



Universidad Pontificia de Salamanca
Campus de Madrid

Doctorado en Ingeniería Informática
Sociedad de la información y el conocimiento
Faculta de informática

Mercedes Caridad Sebastian
Tendencias y nuevos modelos de gestión documental

“Telecentros”

Luis Eduardo Bayonet Robles, MTE

Matricula 069120

Darwin C. Muñoz N., xxx

Matricula xxx

05 de Febrero del 2008
Santo Domingo, República Dominicana

Tabla de Contenido

TELECENTROS 03
 CONCEPTOS 03
 EDUCACION ATRAVES DE LOS TELECENTROS..... 05
 TELETRABAJOS Y TELECENTROS..... 06
INTERNETGRAFÍA..... 08

Telecentros

Ante todo es necesario concensuar una definición de Telecentro, ya que el concepto o utilización del mismo varían del país que se encuentre implementado, por lo cual lo definimos de la siguiente manera, soportandonos en la definición que ofrece Wikipedia:

"Un lugar público donde la gente puede utilizar computadoras con acceso al Internet y otras Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ayudando a recopilar información y a comunicar con otras personas al mismo tiempo que desarrollan habilidades digitales, incluyendo a la vez un amplio conjunto de servicios pensados para la población del lugar. Cada telecentro es diferente pero todos convergen en el uso de la tecnología para el desarrollo social y comunitario, lo cual reduce el aislamiento, crea contactos, promueve temas relativos a la salud y crea oportunidades económicas. Los telecentros existen en casi todo el mundo y son a veces conocidos bajo diferentes nombres (por ejemplo centros rurales de conocimiento, infocentros, centros de tecnología comunitaria, centros multimedia comunitarios, centros tecnologicos comunitarios o telecentros escolares)."

Los telecentros se encuentran destinados en primer lugar, a los colectivos en riesgo de “exclusión digital”, es decir, los que quedan al margen del uso de las TIC. Estos sectores de la población pueden ser personas con pocos recursos económicos, inmigrantes, personas con alguna discapacidad, mayores, o habitantes de zonas rurales de alta montaña o apartadas de núcleos urbanos, en donde las infraestructuras tecnológicas no llegan a la misma velocidad que en las ciudades. El perfil de la población usuaria que visita en telecentro varía en función de donde se encuentren ubicados. Se busca la mejor localización, intentando llegar al mayor número posible de personas. Hay telecentros instalados en casa de cultura, otros en salas de estudio, centros de empresas, ayuntamientos o antiguas escuelas. La dimensión del municipio condiciona el número de terminales y de personal técnico destinado a cada telecentro. Lo mismo sucede con el horario, que cubre mayor o menor tiempo en función de la población a la que vaya destinada.

Los telecentros se han considerado como instrumentos / recursos eficaces socialmente debido a los siguientes elementos:

- Extienden la Sociedad de la Información a la ciudadanía.
- Consiguen que las TIC formen parte de la vida cotidiana de un mayor número de personas. Garantizan la igualdad de oportunidades de acceso a la Sociedad de la
- Información de toda la población.
- Estrechan las diferencias entre el medio rural y urbano. - Facilitan la participación ciudadana y potencian la sociedad civil.
- Ponen en igualdad de condiciones a las microempresas en relación con la utilización de las TIC.
- Facilitan la formación permanente de todas las personas.

- Son, en muchos casos, el único medio de acceso a las TIC de los colectivos mas desfavorecidos.
- Actúan como tractores de conectividad de territorios no rentables económicamente para las operadoras.

Los telecentros están organizados de tal manera que puedan ofrecer los siguientes servicios:

- Servicios de información: acceso a Internet y bases de datos.
- Servicios de telecomunicaciones: telefonía, fax y correo electrónico.
- Procesamiento de Información: textos, programas profesionales y asistentes para publicaciones.
- Capacitación sobre el uso de las facilidades de los centros y de acceso a programas educativos a través de la red.
- Bolsa de Trabajo: Acceso a fuentes de información sobre empleos.
- Transacciones de Compra y Venta de Bienes y Acceso a portales de comercio electrónico.
- Transacciones gubernamentales como obtención de informaciones o pagos de impuestos.
- Transacciones diversas para la preparación en algunos casos o sustitución en otros, de viajes por trámites a las ciudades o municipios cercanos.

Por lo general, estos espacios de conexión a las TIC se encuentran en bibliotecas, escuelas y universidades, así como en locales de organizaciones cívicas. Pero no están coordinados ni gestionados por personal experimentado y especializado en conseguir objetivos definidos para cambiar algo de la economía o la situación social de la comunidad. Están supervisados por personal capaz de resolver problemas técnicos o de funcionamiento, pero poco más. El rol que juegan los telecentros en una población es importantísimo. Y se aprecia mas a medida que pasan los años y aumentan los servicios y las posibilidades de comunicación que ofrecen a la ciudadanía. Por lo general, empiezan proponiendo un acercamiento a las computadoras, un primer contacto con las herramientas de Internet y poco a poco, los telecentros acaban formando parte de la vida de quienes los visitan asiduamente.

El trabajo de socialización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación que realizan los telecentros es un punto determinante para conocer el impacto que llegan a tener en una sociedad. “El talón de Aquiles” de los mismos es como conseguir la “sostenibilidad”, como justificar su rentabilidad, pero también como demostrar su efectividad dentro de una población. La mayoría de los telecentros están coordinados para promover la alfabetización digital, superar la “brecha digital”, ofrecer formación avanzada en el uso de las TIC, etc. Los beneficios sociales se aprecian rápidamente, en apenas unos años, sin embargo, los económicos se demoran algo mas.

Es necesario que el telecentro disponga de un programa de dinamización, que proponga a las asociaciones sociales y empresariales actividades de formación y servicios necesarios, cuya consecuencia directa sea revitalización del territorio en el que esta integrado. Un mismo telecentro puede responder a una asociación de personas mayores para realizar actividades relacionadas con el mantenimiento de la capacidad lectora - escritora, o para recuperar su historia personal creando composiciones audiovisuales con programas de digitalización de imágenