus funciones en tres aspectos:

*Funciones administrativas:* Las asesoras coordinan el trabajo en Telecentros, estando también en terreno con los Operados, observando y prestando ayuda frente a las necesidades propias de cada barrio. Deben velar porque cada Telecentro se encuentre operativo y con las estrategias de implementación acorde. Se encuentra en contacto directo además con la Coordinadora Zonal, con quien mantiene diálogo sobre las acciones de cada barrio y los lineamientos desde la Coordinación Nacional, entre otras funciones.

*Responsabilidades técnicas:* Las asesoras prestarán ayuda técnica a las y los operadores en cuanto a software y hardware en caso que sea necesario. Estarán también disponibles para capacitarlos en materias específicas y atender a sus necesidades tecnológicas cuando sea necesario.

*Responsabilidades sociales:* Las asesoras locales, al estar en contacto con los barrios, deberán estar atentas a responder las dudas que surjan por parte de ellos y los Telecentros, procurando mantener una buena relación con las organizaciones ligadas al barrio. Además, debe estar pendiente de la divulgación de sus actividades y el apoyo a través de acciones del Telecentro; generar vínculos con instituciones públicas y privadas y además mantener una relación constante con los Operadores y los demás Asesores locales.

- Operadores: El operador tiene a su cargo el funcionamiento del Telecentro. Son la figura de contacto directo y diario con cada barrio, por tanto, es la figura de contacto entre los usuarios y vecinos del Barrio con la tecnología. El operador debe estar inserto en las dinámicas del barrio, conocerlo y de esta forma acercarse a los usuarios para motivar su participación en él.

El operador debe contar con habilidades sociales que le permitan no sólo trabajar en el interior del Telecentro, sino también ser un vínculo entre este, las personas y las organizaciones circundantes. Al ser el foco, las personas del barrio, la tecnología es una herramienta más para mejorar la calidad de vida de estas, por lo que debe además manejar de manera básica algunos conceptos y condiciones de uso.

*Responsabilidades administrativas y de gestión:* El operador debe atender a todas las personas que se acercan al Telecentro, mantenerlos informados sobre los horarios de atención y las actividades que allí se realizan; mantener actualizados los registros; resolver problemas que se generen dentro del Telecentro; asistir a reuniones y en definitiva responder y ejecutar de manera clara y oportuna las comunicaciones y solicitudes que recibe desde la Coordinación Nacional (SUBTEL), el Asesor Local y la Coordinación Zonal. (Manual del Operador, 2009)

*Responsabilidades sociales:* Entre otras, el Operador debe ser capaz de motivar a los vecinos para participar de las actividades organizadas por los Telecentros, difundir los

servicios de este y generar vínculos entre las organizaciones del barrio. El operador debe ser capaz de leer los procesos del barrio y hacer un proceso de diagnóstico de necesidades en él. Junto con ello, se busca el trabajo en red con los demás Operadores, lo cual facilite el intercambio de experiencia y el apoyo entre pares. (Manual del Operador, 2009)

Junta de vecinos: La Junta de Vecinos, además del CVD, participa de reuniones mensuales con las Asesoras Locales, contacto directo con Operadores y las demás organizaciones. A través de la Junta de Vecinos se organizan y se priorizan las necesidades del barrio, además de coordinar actividades en conjunto que logren motivar a los vecinos para su participación en el Telecentro.

Municipios: Los Municipios, a través de distintos departamentos ligados al Desarrollo Social o Comunitario, se ligan al Programa Telecentros con el contacto directo con Coordinadora Zonal, Asesoras Locales y Operadores. Desde el Municipio se busca intencionar también el uso de los Telecentros y el aprovechamiento de esta instancia de desarrollo barrial, de modo de acercar la organización comunal a las organizaciones barriales, a través de la difusión de actividades, facilitación para el acceso a la realización de trámites y otras acciones.

Usuarios: Los vecinos del barrio, así como cualquier persona que se acerque al Telecentro, pueden ser usuarios de este. Los niños y niñas, jóvenes y adultos tienen posibilidades de acceder a las instalaciones tecnológicas y los talleres que ofrece el emplazamiento del Telecentro.

## II. Resultados oficiales:

El Programa Telecentros se comienza a ejecutar durante el año 2009, en 16 barrios distribuidos en seis comunas de la Quinta Región. Su objetivo fue planteado desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en un primer momento, y hacía referencia a la dimensión de conectividad inserta en el Programa Quiero mi Barrio, el cual, a través de distintos dispositivos se planteaba como objetivo “aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de barrios, que presentan problemas de deterioro urbano y vulnerabilidad social, a través de un proceso participativo de recuperación de los espacios públicos y los entornos urbanos de las familias”.

El Programa conforma la Red Nacional de Telecentros desde el año 2009 y hasta el momento, aunque ha sufrido cambios, mantiene a los mismos actores involucrados desde los inicios, sufriendo cambios sólo a nivel central, con la administración que varió desde el MINVU a SUBTEL y posteriormente a SPD del Ministerio del Interior (aunque este último cambio no queda registrado en la actual sistematización).

Si bien, los objetivos planteados desde el inicio no han sufrido mayores modificaciones, se comprende desde la práctica que aquellos objetivos descritos han cambiado notoriamente durante los años de ejecución, abarcando una amplia gama de nuevas funciones y labores propias de un Programa que se inserta en el contexto barrial.

En los lineamientos del Programa se cuenta con instrumentos y modelos que permiten hacer el seguimiento y evaluación del impacto de las acciones ligadas a Telecentros en los barrios insertos, sin embargo, al momento de finalizar el Convenio inicial, muchas acciones incluidas en los Modelos iniciales quedan sin implementar, lo que da cuenta de una política pública que se continúa sin el correspondiente análisis y evaluación prevista desde su inicio.

Entre los logros del establecimiento de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio, se encuentra la inclusión de esta en la Red Telecentre.org, organismo internacional que reúne iniciativas de telecentros de todo el mundo. El año 2010 Chile fue sede del encuentro mundial de la red internacional, en donde se firmó la Declaración de Chile, en el cual se realzan entre otros puntos, la utilización de las TIC para potenciar el desarrollo de las mujeres del mundo.

En el año 2010 la Red de Telecentros del PQMB, recibe el reconocimiento tras ubicarse entre las 18 mejores iniciativas mundiales de telecentros en los E-India Awards 2010, en la categoría Innovativa Grassroots Telecentre Initiative of the Year.

En el año 2011, la Red recibe el premio al mejor blog de telecentros de Iberoamérica, entregado por la Asociación Comunidad de Redes de Telecentros de España.

## 2° Momento: Delimitación de objeto y objetivo

Tras el análisis de los datos encontrados en torno al Programa Telecentros, sus lineamientos y la experiencia en la ejecución de este programa durante los años llevados desde su implementación, se establece dentro del Equipo sistematizador, un eje de amplio espectro que cumpla con el objetivo de ser una guía para la sistematización y posterior análisis de resultados obtenidos.

La delimitación del Objeto es la práctica llevada a cabo en los distintos Telecentros ubicados dentro de la Quinta Región, desde los profesionales y los usuarios involucrados durante los años de su implementación, entre 2009 y 2013.

El objetivo es indagar y reconocer las experiencias generadas a partir de la creación e implementación de los Telecentros en los distintos barrios, desde los diversos actores involucrados, con el fin de obtener a partir de esta experiencia, las proyecciones que conlleven a la mejora en la práctica de inclusión digital y formación comunitaria.

Se busca levantar las buenas prácticas que emergen a partir de la implementación del proyecto a través de informes y focos grupales a los diversos actores participantes.

En consecuencia con el proceso de sistematización, la importancia está dada también por la posibilidad que entrega el método para identificar los aprendizajes que surgen a partir de la implementación del proyecto a través de focos grupales a los diversos actores participantes.

Con ello además se busca descubrir los impactos de la ejecución del proyecto en los barrios donde es implementado, recoger expectativas y desafíos presentes en los actores participantes derivados de la implementación del proyecto.

Finalmente, se intentará conseguir el análisis crítico y una mirada histórica sobre la Política Social implementada en los barrios considerados en el Programa, y establecer bases concretas que permitan conformar estrategias de trabajo a futuro.

## 3° Momento: Reconstrucción de la historia y contexto del Programa de Telecentros.

El Programa de Telecentros, se contextualiza dentro de lineamientos políticos más extensos que otorgan el contexto a su creación e implementación durante el Gobierno de Michelle Bachelet.

Antes de revisar a fondo los objetivos del Programa Quiero mi Barrio y la creación de la Red Nacional de Telecentros, es necesario revisar el contexto histórico que enmarca las políticas públicas relacionadas con la inclusión de medios digitales en su programación, que sin lugar a dudas marcan el camino anterior que logra desembocar en la creación del Programa a sistematizar.

#### *Contexto Internacional:*

El año 2005 se realizó la Cumbre sobre la Sociedad de la Información por Naciones Unidas y la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) lo cual da como resultado la firma del documento “Compromiso de Túnez” el cual releva la discusión del rol de las TIC en los Estados y visualiza su potencialidad para el desarrollo humano, conformándose como una guía para los diferentes gobiernos y sus agendas digitales.

En junio de 2011 se firma la Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet, por representantes de la ONU, la OSCE, OEA y la CADHP, en la cual se establecen algunos lineamientos de base, entre los cuales se destacan:

- Deben fomentarse medidas educativas y de concienciación destinadas a promover la capacidad de todas las personas de efectuar un uso autónomo, independiente y responsable de Internet” (ONUE, OSCE, OEA, CADHP, 2011).
- Es obligación del Estado promover el acceso universal a Internet para garantizar el derecho a la libertad de expresión, además de fomentar el acceso a sectores más pobres y rurales.
- Los Estados deben facilitar el acceso de los excluidos incluyendo la creación de centros comunitarios de tecnología de la información y la comunicación (TIC), llamados infocentros o telecentros. Esta función también puede ser cumplida por escuelas abiertas a la comunidad y bibliotecas públicas, en donde se ofrezca acceso y capacitación a los usuarios, ya sea gratis o a muy bajo costo (Silva, E. 2012)
- El Estado tiene como labor generar conciencia de los usos adecuados de Internet y los beneficios que se pueden extraer de su uso.
- El Estado debe focalizar sus esfuerzos en los sectores pobres, en grupos etéreos de niñas, niños y ancianos y en sectores aislados, además de entregar acceso equitativo a las personas con discapacidad.

- Sobre el último punto, se enfatiza en que se deben asegurar políticas de apropiación social de las TIC, promoviendo el uso con sentido por sobre el mero acceso a ellas.

En Agosto de 2011, la Asamblea General de las Naciones Unidas declara frente a la “Promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión” que los Estados tienen “la obligación positiva de promover y facilitar el disfrute del derecho a la libertad de expresión y los medios necesarios para ejercer este derecho, lo que incluye a Internet” (ONU en Silva, E., 2011, p.108). Esta obligación de promoción y facilitación se puede vislumbrar en:

- Entregar conocimientos básicos para poder navegar.
- Entregar conocimientos que permitan a los ciudadanos fiscalizar e incidir en la gestión pública.
- Se debe fortalecer la promoción dentro de las víctimas de la pobreza y fortalecer su rol.

Desde la ONU, se establece que: “El acceso a Internet permite a las personas desfavorecidas, marginadas o víctimas de discriminación obtener información, hacer valer sus derechos, y participar en el debate público sobre los cambios sociales y políticos. Además, Internet permite a las minorías y los pueblos indígenas expresar y reproducir sus culturas, lenguas y tradiciones, preservar su patrimonio y hacer una contribución útil a los demás en un mundo verdaderamente multicultural. Sin embargo, para que los usuarios puedan aprovechar plenamente las posibilidades de Internet, los conocimientos básicos en TIC son esenciales (ONU, 2011).”

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) recomienda los siguientes principios de accesibilidad a las TIC:

- Igualdad de acceso
- Equivalencia funcional
- Accesibilidad
- Asequibilidad
- Diseño para todos, sin discriminación de raza, color, sexo, idioma, discapacidad, origen económico o cualquier otra condición (ONU, 2011).

### *Contexto Nacional:*

La Política Pública ha considerado la inclusión de TIC en sus elementos programáticos desde el Gobierno de Eduardo Frei (1994-2000). Dicho Gobierno se guía por el Documento “Chile: Hacia la sociedad de la información”, realizado por la Comisión Presidencial Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, creada en 1998. El documento reúne 61 propuestas para posicionar los temas digitales en la esfera pública. Se apunta, entre otras, a:

- Consolidar el Programa Enlaces y proyectarlo hacia una Segunda Fase que incluya a todos los establecimientos educacionales de Chile, robusteciendo la formación de profesores y el desarrollo de contenidos.
- Impulsar el Programa Nacional de Quioscos de Información y Telecentros Comunitarios en Internet, de carácter multipropósito, para que el año 2006 todas las comunas dispongan de ellos.
- Iniciar el desarrollo de una segunda fase de la Red Nacional de Información para una salud pública de mayor calidad.
- Consolidar una red nacional digital de capacitación, para apoyar el desarrollo de una fuerza de trabajo de calidad mundial (Gobierno de Chile, 1998, p. 111)

Durante el siguiente período, correspondiente al Gobierno de Ricardo Lagos (2000-2006), el documento guía es la Agenda Digital (2004-2006), realizado por el Grupo de Acción Digital (GAD) conformado por más de 50 instituciones. El documento reúne 34 iniciativas, de las cuales se destacan a continuación siete prioridades:

- Consolidar la red nacional de Infocentros y cibercafés, lo cual implica conectar a banda ancha los 1.300 Infocentros a la fecha, permitiendo que se conviertan en puntos de acceso a centros de servicios, capacitación, lugares de trámite, entre otros. Para millones de chilenos.
- Lograr que 900 mil hogares tengan conexión a Internet (duplicar la tasa de conectividad a la red).
- Lograr que al menos un millón de personas realice cursos de formación en tecnologías digitales.
- Masificar los trámites electrónicos y extender el uso de las TIC en las comunas y en todos los poderes del Estado.

- Promover la conectividad y los usos avanzados de Internet para 150.000 empresas.
- Promover el surgimiento de una masa crítica de empresas en TIC.
- Nuevos avances en la legislación para la sociedad de la información y la economía digital. (Silva, E. 2012)

Durante los dos primeros gobiernos descritos, los esfuerzos se enfocaron en lograr el acceso universal a la tecnología, implementando puntos de acceso a Internet en Infocentros públicos y expandiendo las redes de telecomunicaciones.

El Infocentro público tenía como objetivo acercar a la ciudadanía a las TIC a través de servicios públicos y alfabetizar a grupos prioritarios a través de la Campaña Nacional de Alfabetización Digital.

Hacia finales del Gobierno de Ricardo Lagos, se cumplía con la meta de masificación y acceso, logrando 500.000 alfabetizados digitales en competencias básicas.

En el Gobierno de Michelle Bachelet (2006-2010), nuevamente un documento ofrece la guía para el accionar de la política pública durante el período. En este caso, el documento es la Estrategia Digital (2006-2012).

En base al documento del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) del año 2006, el cual establecía ciertos parámetros que indicaban que el acceso a Internet no aseguraba su buen uso, ni un uso con sentido, se establecen medidas que profundicen en la manera en que Internet estaba llegando a las personas.

Según datos y cifras estadísticas extraídas desde el Informe Nacional sobre Desarrollo Humano de 2006 y la “Encuesta sobre Acceso, Uso y Usuarios de Internet Banda Ancha en Chile” de SUBTEL en 2009, se confirma que la desigualdad social en Chile se replica en la capacidad de conexión de cada hogar, perteneciente a los quintiles socioeconómicos más bajos y más altos de la sociedad chilena, considerando que aquellos quintiles más pobres continúan estando muy por debajo de la media frente a la conexión y acceso a internet, lo cual propaga las brechas ya existentes. Michelle Bachelet declara el año 2006, durante el discurso de presentación del Informe del PNUD que “Las tecnologías no son un fin en sí mismo, sino que son una herramienta que debe incorporarse, pero a una perspectiva concreta de desarrollo (...) las tecnologías por si

solas, no harán que las personas tengan más influencia en la toma de decisiones o en el control de las autoridades (...) No es imaginable que la tremenda revolución tecnológica que estamos viviendo marche aislada de procesos de cambios culturales o sociales que son simultáneos. Y esto, a mi juicio, es muy importante en el contexto actual, en que estamos viviendo un renacer de la ciudadanía, con lo que algunos han llamado una verdadera explosión de expectativas”. (Informe PNUD, 2006, p. 124)

Para ello, la Estrategia Digital abre el espacio de la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio, el cual incorpora en su diseño la apropiación social de las TIC, en cerca de 200 barrios vulnerables de Chile.

En este gobierno, se mantiene la atención sobre el acceso a conectividad y capacitación básica, a lo que se suma el intento por integrar a la ciudadanía al uso democratizador de Internet, con el fin de lograr impacto y profundidad en su uso. Para ello, la Campaña Nacional de Alfabetización Digital propuesta en el Gobierno anterior es reemplazada por el Proyecto Telecentros de Quiero mi barrio, coordinado por el Comité Estratégico, organización que reemplaza a la Coordinación Nacional de Infocentros. Se busca democratizar el uso de las tecnologías como una visión transversal de gobierno, a través de la inclusión social cuyo componente sería la inclusión digital a través del mencionado modelo de apropiación social de las TIC. Con ello se intenta dar cierre a la brecha tecnológica, un paso en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través del uso de las TIC.

Durante el Gobierno de Sebastián Piñera (2010-2014), se presenta el Documento: Plan de Gobierno Electrónico (2011-2014), desarrollado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia a través de Modernización y Gobierno Electrónico, conformado por ocho profesionales. Se establece como ruta para el Gobierno:

- “1.- Ofrecer a los ciudadanos un acceso sencillo, rápido y directo con el Estado.
- 2.- Diseñar un sistema de gobierno electrónico que se abra a la participación, que aprenda de sus ciudadanos, para fortalecer la democracia y la transparencia, promueva una cultura de innovación y utilice lo mejor de la revolución tecnológica que vivimos.
- 3.- Impulsar la descentralización y brindar de manera eficiente a los ciudadanos información, servicios y beneficios con estándares de clase mundial.”

Se declara que se quiere un “Gobierno centrado en los ciudadanos. Un Chile en que los ciudadanos cuenten con servicios de gobierno electrónico personalizado y centrado en sus necesidades. Un sistema de gobierno electrónico que opere como plataforma hará posible que cada día más ciudadanos puedan elegir la forma en que interactúan con el Estado a través de sus diferentes canales, accedan a información permanentemente actualizada y a servicios públicos organizados en forma sencilla, cercana y consistente” (MINSEGPRES, 2011, p.4)

Finalmente, entre sus lineamientos para la facilitación del acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Estado se señala:

- La implementación de un sistema de identidad digital.
- La promoción de altos estándares para proteger el acceso y uso de datos personales.
- Avances en la política de Gobierno Abierto que permita a los ciudadanos contribuir libremente en el desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas del Estado, mediante plataformas participativas destinadas a acoger sus sugerencias y propuestas.
- El apoyo a los gobiernos locales mediante la creación de una oferta de servicios electrónicos especialmente destinada al mundo municipal en temas de acceso a información pública, pagos electrónicos de servicios municipales, e interoperabilidad entre otros.

### *Red Nacional de Telecentros*

Los datos recabados sobre la experiencia nacional, indican que durante los últimos años, el Gobierno ha sido el principal actor en cuanto a la instalación de Infocentros en la comunidad.

En el año 2000, el Presidente Ricardo Lagos, establece en su tradicional mensaje presidencial del 21 de mayo, el compromiso de "...reformular las políticas de acceso a las nuevas tecnologías de la información para entrar de lleno al mundo global...". En este marco, a partir del mismo año se generaron algunas iniciativas para llevar a cabo este compromiso, entre las cuales el Presidente dictó el Instructivo para el Desarrollo de la Política Nacional de Infocentros (N° 015 del 25 de Septiembre del 2001). Uno de estos modelos de inclusión de las TIC es el Telecentro, definido como “un espacio físico en donde las personas de una comunidad pueden acceder a computadores conectados a

internet. Este espacio permite que las personas accedan a la Sociedad Red o Sociedad del Conocimiento, pues las TIC forman un puente que vincula las necesidades personales, familiares o comunitarias con el contenido o los vínculos de comunicación que internet ofrece.” (Silva, E., 2012, P. 117)

Para el año 2003 existía en Chile 1.300 Infocentros distribuidos en 317 comunas: 368 bibliotecas públicas con acceso a Internet, 500 establecimientos de la Red Enlaces Abierta a la Comunidad y el resto hacia microempresas, jóvenes, adultos mayores y comunidad (esto no considera la red de cibercafés, que presentan un fin comercial y no comunitario).

Para el año 2008, la política de Infocentros se enmarcaba dentro de una estrategia amplia de desarrollo de las TIC, que recibió el nombre de “Agenda Digital”, el cual establece un Plan de acción – mencionado anteriormente – que genera la articulación de las distintas iniciativas que existían en el país en materias de Infocentros. Para ello se creó la Coordinación Nacional de Infocentros cuya misión era intercambiar información y aprendizajes, monitorear experiencias, optimizar recursos, generar alianzas, desarrollar estudios de temas relacionados con la sustentabilidad, los contenidos y la gestión, entre otros.

Durante el Gobierno de Michelle Bachelet, se inserta la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio, en una política pública de recuperación de barrios que pretende avanzar desde el acceso equitativo hacia la apropiación social de las TIC, es decir, desde la simple conectividad digital hacia el impacto real y medible de las TIC en el mejoramiento de las condiciones sociales, económicas, políticas y urbanísticas de los barrios.

Se define el nacimiento del Telecentro como “un artefacto del Estado innovador que pareciera materializar aquello que entendemos como *gobierno-cercano*.” (Silva, E., 2012, P. 106). El telecentro busca acercar a los barrios a los servicios del Estado, siendo utilizado para denominar al “gobierno cercano”.

De manera más concreta esta vez, se reconoce en las TIC la posibilidad que ofrece en cuanto a servicios hacia los ciudadanos, referente a información, vinculación con el Estado y otras comunidades, gestión del conocimiento, y en definitiva la facilitación para

la organización de la ciudadanía, haciendo uso de los espacios que el propio Estado despliega. Así mismo, la posibilidad de mantener una comunicación de modo asincrónica facilita el intercambio de información y la capacidad de coordinación entre comunidades lejanas que cuenten con algún objetivo en común (Silva, E. 2012)

De esta manera, en el año 2006, respondiendo al desafío presidencial de dotar de servicios de conectividad digital a sectores vulnerables del país, se diseña un modelo de incorporación de TIC para los barrios y poblaciones urbanas seleccionadas por el programa Quiero Mi Barrio del MINVU. Para ello se destinan recursos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, autorizados por el Consejo de Desarrollo de Telecomunicaciones (CDT).

Es a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que se han generado proyectos para disminuir la brecha digital con la entrega de subsidios para ampliar la oferta de servicios de conectividad en zonas rurales o aisladas y recursos para la implementación de teléfonos públicos rurales, escuelas rurales e Infocentros públicos.

Bajo el alero del Programa Quiero Mi Barrio, el concepto de barrio es comprendido no sólo como un conjunto de viviendas, infraestructura y servicio, sino que también es comprendido como un lugar de encuentro y reunión, incorporando a los vecinos como actores relevantes en el proceso de regeneración del barrio.

A raíz de este objetivo, se genera el Consejo Vecinal de Desarrollo (CVD), una organización que debe tomar decisiones sobre el destino de los recursos que el Estado pone a disposición del barrio.

El Programa Quiero mi Barrio define cinco ejes transversales para la intervención en los barrios, los cuales son: participación social, medioambiente, identidad y patrimonio cultural, seguridad ciudadana y conectividad digital. Este último componente es el que motiva el convenio adscrito entre el MINVU y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

El año 2007, el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones suscribe un convenio de colaboración con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Desde dicho año, el CDT realiza llamados a concursos públicos para asignar proyectos subsidiables llamados "Instalación

y Operación de la Red de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación” y “Conectividad para las Redes de Servicios y sus respectivos Barrios y Telecentros Comunitarios de Información”. Los concursos públicos no tuvieron éxito, ya sea por falta de interés de privados para la participación, como también por falta de capacidad operativa por parte de las empresas e instituciones interesadas.

El año 2008, y según la Ley N°20.314 el Ministerio de Hacienda aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año 2009, asignando \$5.781.699.000 (cinco mil setecientos ochenta y un millones seiscientos noventa y nueve mil pesos) a la contratación con entidades públicas y/o privadas, para la instalación, operación y administración de los Telecentros que componen el Programa Quiero mi Barrio.

SUBTEL acuerda con un grupo de instituciones de Educación Superior, participantes del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, entre las cuales se encuentra la Universidad de La Frontera, la Universidad Arturo Prat, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y la Universidad de Los Lagos, la instalación, operación y administración de los Telecentros diseñados por su cartera, con el propósito de contribuir al desarrollo y éxito del Programa “Quiero mi Barrio” del MINVU.

Cabe agregar, que el objetivo programático de la SUBTEL es definido como “la promoción del acceso a los servicios de telecomunicaciones de calidad, contribuyendo a impulsar el desarrollo económico en los sectores vulnerables y marginados, desplegando las acciones necesarias para la masificación del acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones, como una forma de extender, en Chile, el uso y aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).” Dicho objetivo se comprende bajo el alero del aumento en la accesibilidad hacia la tecnología por parte de los ciudadanos, aunque deja un espacio libre frente a la formación de capacidades necesarias para el buen uso de la tecnología.

La creación e implementación de la Red Nacional de Telecentros responde a una estrategia que abarca tres dimensiones:

Dimensión política: Marco de política pública en el cual se aloja la Red Nacional de Telecentros Quiero mi Barrio, el cual nace de la convergencia de la misión y visión de la SUBTEL junto a las definiciones estratégicas del MINVU y su Programa de Recuperación

de Barrios. Se contempla la participación de actores del Estado y del sector privado, así como la inclusión de municipios y gobiernos locales.

Dimensión institucional: Referida a la lógica de trabajo intersectorial que abarca a actores provenientes de la esfera pública, privada y académica. Las perspectivas de ellos se manifiesta en:

- La concreción de una mirada compartida y sinérgica sobre el uso de las TIC entre la SUBTEL y el MINVU, considerando las particularidades sociales, económicas y culturales propias de cada barrio.
- La provisión de soluciones tecnológicas pertinentes por parte de las empresas de telecomunicaciones.
- Aporte teórico-práctico de las Universidades que implementan los telecentros en los respectivos barrios, con la participación activa de los Consejos Vecinales de Desarrollo y de la comunidad en general.

Dimensión socio-tecnológica: Marco de referencia que permite comprender al telecentro como un espacio físico de acceso efectivo a las tecnologías de información y comunicación y que sólo cobra sentido cuando está al servicio de la igualdad y la equidad social. Se reconoce en el uso de las TIC una oportunidad que fortalece las dinámicas sociales que comprenden a la tecnología como una herramienta y no como un fin en sí mismo.

Luego de los lineamientos indicados tras la negociación de convenio durante el año 2008, el Programa de Telecentros se distribuye geográficamente a lo largo del país en cinco Redes de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación:

1. Red Norte: Región de Arica y Parinacota hasta Región de Coquimbo.
2. Red Norte Centro: Región de Valparaíso.
3. Red Centro: Región Metropolitana.
4. Red Sur: Región del Libertador General Bernardo O'Higgins hasta Región de Magallanes (excluyendo a las regiones de Los Lagos y Los Ríos).
5. Red Sur-ULA: Región de Los Lagos y Los Ríos.

El Convenio firmado entre la PUCV y SUBTEL tiene como destinatarios a los barrios y poblaciones seleccionadas por el Programa Quiero Mi Barrio del MINVU, de la Red Norte Centro, quienes recibirán las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para incorporarlas en su vida cotidiana.

La Sistematización actual da cuenta del trabajo realizado en los Telecentros de la Quinta Región pertenecientes a la Red Norte Centro, conformada por 16 Telecentros, instalados, operados y administrados por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso desde el año 2009.

<b>Comuna</b>	<b>Barrio</b>
Cartagena	Caupolicán
Concón	Vista al mar
Limache	Villa Queronque
Quilpué	Eduardo Solís – Retiro
Quilpué	Población Argentina
Quilpué	Villa Olímpica
San Antonio	21 de mayo – Cerro Alegre
San Antonio	30 de marzo, Barrancas
San Antonio	Bruselas, Bellavista
Valparaíso	Costa Brava Porvenir Bajo Playa Ancha
Valparaíso	Tranque Seco
Valparaíso	Placilla
Villa Alemana	Dupré

---

Villa Alemana	Hijuelas grandes
Villa Alemana	Rosenquist
Viña del mar	Villa Arauco

---

El Objetivo planteado desde SUBTEL frente a este Programa, es generar un impacto sustentable en la comunidad, es decir, que ésta se haga cargo de la instalación, operación y administración de la red. La gestión de la Universidad representa un punto intermedio en una cadena cuyo final es la apropiación material y simbólica de las tecnologías, por lo que se persigue que la comunidad pueda hacerse cargo del Telecentro en el largo plazo.

Para lograr tal desafío, la Red Nacional de Telecentros Quiero mi Barrio cuenta con los siguientes modelos, cuya convergencia sienta las bases para asegurar las estrategias de consecución de los objetivos declarados.

- Modelo de Apropiación Social de las Tecnologías de Información y Comunicación: contiene los objetivos específicos orientadores que aseguren la apropiación social de las TIC por parte de la comunidad, levantando las consideraciones conceptuales fundamentales para comprender esta iniciativa de inclusión digital, la metodología de trabajo comunitario en los telecentros de la Red y el plan de acción con la descripción de etapas y actividades a desarrollar durante el proyecto.
- Modelo de Sustentabilidad: entregará las directrices para trabajar la implementación de los telecentros de la Red bajo un eje de sustentabilidad social, política, tecnológica y económica. Este modelo define las estrategias de implementación que permitirán que los telecentros, como espacio para la apropiación social de las TIC, persistan en el tiempo una vez finalizado el proyecto.
- Modelo de Operación y Seguimiento: define las etapas, actividades y herramientas para la implementación del proyecto a nivel nacional, incorporando los objetivos estratégicos de la Red Nacional de Telecentros y las directrices entregadas por el Modelo de Apropiación Social de las TIC y Modelo de Sustentabilidad, de manera

que las acciones de gestión y operación de los telecentros se produzcan en coherencia con la visión y misión definidas en estos lineamientos estratégicos.

#### *Proceso de Diseño*

La PUCV y SUBTEL estuvieron a cargo de la primera etapa o proceso de Diseño. La PUCV define el equipo de profesionales responsables del Proyecto, así como el modelo de Soporte Técnico y la elección del integrante del Comité estratégico del Proyecto. Este Comité está integrada por representantes de SUBTEL, MINVU y cada una de las Universidades participantes, siendo la Universidad de la Frontera la ejecutante de las decisiones tomadas por el Comité.

#### *Proceso de Implementación*

En esta etapa, la PUCV se compromete a entregar según los parámetros correspondientes los informes de avance, estado y cumplimiento de los parámetros fijados por SUBTEL. Es decir, esta etapa sugiere acciones de instalación, operación y administración a cargo de todos los implicados.

La Red Nacional de Telecentros Quiero Mi Barrio tiene como misión mejorar la calidad de vida de los habitantes de barrios vulnerables, promoviendo el acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación mediante la creación y consolidación de una Red Nacional de Telecentros Quiero Mi Barrio bajo un eje de equidad social.

Los objetivos son:

- Consolidar el establecimiento de la Red Nacional de Telecentros Quiero Mi Barrio.
- Establecer una vinculación efectiva entre la Red Nacional de Telecentros Quiero mi Barrio y las orientaciones estratégicas del Programa de Recuperación de Barrios del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Velar porque la Red Nacional de Telecentros Quiero mi Barrio se integre a las dinámicas particulares de orden social, económico y cultural propias de cada barrio.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de barrios vulnerables a través del uso con sentido y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación.

Con el objetivo de monitorear las acciones, se realiza durante los meses de julio y enero informes de evaluación general del programa e informes de monitoreo y control.

El Proyecto de la “Red Nacional de Telecentros Quiero Mi Barrio” se constituye por el total de telecentros que se implementarán en los barrios del Programa, cuyas unidades reconocidas en esta red son:

- Operadores de Telecentros
- Usuarios: CVD, Servicios Públicos, Ciudadanos
- Telecentros (dispositivo tecnológico)
- Comité Estratégico: conformado por el Subsecretario de Telecomunicaciones, la Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo y los Rectores de las Universidades implementadoras. El rol del Comité es dictar las pautas estratégicas para guiar el curso del proyecto, procurando que las acciones obedezcan a la mirada política del Gobierno.
- Coordinaciones Zonales
- Coordinación Nacional de Telecentros, cuyas labores se extraen del convenio mencionado:

a.- Velar porque los objetivos de política pública, perseguidos inicialmente por el “Programa Quiero mi Barrio”, del MINVU, sean incorporados adecuadamente en la confección del Diseño Nacional del proyecto, definido por SUBTEL.

b.- Monitorear la correcta instalación, operación y administración de los Telecentros en cada una de las cinco Redes contempladas en el proyecto nacional.

c.- Evaluar semestralmente el proyecto nacional, en sus aspectos técnicos, administrativos y financieros, integrando la información y observaciones entregadas por las diversas instituciones y participantes en el mismo.

d.- Velar por la correcta aplicación e interpretación del presente convenio.

Según lineamientos encontrados en la descripción de la Estrategia Nacional de Telecentros, la importancia en la implementación de esta Red se sitúa en las siguientes dimensiones:

**Dimensión Instrumental:** se refiere a entender la Red como instrumento de vinculación y contacto. En esta dimensión la Red se despliega como un tejido de diversas unidades que se vinculan entre sí, en una dinámica que comprende cuatro niveles: informativo, comunicacional, interactivo y transaccional. Lo anterior favorece el contacto bidireccional entre unidades de la Red, teniendo como ejemplos de esta vinculación, las subredes Estado – Ciudadanía (individuos, Consejos Vecinales de Desarrollo, organizaciones de la sociedad civil y emprendedores) y Coordinación Zonal – Consejos Vecinales de Desarrollo.

**Dimensión Estratégica:** se refiere a entender la Red como un fin en sí mismo, en esta dimensión, la Red opera como un entramado de unidades concertadas con propósitos definidos, objetivos consensuados y metodologías acotadas para sus miembros, quienes buscan, seleccionan, gestionan, transforman y comparten información relevante a través del uso de los telecentros, incrementando su nivel de capital informacional<sup>1</sup> como una expresión tangible del nivel de apropiación de tecnología de los miembros de la Red. Es decir, la Red en sí misma es una estrategia para incrementar y fortalecer la creación de otras redes a nivel micro y macro; un ejemplo de ello son: (a) colectivos artísticos que postulan a fondos concursables, (b) organizaciones de consumidores que se unen para realizar una denuncia, una red de emprendedores que apela a la RSE, (c) jefas de hogar que realizan compras mayoristas alcanzando economías de escala, (d) implementación de trueque virtual entre vecinos de diferentes barrios y (e) las comunidades de prácticas que se establecerán entre los operadores de los telecentros, cuya apuesta es fortalecer su quehacer como una sub-red al interior de la Red Nacional de Telecentros Quiero Mi Barrio.

El Convenio firmado el año 2009 cuya duración es de 33 meses establece además la figura de la Universidad como contratantes de Operadores y Asesores Locales, quienes

---

<sup>1</sup> Capital Informacional se entendería como un recurso disponible tanto a nivel personal como social, el cual se encuentra distribuido asimétricamente y abarca la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información, la habilidad técnica para manejar la infraestructura de estas redes, la capacidad para buscar y evaluar información, como también la motivación activa para la aplicar la información y contenidos a situaciones sociales (CIISOC 2009)\*

asumiran las labores y obligaciones definidas en la estrategia de la operación territorial de cada uno de los Telecentros comprendidos en la Red Norte Centro.

Así mismo, queda establecido que cada Telecentro debe llevar registros de las atenciones otorgadas a las personas beneficiadas por el Programa Quiero Mi Barrio del MINVU, debiendo realizar un “Reporte Consolidado Mensual de Actividades”. Otro aspecto importante es la implementación de la estrategia de apropiación social de TIC, definidas por SUBTEL, que permitan fortalecer las competencias socio-tecnológicas de las comunidades que constituyen los barrios en donde se ubican los Telecentros.

Establecidos todos los parámetros descritos, el Programa Telecentros comienza a implementarse desde el año 2009, siendo la PUCV la Universidad encargada de la Administración y Ejecución del Programa en la Quinta Región hasta el año 2013, momento en que finaliza el Convenio establecido con SUBTEL. Desde inicios de 2013, se inicia un nuevo Convenio, en donde también resulta la PUCV como entidad ejecutora, aunque esta vez la cartera del Programa se modifica y pasa al Ministerio del Interior, específicamente a la Subsecretaría de Prevención del Delito.

La Sistematización da cuenta de la experiencia llevada a cabo desde la firma del primer convenio, en 2009 hasta el mes de mayo de 2013, último mes bajo las condiciones iniciales de SUBTEL.

#### 4° Momento: Análisis-Interpretación y síntesis

Análisis

### **EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA TELECENTROS COMUNITARIOS EN LA RED NORTE CENTRO DEL PAÍS: REGIÓN DE VALPARAÍSO.**

El Programa Telecentros Comunitarios a nivel nacional se origina a partir de un acuerdo multisectorial entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), para disponer en barrios vulnerables del país, de infraestructura física y tecnológica con el propósito de acercar y/o aumentar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de las personas y disminuir la brecha digital; intentando lograr un nivel de apropiación social de las TIC en la gente; constituyéndose de esta

forma en un proyecto con un fuerte componente de intervención social, tal como se ha descrito en los antecedentes previos a esta sistematización.

Si bien la intervención de múltiples actores (Ministerio, Universidad, Municipio, Operadores, CVD, JJVV y Usuarios) permite un trabajo multidisciplinario a través del cual se pueden lograr variados beneficios, conlleva también a una serie acciones y compromisos por parte de todos los actores involucrados, los cuales sin duda se han modificado y distorsionados durante el tiempo de implementación.

Este diálogo multidisciplinario trae consigo además una sucesión de métodos y estrategias de articulación, así como la trayectoria en cuanto a la implementación de los planes y planificaciones dadas y la visualización de resultados concretos por parte de los propios involucrados.

La sistematización, por tanto, presentada como un ejercicio urgente y necesario hacia los actores principales definidos anteriormente, formula una serie de apreciaciones en torno a diversos ejes emergentes en cada grupo focal realizado. Cada eje se constituyó de manera transversal en los grupos entrevistados, por lo que se fortalece con comentarios consistentes y reiterados, lo cual ofrece características y descripciones enriquecedoras para tal fin.

La articulación de los discursos recabados en torno a las temáticas recogidas como más relevantes ofrecen a continuación una mirada crítica y constructiva hacia el quehacer de los Telecentros y sus políticas de trabajo a lo largo de los tres años de ejecución, los cuales se ordenan para términos didácticos en categorías que reúnen temáticas similares y asociadas bajo un mismo nivel de análisis.

La exposición y descripción de los resultados encontrados da paso posterior al análisis y construcción de conclusiones en base a las temáticas conceptuales y teóricas ofrecidas como marco y contexto de esta sistematización, lo cual contrastará hipótesis y supuestos de base frente al que hacer de los telecentros y la percepción sobre esta temática desde los actores involucrados en su cotidianidad.

## RESULTADOS:

### 1.- CATEGORÍA: EXPECTATIVAS INICIALES.

Desde la gestación inicial del Proyecto Telecentros pasaron meses hasta su ejecución. Tal como se describe anteriormente, se licita el Proyecto sin obtener buenos frutos durante tres ocasiones, hasta ser adjudicada a la Universidad de la Frontera como organismo central y con ello, a una serie de Universidades a lo largo del país. Durante este tiempo, el trabajo en cada barrio estaba siendo realizado por el programa de MINVU “Quiero mi barrio”. La generación de este proyecto en conjunto con las diversas carteras, las universidades y las propias organizaciones barriales y comunales sin duda generó un intercambio de información que muchas veces dio lugar a confusiones, contradicciones en los datos y por supuesto, la concepción de expectativas iniciales.

La primera categoría alude a las expectativas generadas en los diversos actores que conformaban parte del Proyecto inicial. Muchas de estas expectativas estaban alejadas de la realidad, otras, fueron resueltas y superadas por el Programa.

Dentro de esta categoría, uno de los primeros elementos que surgen es la desinformación en las personas integrantes de los barrios, ante lo que involucraba el Telecentro. Aspectos mencionados en las entrevistas realizadas se relacionan con las dificultades de coordinación y comunicación existentes entre las distintas organizaciones para el trabajo. A modo de ejemplo, uno de los aspectos más críticos en el inicio de la implementación fue la expectativa de las personas en torno al acceso gratuito a través de Wi-Fi, ya que se había prometido conectividad gratuita en una cierta cantidad de metros alrededor del Telecentro. Ligado a esto, se menciona el acceso a planes de internet con tarifa reducida. Sin embargo, el largo tiempo transcurrido entre la ejecución de las obras, la instalación del Telecentro y su puesta en operación, hicieron que estas promesas se diluyeran. Debido a estas razones, el equipo implementador de la PUCV se encontró con una molestia importante por parte de los dirigentes y vecinos en los barrios, los cuales habían perdido cierta confianza en el proyecto, antes de comenzar. Así mismo, el malestar estuvo presente en los Municipios, quienes también habían difundido dicha promesa en los barrios generando gran expectativa entre la gente.

*“Se vendió un producto que nos llevó varios dolores de cabeza, donde hablábamos este tema de poner wi-fi, después que iban a haber algunas franquicias, que iban a haber promociones, a través de algunas empresas y eso nos dejó complicados en el territorio y la verdad de las cosas como municipio nos ha costado mucho volver al territorio con este tema. Porque cada vez que volvemos al territorio con este tema, sale el tema del wi-fi que nos prometieron, que primero era un kilómetro alrededor y después de achicó a 500 metros y después quedamos en nada.”* (Municipio San Antonio).

*“Tremenda expectación y yo le dije a Manuel vamos al tiro con el cuento espectacular le dije, y yo fui uno de los promotores cierto que en todas las reuniones del barrio, yo decía Don Omar diga lo de la internet”* (Municipio San Antonio).

Esta situación se releva ya que fue un problema significativo en el primer momento de entrada a los barrios y perduró durante tiempo de su ejecución.

Los entrevistados advierten que durante el proyecto ha existido una cercanía con la Universidad implementadora y en algunos casos con los Consejos Vecinales de Desarrollo, pero ven muy lejana la presencia y participación de Municipios y contrapartes Gubernamentales. No obstante, señalan que a pesar de las dificultades en el trabajo inicial entre instituciones, éste ha ido en aumento paulatino a través de la implementación del proyecto, tanto cuantitativamente como cualitativamente. En el presente, se ha establecido una relación entre los Telecentros y organizaciones comunitarias, con Municipios y otros sectores Estatales, a través de la cual se han generado beneficios mutuos.

Las expectativas iniciales fueron acompañadas en muchos casos por temores iniciales por parte de los actores barriales involucrados. La desinformación existente llevaba a la generación de diversas hipótesis en los barrios. Se pensaba, por ejemplo, en posibles restricciones de uso del espacio, ya sean restricciones hacia las organizaciones comunitarias o por rangos de edad.

*“(...) La Junta de Vecinos se los va a tomar y no va a prestar los computadores a nadie porque en la Junta de Vecinos hay computadores que los dejó la constructora y ahí están.*

*Están cerrados con llave, hay personas que en la casa tenían uno entonces yo pensé eso que se iba a hacer eso, aquí el CVD se lo va a tomar y no va a ser para la comunidad.”*  
(CVD Villa Arauco)

*“Yo pensé que era para los puros adultos.”* (Usuarios Niños Telecentro Villa Arauco)

*“Que era para mayores de 12 años”* (Usuarios Niños Telecentro Villa Arauco)

Otros temores presentes en el inicio del Proyecto, se derivaron de la posibilidad de robos en los telecentros, de bajas o escasas asistencias a esta instancia o poca utilidad del nuevo espacio comunitario:

*“Acostumbrarse al proyecto. Al principio era la interrupción del contenedor dentro del sector (...), o iba a ser motivo de robo, o va a llegar mucha gente de afuera, me molestaba la vista, para qué me va a servir.”* (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)

*“Que iba a llegar pura gente de cerca no más, no de otras partes.”* (Usuarios Jóvenes Telecentro Hijuelas Grandes)

En relación a los servicios, las expectativas iniciales de los diferentes actores se relacionaban con usos del Telecentros en torno al aprendizaje sobre características y funcionamientos de un computador, para conectarse gratuitamente a internet, sacar fotocopias, realizar talleres y capacitar de manera general:

*“Poder sacar fotocopias gratis”* (Comisión Telecentro Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)

*“Aprender a usar un computador”*(Comisión Telecentro Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)

*“Las expectativas que tenía eran llegar al Telecentro y tener muchos talleres para capacitar a mucha gente”* (Operadores Telecentros Viña del Mar, Valparaíso, Concón)

*“Tener acceso a internet gratuito”* (Municipio San Antonio)

Si bien, al inicio del proyecto existieron múltiples temores, resistencias y/o inquietudes por parte de los distintos sectores participantes, es importante señalar que, según el discurso recabado en los grupos focales, las expectativas y temores iniciales fueron ampliamente superadas, es decir, los Telecentros hoy en día cumplen un rol muy superior a lo que las personas temieron e imaginaron en un principio:

*“Fue mucho más” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

*“Ha superado las expectativas” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

*“De hecho fue como todo muy simple el Telecentro comenzó a funcionar solo. No requiere tanta supervigilancia ni tanta presencia nuestra entonces si ocurre eso, estamos funcionando solos, es que está funcionando bien.” (Municipio Quilpué)*

Desde una arista más administrativa, el proceso de firma de convenios de funcionamiento, entre la Universidad y su contraparte en los Municipios, se vio enlentecido en el inicio, pues estos últimos y los CVD debían asumir responsabilidades en torno a la administración de los Telecentros, por ejemplo, la mantención de infraestructura, la administración de los terrenos en que se emplazaban los Telecentros, por parte de terceros (Universidad), situaciones no exentas de conflicto, pues en algunos casos los terrenos eran municipales, en otros conformaban áreas verdes, en otros eran bienes nacionales de uso público y en otros casos eran de privados. Algunos Municipios dueños de terrenos, decidieron ceder la administración de los Telecentros por muchos años a los Consejos Vecinales respectivos y otorgar un permiso precario de ocupación para que la PUCV pudiera administrar los Telecentros. Esta situación fue compleja en un inicio, pues desde los lineamientos programáticos ministeriales, se había instruido que sólo los Municipios firmaran como contrapartes los convenios. Por otro lado, a la fecha se desconocía el nivel de consolidación con el que contaban dichas organizaciones comunitarias para hacerse cargo de tal responsabilidad, por tanto, las expectativas iniciales a nivel administrativo se ceñían de temores e incertidumbres.

*“Con el tiempo se estableció un trabajo conjunto no sólo con dirigentes y vecinos de los barrios sino también se estableció un trabajo estrecho con Municipios, ya no para resolver temas netamente administrativos sino para acordar en conjunto planes de trabajo que permitieran beneficiar a los vecinos por ejemplo acercando a los Municipios a los barrios a través de operativos, informaciones, trámites, etc. Este último aspecto ha sido muy bien valorado por todos los actores del proyecto.” (Coordinadora zonal, PUCV)*

Contrastando además el ámbito de la operación del proyecto, el equipo implementador de la PUCV no pudo acceder a los modelos de gestión y de sustentabilidad del proyecto, ya que no fueron entregados por la contraparte estatal. Cabe señalar que el año 2010, junto al nuevo gobierno de Sebastián Piñera, cambia el equipo a cargo del Programa en SUBTEL, entregando directrices nuevas para la operación. Si bien algunos cambios facilitaron la entrada en operación del proyecto, otros enlentecieron y/o impidieron la ejecución de procesos que se tenían diseñados con anterioridad, como por ejemplo, la aplicación de modelo de apropiación social y las mediciones del capital informacional en los barrios, entre otros.

Finalmente, las expectativas iniciales en torno al trabajo en los barrios fueron superadas, a vista del Equipo implementador, en términos de la intervención social realizada en los barrios.

*“Gracias al trabajo permanente con los dirigentes, vecinos y operadores se fue logrando con el tiempo un compromiso y apropiación por parte de ellos con el proyecto, lo que ha facilitado la implementación en cada uno de los barrios. Parte del compromiso de los vecinos con el proyecto se evidencia con la conformación y trabajo permanente de una Comisión del Telecentro, especialmente formada para trabajar en beneficio de éste; incluso alguno de ellos se ha conformado con personalidad jurídica.” (Coordinadora Regional Telecentros)*

De este modo se da cuenta de las expectativas iniciales de buena parte de los involucrados en el Programa, las cuales estuvieron marcadas por un primer momento de desinformación y especulación en los distintos actores, y luego un período de satisfacción con los resultados obtenidos.

## 2.- CATEGORÍA: USO DE LOS TELECENTROS.

Cuando se plantea la presencia de los Telecentros en cada barrio como una oportunidad de inclusión digital hacia la comunidad, no se tiene como referencia exacta hasta qué punto y cómo se desarrollaría tal inclusión. A través del paso del tiempo, se ha podido dilucidar en la práctica cuáles son los puntos de encuentro entre la tecnología y los usuarios, sus motivaciones y los usos diversos que han podido darle.

En general, hay coincidencias en los entrevistados respecto de cuáles son los tipos de uso que habitualmente realizan las personas que acuden a los Telecentros.

Uno de los usos más frecuentes en los Telecentros es la realización de actividades escolares, lo que ha contribuido de manera importante a fortalecer el ámbito educativo en los barrios, principalmente la realización de tareas y/o trabajos:

*“Chicos van a hacer sus tareas” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Eso es muy bueno porque viene mucho niño a hacer tareas, es muy útil” (Usuarios Adultos Telecentro 30 de Marzo)*

*“Acá hay bastante universitario. Hay bastante sí.”, “Haciendo sus marcos teóricos” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Sí. La gran mayoría va a hacer tareas, entonces nosotros nos sentimos contentos, satisfechos con todo el trabajo que estamos haciendo” (Comisión Telecentro Dupré, Rosenquist e Hijuelas Grandes)*

Dentro de este contexto, es importante destacar que no sólo acuden Estudiantes (Preescolares, estudiantes de E. Básica y E. Media y universitarios), sino que también asisten padres y abuelos interesados en apoyar el proceso educativo de los niños y niñas.

*“He visto apoderados que están sacando las tareas de los niños” (Comisión Telecentro*

*Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Van a hacerles las tareas a los nietos” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Yo vengo aquí y les saco las tareas a mis nietos, tiene 4 años y va al jardín... Y cualquier cosa, un recorte, lo sacamos aquí y listo” (Usuarios Adultos Telecentro 30 de Marzo)*

Uno de los equipamientos que los usuarios utilizan frecuentemente, y al cual le han sacado gran provecho, es la impresora con la que cuenta el Telecentro, tanto para imprimir como para fotocopiar. Ha sido un elemento importante para el apoyo de las tareas escolares, pero también ha sido de gran ayuda para los usuarios y dirigentes de organizaciones sociales a quienes su uso les ha permitido imprimir y fotocopiar documentos para algunos trabajos y obtener documentación para presentación de proyectos y/o entrega de ellos en diversas instituciones.

*“Lo más es que vienen a imprimir” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupré, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Para obtener una fotocopia” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

*“Venir a sacar fotocopias cuando postulamos a proyectos” (Comisión Telecentro Dupré, Rosenquist e Hijuelas Grandes)*

Para los niños y las niñas, el Telecentro también se ha convertido en un espacio importante para la realización de actividades lúdicas. Los usuarios en edad escolar utilizan este lugar también con el propósito de divertirse, jugar y comunicarse con otros:

*“Escucho música, videos” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

*“Subir fotos. Subir a Youtube. A hacer logos.” (Usuarios Niños Telecentro Villa Arauco)*

*“Pucha tía es que estoy jugando” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina,*

*Villa olímpica, Dupré, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Hacer tareas y a jugar” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Usar correo electrónico” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

Otro de los usos que ha ido en aumento en los Telecentros, ha sido la obtención de certificados por internet y/o realización de trámites, lo que les ha permitido a los usuarios optimizar sus tiempos y costos en la medida que no requieren acercarse al centro de la ciudad, sino que pueden adquirirlo desde el mismo barrio en que habitan. Incluso los usuarios también obtienen información de ofertas laborales y ayuda para obtener la documentación que se requiere para la postulación a los mismos.

*“Se pueden sacar los certificados” (Comisión Telecentro Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)*

*“Son muchos los certificados que se pueden sacar aquí gratis.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“A los vecinos se les facilita el tema de los certificados, la ficha de protección social” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Ahí está los servicios que presta a la comunidad, tanto en trabajo y avisos de trabajo como le decía, sacar documentación...” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

Finalmente, es importante señalar que los Telecentros han sido utilizados por una gran cantidad de usuarios para capacitarse, siendo este espacio muy valorado por ellos.

*“También acá se hacen hartos cursos de capacitación y lo que se busca con ellos es que siempre aprendan tecnología y puedan hacer sus trámites y sus cosas solos, como decía Leonardo” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre,*

*Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Lo más que se desataca aquí en el Telecentro son las clases que Claudia nos hace a nosotros.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“En la mañana es todo lo que es capacitación, entonces ahí hay un rol educativo.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Niños hacen las tareas, los adultos mayores se han capacitado” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

Cuando se pregunta por qué los usuarios asisten a los Telecentros, son múltiples los motivos que afloran, los cuales van desde razones prácticas hasta razones de tipo emocional. Inicialmente, una de las creencias preponderantes por parte del Equipo Ejecutor era que los Telecentros serían utilizados principalmente para acceder gratuitamente a un computador y/o a conexión a Internet, motivo que fue confirmado por los discursos de los usuarios.

*“Porque hay personas que en su casa no tienen internet ni computador” (Usuarios Jóvenes Telecentro Hijuelas Grandes)*

*“Porque no tienen computador” “Hay muchos niños que vienen de las Aldeas S.O.S., yo no creo que les tengan computador a los niños” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“No todos tienen acceso a un computador” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Aquellos que no tienen el dinero para ir a un ciber o a aquellos que no tienen dinero para tener internet en sus casas” (Municipio Cartagena)*

Sin embargo, la motivación para asistir a los Telecentros no se agota con la posibilidad de acceder gratuitamente a Internet. Muchos usuarios, principalmente aquellos en edad

escolar, acuden al Telecentro en busca de apoyo para la realización de sus actividades, ya sea porque sus familias no disponen de tiempo para ayudarlos y/o porque no poseen el conocimiento requerido para brindarles el apoyo. Los usuarios encontrarían en los Telecentros un apoyo escolar y emocional.

*“Muchos padres a lo mejor se manejan, pero trabajan, (...) entonces es por eso que la operadora es tan importante, porque el chiquillo puede meterse al Google, que se yo, pero cuando le salen 30 cosas distintas, no es capaz de seleccionar y la mamá en la casa y el papá tampoco” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Ellos vienen con distintas tareas y nosotros le ayudamos a buscar la información a seleccionar lo que les sirve” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Pero es que igual el Leo lo dijo, los mismos niños que van al Telecentro me dicen “tía me ayuda, mi mamá no sabe” y ellos son los que me piden que les ayude a hacer las tareas y por eso prefieren venir al Telecentro porque en la casa los papás no están, están trabajando o la mamá no sabe” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

Como se puede advertir en las citas anteriores, los operadores cumplen un rol que va mucho más allá de sus funciones administrativas y operativas, pues se han convertido en un apoyo tanto para niños y niñas como para adultos; brindan una ayuda que traspasa el tema tecnológico, ya que no sólo se ayuda o se enseña a usar un computador y/o acceder a internet, sino también se brindan orientaciones pedagógicas para que los estudiantes puedan realizar sus trabajos y tareas de buena manera. Esto se convierte en un gran motivo de asistencia a los Telecentros por parte de sus usuarios.

Por otro lado, los Telecentros se han convertido en un punto de encuentro para el barrio, en donde niños, niñas, jóvenes y adultos encuentran un lugar de esparcimiento, para compartir y socializar con otros y otras.

*“...Pero igual es un punto de encuentro y de distracción para ellos después de haber estado todo el día en el colegio, como que aprenden y van allá y juegan y conversan (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

*“Yo prefiero estar aquí leyendo con todos” (Usuarios Jóvenes Telecentro Hijuelas Grandes)*

*“La mayoría sí. Pero prefieren estar ahí y me meten conversa que le gusta la ayuda como para ordenar sus trabajos” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

Existe otro motivo de uso de los Telecentros que es preponderante, el cual demuestra que éstos se han convertido en un espacio comunitario de relevancia para los barrios y que el proyecto ha logrado instalarse como una iniciativa de gran aporte social. Se aprecia en las entrevistas realizadas que los Telecentros acogen y “refugian” a los niños y niñas usuarias de éstos. Diversos operadores relatan que los niños y niñas acuden porque se sienten acompañados, o porque prefieren estar ahí que permanecer solos en sus hogares, incluso aludiendo a que los padres les aconsejan quedarse en el Telecentro hasta que llegue alguien al hogar. Se encuentran la situación en donde muchas veces las madres y padres envían a los niños y niñas al Telecentro cuando deben hacer algún trámite personal, evitando que éstos se queden solos en sus casas. Esta situación evidencia además la confianza que se ha ganado este espacio comunitario.

*“A mí me pasa mucho con un niño porque su mamá trabaja entonces ahí hay varios que van a hacer tareas o nada de eso, pero te dicen, es que mi mamá no está. (...) tía me puedo quedar aquí después si es que no hay otra persona para entrar, porque como la mamá no está en la casa se quedan ahí, incluso las mamás los pasan a buscar al Telecentro, entonces, (...) la mamá está tranquila porque está en el Telecentro” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Hay niños que buscan el Telecentro como refugio, como para salir de la casa, te cuentan sus problemas. Tengo que venir para acá porque no quiero estar en mi casa por esto,*

*entonces uno termina siendo un apoyo constante” (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

*“En la Jornada Escolar Extendida, en que no opera la escuela, entonces el Telecentro es un apoyo” (Municipio San Antonio)*

*“Pero acá en este barrio se ve mucho que los niños si tienen tecnología, si tienen computador y si tienen impresora en la casa, pero igual se vienen para acá porque se sienten solos” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Y para las familias también porque saben que sus hijos están en el Telecentro y las mamás están felices porque parece hasta guardería” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

Los tipos de uso y los motivos de uso del Telecentro se conforman como una categoría que emerge de manera clara en los distintos grupos entrevistados y da cuenta en parte de la función que está cumpliendo el Telecentro en cada barrio.

### 3.- CATEGORÍA: ROL DE LOS TELECENTROS.

En esta categoría, complementaria a la anterior, se agrupan los comentarios relativos al rol que han cumplido los Telecentros durante su implementación.

En el inicio del proyecto se esperaba que los Telecentros contribuyeran a disminuir la brecha digital y a aumentar el acceso a las tecnologías de información y comunicación de los vecinos de barrios vulnerables. Con el tiempo, los Telecentros dieron respuesta no sólo a lo esperado, sino que además han cumplido un rol educativo con los usuarios, comprendido este rol como uno que trasciende lo netamente escolar y se convierte en valórico, conductual y actitudinal muchas veces, complementado con un rol social en la medida que este espacio comunitario ha permitido mejorar la calidad de vida de los habitantes del barrio.

El Telecentro ha sido reconocido con distintos roles, uno de ellos es reconocerlo como

centro de información y difusión de noticias y datos en los barrios:

*“Aparte de ser centro de difusión entonces como que de cierta manera va tomando diferentes roles” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Y ese es el fin del Telecentro: tener información, que se encarguen de invitar a las organizaciones a que entreguen la información en el Telecentro, que todas las organizaciones, centros culturales, clubes deportivos hagan llegar su información ahí, para procesarla y mandarla a través de la red o en los boletines” (Comisión Telecentro Placilla, Tranque Seco y Costa Brava)*

*“Nosotros en la población tratamos de que el Telecentro sea un punto de difusión que toda la gente que necesite de algún trámite, necesite enterarse de algo, con el boletín se cumple bastante porque yo trato de poner información, no sé, de los bonos, de la bolsa nacional de empleo, en el Facebook estamos publicando los empleos...” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

También señalan que a través de los Telecentros los usuarios logran realizar trámites tanto en línea como presenciales, ya sea trámites ligados al barrio como también trámites personales, por tanto, se asigna al Telecentro un Rol facilitador para la realización de trámites.

*“En el caso del Telecentro de nosotros se trata de integrar de que el Telecentro sea un centro de formación, de trámite, tanto como currículum como registro civil” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa Olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Somos centro de distribución del Municipio” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Es con la Junta de Vecinos en el tema de la digitalización de los certificados de*

*residencia. Entonces ya pasan por el Telecentro y así conocen además el Telecentro (...)  
A ellos les gusta la idea de que pase por el Telecentro el tema de los certificados de  
residencia porque prácticamente se han ocupado muchísimo para eso” (Operadores  
Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

Tal como se ha señalado anteriormente, los Telecentros cumplen un rol preponderante en el tema educativo, tanto de estudiantes escolares como de adultos, incluso en uno de ellos se realizan actividades educativas con personas que presentan cierto nivel de discapacidad:

*“Habla con los traductores, está aprendiendo con el traductor y tiene amigos de otros países entonces ocupa el traductor con sordomudos de otro país. Entonces está aprendiendo con el traductor otros idiomas” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

*“Tengo un grupo de discapacitados y les estoy enseñando a leer” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Les enseñé el año pasado a dos señoras a leer y escribir” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Estos niños usuarios antes iban solamente a jugar o a chatear, entonces ella lo que ahora está logrando con ellos es enseñarles a estudiar.” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

Finalmente, los resultados indican que es imposible asignar un solo rol a los Telecentros, ya que brindan acceso a la tecnología, apoyo en quehaceres escolares por parte de los operadores, capacitación gratuita, ayuda a los usuarios en la realización de trámites y presentación de proyectos, así como también generan un punto de encuentro que permite que los niños y niñas elijan este espacio para estar muchas veces antes que la calle o incluso su hogar.

#### 4.- CATEGORÍA: BUENAS PRÁCTICAS DE LOS TELECENTROS.

En la siguiente categoría se describen las buenas prácticas que se han desarrollado en los Telecentros, en relación a su operación y puesta en ejecución. Las buenas prácticas se comprenden en el sentido en que se han desarrollado una amplia serie de acciones que no necesariamente estaban pre definidas en los lineamientos del Proyecto Telecentros, pero sin embargo, han sido un aporte necesario para su mantenimiento en el tiempo. Entre ellas se puede encontrar la formación y funcionamiento de las Comisiones a cargo de los Telecentros, la realización de actividades de autofinanciamiento y el uso de los fondos recaudados con ellas, las estrategias implementadas para aportar al cumplimiento de los objetivos del proyecto, las actividades de formación o capacitación - que van más allá de lo regular que se imparte en los Telecentros-, así como también, acciones relacionadas con la seguridad del Telecentro, o bien con su orden, aseo y ornamentación, el establecimiento de redes de trabajo con organizaciones e instituciones, tanto del barrio como externas y el uso de diversos mecanismos de difusión.

Tal como se ha explicado anteriormente, en cada Telecentro se cuenta con una Comisión, la cual en sus principios estuvo formada por los Consejos Vecinales de Desarrollo (CVD) en el marco del Programa Recuperación de Barrios del MINVU, sin embargo, al correr del tiempo se fueron incorporando dirigentes de otras organizaciones del barrio, como Juntas de vecinos (JJVV), Club de Adulto Mayor, Centro de Madres, Club Deportivo, grupos de distinta índole (cultural, juvenil, ecológicos, etc.) e incluso vecinos que no eran dirigentes de ningún tipo.

*“La comisión del Telecentro la conforman el grupo del adulto mayor, de baile entretenido, la junta de vecinos y el centro de madres” (Operadores Interior)*

Estas comisiones y grupos de participantes han desempeñado la función de apoyar el funcionamiento del Telecentro, en cuanto a velar por su correcta operación, elaborar en conjunto con el operador y asesora local el reglamento del mismo, acordar los distintos servicios a otorgar, apoyar la difusión de las actividades de formación, colaborar con las certificaciones de cursos impartidos en el Telecentro, entre otras acciones.

*“Yo converso con la operadora porque le digo que ha pasado que, cuénteme que ha sucedido, ¿han habido problemas? o sea en ese aspecto uno como que se preocupa.*

*Igual si pasa algo me llama al tiro a mí y yo le aviso al tiro a ella o cualquier cosa” (CVD San Antonio)*

*“El CVD está ayudando al telecentro, a las certificaciones y nos preocupamos de que si allá la operadora pide el día, un día para certificación, nosotras le facilitamos el salón y todo, y siempre estamos pendientes. Y así también de otras cosas, por ejemplo un niño cuando tuvo un problema y que era una persona que siempre estaba allí en el telecentro y tuvo un accidente entonces también el CVD le ayudó y se han hecho campañas solidarias”. (CVD San Antonio)*

Junto con ello, las comisiones planifican y desarrollan en beneficio del Telecentro actividades de recaudación de fondos, campañas solidarias para vecinos que están pasando por problemas, financiamiento y reparaciones de infraestructura, compras de equipamiento, etc. También en las ocasiones en que ha habido robo de equipamiento, esta comisión se ha organizado de manera tal que ha logrado reponer algunos equipos, mediante la realización de campañas de donación.

*“Realizamos actividades, donde todos los meses hacíamos platos únicos, y logramos juntar una buena cantidad de dinero como en ese tiempo la finalidad era para poder hacer trámites y también para comprar una fotocopiadora” (CVD Villa Arauco)*

*“El compromiso del CVD y de la junta de vecinos es 100% con este telecentro y ustedes lo saben. Se cambian los computadores, como prioridad el techo y siempre estamos ahí” (CVD San Antonio)*

*“Esa campaña fue que la hicimos entre todos los vecinos y nos cooperaron, la Alicia María con una pantalla, el Círculo Baquedano también dos pantallas, la señorita Carolina también trajo una pantalla” (CVD Villa Alemana)*

Los entrevistados mencionan que su participación en dicha comisión ha aumentado y que cada vez se hacen más acciones por el Telecentro y para los vecinos a través de él. Un aspecto importante a destacar es que por parte de las comisiones se señala que las reuniones mensuales sostenidas con los operadores y asesoras locales, además de las capacitaciones que han recibido, les han servido para crecer como dirigentes.

*“Las capacitaciones que llegaron con el programa, las asesoras hacen esas reuniones mensuales, mejoran esa capacidad de desarrollo y de ir haciendo que el CVD tenga otra*

*visión para poder mejorar, porque a veces uno se queda chiquitito, requiere de personas que son externas o que están en una vida más rápida o en un riel más rápido que uno” (CVD Quilpué)*

Además, las entrevistas demostraron que las y los dirigentes que componen las comisiones, poseen una buena relación con el operador y su asesora local, y entre otras cosas, les gustaría poder hacer más actividades por el Telecentro, como por ejemplo, conformarse con personalidad jurídica para postular, entre otras acciones de mejoramiento.

*“Hacer este proyecto de círculo de amigos que sacara su personalidad jurídica como organización comunitaria” (Operadores Interior)*

*“En esa oportunidad nosotros sacamos la personalidad jurídica fue un momento bien bonito porque es un logro” (CVD Villa Arauco)*

Así mismo, los entrevistados destacan el apoyo que el Telecentro les ha dado a las organizaciones circundantes, relacionadas principalmente con acciones de información, difusión, elaboración e impresión de documentos, diseño de proyectos, postulación a fondos concursables, entre otras.

*“La operadora me recoge la lista de los juguetes, me recoge un curso de cueca, la gente que está interesada, aquí está la lista de las personas que están interesadas, entonces es un apoyo hacia la junta de vecinos como otra organización” (CVD Quilpué)*

Luego de esta descripción general de la buena práctica que constituye la creación de la Comisión de los Telecentros, cabe revisar algunas otras emblemáticas prácticas desarrolladas, tanto por esta comisión como por los operadores, en favor del óptimo funcionamiento de los Telecentros beneficiando a sus usuarios.

Algunas de estas buenas prácticas se relacionan con las actividades de financiamiento que realizan las Comisiones para poder recaudar fondos que cubran las necesidades de los Telecentros, que no encuentren respuesta en la Universidad o el Municipio. Para ello se efectúan actividades como rifas, bingos, lotas, platos únicos, completadas, entre otras, en donde se solicitan donaciones a vecinos, negocios y autoridades comunales, para obtener los premios y/o los materiales que permitan realizar dichas actividades. Las organizaciones comunitarias colaboran otorgando el espacio para poder realizar las

ventas de comestibles en sus sedes y hacer uso de su cocina, por ejemplo, así como la difusión de las mismas.

*“Todos los años se realiza un bingo que es pro fondos telecentro y ahí más o menos con las personas que capacitamos, ellos cooperan, el barrio entero se involucra, se hace partícipe de eso, entonces ahí se van juntando los fondos para el año (...) Nosotros en el telecentro tenemos una cajita que es donación voluntaria. Es que hay mucha gente que sólo va a sacar certificados. No va a ocupar internet porque tiene internet en sus casas. Van de repente con los pendrives con el trabajo hecho desde su casa porque tienen internet entonces van a imprimir, entonces hacen la donación voluntaria” (Operadores Interior)*

*“Nosotros tenemos una rifa que estamos efectuando para juntar fondos (...) También se hizo una completada” (CVD Interior)*

Adicionalmente se han realizado campañas de donación de equipamiento para Telecentro, cuando éste presenta una necesidad, realizando solicitud a organizaciones, vecinos e instituciones, campañas que han permitido la recaudación de monitores, estufas, ventiladores, sillas, entre otros elementos.

*“Hicimos como una campaña en conjunto y empezamos a recaudar como monitores antiguos para poder funcionar y hasta mi familia ahí cooperando con monitor” (Operadores Interior)*

Con los fondos recaudados en las actividades de financiamiento, se han efectuados compras de diversos implementos para el Telecentro, principalmente audífonos, hervidores, ventiladores, estufa, cortinas, limpiapiés, balde para trapear, materiales para decorar el Telecentro o para efectuar talleres de manualidades con los usuarios, etc.

*“Con eso nosotros hemos podido comprar los halógenos que se usaron en los telecentros, las mallas que le pusieron a las puertas, el ventilador” (CVD Villa Alemana)*

*“En sí la participación ha sido buena hasta el momento porque se han logrado hartas cosas y así empezamos de cero y ya hay una fotocopidora” (CVD Villa Arauco)*

Otra buena práctica se constituye en la motivación hacia los vecinos, a participar en actividades de aseo, orden y ornamentación del Telecentro. Para ello, las estrategias

implementadas incluyen en algunos casos la compensación de estos trabajos voluntarios a través del otorgamiento de mayor cantidad de minutos para el uso de los computadores.

*“Los niños... cada uno trajo una plantita de su casa y afuera del telecentro ellos mismos las fueron plantando y todos los días van al telecentro y pasan con un baldecito y las van regando, ellos mismos. Todos los días. Son súper cuidadosos. Cada uno tiene su plantita específica” (Operadores Interior)*

*“La patrulla ecológica, los niños desmalezaron, limpiaron el sector de los telecentros a sus alrededores, igual como el operador también participó, participaron varias personas desmalezando el telecentro” (CVD Villa Arauco)*

*“Los niños para todas las festividades ellos van a decorar el telecentro, están haciendo jardines alrededor del telecentro, y a su vez los niños están siempre viendo qué cosa más realizar por su telecentro” (CVD Quilpué)*

Las buenas prácticas se generan también al momento de trabajar colaborativamente entre la Comisión del Telecentro y los Operadores, quienes han ideado estrategias de seguridad a fin de cuidar el Telecentro, a sus usuarios y el equipamiento, ya que por estar ubicados en barrios vulnerables, la experiencia ha señalado que no se puede contar con sistemas de seguridad tradicionales, como podría ser el llamado a Carabineros, puesto que históricamente no se tendrían buenos resultados con esto. Se considera que el equipamiento de los Telecentros es una constante fuente de recursos para quienes delinquen. Además algunos telecentros ya han sufrido robos, por lo que se ha hecho imprescindible en los barrios estas campañas de seguridad, que se han configurado de distinto modo en cada uno de ellos.

*“Cuando pasa eso uno llama al otro y el otro así, en una oportunidad lo hicimos y salimos todos, entonces unos de acá, otros de acá y otros de acá (...) definitivamente buscar instancias en que todos participen, porque no se puede tener un carabinero en cada manzana. Si hay un proceso no van a venir, les va a sonar todas las alarmas y depende de la participación ciudadana (...) Bueno acá yo veo que los vecinos ponte tú pasan por el telecentro, alguien pasa a comprar y entra y ¿cómo está todo Claudia? y sigue” (CVD Quilpué)*

*“En San Antonio cuando fue robado la primera vez. Intentó ser robado la segunda vez y el móvil de ADT no se movió desde ahí y la operadora con el presidente del CVD se quedaron ahí hasta que ADT fue y repuso porque estaba cortado el cable y se quedaron ahí hasta que repusieron el equipo de ADT y ahí, y hemos puesto chapa y gracias a eso es que hemos tenido bastantes resultados o sea positivos en ese sentido” (CVD San Antonio)*

*“Se han cambiado guardias por las cosas que han pasado pero la municipalidad ahí está presente. Está presente y no ha dejado abandonado el telecentro y que no digan que no hay guardias ni de noche, ni de día. Yo he visto guardias siempre” (CVD Villa Arauco)*

Por otro lado, en lo que respecta a diversificar las estrategias de implementación, se observa que los operadores han implementado estrategias de intercambio de ayuda con los vecinos, de distinto tipo, pues se les solicita determinada acción, como podría ser la donación de premios para rifas, la limpieza del terreno y/o del Telecentro, la atracción de nuevos usuarios hacia el Telecentro, entre otros, a cambio del ofrecimiento de ventajas de uso en el Telecentro, como podría ser la mayor cantidad de minutos de uso o la impresión de un número mayor de hojas al pre establecido. Lo mismo ocurre cuando acontecen fechas especiales, tales como Navidad o Fiestas Patrias, en donde se solicita la donación de material para el decorado del Telecentro, entre otros aspectos, a cambio de los beneficios mencionados.

*“Recurrí a que la gente que donaba cosas para la rifa yo le daba más tiempo y así como también hay que comprar más números yo también les doy más tiempo, entonces por el tiempo igual la gente colabora hartito (...) la gente va a imprimir o va a sacar certificados que dice cuánto les cobro y yo les digo que nosotros no cobramos sino que solamente pedimos algún alimento” (Operadores Interior)*

*“Llegó Halloween, compro una cartulina salmón, negra y todo lo demás, ya chiquillos, busquen imágenes sobre dibujos de Halloween. Ya ok entonces se ponen todos a buscarlas y empezamos a recortarlas y empezamos a pegar con brocha y empezamos a decorar entonces todo octubre está Halloween. Me entiendes. Todo el mes de septiembre hacemos los copihues entonces cuando ya los vas haciendo partícipes les gusta porque lo tratas como persona grande y ahí ellos automáticamente se vuelven como tú amigo” (Operadores Interior)*

Las estrategias de implementación en los Telecentros incluyen normativas de uso y comportamiento al interior de ellos. Los operadores, comisiones y usuarios han logrado consensos para establecer lineamientos y reglamentos al interior de cada uno de ellos, lo cual ha servido de base y apoyo para los operadores y su manejo grupal.

*“Cuidar las sillas, no pegar los chicles, no estarse riendo, no hablar con malas palabras, que la operadora logre tener un control sobre ese grupo humano” (CVD Quilpué)*

*“Les digo una cosa a la vez, les digo la otra y listo, les corto la internet, le cierro la sesión y les cambio la clave. Y los castigo una semana. Entonces de ahí van donde la Carolina, y quieren que les dé más tiempo y les sale la clave y dice que está castigado hasta tanto. Entonces la Carolina tampoco les da tiempo” (Operadores Interior)*

En cuanto a las buenas prácticas relacionadas con el ámbito educativo, los operadores favorecen diversas situaciones de enriquecimiento para la experiencia educativa de los niños, desde capacitaciones hacia los apoderados a la elaboración de guías de trabajo y difusión de información importante sobre educación.

*“Puse que la información para estudiar para la PSU, de becas y todo eso lo hice como fondo de pantalla, entonces en la pantalla de inicio cuando el usuario abre su sesión puede ver esa información. O sea tía tengo que hacer una tarea y yo le digo en el inicio de la pantalla hay lugares donde puedes buscar información” (Operadores Villa Arauco)*

*“Nosotros damos media hora y ese es un acuerdo del CVD, entonces 30 minutos porque van a jugar. Pero cuando el niño va a hacer tareas igual nosotros qué le incentivamos, tienen todo el tiempo disponible para estar toda la tarde pero haciendo tareas están toda la tarde. O sea es tiempo ilimitado para las tareas” (CVD San Antonio)*

Continuando con el tema educativo los operadores han logrado detectar necesidades en los vecinos que no han estado cubiertas por la oferta programática de cursos impartidos por los Telecentros, ante lo cual en reuniones con Asesora local y Comisión de Telecentro, han ideado la creación de una oferta acorde con las necesidades y requerimientos específicos de cada barrio, surgiendo talleres como: Talleres de búsqueda de empleo, para niños preescolares, para emprendedores, de uso de cámara digital, de Redes Sociales, etc. Y junto con ello, la elaboración de estrategias metodológicas que permitan asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

*“Es que hay después un cursito más avanzado porque a mí lo que me interesaba era manejar estas cosas, el top market y eso. Ahí más avanzado (...) Aparte de que le enseñan a usted cómo poner las fotografías, si quiere vender algo por internet, todas esas cosas que el adulto mayor muchas veces le cuesta, entonces tiene acceso. Deben arrendar o cualquier cosa va adquiriendo conocimientos para hacerlo a través del computador (...) hacían clases de inglés” (Usuario Adulto Mayor El Retiro)*

*“Primera clase con los niños del jardín y estaban muy motivados y estaban bien entusiasmados (...) me gustó mucho ese lado del taller que hicimos de elaboración de proyectos porque siempre está como la idea y las ganas de hacer proyectos y no se sabe cómo hacerlos. En cambio ahora gracias al telecentro se va a poder, porque estamos capacitadas, las tenemos a ustedes que están apoyándonos. De hecho ahora quiero tirar un proyecto para taller de mosaico (Operadores San Antonio)*

*“Tienes el famoso escritorio remoto que uno puede estar viendo lo que hace y tú eres el tutor del otro usuario. Por ejemplo, los niños no sabían aplicar el logo. Entonces se hace así de esta forma, fíjate en la pantalla, de tal forma tu creas un logo y así. Y los niños van entendiendo más rápido, igual que las señoras, por ejemplo las señoras que yo tengo en el taller que son de edad, les cuesta un poquito, les cuesta un poquito más y haga esto, haga esto y haga esto y van entendiendo mejor (...) ahora estoy haciendo las planificaciones de un taller, por eso vengo con esos tres talleres que estoy haciendo ahora que es el de alfabetización digital, de mecanografía y el de manipulación de imágenes multimedia” (Operadores Villa Arauco)*

Los entrevistados destacan como buena práctica del Proyecto, el hecho que los operadores sean vecinos del mismo barrio, puesto que esto genera un sentido de pertenencia al barrio y al lugar de trabajo, por lo que los vecinos sienten más confianza.

*“Hay un cuidado y un cariño más allá de un trabajo. Hay un compromiso con el territorio y una proximidad con él barrio, con los vecinos y con el consejo, por lo tanto se va facilitando el quehacer en la ejecución y también las relaciones son mucho más durables en el tiempo. Y eso permite que hayan grados de confianza en la implementación de acciones que van desarrollando los operadores del telecentro y va también posibilitando que la comunidad se vaya incorporando paulatinamente en la ejecución” (Municipio San Antonio)*

*“Ese vínculo afectivo que formamos en algún momento se convierte en un tema de empoderamiento del telecentro. Es como que lo grato de la atención que hay o del apoyo que hay con el joven por ejemplo o sea te hablan en una conversación profunda o sea con consejo y todo, ese joven vuelve y vuelve y vuelve y no se va” (Operadores San Antonio)*

Otra buena práctica destacada, es que actores como el operador y la Comisión del Telecentro, se esfuerzan por establecer redes de apoyo tanto con organizaciones comunitarias del barrio, como son las Juntas de Vecinos, Consejos Vecinales de Desarrollo, Club de Adulto Mayor, Centro de Madres, etc; Instituciones del mismo, como Consultorios, Colegios, Jardines, Carabineros, Bomberos, así como con organismos relacionadas con beneficios otorgados por el Gobierno para los vecinos, como los Municipios, PRODEMU, INJUV, SENCE, CONAF entre otras; a fin de dar información actualizada a los vecinos de los distintos servicios y programas, como también de realizar un trabajo en conjunto en los barrios. Esta buena práctica se materializa además con la visita, por parte del Operador y los actores barriales, a estas organizaciones o instituciones, ya sea en reuniones, a través de la difusión del boletín del Telecentro, afiches y/ volantes y/o manteniendo el contacto a través de correo electrónico o teléfono.

*“No tienen computadores los niños porque es un colegio nuevo, y fui allá a hablar con la Directora, difundir la posibilidad de que los niños vengan a hacer un curso o si cualquier tarea que quisieran hacer estábamos dispuestos para eso” (Usuarios Caupolicán)*

*“Tenemos buena comunicación con el consultorio de Pompeya. Entonces ellos siempre me mandan los correos para los días que tienen censo, cuando hay algún día en que solamente atienden en la mañana o que no hay farmacia y ahí yo lo aprovecho de publicar. Pongo un aviso afuera y lo publico en el Facebook. La OMIL todos los viernes me manda los correos con los trabajos así que también hay buena comunicación con ellos” (Operadores Interior)*

*“Se han hecho gestiones con el plan cuadrante todos los telecentros... nosotros hicimos una carta desde la Universidad y los operadores acudieron a Carabineros, dieron a conocer la iniciativa y le pidieron el refuerzo del Plan Cuadrante” (CVD Quilpué)*

*“El club de rayuela, la tercera edad, o sea nosotros trabajamos de esa forma haciendo la difusión para que ellos puedan acercarse al telecentro y sentirlo suyo igual ellos colaboran bastante acá cuando hay que hacer el jardín, que eso lo considero parte de las buenas*

*prácticas, vienen a ayudar a limpiar los vidrios a hermosear el telecentro” (Operadores San Antonio)*

La alianza establecida con Municipios merece especial mención, pues estos forman parte del convenio firmado con las universidades. Entre sus funciones principales hacia el Telecentro se encuentra brindar ayuda en reparaciones, pero en varios casos, se ha realizado un trabajo en conjunto que permite que el beneficio para los vecinos sea mayor, en especial a lo que respecta a la difusión de sus actividades. El tipo de contacto entre Telecentros y Municipios varía en cada uno de ellos, sin embargo, se encuentran casos exitosos de alianza, en que algunos Municipios han incluido el Proyecto como parte de algunos de sus departamentos, facilitando la comunicación e información recíproca.

*“El municipio ha dado respuesta con el requerimiento que tiene que ver con mantención y reparación de los Telecentros (...) No exento de dificultades nosotros lo tenemos que incorporar a un programa de trabajo del departamento de operaciones. Que si bien está destinado principalmente a hacer obras de mantención en bienes nacionales de uso público, pero eventualmente también hacemos obras de reparación en infraestructura municipal” (Municipio Villa Alemana)*

*“Tengo mucho contacto con OMIL Concón, de la municipalidad una de las dependencias de la municipalidad, entonces ellos generalmente por Facebook me etiquetan mucho sus ofertas de trabajo para que yo comparta la información igual con la gente del sector” (Operadores Villa Arauco)*

*“Voy una vez al municipio, recojo la información, me llevo los folletos y toda la información que puedo encontrar, la llevo a mi telecentro” (Operadores San Antonio)*

*“El telecentro ha estado buscando también vinculación con el municipio y con otras áreas con vivienda estuvieron trabajando, sobre todo la operadora del telecentro de Cerro Alegre con un comité que estuvieron trabajando y siguen trabajando con ese tema. La del 30 de marzo, la operadora con el colegio también en un tema de trabajo con los niños, entonces hay un trabajo que se viene desarrollando no tan solo con lo que es el área social, sino que en otras áreas también del municipio, con salud y con educación (...) en terreno nos hemos vinculado, va todo el municipio y se instala alrededor del telecentro” (Municipio de San Antonio)*

*“El municipio incorporó el telecentro como una de las funciones y organizaciones de la oficina de relaciones comunitarias, por lo tanto nosotros nos relacionamos constantemente con ellos, los estamos llamando de hecho si está todo bien en lo personal como en lo laboralmente hablando de Gabriela que es la funcionaria que está a cargo ahí y hemos incluso... en algunos pequeños problemas que ellos han tenido como la preparación de alguno de sus vidrios que creo que fue a raíz de eso, nosotros hicimos toda la gestión y se mejoró (...) En Concón fue uno que se robaron todos los equipos, pero a la media hora estaban todos de vuelta, porque ahí municipio, o sea el vecino llamó a la operadora, la operadora al municipio, el municipio a PDI, PDI a Carabineros y en media hora están los equipos encontrados.” (Municipio de Concón)*

*“Yo creo que una buena práctica es la reunión que asistimos que se hacen de coordinación entre todos los telecentros, los tres. Y eso complementado con que la experiencia que pueda tener uno respecto a las cosas positivas, cosas que resultaron bien y también lo que no resultó bien es intercambiarse entre uno y otro, eso es bastante potente” (Municipio de Quilpué).*

El trabajo en red no es solo entre organismos comunitarios, sino también entre los mismos operadores quienes están en constante comunicación mediante el correo electrónico, el chat del mismo, las redes sociales. El contacto establecido permite responder dudas y apoyar las acciones realizadas en cada Telecentro, junto con comunicar diversas temáticas relacionadas con el uso de la tecnología en los Telecentros.

*“En ese grupo quinta región en Facebook subimos información o por ejemplo, encontramos material que puede ser importante, lo subimos y lo compartimos con los demás o si tenemos algún problema saber, por ejemplo sabemos que Iván se maneja en informática, entonces Iván nos va a ayudar en el tutorial. Ya Iván te puedes hacer esto, entonces hay como una red de apoyo” (Operadores San Antonio-Cartagena)*

Otra de las buenas prácticas mencionadas por los entrevistados, son las relacionadas con la difusión que se efectúa en los Telecentros de distintas maneras. Existe un boletín mensual que se elabora en conjunto entre operador, asesora local y Comisión del Telecentro, donde se publican los servicios, cursos y datos del Telecentro, también información de las actividades del barrio de las distintas organizaciones e instituciones comunitarias, del Municipio, de beneficios de Gobierno, avisos económicos de los

vecinos, efemérides y otros temas varios según la realidad de cada barrio; éste boletín se entrega gratuitamente a los usuarios del Telecentro, a los dirigentes, al municipio, a los negocios y colegios, con la ayuda de la Comisión del Telecentro. Junto con ello se difunde información importante para los vecinos mediante afiches pegados en el Telecentro como en negocios o postes de alumbrado público, con volantes pequeños que se entregan a los vecinos con ayuda de la Comisión y también a través de las redes sociales.

*“Es algo súper llamativo porque no hay nada parecido en el barrio y no hay información de nada. La gente ni siquiera sabe dónde está la junta de vecinos, de dónde se saca el papel de residencia” (Operadores Villa Arauco)*

*“En realidad eso de los boletines a nosotros nos ha resultado hartito con el telecentro en comunicar las actividades que se hacen en Placilla y sobre todo la problemática cuando hay problemas de salud o cualquier tema se comunica ahí y la gente se informa. Ahora lo importante de todo esto, no es solamente informar. Toda la información tiene que tener algún objetivo y el nuestro es que realmente se puedan resolver los problemas” (CVD Valparaíso).*

*“Voy a pegar afiches allá y muchos niños de allá no tenían idea que existía el telecentro y a través de los afiches empezaron a venir” (Operadores Villa Arauco)*

*“A mí me pasó con el bono marzo. También uno compartió la información en las redes sociales más el cartel venga al telecentro para ver si es beneficiado con el bono marzo y mucha gente fue a preguntar” (Operadores Villa Arauco)*

*“Nosotros les enviamos vía mail las actividades y ella nos hace difusión ahí en el telecentro y personas que van llegando en las actividades lo que nos sirve mucho porque llega adulto mayor, niños y hacen la convocatoria para algunas actividades específicamente más culturales que realizamos” (Municipio de Cartagena)*

*“Llegaba con el tremendo folleto para poner en el negocio, para poner en la pared, para poner en pizarra, la bolsa de trabajo, lo tanto como comunidad necesitamos (...) ella difunde o da tanto programa artístico, cultural, de deportes, la cicletada o un evento, el mismo asuntos de los proyectos que están de los fondos concursables y todo (...) hizo unos volantes chiquititos y ellos se entregaban en los colectivos también” (CVD Quilpué).*

*“He ido dos veces a las juntas de vecinos que tenemos en la Caupolicán 3, acá he difundido a viva voz cada vez que ha habido reunión levanto la mano y digo lo que está pasando haciendo aquí como pueden participar o cuáles son los beneficios” (Usuarios Cartagena)*

Por último se destaca como buena práctica la realización de obras de beneficencia en alianza con otras instituciones como con COANIQUEM, Sanatorio Marítimo, ASPADE.

*“Nosotros ayudamos al Sanatorio Marítimo recolectamos ropa y lo que intentamos es que los niños tomen conciencia de eso” (Operadores Interior)*

*“Que se trabajó con los damnificados. Porque acá se hicieron las matrices de las fichas para la gente que se quemó para los damnificados y aparte de eso se buscó por intermedio de internet también los arriendos, las viviendas. Para la postulación se buscó toda la información por ahí. Y no fue necesario ir al municipio. El municipio estaba ahí” (CVD Valparaíso)*

Las buenas prácticas están presentes transversalmente en el accionar de los Telecentros y son destacadas por todos los actores relacionados con el Proyecto, dando pie a una amplia variedad de acciones bajo este contexto que complementan e impulsan el buen aprovechamiento de este espacio en cada barrio.

##### 5.- CATEGORÍA: IMPACTOS DEL PROYECTO.

En esta categoría se reúnen aquellas opiniones de los diversos actores participantes de los grupos focales, en relación a los impactos observados a partir de la implementación del proyecto Telecentros. Para efectos de este análisis cualitativo, el impacto se comprende en primera instancia como un beneficio a los grupos objetivos del proyecto, siendo estos: Vecinos, Comisión Telecentro y Operadores de cada barrio, y también Municipios asociados al proyecto. Posteriormente, se describen los posibles impactos o efectos negativos que pudieran vincularse a la implementación de los Telecentros.

Los usuarios son quienes manifiestan ser los principales beneficiados, valorando el acercamiento a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en sectores vulnerables, lo que ha traído consigo diversos beneficios sociales y educativos que se han ido incrementando en los barrios donde se insertan los Telecentros.

En el ámbito educativo destacan el impacto de los cursos de capacitación y talleres implementados por los operadores de cada Telecentro, tales como Alfabetización Digital, Redes Sociales, Elaboración de Proyectos, entre otros. Éstos son destinados a diversos grupos etarios.

*“Lo que más se destaca aquí en el telecentro son las clases que Claudia nos hace a nosotros. Sobre todo a los adultos mayores. Clases básicas, sencillas, fácil de entender y eso es muy destacable que a nosotros nos hace falta tener la tecnología que tienen todos.” (Usuarios Adulto Mayor El Retiro)*

*“A mí me sirvió mucho como persona y todo. Aquí llegué cero, no sabía nada y aprendí todo. Lo mismo que (...) se siente bien y todo. Yo vengo aquí y les saco las tareas a mis nietos, tiene 4 años y va al jardín acá en... Y cualquier cosa, un recorte, lo sacamos aquí y listo” (Usuarios Adultos Telecentro 30 de Marzo)*

*“Bueno, en forma personal nos ha beneficiado a los que hemos hecho el curso de partida porque yo sinceramente no tenía la más mínima idea, no sabía ni siquiera prenderlo. En la casa había uno pero ni siquiera sabía prenderlo.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“El otro beneficio es que nosotros como directiva nos estamos capacitando, igual estamos sacando provecho de eso” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

Los niños, niñas y jóvenes reciben apoyo por parte del operador para realizar tareas escolares y reforzamiento escolar en diversas materias. En el Telecentro cuentan con las herramientas tecnológicas y materiales necesarios para ello.

*“Tienen todo gratis, que es lo otro. Tareas escolares, allá va harto niño, ellos saben que tienen un lugar donde hacer sus tareas y que no van a tener que tener dinero para hacerlo.” (Operadores Telecentros San Antonio, Cartagena)*

*“Ese es el beneficio que nosotros tenemos, porque nosotros trabajamos para eso, para que siga funcionando y tengamos telecentro. Yo a mi hija no le tengo computador en la casa porque no puedo, entonces si ella necesita algo va a ir y va a tener su información o puede pasar una tarea al pendrive que le exigen en el colegio, entonces ella tiene su herramienta y yo por eso también estoy ahí apoyando porque mi hija lo necesita.” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

*“Y de repente hay niños que tienen que disertar y tienen que sacar mucha información y sacar imágenes, igual ir al centro, pagar la hora de internet, sacar las impresiones. Eso sale caro entonces también nos ha ayudado en eso como barrio.” (Comisión Telecentro Villa Alemana)*

*“Y también a nosotras que somos mamás nos ha servido para sacar las impresiones de las tareas de los niños, porque pucha que piden tareas de repente.” (Comisión Telecentros Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)*

*“Porque por lo menos yo tengo varios sectores, hay uno en que las familias son de muy escasos recursos, de poco conocimiento, entonces ellos saben que si vienen al Telecentro va a estar la operadora y les va a enseñar, o les va a explicar una tarea. O vienen con sus hijos y me dicen: no entiendo esto que mandó la profesora ¿usted me lo puede explicar?” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa Olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

Junto con el apoyo que reciben los niños, niñas y jóvenes para elaborar sus tareas escolares, el Telecentro se ha tornado para ellos en un lugar de encuentro con sus pares, donde son acogidos fraternalmente, por lo que su impacto a nivel social se destaca en el discurso.

*“En el sector hay muchos niños y antes pasaban en la calle, tirando piedras haciendo cualquier cosa. Ahora se vienen corriendo después del colegio, y ocupan los computadores, juegan, se portan muy bien, hacen sus tareas, las mamás incluso se han acercado y han dicho pucha gracias porque el niño cumple con las tareas, él sabe. Entonces yo les digo, chicos si tienen tarea hagan primero la tarea y después juegan y si quieren más tiempo yo les doy más tiempo en el computador.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Aquí faltaba un espacio para estos niños, quedaban botados, y tienen un lugar donde llegar, donde los acogen, donde hacen sus tareas, donde ella es una guía para los niños.” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

*“Entonces yo rescato eso de que los niños están aprendiendo a estudiar y están aprendiendo a usar el computador para qué lo que es y antes iban a puro chatear y a jugar y para ir a buscar tareas las mismas mamás, eso es lo que yo veo de beneficios que*

*ha traído.” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

*“Entonces yo creo que ese es un punto súper importante de los telecentros porque los niños actualmente están solos en sus casas. Los papás están trabajando (...). Lo que pasa es que llegan a un lugar donde pueden hacer una tarea incluso en conjunto con otros niños, donde se sienten que están apoyados y si les falta algo el operador les va a facilitar esa ayuda (...). Los niños están solos y sienten que en el telecentro están compartiendo y están prácticamente como en su casa.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“En cierta manera se sienten poco apoyados por la familia, porque la familia de por sí pertenecen a un mundo que no conocen sobre la tecnología y ellos llegan acá y se les brinda la información necesaria en ese aspecto, pero acá en este barrio se ve mucho que los niños sí tienen tecnología, sí tienen computador y sí tienen impresora en la casa, pero igual se vienen para acá porque se sienten solos.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Habían niños parados por ahí sin hacer nada. Ahora los niños en vez de irse a sus casas, usted viene a las cuatro o cuatro y media y está lleno de niños.” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

Y no sólo es un lugar de encuentro para niños, niñas y jóvenes, sino también los adultos y adultos mayores manifiestan sentirse acogidos en este espacio comunitario, y haber fortalecido el vínculo entre sus vecinos de distintas generaciones.

*“Los niños cuando están ahí, están esperando su turno. Igual eso nos ha ido generando vínculos, y yo como dirigente no tenía mucho vínculo con los jóvenes, porque soy media mala para hablar con los jóvenes, yo siempre lo he reconocido y esto nos crea un vínculo con los chiquillos.” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Saben hay algo re importante, que ya los vecinos venimos aquí y ya no nos saludamos Hola cómo está. Ahora nos saludamos de otra manera.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Porque somos vecinos más conocidos. Nos conocemos y eso es importante en un barrio, que los vecinos se conozcan para que se cuiden entre ellos, yo ahora soy el presidente del Centro del Adulto Mayor aquí, así que ahí es igual. Aquí nos conocemos todas sus debilidades y sus falencias, sus enfermedades, cómo podemos ayudarnos y para eso estamos, ve. Entonces esto ha sido como un empujoncito para que nos podamos conocer mejor.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Se visualiza, aparte del acceso, como un punto de encuentro que igual puede ser como múltiple porque es un punto de encuentro en el medio tecnológico que es la internet, punto de encuentro de reunión con otras personas y eso también ha permitido facilitar la comunicación desde las organizaciones.”(Municipio Quilpué)*

*“Esto era como del barrio y luego nos dimos cuenta que venía gente de otros sectores y eso es beneficioso para uno porque tú logras un enlace con los otros dirigentes.” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas).*

Estar conectados al mundo digital, ha implicado importantes experiencias para los usuarios. Adultos y adultos mayores han sido alfabetizados digitalmente, y han podido experimentar los impactos y beneficios de las TIC en el ámbito personal para poder comunicarse con sus familiares y amigos, encontrar empleo, o vender a través de Internet.

*“Y estoy eternamente agradecido porque compañeros de curso que no nos vemos hace 40 años ahora nos vemos, en Estados Unidos, en Noruega, en España, en Brasil, en Francia, en Irlanda tengo una sobrina que también anda por allá, pero eso es espectacular.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Aparte de que le enseñan a usted cómo poner las fotografías, si quiere vender algo por internet, todas esas cosas que el adulto mayor muchas veces le cuesta, entonces tiene acceso. Para arrendar o cualquier cosa, va adquiriendo conocimientos para hacerlo a través del computador.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)”*

*“El tema es no irte encerrando y te sirve para mantener la mente (...) y ser bastante independiente, (...) y si físicamente le es complicado trasladarse teniendo esta herramienta te puedes trasladar a cualquier parte del planeta.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Nosotros nos comunicamos con nuestra hija en Argentina. Anoche no más estuvimos conversando.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Una vez a la semana publico ofertas de trabajo y un caballero vino agradecido porque quedó en un trabajo. Quedó en un trabajo y se va a Calama ahora.” (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

Otro de los beneficios asociados, es la variedad de trámites a las que pueden acceder los vecinos y vecinas de los barrios que cuentan con Telecentros Comunitarios. En general, valoran no tener que ir a una oficina de la Municipalidad, oficina de Gobierno, o ir al Registro Civil para solicitar un documento, que ahora pueden obtener a través de Internet e imprimirlo de forma gratuita en los Telecentros.

*“Por ejemplo antes uno tenía que bajar al Registro Civil a sacar el papel de nacimiento, el de matrimonio, defunción, y ahora no, en un ratito se lo entregan y sin costo que es lo principal.” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

*“Le pidieron hoy día a una amiga que por favor entrara a la internet porque no sabía dónde tenía que votar. Con el rut de ella también le salió todo” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“A mí me pasó con el bono marzo. También uno compartió la información en las redes sociales más el cartel: Venga al telecentro para ver si es beneficiado con el bono marzo, y mucha gente fue a preguntar” (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

*“Son muchos los certificados que se pueden sacar aquí gratis.”(Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Entregar los certificados de nacimiento y otros más que se pueden entregar, la gente le dice a diario a uno, que ellos tienen que tener una plata para ir en busca del certificado que sería el pasaje, más un cobro que les hacen por el certificado. Entonces ellos lo sacan en el Telecentro sin ningún costo.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

Las organizaciones sociales de los barrios donde se encuentran ubicados los telecentros, se han visto favorecidas en diversos aspectos, indicando especial impacto en el apoyo

que entrega el operador(a) para la realización de trámites, elaboración y envíos de cartas y documentos por correo electrónico, entre otros. A través del Telecentro llegan informaciones de diversos departamentos municipales, entidades de Gobierno e instituciones no gubernamentales. Los dirigentes acceden con mayor facilidad a informaciones de diversa índole, de interés para su comunidad. Igualmente, en el Telecentro cuentan con equipamiento tecnológico, impresiones y fotocopias, que facilitan en muchos casos su labor social y gestiones administrativas.

*“Ella me recoge la lista de los juguetes, me recoge un curso de cueca, la gente que está interesada (...), entonces es un apoyo hacia la Junta de Vecinos y a cualquier otra organización, entonces ella es mi apoyo en sus horarios de trabajo, de lo que yo no puedo hacer.” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

*“Facilita también la llegada para los dirigentes, porque yo últimamente veo el puro correo, entonces ya, la Margarita me dice hay que mandarle un correo al Alcalde o hay que mandarle un correo a “la Luz”, antes no porque íbamos más al municipio, en persona. Claro que igual ahora hay que ir, pero a mí se me ha facilitado ese tema de la llegada al municipio.” (Comisión Telecentro Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas).*

*“Acuden mucho al telecentro a imprimir, a sacar fotocopias, a compartir la información, a hacer cartas.” (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

*“Y a la vez donde todas las entidades, las organizaciones sociales de todos tuvieran derecho a ir a sacar 20 fotocopias en el mes, a sacar alguna información, hacer cartas, lo que sea como institución, ya sea la Junta de Vecinos, el Club Deportivo, Centro de madres” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

*“Tiene una vida útil y buena para la comunidad, si aquí no es un negocio, aquí no se está vendiendo nada. Es a la comunidad.” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

Grupos de dirigentes también han sido capacitados para la elaboración de proyectos y postulación a fondos concursables, con integración de las TIC. A raíz de ello, se han visto resultados positivos en el corto plazo. A través del Telecentro acceden a información de diversas convocatorias para postulación de proyectos, muchos de los cuales son postulados a través de Internet, con el apoyo de los operadores.

*“También pueden sacar los formularios para la postulación de proyectos, ahora todo está formulado para postular a través de línea, por lo tanto las organizaciones, los dirigentes y la comunidad ya no tienen que estar bajando al centro de Valparaíso, perdiendo tiempo y plata en locomoción sino que lo tiene a las puertas de su casa, puede tener accesibilidad para poder concursar y participar de todos los beneficios que da el Estado.” (Comisión Telecentro Placilla, Tranque Seco y Costa Brava)*

*“En sí la participación ha sido buena hasta el momento porque se han logrado hartas cosas y así empezamos de cero y ya hay una fotocopiadora y está en manos el otro proyecto, que ayer nos dijeron que viene con implementación para el telecentro también para un data.” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

*“Incluso los llevaron hasta Santiago (...) por ejemplo fueron a la Quinta Vergara, estuvieron en el Reloj de Flores y a la vez también estuvieron en la Universidad (...). Quedaron muy contentos y después les regalaron su gorrito de la patrulla ecológica y todas esas cosas, entonces fue muy bonito para ellos (...) los usuarios del telecentro.” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

Por otra parte, los operadores y operadoras también han manifestado sentirse beneficiarios del proyecto en diversos aspectos, principalmente relacionados con la experiencia de trabajo social que están realizando, la retribución afectiva por parte de los usuarios, y también en cuanto a las habilidades sociales que han ido adquiriendo naturalmente durante su permanencia a cargo de los Telecentros.

*“Ahora estoy estudiando trabajo social, no por nada y eso ha sido por el Telecentro, de alguna manera me movió de tal forma que vi que es realmente lo que me gusta, que era como lo que yo quería hacer.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Se potenció el líder social que llevaba en mí.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“A mí me ayudó para sacar más personalidad, porque yo soy súper tímida entonces donde va cada gente diferente todos los días, ahí sacó un poquito más de personalidad.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Me trae un inmenso chocolate y quedé así como ¡Oh, gracias! Y estuve súper enferma y los niñitos me traían dulces de menta y es un cariño, así como que tú te sorprendes que te ven y tú los ves a ellos que son parte del barrio, pero tú no sientes que te van a llegar como a querer, me traen los “sietes”, es súper rico al final, no me imaginé que era tanto (...) y empiezas a tenerle cariño” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Uno todos los días está practicando tener mayor paciencia con las personas, pero también uno se vuelve educadora, psicóloga y empieza como a ver diferentes las cosas.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

Los representantes de las Municipalidades asociadas al proyecto Telecentros Comunitarios, en algunos casos Directores de Desarrollo Comunitario o Secretarios Comunales de Planificación, también manifiestan sentirse beneficiados, principalmente porque cuentan con un apoyo institucional para cubrir las necesidades tecnológicas de estas comunidades de escasos recursos en sus comunas, lo que implica desarrollo social en estos sectores. Igualmente, se ha facilitado una comunicación más fluida con los dirigentes y vecinos de estos barrios.

*“El rol del municipio es procurar que la comunidad se desarrolle en su conjunto, lo que implica el desarrollo humano, social y territorial. Entonces desde esa mirada, es que indudablemente el municipio se ha beneficiado porque hemos acercado el mundo global a través de la tecnología hacia la población, hacia nuestra comunidad, entonces le hemos entregado a través de esta acción, un grado de desarrollo social importante.” (Municipio San Antonio)*

*“Tener este servicio significa poder dar respuesta a la comunidad, situado en una necesidad que está instalada en todos los sectores que escogimos, porque no todos tienen la facilidad de contar con estos equipos, y segundo, teniendo clara consideración que hay esta demanda, es un servicio que la municipalidad la verdad no lo puede entregar.” (Municipio Villa Alemana)*

*“Para nosotros ha sido muy valioso eso, lo que decía al comienzo. El rol de la comunicación, nos permite a nosotros llegar con más facilidad a los distintos sectores, en*

*este caso para ese sector es clave el telecentro, entonces nos facilita la comunicación y llegar a más gente.” (Municipio Concón)*

Finalmente, no se puede ignorar algunos impactos negativos descritos por los entrevistados, quienes identifican aspectos que tuvieron algunas consecuencias inesperadas en sus contextos.

Al analizar la presencia de posibles efectos negativos originados desde la implementación del proyecto, se revisan las entrevistas principalmente en contraste con las expectativas iniciales que había en la comunidad frente a esta propuesta. Los resultados indican que además de los beneficios e impactos percibidos por los usuarios, comisiones, operadores y municipios, se identifican algunos impactos negativos relacionados principalmente con un grado importante de desconfianza hacia el proyecto, por parte de un grupo de usuarios, debido a la sensación de engaño producto de promesas incumplidas por las autoridades del momento (se sugiere revisar la categoría n°1 referente a las expectativas iniciales)

*“Y también una cosa que dijeron que iba a haber una antena que iba a convidar a un kilómetro, iba a convidar internet, ¡nunca jamás! (...) aunque dijeron que era un kilómetro de diámetro o algo así, iba a haber alrededor del telecentro internet y nunca hubo, claro, esa es la parte negativa porque nunca se cumplió, fue engaño” (Comisión Telecentro Villa Arauco)*

*“Se vendió un producto que nos llevó varios dolores de cabeza, donde hablábamos este tema de poner Wi Fi, después que iban a haber algunas franquicias, que iban a haber promociones, a través de algunas empresas y eso nos dejó complicados en el territorio y la verdad de las cosas como municipio nos ha costado mucho volver al territorio con este tema. Porque cada vez que volvemos al territorio con este tema, sale el tema del Wi Fi que nos prometieron, que primero era un kilómetro alrededor y después de achicó a 500 metros y después quedamos en nada.” (Municipio San Antonio)*

*“Porque en el fondo el MINVU dejó un coletazo con el tema del Wi Fi, coletazos con el tema de la infraestructura y ahí hubo mucho tiempo que se perdió en temas de infraestructura que se solicitaba que arreglaran y fue un tema más o menos largo.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Entonces toda la incertidumbre de los primeros seis meses u ocho meses ¿o fue un año?, porque las cosas se demoran hasta un año, eso fue como lo negativo que tuvo del impacto que fue instalar el contenedor.” (Comisión Telecentro El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

La categoría de impactos se conforma de esta manera, por una gran variedad de impactos descritos como positivos para la comunidad y también el reconocimiento de algunos efectos o impactos negativos ligados sobretodo al inicio del Programa, lo que entrega una visión integral sobre las percepciones de los actores involucrados en su funcionamiento.

#### 6.- CATEGORÍA: DESAFÍOS DEL PROYECTO.

El proyecto de Telecentros ha cumplido diversas etapas desde su implementación hasta el momento, sumando objetivos y acciones que complementan los definidos desde su origen.

Como todo proyecto, susceptible de mejoras, necesita de su revisión con los distintos actores involucrados para visualizar aquellos aspectos exitosos, y por sobretodo, las posibilidades de superación que ofrece hacia el futuro.

Este último aspecto será analizado a continuación, tras las reflexiones realizadas en conjunto con un grupo de Operadores, integrantes de las diversas Comisiones de Telecentro, Municipios y los propios usuarios frente a los desafíos que se proyectan para cada Telecentro.

Los desafíos visualizados pueden ser clasificados, sólo con fines demostrativos, en dos grandes grupos: Desafíos de gestión y de infraestructura.

En el ámbito de la gestión, múltiples desafíos surgieron desde los distintos actores involucrados. Una de las sugerencias de mayor peso, es decir, mayormente comentada, hace referencia a la necesidad del fortalecimiento del trabajo en red en torno a los Telecentros. Este ámbito engloba aristas relacionadas principalmente con la coordinación entre las instituciones municipales y sus distintos departamentos, junto a los grupos de vecinos y los propios operadores de cada Telecentro. Si bien, se reconoce que en algunas comunas la comunicación y coordinación entre los distintos estamentos ha

funcionado dentro de un marco establecido para ello, se piensa en un futuro fortalecimiento de las redes en pro de potenciar la labor de los Telecentros para los usuarios y sus entornos.

*“La idea es que trabajemos en conjunto con la junta de vecinos, el CVD, la capilla, hay otro que es el Club Deportivo y no sé, el Centro de Damas, que trabajemos todos juntos porque así vamos a estar mucho mejor de lo que estamos en este momento. Entonces yo así como silenciosamente los he ido como reuniendo cada vez más”* (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)

*“Habían grupos para acá, habían grupos para allá. Y la idea es que todos trabajemos en conjunto.”* (Comisión Telecentros Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)

*“Una es que nosotros lo miremos distinto y nos involucremos o también es bueno para ellos invitarlos a conocer, integrarse, participar en nuestros grupos municipales. Claro porque el conocer todas las otras actividades que se desarrollan no solo en sus barrios, sino que en la comuna completa, ellos pueden entregarnos información a nosotros, servir como agentes informativos de la gestión organizacional respecto de las organizaciones comunitarias que hace el municipio”* (Municipio Villa Alemana)

*“Lo que hacemos entre la Universidad y el operador. Hay un trabajo en conjunto, hay una información clara, fluida, y con eso se crece. Pero yo creo que mucho más se crecería si el ente gubernamental tuviera la misma relación.”* (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)

*“Hay que establecer un trabajo en conjunto con los operadores y hacer una planificación. Esto lo vamos a dedicar el próximo año en que lleguemos semestralmente y en esa planificación, nosotros como municipio hacer nuestro aporte. A lo mejor puede haber un diseñador de páginas web que le podamos aportar nosotros y generar la página del barrio indistintamente a la existencia de este boletín. A lo mejor poder imprimir más hojas e incorporar otros artículos a lo mejor dentro de este boletín. Yo creo que pasa por establecer este trabajo y la planificación a mediano y a largo plazo en el tema de difusión. Sacar el telecentro a la calle. Para que confíen hacia la comunidad. Es un elemento visibilizarlos más todavía y ese trabajo tenemos que establecerlo en conjunto”* (Municipio San Antonio)

Un desafío de gestión pendiente está relacionado con la definición y delimitación de las acciones vinculadas a los diversos roles de los actores presentes en el proyecto de Telecentros. Se presume, por parte de los entrevistados, que luego de una acabada demarcación de las funciones y alcances de cada rol, los actores podrán aclarar aspectos que permitan un contacto más fluido con los demás miembros y lograrán conformar identidad en sus labores. A esto se suma la necesidad de remarcar la identidad del Telecentro como organización, diferenciando su trabajo del que se pueda realizar en una entidad comercial como es un ciber-café, por ejemplo.

*“Definir bien los roles de cada organización, (...) y más del operador.”* (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)

*“Yo creo que es importante de repente renovar los compromisos sobretodo cuando las cosas están por tanto tiempo como que actúan por inercia.”* (Municipio Villa Alemana)

*“Colaborar con esa persona, con ese nuevo operador y que el también colabore con nosotros, porque nosotros no podemos pensar que lo sabemos todo, porque no es así. Todos los días vamos a ir aprendiendo algo nuevo a través de las capacitaciones, a través de las experiencias de mis colegas.”* (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)

Relacionado con lo anterior, refiriéndose a la identidad y delimitación de funciones de los Telecentros, se hace necesaria además una nueva instancia de difusión entre los vecinos y las distintas organizaciones comunales. Esta área, ligada al trabajo multisectorial y de redes mencionado anteriormente, se perfila como un tema potente y susceptible de cambio, el cual atañe a una responsabilidad conjunta entre la diversidad de los entrevistados.

*“Yo creo que principalmente hay que darlos a conocer más. Porque aunque uno no lo crea, hay mucha gente que no lo sabe (...) y son gente del barrio que no tenía idea que existía un telecentro”,* (Comisión Telecentros Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)

*“Porque si bien como tú lo planteas en la consulta original a lo mejor a nosotros nos falta poner un monitor o un coordinador respecto de esto, a lo mejor cada uno de los telecentros tener un coordinador municipal. Nosotros también descansamos en las*

*organizaciones comunitarias y a lo mejor lo que hay que fortalecer es la comunicación entre la Universidad y nosotros y nosotros tener una persona coordinada que coordine pensando en sacarle un mayor provecho a esto porque si ustedes tienen capacitaciones gratuitas y la comunidad no ha sabido acogerla estamos fallando por parte del municipio que a lo mejor hay un tema de convocatoria, de difusión, de sociabilización, de saber involucrar a las personas haciéndoles entender que esto es un beneficio. Entonces quedándonos con estos dos actores, yo creo que lo que hay que fortalecer es la comunicación y el trabajo conjunto de ambos” (Municipio Villa Alemana)*

*“Difusión, no solo de nuestras actividades sino que difusión de lo que es el telecentro, ampliarlo a más personas en la comuna, porque pueden llegar personas de localidades cercanas que no pueden cancelar una hora de internet, pero van a saber que pueden llegar allá y... me entiendes, que no quede solo reservado a las personas que viven en el sector Caupolicán, sino que a lo mejor alguien que viva en Bellavista o que esté como en las calles cercanas puede acercarse” (Municipio Cartagena)*

*“...Celular inteligente, porque ahora todos los cabros chicos tienen más que uno y se manejan más en tecnología como un modo de difusión de las actividades del municipio, desde la DIDECO por ejemplo, y de esto mismo, pero acercarlo un poco más quizás articulado en una red de difusión y quizás de alguna forma medir el impacto que ha tenido estas incorporaciones dentro del aumento o disminución por ejemplo, de la utilización del telecentro comunitario.” (Municipio San Antonio)*

Frente a la necesidad de aumentar el impacto de los Telecentros en cada uno de sus barrios, se visualiza como desafío de gestión la diversificación de servicios que este ofrece, considerando mayores instancias ligadas a informaciones de índole municipal, trámites vinculados al registro civil y capacitaciones o talleres para los distintos miembros de la comunidad. El desafío ligado a las áreas de servicio y gestión es un aspecto global identificado tras las entrevistas realizadas.

*“Mira yo me quedo fundamentalmente con que a estos centros hay que darles el rol de centros de información.” (Municipio Villa Alemana)*

*“Sobretudo que las cajas de compensación mandaron información que de alguna manera podría haber sido difundida a los adultos mayores, los beneficios...” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Tener más información completa en relación a proyectos, fondos que pueden postular, algún trámite, tener algún nexo con Municipalidad, supongamos por ejemplo, dar un certificado de la municipalidad o algún certificado que necesiten de algo gubernamental, pienso yo. Porque nosotros igual tenemos limitaciones.”* (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)

*“Yo creo que como en todas las instituciones dentro de la municipalidad les toca evitar las colas eternas para ir a pedir un papel, para inscribirte, para la ficha CASEN y todo ese tipo de cosas que se pudiese hacer on-line (...) y el municipio le dé el valor y respeto al telecentro no sólo como un foco de información sino que a través del telecentro poder hacer esos trámites que ustedes dicen, que se pueden inscribir ahí en algunas cosas para no hacer cola”* (Comisión Telecentros El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)

*“Por ejemplo que las personas puedan sacar su papel de antecedentes, papel de residencia”* (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)

*“...Entregar como más información municipal y más información de cosas que le puedan servir a la gente, lo del subsidio, ya que muchas veces el tema de los desplazamientos es un poco complejo. ...que sea como un punto más fino de información, en ese sentido como que se puede dar un poco más”* (Municipio Quilpué)

Junto a los servicios ya señalados, también se mencionan algunas acciones de índole comunitaria que los barrios esperarían de los Telecentros, en algunos casos, fundiendo su labor a otras organizaciones municipales con miras a mejorar aspectos transversales detectados como necesidades en estos contextos, como son, el apoyo escolar que se pueda brindar a través del espacio de Telecentros, servicios de apoyo y asesoría comunitaria y capacitaciones diversas, no sólo ligadas al uso de la tecnología computacional.

*“Es que todo Rodelillo tiene 4 kilómetros de largo y tiene más de 18 juntas de vecinos y clubes deportivos, entonces es grande, es tan grande como Placilla y habitantes somos como 25 mil habitantes y hay muchas poblaciones (...). Entonces la comunicación no es buena. (...) El telecentro es el medio más eficaz (...), es el eje de la información. Se podría tener también aquí, no es cierto tener, una radio digital donde se informe a la gente. El diario digital también es interesante.”* (Comisión Telecentros Placilla, Tranque Seco y Costa Brava)

*“Telecentros tienen que convertirse en un dominio, no tan solo en una bajada de tareas, también tiene que tener orientación pedagógica, sí, porque es simple bajar una tarea, pero hay mucha información en la web, que muchas veces los niños bajan mal.”*  
(Municipio San Antonio)

*“Incorporar la mirada de los padres, aprender estas nuevas tecnologías, pero a su vez que sean un motor de desarrollo familiar en el sentido de que pueden hablar de un mismo idioma y también pueden generar cierto tipo de control parental”* (Municipio San Antonio)

*“Con otros profesionales. Por ejemplo tenemos los niños que tienen problemas en inglés, los niños que tienen problemas en matemáticas, me gustaría mucho ver cómo funcionamos y tenemos contacto para ver cómo llegamos a ese tipo de beneficios para la población. O sea a través del telecentro, pero para la comunidad toda.”* (CVD Villa Arauco)

*“Y le dije ¿Sabes Sebastián, por qué no le bajas este juego que tiene que estar todavía el Abrapalabra? Yo lo tenía en CD y me dijo que lo iba a conseguir y después se fue, pero esos proyectos quedaron en camino. A eso voy. Que de repente se le puede implementar a los niños, porque como dicen en matemáticas les cuesta, y hay otros niñitos que no saben leer, pero esos son entretenidos y didácticos.”* (CVD Villa Alemana)

En cuanto a los desafíos vinculados con la gestión, un último punto que aparece relevante y reiterado en más de una ocasión es el relacionado con la mantención del trabajo realizado en los Telecentros durante el tiempo, es decir, se solicita la continuidad de su presencia en los distintos barrios.

*“Que perdure en el tiempo”* (Usuarios Telecentro Caupolicán)

*“Que se mantengan, ojalá se mantenga el financiamiento, se mantenga esta opción de pertenecer al lugar, ya lo tomaron como algo habitual. Es del sector, y erradicarlo y sacarlo creo que sería un grave error.”* (Municipio Concón)

*“Esperamos que en el tiempo esto siga, que no nos dejen abandonados o sea que no haya ningún ministerio como dice usted, si no que el ministerio dé la estabilidad, sino que ustedes sigan, porque nosotros las organizaciones jamás podríamos como organización hacernos cargo de este barco, y menos en este barrio”* (CVD Villa Arauco)

Tal como se mencionaba al inicio, otro ámbito de desafíos se relaciona con la infraestructura de los Telecentros. Según los entrevistados, habría algunos aspectos en común que son susceptibles de mejora para potenciar la labor de Telecentros. Uno de ellos es la ampliación del espacio destinado para los Telecentros, y junto con ello, la diversificación de los espacios dentro de su estructura, dando lugar a salas de reuniones o lugares diferenciados de servicio a la comunidad.

*“Yo ¿qué cambiaría?, es el espacio físico más grande.”* (Municipio Villa Alemana)

*“Yo pienso que debería haber sido más amplio el local, porque hay terreno como para haberlo hecho”* (CVD Villa Arauco)

*“Lo principal es tener una sala para reunirse, porque nosotros mismos tenemos que venir acá a la junta de vecinos, acá al club deportivo, porque arriba es muy chico el espacio”* (CVD Villa Arauco)

*“Requeriría ampliar el espacio físico para incorporar más equipos, (...) Un telecentro de dos pisos.”* (Municipio San Antonio)

*“Que en futuro se amplíe”* (Usuarios Telecentro Caupolicán)

*“Yo creo que cuando sea más grande, yo creo que lo van a expandir y van a haber más computadores para que sea mejor y tenga más comodidades”* (Usuarios Niños Telecentro Villa Arauco)

Otro aspecto a complementar sería el mejoramiento y aumento de equipos tecnológicos con los que se cuenta (computadores y otros objetos tecnológicos), pues se alude a la necesaria renovación de estos durante el paso del tiempo y a la contextualización de ellos en un ambiente tecnológico velozmente cambiante.

*“Falta más implementación porque realmente se hace chico, muchas veces (...) Sí, porque muchas veces tenemos una cantidad de computadores que no alcanza a la cantidad de usuarios que estaba en ese momento”* (Comisión Telecentros El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)

*“Que los computadores sigan mejorando porque obviamente van quedando obsoletos, que sigamos mejorando la infraestructura”* (Municipio Cartagena)

*“Fotocopiadora. Eso sí que también no tenía y hace harta falta”* (Comisión Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)

*“Para pedir un data, para implementar el telecentro y sillas y mesas porque, por ejemplo, los niños de la tarde vienen y no tenemos mesa como para que los niños pongan un té o un café ahí o un jugo, porque en los computadores no se pueden correr riesgos de que a alguien se les esparrame o que vaya a echar a perder un computador”* (CVD Villa Arauco)

*“Como seguir actualizando los computadores. Cada día el computador va quedando obsoleto, entonces se necesita más modernos y aparte de que hay tantas clases de software distintos”* (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)

Con la exposición de los desafíos que los actores del Programa consideran para el futuro de cada Telecentro, se sienta una base importante para el diálogo sobre las acciones y los lineamientos que debiese considerar cada Telecentro para el mejoramiento de su práctica.

## 7.- CATEGORÍA: PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROYECTO.

El Proyecto de Telecentros involucra a diversos actores que abarcan desde las instituciones de gobierno hasta las organizaciones comunitarias propias de cada barrio. Cada uno de ellos se relaciona de distinta manera con el Telecentro.

En este contexto resulta interesante revisar cual es la visión que cada actor tiene respecto del perfil y el rol que cumplen cada uno de ellos en el Proyecto.

En cuanto a los usuarios, se puede extraer que entre cada uno de los 16 Telecentros de la Quinta Región se pueden encontrar algunas sutiles diferencias en cuanto al perfil de los usuarios que acceden a ellos, tanto a nivel etéreo, como en aspectos de nivel socio-educativo por ejemplo.

En relación al nivel educativo de los usuarios y/o edad de los mismos, es importante señalar que los asistentes son niños y niñas desde edad preescolar hasta universitaria, y adultos interesados en capacitarse y/o realizar trámites. No hay edades específicas para asistir a cada Telecentro, es un público muy variado y los servicios que se ofrecen van de acuerdo a las necesidades de cada uno de ellos. No obstante, pareciera ser que existe una pequeña tendencia a un uso más frecuente de usuarios en edad escolar.

*“El niño de 12 años entra, se limpia los pies, te saluda, te pregunta puedo ocupar un computador, ocúpelo” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Nosotros tenemos muchos niños que son estudiantes universitarios vienen acá por ejemplo yo tengo un niño que es programador y viene acá a programar por ejemplo yo le tengo que prestar un computador especialmente para él que está con Net Wins y con proyecto Mono que son para programación. Viene a programar y necesita por lo menos una hora, una hora y media para entender los ejercicios bien. (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava).*

*“Vienen de todas las etapas escolares” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Van más las mamás que pueden estar desocupadas, van algunas mamás que están desocupadas y pueden estar ahí porque los niños están en el colegio. En la tarde ya llegan todos los niños”(Comisión Telecentro Dupre, Rosenquist e Hijuelas Grandes)*

*“Los niños, son los que más los usan” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

El rol del/a operador/a es sin duda, uno de los más mencionados y comentados en todas las entrevistas. Se define como un perfil de múltiples funciones, pues constantemente se apunta a distintas acciones relacionadas con su figura, las cuales se han desarrollado junto al proyecto, a través de la experiencia y el aprendizaje.

Uno de los roles más destacados por los diversos actores, en torno a las y los operadores de cada Telecentro, es su rol educativo. El y la operador/a aparece como una figura que entrega constante apoyo educativo a la diversidad de usuarios que visitan el Telecentro. Si bien, dentro de sus funciones pre-definidas se encuentra la capacitación a través de talleres para los usuarios, los Operadores estarían complementando esta labor ofreciendo en muchos casos apoyo escolar a los usuarios niñas, niños y jóvenes, y sus familias. Común es relacionar a las y los operadores con una guía para los estudios y las tareas de los escolares, encontrando reconocimiento entre los demás actores.

*“Compañerismo, se apoyan entre ellos y de ahí imprimen y llenan las hojas y yo las reviso y si está media mala digo: “miren, esta imagen no puede ir ahí, esto lo puede ir corriendo” y si no sabe, le doy copiar y pegar, arreglando el asunto de lo que es la información para que quede simplemente en un trabajo o en la información, porque hay muchos que sacan solamente información para transcribirlo en sus casas. No es un trabajo con portada, con índice y lo demás y bien a mí me ha funcionado espectacular” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Lo más que se desataca aquí en el telecentro son las clases que Claudia nos hace a nosotros. Sobretudo a los adultos mayores. Clases básicas, sencillas, fácil de entender y eso es muy destacable que a nosotros nos hace falta tener la tecnología que tienen todos.” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Además del plus que tiene este telecentro que la operadora es profesional. Entonces saben que ella va a reforzar lo que la profesora les está enseñando en clases. Entonces el cambio no va a ser brusco. Entonces pueden decir la Anita es docente.” (Usuarios Adultos Telecentro 30 de Marzo)*

*“O simplemente te busca como educador o si es que te necesitara para un tema que aprender y llegan acá, o sea y te dicen oye necesito aprender Excel porque tengo que realizar un trabajo y ahí pasas a ser educador. Entonces de cierta manera vas aumentando, va aumentando a medida del tiempo, siempre va a ir aumentando pienso yo” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Me tocó unos niños que pucha, andaban en la calle y el papá o la mamá no estaban presentes. Entonces le decía yo, venga traiga su cuaderno y yo lo ayudo a hacer la tarea.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“La niña tiene muy buena voluntad para enseñarnos, entonces si no entienden va persona por persona enseñándoles a que tenemos más capacidad, otras con menos capacidad, entonces ella nos otorga todas esas facilidades, para aprender. Ayuda lo que está haciendo ella” (Usuarios Adultos Telecentro 30 de Marzo)*

Se destaca también entre las y los Operadores, el rol de mediación entre las distintas organizaciones, como por ejemplo, las juntas de vecinos y los demás pobladores del sector, entre las comisiones de vecinos y la municipalidad, entre otros vínculos. Las y los operadores serían un enlace directo que facilita el diálogo de todos los actores, entregando fluidez a varios procesos y compartiendo información valorada por los distintos estamentos.

*“Claro y yo les entrego mayor información y lo que no manejo le mando un correo al presidente, el presidente me responde y se arreglan todos los asuntos ahí. O sea, lo he tomado como un puente entre la junta de vecinos y los vecinos. Todos se dirigen a mí”* (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)

*“Coordinador, gestor, facilitador de información”* (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)

*“Los roles van incrementando, porque en cierta manera la población misma ya no te ve tan solo como el operador del telecentro, ya te empieza a ver como un nexo entre, por ejemplo, la municipalidad y el telecentro. No sé, tú pasas a entregarles información.”* (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)

*“Consejera, nexo o también el nexo con la municipalidad muchas veces de información”* (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)

*“Ella siempre está apoyándonos a nosotros como dirigentes sociales.”* (Comisión Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)

Finalmente, se destaca el rol del/a Operador/a, definido en el marco de la Educación Social. Se relaciona su figura con la orientación entregada en términos valóricos, educativos y muchas veces emocional, a los usuarios de los Telecentros. La y el Operador es un miembro activo que participa de su rol entregando consejos, según su experiencia, cuando los usuarios lo solicitan. Esta arista del rol es constantemente mencionada por los distintos actores en cada Telecentro.

*“Lo que intentamos es que los niños tomen conciencia de eso. O sea, la idea es que no sólo uno coloque un cartel y que diga se recolecta ropa o que diga en el boletín mensual, sino que ellos sientan que realmente hay una necesidad en la sociedad, que no todas las personas están como ellos, que están calientitos llegando a la casa, entonces ellos van creando en sí conciencia y se sienten agradecidos de lo que tienen.” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Uno se vuelve Educadora, Psicóloga” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Queronque)*

*“Como facilitador para las personas. Es como un apoyo, porque aquí lamentablemente uno tiene que ser amigo, psicólogo, tiene que ser profesor, incluso hay que ser papá de repente de los niños por los problemas” (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

*“Educadora popular y creo que eso es lo que yo hago en mi barrio. Soy una educadora popular sin formalidades: educo, oriento y presto todo mi conocimiento a los demás.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Uno de los niños es la mamá, la tía, la abuela, es todo para ellos. Hay mucha gente, como dice la Ely, que llega con problemas y uno tiene la vocecita amiga que los va a acoger, que los va a escuchar, que tal vez les dé un buen consejo y si no eres capaz de dar un buen consejo uno escucha no más. Pero uno cumple como todas las funciones en este trabajo” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

En otro ámbito, se destaca también el Rol del Consejo Vecinal de Desarrollo (CVD) en los Telecentros, al cual se refieren los mismos integrantes de los consejos y también el resto de la comunidad. Algunas acciones destacadas dentro de su rol se relacionan a la supervisión que ellos realizan sobre las labores del Telecentro, actuando no sólo como un ente fiscalizador, sino también como un grupo de apoyo y acompañamiento en las distintas acciones a los operadores en beneficio de los usuarios y un mejor desarrollo del Telecentro en el barrio.

*“Yo creo que de acompañamiento no más. No es mucho lo que nosotras podemos hacer a no ser que el operador nos solicite “oye necesito tal cosa, se me echó a perder esta*

*otra, etc.” O sea, de estar ahí para solucionar algunos problemas. Pero meterse en el funcionamiento o en las cosas... yo vengo en realidad bastante poco para acá, así que yo vez que paso está lleno de niños, hay orden, hay olor a limpio, está funcionando todo, no hay peleas afuera” (Comisión Telecentro Dupré, Rosenquist e Hijuelas Grandes)*

*“Es que hay que ayudar, ayudar, ayudar y cooperar en lo que se pueda. Si es necesario, si se quiebra un vidrio lo ponemos” (Usuarios Adulto Mayor Telecentro El Retiro)*

*“Cuando tiene algún problema ella, ella al tiro nos consulta a nosotros. Ella todo lo consulta, entonces por eso yo les digo, es como supervisión porque ella a veces un día se sentía mal ella y yo fui para allá y le dije tía Ely como está así. Me decía sí, me siento tan mal y yo justo la iba a llamar y me voy. Entonces ella siempre antes de cualquier cosa nos consulta a nosotros.” (Comisión Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Principal cuidado digamos, salvaguardar, proteger, cuidar el telecentro porque es nuestro, es de nuestra comunidad a la cual pertenecemos y dirigimos un poco también.” (Comisión Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

En relación al rol del CVD, también se le reconoce ser un nexo entre la comunidad y el Telecentro, actuando como ente difusor de actividades, convocando a acciones que permiten el trabajo en conjunto de los distintos actores barriales.

*“He ido dos veces a las juntas de vecinos que tenemos en la Caupolicán 3, acá he difundido a viva voz cada vez que ha habido reunión levanto la mano y digo lo que está pasando, haciendo aquí, cómo pueden participar o cuáles son los beneficios... lo bueno es que se han beneficiado los niños porque viene bastante niño, pero los mismos dirigentes no tienen gran interés.” (Usuarios Telecentro Caupolicán)*

*“Y participamos harto nosotros y cuando ella tiene que hablar sola con la operadora habla y generalmente estamos nosotras presentes, invitamos a otros vecinos también.” (Comisión Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo y Bruselas)*

*“Informar a la gente para que se vaya enterando... Es que eso es cierto, si no estamos “anda, es gratuito, hay talleres” (Comisión Telecentros Placilla, Tranque Seco y Costa Brava)*

Importante también es la visión que se obtiene sobre el Rol de los distintos Municipios involucrados en el proyecto de Telecentros. De los Municipios entrevistados en la ocasión, se puede extraer una visión sobre dos tipos de funciones de mayor relevancia.

La primera función destacada por el Municipio se relaciona con la capacidad de dar respuesta en cuanto a la reparación y mantención de la infraestructura en donde están emplazados los Telecentros.

*“Entiendo que el municipio ha dado respuesta con el requerimiento que tiene que ver con mantención y reparación” (Municipio Villa Alemana)*

*“Bueno, entiendo también que ahí eso se reparó, me decían que también tenían un problema en el techo y que se les respondió a ese requerimiento y es como te digo, yo por lo menos que tengo gente de los tres sectores, es que es un aporte a la comunidad indiscutible” (Municipio Villa Alemana)*

*“Tuvimos que hacer algunas reparaciones o mantenciones antes de que fuera entregado” (Municipio San Antonio)*

La segunda función de los Municipios, en un nivel más amplio de acciones, se refiere a la gestión que estos pueden hacer a través de los Telecentros con el objetivo de llevar mayores beneficios a los usuarios y los barrios en donde se ubican. Los Municipios reconocen un involucramiento en el proyecto que se visibiliza a través del apoyo de iniciativas en ambos sentidos y el curso de información a través de los canales del Telecentro.

*“Fundamentalmente yo creo que es facilitar un poco la coordinación. La coordinación de estar atentos como a los requerimientos y a las necesidades que puedan surgir y en poder tener muy presente la idea de que esto debe continuar y funcionar. Si en algún minuto no puede funcionar en la forma de cómo se está haciendo hoy día, ver o establecer en conjunto con la municipalidad una forma de gestión futura que permita mantener esto activo” (Municipio Quilpué)*

*“Principalmente gracias al programa surgen todas estas cosas de conversación, de negociación, e intercambiar informaciones, sin el programa, sin el telecentro en particular, sería más difícil para nosotros. O sea la bolsa de empleo por más que diga que tengo mil*

*personas en mi mail, igual es insuficiente. Hay como mil personas en Facebook que las pueden ver automáticamente, pero no es suficiente” (Municipio Villa Alemana)*

*“Lo que pasa es que es esto, lo que se ha ido dando fuera de infraestructura, en general el tema de apoyo, de contacto, de uso también recíproco donde nosotros ayudamos y ellos entregan o difunden la información. Ese es como el principal uso” (Municipio Concón)*

*“Desde ese punto de vista nuestra participación ha sido tangencial. Con una nueva mirada. Si pensamos que este proyecto se reformula o se mantiene y se mejora sin duda que concentrar un trabajo más involucrado por parte del personal municipal y ocupar estos telecentros para actividades más allá del sólo beneficio de la comunidad sino que con intencionalidad de generar centros de información o difundir a través de ellos la participación de la comunidad con las actividades municipales, tiene una mirada distinta donde nosotros podemos involucrarnos mucho más en ello.” (Municipio Villa Alemana)*

Lo anterior da cuenta del trabajo en red llevado a cabo entre los Telecentros y los Municipios, el cual ha ido en aumento durante el tiempo de implementación del Proyecto. Las acciones y funciones se han diversificado en base a la experiencia de cada Telecentro emplazado en los distintos barrios de cada comuna.

El trabajo en red, por tanto, es un tema relevado en bastantes ocasiones por los distintos actores involucrados. Se realiza un balance crítico sobre las acciones llevadas a cabo entre los Telecentros, la Universidad, el Municipio y el Gobierno, a través del tiempo. Se destaca en un primer período, dificultades en la coordinación, la comunicación y el trabajo en conjunto entre los distintos actores, enfatizando en el rol de los diversos Ministerios involucrados, sin embargo, se manifiesta luego un cambio, descrito con una valoración mayormente positiva hacia el trabajo posterior, enfatizando en un trabajo intencionado por parte de la Universidad el cual recoge la experiencia llevada a cabo hasta el momento, tras la implementación en terreno de los Telecentros, y realiza acciones que beneficien los procesos ligados al Telecentro. El trabajo en red descrito a través de los relatos, deja pendiente múltiples desafíos para todos los sectores, pero da cuenta de una evolución en la coordinación y comunicación, al menos, entre tres actores mayoritariamente: Universidad ejecutora, Telecentro y Municipio.

*“Pero es que la red nunca funcionó bien o sea ni siquiera creo que vimos a las personas de SUBTEL en las capacitaciones que se hicieron a comienzo” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Con la SUBTEL nunca hemos tenido un contacto más directo con el barrio y con SUBTEL entonces siempre las informaciones no llegaron tan claras se fueron descolgando de alguna manera y nos descontrolamos un poco.” (Comisión Telecentros El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

*“(sobre municipio) Nadie está enterado de lo que es el telecentro. Ellos no le entregan esa información a sus empleados a nadie, entonces es como ¿qué es eso del telecentro? y se supone que ya lleva este proyecto en Cartagena tres años. Ellos ya deberían estar informados. Y eso me molesta porque ellos no tienen la cercanía con nosotros que prestamos un servicio a la comunidad y yo les he mandado carta diciendo que podríamos hacer un nexo, entregarles la información y cuando me la envían siempre es tardía. Un día antes, dos días antes de cuando va a ocurrir el evento. Entonces eso me impide a mí entregarles la información correcta a la comunidad.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Y de ahí lo que están diciendo los vecinos, o sea (...) con MINVU y las otras organizaciones donde hay otros entes involucrados en el tema. Nos dejaron afuera a nosotros. Cuando nosotros debiéramos haber estado desde un comienzo decidiendo cómo va a ser, cómo se va a desarrollar, cómo se va desarrollando y después proyectándolo en el futuro del telecentro. Ahora claro ahí cuando se terminó el contrato y se acabaron las lucas del programa el municipio se lava las manos, el MINVU se da media vuelta y los arreglos los hacen ustedes” (Comisión Telecentros Placilla, Tranque Seco y Costa Brava)*

*“O sea si no es con el CVD, es con la junta de vecinos o sino, es con el municipio, pero no los tres en conjunto...” (Operadores Telecentros El Retiro, Población Argentina, Villa olímpica, Dupre, Rosenquist, Hijuelas Grandes y Villa Querouque)*

*“Lo positivo sin duda es la generación del proyecto y la instalación de la infraestructura, pero en la misma línea yo te diría que después de eso se ve como una lejanía respecto de*

*mantener el proyecto en funcionamiento, estando exclusivamente la relación entre el municipio y la Universidad.” (Municipio Villa Alemana)*

*“La Universidad claro. Tenemos el apoyo suyo siempre con las asesoras y en lo técnico que eso es vital para que funcione, pero de los otros actores no” (Operadores Telecentros Villa Arauco, Vista al Mar y Costa Brava)*

*“Uno ve lejano que SUBTEL o las instituciones del gobierno que deberían estar más integradas con los barrios no están y se desligan así muy fácilmente y eso no habla bien del gobierno, no habla del estado, ni de un país que quiere construir” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Me encanta que la Universidad Católica administre el telecentro, encuentro que son súper responsables, como súper preocupados, están siempre atentos y dan información, capacitarnos en ese sentido súper bien. Pero no sé, como que yo siento que fuera parte de ellos, no de SUBTEL como que se me olvida que soy parte de SUBTEL y de otras instituciones como que no están.” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

Tal como se mencionaba anteriormente, se destacan algunas acciones y ejemplos de trabajo en red coordinado, el cual ha conllevado beneficios en los barrios.

*“Se han cambiado guardias por las cosas que han pasado, pero la municipalidad ahí está presente. Está presente y no ha dejado abandonado el telecentro y que no digan que no hay guardias ni de noche, ni de día. Yo he visto guardias todo... siempre” (CVD Villa Arauco)*

*“Al menos con la seguridad sí. Yo recuerdo que con don Juan y Marcos Vignolo se fue al municipio a hablar exclusivamente el tema de los guardias porque era un tema preocupante para nosotros porque eso no podría quedar sin guardia porque nos iban a cortar (...) y ahí quedó el guardia permanente. Así que es bueno.” (CVD Villa Arauco)*

*“Es súper bueno el modelo. Porque trabajan como todos bien. Todos cumplieron con lo prometido en realidad y hasta ahora hemos trabajado bien en esas funciones” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Lo oportuno que ustedes nos entregan los materiales siempre y constantemente, tenemos las herramientas con qué poder ayudar a la gente, entonces eso también es una buena práctica” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

*“Y lo positivo que yo destaco y siempre alabo y destaco lo que uno va aprendiendo a través de las personas que nos van asesorando, yo destaco en la Universidad a la Marcela que ella siempre ha estado con nosotros, Makarena, entonces que ellas nos han ido guiando y hayamos llegado hasta donde estamos hoy día. Como que a nosotros se nos acosa y ellas nos van abriendo los ojos. Esa es la parte humana, donde destaco esa ayuda y ese acompañamiento que es muy esencial para todos nosotros los telecentros, para ver cómo nosotros tenemos que actuar y ver con nuestros vecinos, nuestro barrio y lo que es la internet, eso” (Comisión Telecentros El Retiro, Población Argentina y Villa Olímpica)*

Finalmente, cabe destacar las expectativas de trabajo que quedan pendientes para el futuro, fundamentalmente desde los Municipios y las y los Operadores/as de Telecentros. El desafío principal se configura en torno a lograr una mayor comunicación entre los diversos actores, de manera de trabajar coordinadamente hacia el beneficio de los usuarios de los Telecentros.

*“Porque si bien como tú lo planteas en la consulta original a lo mejor a nosotros nos falta poner un monitor o un coordinador respecto de esto, a lo mejor cada uno de los telecentros debería tener un coordinador municipal. Nosotros también descansamos en las organizaciones comunitarias y a lo mejor lo que hay que fortalecer es la comunicación entre la universidad y nosotros y nosotros tener una persona que coordine pensando en sacarle un mayor provecho a esto, porque si ustedes tienen capacitaciones gratuitas y la comunidad no ha sabido acogerla estamos fallando por parte del municipio, que a lo mejor hay un tema de convocatoria de difusión, de sociabilización, de saber involucrar a las personas haciéndoles entender que esto es un beneficio. Entonces quedándonos con estos dos actores, yo creo que lo que hay que fortalecer es la comunicación y el trabajo conjunto de ambos” (Municipio Villa Alemana)*

*“En el tema municipal siempre es escaso el personal para esto y colocar una oficina para que esté en contacto no es menor. Pero yo creo que debería haber una vinculación más*

*directa con el sector y el telecentro y el municipio o sea el triángulo que permita mantener una información y acciones compartidas porque en este momento el municipio está apoyando, la junta de vecinos por otro lado, entonces a lo mejor falta esa” (Municipio Concón)*

*“Prevención del Delito. Ojala que en ese ministerio quieran conocernos o acercarse un poco más a nuestra gestión o a la labor que nos desempeñamos nosotros como operadores, en no sentirnos tan ajenos a ellos porque igual uno se siente huérfano en ese sentido. Nosotros, los mamás y papás que tenemos acá es la Universidad, quien nos administra, pero más allá nosotros no tenemos el vínculo directo” (Operadores Telecentros Cerro Alegre, 30 de Marzo, Bruselas y Caupolicán)*

La categoría descrita da cuenta de las múltiples percepciones que se obtienen a través de los roles y perfiles de los principales involucrados, desde sus propias experiencias como de la visión sobre sus acciones vista por los demás involucrados, lo cual constituye un avance para delimitar perfiles, según fuese descrito además en la categoría de desafíos de este programa. Las descripciones entregadas son elocuentes en cuanto a la reflexión y los desafíos propuestos en este ámbito.

## VIII CONCLUSIONES

Luego de expuestos los resultados de la sistematización y el análisis de contenido llevado a cabo sobre la información recabada tras la realización de los focus group y la recopilación de material, se procede a extraer, en un proceso de análisis y asociación, aquellos elementos que proponen conocimiento susceptible de ser compartido entre los integrantes del Equipo implementador, tal como se explicó en un principio, como también, con los demás actores del Programa y los sujetos interesados en conocer buena parte de lo que ha sido la ejecución del Programa Telecentros desde el año 2009 al año 2013.

Se comenzará con una lectura lineal de los resultados, pues cabe contrastarlos con parte de los conceptos teóricos revisados, y por sobretodo, con la experiencia de quienes realizan el ejercicio de sistematización frente a las impresiones que arroja esta mirada a la realidad.

Uno de los primeros aspectos a revisión, son los resultados pertenecientes a la primera categoría arrojada, referente a las “Expectativas iniciales”. En este apartado, los usuarios y en general, los actores involucrados realizan el primer análisis crítico sobre las acciones llevadas a cabo durante la ejecución del Programa Telecentros.

Desde las entrevistas con el Equipo implementador de la Universidad, se extraen las críticas relacionadas, en una primera instancia, con la instalación de los Telecentros en cuanto a inmuebles y equipamientos tecnológicos, momento en el cual se provoca un quiebre de expectativas, pues anteriormente, se había establecido un acuerdo con SUBTEL, el cual implicaba que se entregarían los inmuebles listos para operar - “llave en mano” – condición que no se realizó, dado que por un lado, los inmuebles tenían deficiencias en aspectos de infraestructura y equipamiento, pues al momento de recibir los inmuebles, éstos aún no contaban con el equipamiento tecnológico, por lo que además la Universidad tuvo que hacerse cargo de recepcionar dicho equipamiento, situación que ocurrió paulatinamente y varios meses después de la entrada en vigencia del convenio. En los casos más críticos hasta un año y medio después.

Un segundo aspecto se relaciona con las expectativas iniciales ligadas al trabajo multisectorial que se llevaría a cabo. El primer reto al cual se sometió el Proyecto Telecentros, fue resolver en forma definitiva, y en conjunto con MINVU y SUBTEL, qué

Telecentros serían finalmente implementados, ya que del listado original de 22 telecentros establecidos por convenio, quedaron 16 realmente disponibles. Los 6 restantes fueron eliminados del listado y la futura implementación, por no cumplir con las condiciones necesarias de infraestructura para la entrada en operación.

Con los 16 Telecentros definitivos se implementó un proceso de entrega – recepción, en el cual participaba el equipo implementador de la PUCV como representante de SUBTEL y receptor de inmueble y el MINVU y Municipio y/o Consejo Vecinal de Desarrollo respectivo como el equipo a cargo de la entrega del inmueble. Los tres actores en conjunto fueron los responsables de dejar constancia de las condiciones en las cuales se entregaba – recibía el inmueble. Este proceso no estuvo exento de dificultades, ya que se debió consensuar y flexibilizar diversos criterios con el propósito de que el inmueble fuera aprobado para la instalación del equipamiento y posterior puesta en marcha. Posteriormente, el equipo implementador sostuvo reuniones con Municipios y Consejos Vecinales de Desarrollo para firmar convenios de administración que permitieran la administración del recinto e inmueble a la PUCV.

Desde los demás involucrados en el Programa, la crítica se dirige hacia el organismo central y la lenta ejecución inicial del Programa, mientras ya se realizaban acciones de difusión y conversación con los protagonistas del Programa. Cabe recordar que este se presentaba como un complemento, tal vez una continuidad, de lo que se estaba realizando (desde el año 2006) con el Programa Quiero Mi Barrio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Es decir, se parte desde la base en que ya existe un trabajo en los barrios y un contacto inicial que conllevaba ciertos patrones de acción pre-establecidos, aunque tal vez no explicitados, frente a las distintas instancias.

Tal como se menciona anteriormente, la lenta ejecución se relaciona además con la ardua actividad de coordinación que debía existir entre la Universidad ejecutante, los barrios, el Municipio y el Ministerio. Todos los trámites y acuerdos, debían ser programados en conjunto, por lo que los convenios de trabajo tardaron más de lo presupuestado sin una gestión que hubiese logrado prever esta situación. Las falencias en la ejecución de un *trabajo en red*, mancomunado, logran visualizarse como un primer elemento relevante.

La ansiedad de los momentos iniciales, junto a la diversidad de los actores involucrados, permitió que la información se traspasara de un ente a otro de manera tergiversada muchas veces, con situaciones lamentables, como el fuerte rumor que se expandió respecto a la posibilidad de dar conexión Wi-fi a la totalidad del barrio involucrado. El manejo de información, en esta etapa, era una acción crucial que le valió al Programa en un inicio, serias dificultades al momento de relacionarse en los barrios, pues durante el tiempo previo a su ejecución, se manejaron *motivaciones y expectativas* en los barrios que pronto, al no ser satisfechas, fueron transformadas en rechazo, resistencia e incredulidad frente al Programa.

Cabe destacar entonces el trabajo realizado por la Universidad ejecutante para transformarse en la que hasta el momento, según los resultados recabados, es la organización que mayor confianza y contacto mantiene con los barrios seleccionados. Por tanto, se comienza en un terreno inestable, para luego dar paso firme hacia la estabilidad y el trabajo en conjunto con cada barrio.

Parte de estas *estrategias*, según relatos del Equipo ejecutor, se relacionan con la transparencia y claridad en la información que se difunde, la selección de los momentos y los modos adecuados para relacionarse con cada actor del programa, lo cual formuló una relación respetuosa y de apoyo mutuo entre los usuarios y los ejecutores. Este nuevo *manejo del trabajo en red* permite un avance considerable en la ejecución del programa.

Para efectos prácticos, y continuando con la revisión del material obtenido según las categorías de análisis ofrecidas, se analizan los resultados para la categoría de Rol del Telecentro y Participación de los Actores.

Al analizar los roles de cada uno de los actores, sobresale notoriamente el rol del Operador del Telecentro, quien cumpliría funciones en muchos casos anexas a las solicitadas en su perfil institucional.

Los operadores se han transformado en *actores sociales* dentro de su barrio, muchas veces tomando el rol de “educadores populares”, apoyos o guías educativos y hasta consejería sobre temas emocionales o psicológicos. Esto, en complemento de acciones de guía para el uso de los computadores y equipos tecnológicos y la mediación que cumplen entre el barrio y otras instancias, como los municipios. Es decir, la *redefinición y limitación del rol del operador* es un asunto pendiente, en cuanto abarca múltiples ejes de

acciones no explicitadas en sus contratos, tal como fuese señalado previamente en los antecedentes. Una de las acciones proyectadas por el Equipo, debiese basarse fundamentalmente en este resultado, para mantener claridad organizacional.

Por otro lado, la crítica desde los entrevistados recae en el rol del gobierno y muchas veces de los municipios, en donde se presume que aún no existe claridad sobre los alcances de sus acciones, lo cual conlleva a constantes críticas sobre la despreocupación y la marginación de algunos de ellos sobre el Programa Telecentros, en relación a otros programas de índole comunal.

En definitiva, al momento de reflexionar sobre la participación de cada uno de los actores involucrados en los Telecentros, caben muchas críticas hacia las labores cumplidas hasta el momento por las instituciones relacionadas, pero se destacan también los avances y logros acaecidos durante el último tiempo, instancias generadas principalmente desde la Universidad luego de *recibir las retroalimentaciones constantes* por parte de los barrios involucrados. La gestión de la Universidad ejecutora es destacada entre los Operadores, los usuarios y los municipios, como un eje articulador entre estas instancias en búsqueda del acercamiento de todas las partes en beneficio de cada barrio. Cabe resaltar el aprendizaje que se ha generado a través del tiempo y las acciones implementadas que hablan particularmente de acciones de *intervención en red* acordes a las realidades particulares de cada contexto barrial.

Esto quiere decir, que el conocimiento sobre el barrio, la adaptación a este y sus dinámicas particulares, ha sido un eje fundamental de trabajo para la Universidad. Los lineamientos homogéneos y categorizantes entregados desde SUBTEL como guía inicial para la ejecución del programa, solo concedían un amplio espectro de potenciales acciones sin dar una solución acorde, muchas veces, a las necesidades propias del barrio y su contexto local, comunal y regional. Saber diagnosticarlas y considerarlas para el trabajo, junto a re-modelar el tipo de intervención han sido factores claves para el asentamiento del Programa en los barrios de la Quinta Región. Por lo tanto, una clave importante es la lectura que realiza el ente ejecutor, la PUCV, al momento de optar por un modelo de apropiación social real y apostar a la labor de un equipo de profesionales interdisciplinarios, con experiencia de trabajo en las ciencias sociales y en la apropiación tecnológica de manera complementaria, llevando el Programa más allá de sus objetivos iniciales, comprendiendo que el acceso a la tecnología y la apropiación de esta tiene lugar

sólo después de un diagnóstico y acercamiento acorde a las necesidades particulares de cada barrio, con el trabajo necesario y en muchos casos, imprescindible, de distintos actores sociales circundantes, siendo la organización barrial en sus distintas instancias (CVD, comisiones, JJVV) y los operadores, actores fundamentales a considerar para el trabajo que se buscaba realizar.

Así como el rol del operador es sujeto de revisión, reflexión y necesariamente reformulación, otros aspectos que parecen ser generales y aceptados, son en realidad analizados por los distintos actores de manera periódica, otorgando renovación constante y dinamismo al Programa.

En consecuencia, el rol del Telecentro, en similitud con el rol del operador, es reconocido desde distintos aspectos por los usuarios, el municipio y los mismos operadores, los cuales sobrepasan nuevamente aquellos considerados como objetivos en el inicio de su operación.

Como se puede revisar en los resultados arrojados por las categorías ligadas al uso del Telecentro y el Rol que cumplen, existe un poderoso consenso en identificarlo como un lugar que presenta el espacio necesario para que estudiantes realicen sus labores escolares y universitarias. Por tanto, se adscribe un rol educativo que va más allá del acceso a equipos tecnológicos e internet, pues se complementa con el rol del operador que sería en muchos casos una guía importante para el cumplimiento de esta función.

El siguiente uso se enmarca en el espacio que otorga para la entrega de certificados de distinta índole, ofertas laborales y la facilitación de trámites, siendo esta instancia una oportunidad de acercamiento de los usuarios del barrio y las organizaciones aledañas al Telecentro. Lo mismo sucede con las capacitaciones o talleres realizados en el Telecentro. Tal como se puede recordar, la oportunidad de acceder a este tipo de posibilidades se comprendía como un objetivo inicial del Telecentro, aún cuando la especificidad de estas no estaba dada. Nuevamente, la experiencia y el trabajo en red permiten que se entregue una oferta adecuada a cada barrio, logrando importantes alianzas con organizaciones y municipios en algunos casos o simplemente, realizando las gestiones los propios operadores.

Desde los actores entrevistados y la experiencia acumulada hasta el momento de la sistematización, surge un abanico de motivos por los cuales el Telecentro es

persistentemente utilizado por la comunidad en la cual se inserta. Motivos como la gratuidad, la facilidad en el acceso y la posibilidad de realizar distintas actividades como las mencionadas anteriormente son un grupo de características que se consideraron en su diseño. Sin embargo, surgen otras motivaciones propias del trabajo comunitario realizado, ligando al Telecentro con un punto de encuentro entre vecinos y vecinas, de distintas edades, así como también un lugar en donde algunos usuarios encuentran apoyo escolar y muchas veces, apoyo emocional que no han podido obtener en otros espacios.

Enfatizando en el punto del trabajo comunitario y las prácticas asociadas, se puede analizar, a partir de la Categoría de Buenas Prácticas, una serie de acciones que han surgido a través de los años de ejecución del Programa y que no estaban consideradas ni proyectadas en los objetivos del Programa, aunque implícitamente pudieron haberse incluido, de modo general, en el Modelo de Apropiación Social. Cada Telecentro, enfrentándose a escenarios y contextos distintos, ha buscado estrategias para lograr su perduración en el tiempo, lo cual se ha materializado en el trabajo colaborativo que muchos de ellos mantienen con organizaciones vecinales y comunales, el cual se traduce en reuniones periódicas y organización de actividades con apoyo de todas las instancias. No son pocos los ejemplos en que se han organizado campañas, se ha generado personalidad jurídica y se han creado Comisiones de Telecentro, dentro de los mismos grupos barriales. Así mismo, los operadores consensuan con los usuarios nuevas estrategias de implementación de sus acciones, considerando en algunos casos el intercambio de minutos para la conexión con algunas labores de ayuda al Telecentro.

Desde los propios involucrados surgen las lógicas proyecciones luego del análisis de la trayectoria del Telecentro. En el ámbito de la gestión, se obtiene claridad sobre los puntos mencionados anteriormente, demostrando argumentos de mayor peso, reflejado en una reiteración más notoria de temas similares, entre operadores, usuarios, CVD y municipios. Estos puntos son: el necesario fortalecimiento del trabajo en red, la definición y delimitación de los roles involucrados en el programa y la diversificación de su accionar en el ámbito comunitario.

Todas las proyecciones dan cuenta de un fuerte nivel de apropiación del Telecentro por parte de la comunidad y los operadores que en ellos trabajan. Así mismo, estas tres grandes proyecciones se interrelacionan en la medida en que el desarrollo de cada una

de ellas beneficia a los siguientes ámbitos, por tanto, debiese ser una línea de trabajo y fortalecimiento en conjunto, más que un objetivo de trabajo con ámbitos independientes.

Las proyecciones reafirman además el fuerte ímpetu comunitario del Programa, en contraste con algunas pretensiones que lo situaban mayormente ubicado en el ámbito de la diversificación de acceso a la tecnología, desde los lineamientos políticos iniciales. Si bien, en el inicio de la ejecución del Programa se ofrece el MASTIC o Modelo de Apropiación Social, la experiencia dicta que durante el desarrollo y el proceso llevado a cabo, no queda claro cómo evoluciona este modelo, que parece un tanto estático para los ojos de los involucrados. Por ejemplo, una de las proyecciones mencionadas, el fortalecimiento del trabajo en red, temática que se menciona luego en otras descripciones, es destacada en primer lugar de importancia entre los entrevistados. Esto demuestra que el desafío más grande a nivel de gestión se relaciona con la articulación entre las diferentes instancias, como son la Subsecretaría de Prevención del delito (actualmente), la Universidad ejecutora, los Municipios y los usuarios y operadores. El trabajo en red se solicita desde las bases y muestra una necesidad de acción que en su momento no fue diagnosticada con tal relevancia desde las organizaciones convocantes. La participación de los vecinos y vecinas en un Telecentro va más allá de un uso pasivo de la tecnología a través de computadores e internet. Los usuarios ven en el Telecentro una posibilidad de encuentro con su comunidad, un puente comunicativo entre su lugar de pertenencia y otros programas municipales y estatales. En contraste, la participación ciudadana que sugería MASTIC se definía exclusivamente en relación al “propósito de lograr Planes de Desarrollo del Telecentro (PDT) que aporte al desarrollo de las comunidades, organizaciones y vecinos a través del uso y apropiación de las TIC. La generación de los PDT se genera tras sucesivos talleres y a través de la co-participación de los actores vinculados al Telecentro, siendo la co-producción el enfoque transversal en las áreas metodológicas y las actividades asociadas.” (MASTIC, 2009)

La comunidad del barrio y los actores del Programa favorecen con sus prácticas un dinamismo que será constante desde la puesta en práctica del Programa hasta el momento de realizada la Sistematización. Los barrios y los Telecentros se comportan como entes heterogéneos, que evolucionan considerando los distintos contextos en cada uno de ellos y las competencias adquiridas por sus integrantes. La riqueza de este proceso social no se advierte en los manuales ni en los lineamientos iniciales, de manera

específica al menos, sino que es dado exclusivamente por la experiencia de barrios activos y participativos, cuyos vecinos dan vida y uso al Programa según sus necesidades particulares, muchas de las cuales traspasan las hipotetizadas al momento de situar objetivos a este Programa. El Telecentro cumple un rol social más amplio y es lo que en definitiva otorga la llamada identidad de esta organización, a pesar que también sea una solicitud la delimitación de los roles e identidades asociadas.

Un correcto mapeo de los roles y desempeños esperados por cada una de las partes, ayudaría organizacionalmente al Telecentro y su comunidad, haciendo más fluidas las comunicaciones y logrando procesos continuos y beneficiosos para los involucrados. Esto, considerando además que desde los lineamientos del MASTIC se mencionaba en su Plan de Acción, etapas que no fueron solucionadas cabalmente, como lo es principalmente la Etapa de “Transferencia Integral de los Telecentros en los Barrios” definida para el año 2012, momento en el cual se intencionaría el traspaso de los Telecentros a los barrios, sobre la base de: “(i) identificar el grado de posicionamiento y afianzamiento del Telecentro en los barrios, (ii) conocer el nivel de apropiación en el uso de las tecnologías digitales que se constata en los usuarios objetivos de este proyecto, (iii) entregar las orientaciones para el trabajo futuro de los Telecentros en base al nivel de desarrollo alcanzado, transferir y comprometer a las personas de los barrios, en su uso y mantenimiento.” Esta importante y definitiva etapa, aún no puede llevarse a cabo, producto que además, varios ítemes anteriores considerados como etapas, tampoco se han podido solucionar hasta el momento.

Cabe destacar que por parte de los actores del Programa también se mencionan proyecciones sobre servicios e infraestructura, pues se solicita el mejoramiento de estos ámbitos, sugiriendo, por ejemplo, la ampliación de los lugares de emplazamiento del Telecentro y una serie de servicios que se podrían sumar, no sólo en el área educativa-tecnológica. Se releva nuevamente la presencia de factores sociales involucrados en estos deseos, la visión del Telecentro como un lugar de apoyo al barrio en donde está inserto y la capacidad de dar apoyo a más instancias de las planteadas inicialmente en sus objetivos.

En definitiva, la mirada sobre los resultados logra que se extraigan de la sistematización los dispositivos con los que se forja una política pública como la que genera el contexto para los Telecentros. Tal como se menciona al inicio de la Sistematización, en la revisión

de los lineamientos de base, el Programa se inserta dentro de un marco general como es el Programa Quiero Mi Barrio, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Luego pasaría a manos de la administración de SUBTEL y posteriormente, de la Subsecretaría de Prevención del Delito dependiente del Ministerio del Interior (junio de 2013, período que se excluye de esta sistematización). La evolución y paso por estas instancias no deja indiferente a los ejecutores del Programa ni a los actores involucrados en el barrio. ¿Por qué un Programa que nace como complemento a una política de fortalecimiento barrial, ofreciendo diversificación y condiciones más equitativas al acceso a la tecnología pasa de este ámbito a un Programa inserto en el marco de la Prevención del Delito? Mientras por un lado se apuesta al fortalecimiento barrial y a la generación de competencias en los actores barriales que permitieran la continuidad autónoma de estos dispositivos, según cada uno de sus contextos (objetivo planteado con fecha límite para el 2012), por otro, se interviene en ellos con políticas homogéneas, centralizadas y totalmente distintas a las planteadas en el inicio, las cuales poco se relacionan con el acceso igualitario a las TIC planteadas inicialmente, o al traspaso de la Sociedad de la Información a una Sociedad del Conocimiento, por mencionar algunos objetivos declarados. El Programa pasa de derivarse de un Programa macro con objetivos comunitarios, a otro en que sólo prevalece lo tecnológico y comunicacional (SUBTEL), para finalmente acabar siendo un dispositivo más del Gobierno que busca presencia y diagnóstico del barrio (SPD). La crítica apunta además a lo azaroso de esta elección, puesto que no existen, hasta el momento de esta Sistematización, investigaciones y/o evaluaciones públicas que apunten a justificar un cambio de Ministerio o Subsecretaría en beneficio de los actores del barrio, por lo que se suele imaginar – y no sin falta de razones – que los cambios sólo obedecerían a aspectos administrativos y burocráticos, más que a una readecuación de objetivos y estrategias.

El rol de la Universidad ejecutora se vuelve preponderante en este aspecto. El cambio de Ministerio, con quien se renueva el convenio del funcionamiento de Telecentro periódicamente, conlleva una serie de modificaciones burocráticas – desde papelería, planillas mensuales, rendiciones económicas, etc. – que logran ser sobrellevadas por la Universidad en beneficio de sus barrios. Desde la experiencia entre la Coordinación, Asesoras y Operadores, la intervención en el barrio da cuenta del ligero impacto que tiene en el barrio el cambio de Subsecretaría, pues las bases del trabajo comunitario, se establece en la experiencia diaria y el trabajo en conjunto entre estos actores y la Universidad, con apoyo del Municipio y las organizaciones circundantes. No se han re-

estructurado los objetivos de base, no se han re-leído los lineamientos desde los que se generaron antes de su ejecución, el año 2009. Por tanto, el cambio de cartera de gobierno que conlleva modificaciones administrativas mas no modificaciones acordes a la evolución del Programa en general, sólo trae consigo una separación del barrio con esta instancia, generando, en algunos casos, desconfianza en procesos como este que dan cuenta de una política más bien homogénea y homogenizadora, que de una política pública heterogénea en constante crecimiento y retroalimentación, acorde a las necesidades de cada contexto.

La política social Estatal queda limitada al ser sectorializada como toda burocracia. Corre el riesgo, con aquella sectorialización, que los usuarios y vecinos del barrio reciban la política como una más de las múltiples de iniciativas paralelas del Gobierno, perpetuando la existencia de múltiples programas con múltiples dependencias del nivel central. Se plantea desde el inicio como un dispositivo para el mejoramiento en el acceso a las TIC, quedando bajo el alero de la SUBTEL, sin considerar que el trabajo que se realiza en conjunto con las organizaciones del barrio es multisectorial, por tanto, los requerimientos “técnicos” definidos en los perfiles de las y los operadores son absolutamente insuficientes al momento de realizarse un trabajo que trata, al mismo tiempo, con temáticas sociales, de género, educación y salud, por nombrar algunas áreas (léase el propio análisis realizado por los actores sobre el rol del Telecentro y los operadores que allí trabajan).

La idea de romper con esta homogenización de las políticas sociales tan características del Estado benefactor se entrega con la posibilidad de participación ciudadana, y justamente este aspecto es el que le da la potencialidad al Programa. La participación, planteada como eje estratégico en el MASTIC, ofrece cambiar la política desde los efectos, desde las variables cuantificables, pues en definitiva los Programas se hacen mayormente sostenibles en el tiempo, considerando la figura de autosustentabilidad a la que se aspira en el inicio, procurando que cuando la institución (MINVU, SUBTEL, SPD...) se retire, el Programa tenga más posibilidades de perdurar. Lamentablemente este ejercicio de potencial desarrollo, planteado como objetivo y sujeto a evaluación desde el inicio, se disgrega, manteniendo hasta el día de hoy (dos años después del límite presupuestado) la presencia de una Universidad ejecutora de un Programa inserto en las políticas sociales de un Ministerio del Interior cuyo objetivo de velar y resguardar la

seguridad de los ciudadanos se distancia del marco inicial. La participación ciudadana se palpa en el funcionamiento actual de los Telecentros, son los ciudadanos-usuarios los que dan vida día a día al espacio, son las organizaciones vecinales las que muchas veces, a través de las actividades organizadas, dan sustento al Telecentro, pero, hasta el momento, es el Ministerio el que entrega los lineamientos y estrategias de trabajo en él. Es decir, se considera la incorporación de los habitantes en función de que *el programa* sea más efectivo. Se decide qué es lo que necesita el programa para que funcione mejor y se selecciona las capacidades que necesita de la gente, pero luego se le pide lo que estrictamente beneficia la eficacia del programa, en lo que se podría denominar una “participación funcional o participación instrumental”. A través de los relatos referentes a la falta de trabajo multisectorial y en red, desde los usuarios hacia el Nivel Central, se releva que el Programa, en muchos casos genera espacios de participación para mejorar los servicios y desarrollar la capacidad de responder satisfactoriamente a sus diversas necesidades, sin dejar de manera clara si el objetivo es beneficiar al Programa o a las personas. Con esto, las intenciones participativas de todos los actores barriales y ejecutores terminan siendo en muchos casos funcionales, sin siquiera tenerlo presente como tal.

El empoderamiento de las bases no puede desarrollarse si no existen los espacios y las intenciones explícitas de que así sea. Mientras, se perdura con prácticas que para la inserción de un Programa pudieron ser muy útiles, pero que quedan limitadas en el proceso al no existir una reformulación que conlleve la total independencia y autosustentabilidad, realmente autónoma, del Programa en el tiempo. Se pasa a llevar con esto la idea de la participación ciudadana como una relación que se construye y que se educa. Las oportunidades de participación están en los diseños y gestión de programas, en donde se incorpora el “action”<sup>2</sup> de los usuarios. Lo que en cada caso concreto define la calidad de participación es la relación que se establece entre capacidades y oportunidades y es claro que en este ámbito, las capacidades se han desarrollado asimetralmente frente a las oportunidades entregadas al menos formalmente.

---

<sup>2</sup> El Action, concepto que hace referencia a la medida en que la persona se constituye como sujeto en su realidad. (Arendt, 1974)

El ejercicio de participación se practica en un espacio acotado y marginal y que corre fuertemente el riesgo de no tener ningún impacto, al no generarse las instancias serias de diagnóstico y evaluación constante. Muchas de las prácticas de los Telecentros no serán una instancia real de participación hasta que el Gobierno las sistematice y las haga parte de los lineamientos y posibilidades claras para el Programa. Una vez ocurrido este proceso, la participación ciudadana no será sinónimo de una participación en la información, sino que se vería traducida en la participación del diseño y ejecución de su propia política social.

El camino realizado por la ejecución del Programa, desde 2009 hasta la fecha de sistematización sin duda es exitoso a ojos de los principales involucrados. La Universidad ejecutora ha tenido la posibilidad de crear instancias de aprendizaje y reformulación sobre los objetivos que permiten un contacto constante de retroalimentación con las prácticas que asesora. Los barrios han cumplido muchas de sus expectativas, superando incluso los niveles de participación pronosticados en un primer momento, sin embargo, la mirada crítica se extrae desde ellos mismos y la Sistematización como ejercicio de reflexión permite observar, desde los distintos puntos de vista, la acción llevada hasta el momento frente a algunos saberes acumulados en lo teórico y lo práctico referente a participación y políticas sociales, pasando por encima de una mera evaluación del cumplimiento de los objetivos del Programa y los lineamientos del MASTIC propuesto con gran determinación al comienzo de la ejecución, pero lamentablemente alicaído en sus funciones al momento de realizada esta sistematización.

Sin lugar a dudas, el ejercicio realizado promueve la ejecución de modificaciones que están disponibles a su realización para la entidad sistematizadora, lo cual no limita la consideración de los obstáculos o aspectos que debiesen ser mejorados en conjunto con el Ministerio a cargo, si se quiere sinceramente avanzar en materia de políticas sociales. Este intercambio de visiones es parte de las proyecciones urgentes de este ejercicio, además de la devolución de las principales conclusiones y resultados a quienes fueron parte imprescindible de este proceso.

## IX. PROYECCIONES

La sistematización como proceso y metodología, junto a las discusiones y conclusiones expuestas anteriormente, dan base a diversas proyecciones sobre los resultados obtenidos.

Primero y en consecuencia con los pasos mencionados en la sistematización, los resultados arrojados por esta deberán darse a conocer a los actores que conformaron el proceso, a través de diversos modos, los cuales pueden incluir información de modo textual, a través de afiches y publicación de discusiones en medios escritos, como también a través de resultados concretos que conlleven a una mejora en los procesos ligados a la ejecución del Telecentro.

Frente a la discusión sobre la carente definición actual del rol del operador, por ejemplo, se proyecta la realización de jornadas de trabajo en conjunto entre Operadores, Asesoras y Coordinadora Regional que renueve aquel aspecto, con actividades de intercambio que permitan delimitar y actualizar la definición de sus funciones y el relevar el rol dentro de la comunidad. Posterior a ello, el trabajo de difusión se hace necesario, de modo de mantener a la comunidad en conocimiento de las nuevas prácticas.

Parte de los principales resultados además se consideran necesarios de dar a conocer a la comunidad académica en general, sobretodo a aquellos que superan las líneas programáticas previamente establecidas. De este modo, el rol social del Operador y los impactos generales de los telecentros en cada barrio, son la base para artículos académicos que se presentarán durante el período siguiente.

La sistematización sienta las bases para la renovación de distintos aspectos en la ejecución, las diversas puntuaciones en la mirada de los participantes y especialmente, aquellos ítemes que requieren de mejoras en su proceder: las prácticas obsoletas, que en determinado momento fueron útiles en los barrios, pero con el paso del tiempo perdieron su vigencia y concordancia; las prácticas emergentes y poco reconocidas, o bien, sólo relevadas en ciertos barrios que por distancia y falta de contacto con otros no han sido suficientemente consideradas.

Se remueven algunos de los cimientos teóricos del Programa, como es la participación ciudadana, aspecto en crisis a nivel nacional y que no deja de ser excepción en esta sistematización. Se problematizan sus indicadores y se da a lugar a una nueva planificación para la consecución de este objetivo. Todo esto debiese llegar como material a la necesaria mirada crítica que aún está pendiente por parte de quienes tienen a cargo la elaboración, seguimiento y evaluación de las Políticas Públicas

## X.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguayo Cecilia, (1992), "Fundamentos teóricos de la sistematización", Revista de Trabajo Social, N°61, pp. 31- 36
- Alvira, F; García F; Ibáñez J (1986) "El Análisis de la Realidad Social. Métodos y Técnicas de Investigación", Madrid, España, Alianza Editorial.
- Arendt, Hannah (1958) "La Condición Humana". Publicación Abril, 2003. Buenos Aires, Paidós.
- Askunke Carlos, Eizaguirre Marlen, Urrutia Gorka, (2004), "Guía para la sistematización de experiencias de transformación social", Bilbao, España.
- Barnechea María, González Estela, Morgan María de la Luz (1994), "Taller permanente de sistematización: La sistematización como producción de conocimientos", Taller Permanente de Sistematización-CEAAL, Lima, Perú.
- Barn
- echea María, González Estela, Morgan María de la Luz (1998), "Taller permanente de sistematización: La producción de conocimientos en sistematización", Lima.
- Canales Manuel, (2006), "Metodologías de investigación social, Introducción a los oficios", LOM Ediciones, Chile.
- Cárcamo María Eugenia, Santibáñez Erika (1993), "¿Qué es, cómo y cuándo sistematizar?", Manual para la Sistematización de Proyectos Educativos de Acción Social, Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación CIDE Santiago, Chile.
- Francke Marfil, Morgan María de la Luz (1995) "La sistematización: apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción", Lima, Perú.

- Gobierno de Chile, Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Centro de Investigaciones de la inclusión digital y la sociedad del conocimiento (2009), Modelo de Apropriación Social de Tecnologías de Información y Comunicación para Telecentros del Programa Quiero mi barrio.
- Gobierno de Chile (2010), Lineamientos estratégicos de telecentros Quiero mi Barrio.
- Gobierno de Chile (2012), Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014.
- Guardiola Caroline (2008), "Sistematización del Sentido de las Prácticas Profesionales que realizan los Delegados que trabajan en el Programa de Intervención Ambulatoria SIDTEL Maipú – Cerrillos, de la Región Metropolitana".
- Guardiola. C, Tsukame, A (2010), "Guía para la reconstrucción y reflexión sobre experiencias de trabajo" área de sistematización dederej.
- Jara Oscar (2001), "Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias", Costa Rica, CEP Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Jara, Oscar (2009), "La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano – una aproximación histórica", Revista Diálogo de saberes, Nº 3, pp. 118-129
- Iñiguez, L. (2004): "EL debate sobre metodología cualitativa versus cuantitativa". Revista de psicología social aplicada, vol 5 n° ½, p 57-82.
- López Fernando, (2002), "El análisis de contenido como método de investigación", *Revista de Educación SXXI*, n° 4, PP. 167-179.
- Martínez Víctor (2004), "Sistematización: Intervención con familias de extrema pobreza", Santiago.

- Massé Carlos, Narváez Eduardo (1995), “Política Públicas y Desarrollo Municipal”, Política Pública y Desarrollo UAM XOCHIMILCO, Universidad Autónoma del Estado de México-Colegio Mexiquense, México.
- Martinic Sergio, (1984), “Algunas categorías de análisis para la sistematización”, CIDE FLACSO, Santiago.
- Morgan María, Quiroz Teresa, (1988), “La sistematización, un intento conceptual y una propuesta de operacionalización”, Ediciones CELATS.
- Rodríguez, G. (1999): “Metodología de la investigación cualitativa”. Editorial Aljibe, Málaga, España.
- Olavarría Mauricio, (2007) “Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas”, Documentos de trabajo N°11, Chile.
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), (2004), “Guía Metodológica de Sistematización”.
- Piñuel José Luis, (2002), “Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido”, *Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España*.
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Centro Zonal Costa Centro (2008), “Estado del arte nacional e internacional de formación comunitaria en las tecnologías de información y comunicación”, Red Enlaces Ministerio de Educación.
- Silva, Erika (2012), “Telecentros: Artefactos de innovación al servicio de la democracia en la sociedad red”, *Revista Chilena de Administración Pública*, N°19, pp. 103 – 137

- SENAME (2011), “Guía para la sistematización sobre experiencias de trabajo en justicia juvenil, unidad de sistematización departamento de justicia juvenil SENAME”.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2009), Convenio de Colaboración.
- Valdés Ximena, (1992), “Las cuentas pendientes de la sistematización”, Revista de Trabajo Social Nº 61 , pp .09/17
- Zúñiga Ricardo, (1992), “Sobre el sistematizar”, Revista de Trabajo Social, Nº 61, pp. 19 – 29
- Zúñiga Ricardo, (2004), “La evaluación en la acción social. Autonomías y solidaridades”, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Montreal, Montreal, Québec, Canadá.

## XI. ANEXOS

Anexo n°1:

a) Guión Focus Group realizado a usuarios y operadores:

**Objetivo 1:** *Levantar las buenas prácticas que emergen a partir de la implementación del proyecto a través de informes del proyecto y focos grupales a los diversos actores participantes.*

- Mencione buenas prácticas (Acciones, metodologías, estrategias, planes, actividades, etc.) que usted destacaría en la implementación del telecentro. Por ejemplo: Realización de un boletín informativo, incorporación de dirigentes en la toma de decisiones del TLC y en el desarrollo de sus actividades o solución de necesidades, capacitaciones, Trabajo en red a nivel de barrio o comunal, etc.
- De las actividades que se han implementado en el proyecto Telecentro en su barrio o comuna, ¿Cuáles recomendarían a otros telecentros?

**Objetivo 2:** *Identificar los aprendizajes que surgen a partir de la implementación del proyecto a través de focos grupales a los diversos actores participantes.*

- El proyecto telecentros implicó el trabajo con múltiples actores (MINVU, MUNICIPIO, SUBTEL, PUCV)

**Si es operador:**

¿Qué aspectos - positivos y negativos - destacaría de esta experiencia de coordinación con distintos sectores? (con el objetivo de levantar material para las políticas públicas que pretenden trabajar posteriormente en distintos factores).

**Si es usuario:** saltar a la pregunta 3

- Si tuviera la posibilidad de regresar el tiempo y partir desde cero la implementación del proyecto. ¿Qué recomendaciones entregaría? ¿Qué aspectos mantendría y cuáles modificaría? ¿Por qué? (Solicitar que se considere lo aprendido hasta el momento, pensar en las cosas que funcionaron y en las que no).

- ¿Cuál es el rol o trabajo que usted desempeña en el proyecto?, ¿Cómo ha sido su participación en el tiempo?, ¿Ha ido en aumento?, ¿Cuál cree usted es la importancia de su participación?

**Objetivo 3:** *Descubrir los impactos de la ejecución del proyecto en los barrios donde es implementado a focos grupales a los diversos actores participantes.*

- ¿Qué beneficios personales han obtenido a partir de la implementación del proyecto?

En caso operador: Oportunidad laboral, capacitación, desarrollo personal y social.

En caso usuario: lugar de encuentro, de esparcimiento, de acceso a la tecnología, capacitación.

- ¿Qué beneficios ha obtenido el barrio a partir de la implementación del proyecto?
- Identifique algún efecto negativo de la implementación del telecentro en el barrio o en forma personal.

**Objetivo 4:** *Recoger expectativas y desafíos presentes en los actores participantes derivados de la implementación del proyecto.*

- ¿Cuáles eran sus expectativas cuando supieron de la creación de los telecentros?  
¿Estas se han cumplido? ¿Cuáles no? Según ustedes ¿A qué podría deberse?

**Si es usuario: Salte a pregunta 3**

- Al respecto ¿Qué esperaban de los distintos actores institucionales involucrados en el proyecto? ¿Cómo ha sido el trabajo en red con ellos? ¿Qué aspectos – positivos y negativos - destacaría?
- ¿Cuáles son sus expectativas futuras respecto a este proyecto en el barrio? En tres términos: Infraestructura, Gestión (redes), Servicios.  
¿Cuál es el rol que ustedes asignan a los TLC?

## **AMBITO EDUCATIVO.**

1.- ¿El Telecentro ha sido utilizado con fines educativos por estudiantes? ¿De cuáles sectores mayormente? ¿Básicos, Medio o Técnico/Universitarios? (Rescatar visión general no personal)

2.- ¿Por qué creen ustedes que los estudiantes utilizan el Telecentro con fines educativos? (posibilidades: porque no poseen computador en sus casas, porque no

poseen impresora, porque no tienen internet en sus hogares, porque reciben ayuda adicional por ejemplo del operador).

(Rescatar visión general no personal)

b) Guión de Focus Group realizado a Municipios y CVD:

**Objetivo 1:** *Levantar las buenas prácticas que emergen a partir de la implementación del proyecto a través de informes del proyecto y focos grupales a los diversos actores participantes.*

- Mencione buenas prácticas (Acciones, metodologías, estrategias, planes, actividades, etc.) que usted como Municipio o CVD han implementado para el proyecto Telecentro. Por ejemplo:

En caso Municipal: Incorporación de presupuesto municipal, funcionario asignado para TLC, incorporación de operador en listas de correo, enviar información de Municipio al TLC, etc.

En caso CVD: Poner dirigente a cargo de control y seguimiento del TLC, actividades para recaudar fondos para satisfacer necesidades del TLC, apoyo para gestiones con municipios, etc.

- ¿Qué otra estrategia o actividad ustedes podrían implementar para beneficiar a los vecinos a través del TLC?

**Objetivo 2:** *Identificar los aprendizajes que surgen a partir de la implementación del proyecto a través de focos grupales a los diversos actores participantes.*

- El proyecto telecentros implicó el trabajo con múltiples actores (MINVU, MUNICIPIO, SUBTEL, PUCV) ¿Qué aspectos - positivos y negativos - destacaría de esta experiencia de coordinación con distintos sectores? (con el objetivo de levantar material para las políticas públicas que pretenden trabajar posteriormente en distintos factores).
- Si tuviera la posibilidad de regresar el tiempo y partir desde cero la implementación del proyecto. ¿Qué recomendaciones entregaría? ¿Qué aspectos mantendría y

cuáles modificaría? ¿Por qué? (Solicitar que se considere lo aprendido hasta el momento, pensar en las cosas que funcionaron y en las que no).

- ¿Cuál es el rol o trabajo que usted desempeña en el proyecto? ¿Cómo ha sido su participación en el tiempo? ¿Ha ido en aumento? ¿Cuál cree usted es la importancia de su participación? ¿Cómo podría mejorar su participación?

-

**Objetivo 3:** *Descubrir los impactos de la ejecución del proyecto en los barrios donde es implementado a focos grupales a los diversos actores participantes.*

- ¿Qué beneficios han obtenido como Municipio o CVD a partir de la implementación del proyecto?

En caso Municipio: Punto de difusión Municipal, operativos municipales, trámites municipales, etc.

En caso CVD: Sede para nuevas directivas, elaboración de afiches, impresiones, etc.

- ¿Qué beneficios han obtenido el o los barrios a partir de la implementación del proyecto?
- Identifique algún efecto negativo de la implementación del proyecto telecentro en el o los barrios.

**Objetivo 4:** *Recoger expectativas y desafíos presentes en los actores participantes derivados de la implementación del proyecto.*

- ¿Cuáles eran sus expectativas cuando supieron de la creación de los telecentros? ¿Estas se han cumplido? ¿Cuáles no? Según ustedes ¿A qué podría deberse?
- Al respecto ¿Qué esperaban de los distintos actores institucionales involucrados en el proyecto? ¿Cómo ha sido el trabajo en red con ellos? ¿Qué aspectos – positivos y negativos - destacaría?
- ¿Cuáles son sus expectativas futuras respecto a este proyecto en el o los barrios?  
En tres términos: Infraestructura, Gestión (redes), Servicios.

¿Cuál es el rol que ustedes asignan a los TLC?

**AMBITO EDUCATIVO.**

1.- ¿Usted cree que el TLC debería tener un rol educativo? ¿Cómo podría contribuir el TLC en este ámbito?

Anexos n°2: Índice de Abreviaturas:

**CVD:** Consejo Vecinal de Desarrollo

**MASTIC:** Modelo de Apropiación Social de Tecnologías de Información y Comunicación

**MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo

**PDT:** Plan de Desarrollo del Telecentro

**PQMB:** Programa Quiero Mi Barrio

**PUCV:** Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

**SPD:** Subsecretaría de Prevención del Delito

**SUBTEL:** Subsecretaria de Telecomunicaciones

**TIC:** Tecnologías de Información y Comunicación

**UFRO:** Universidad de La Frontera

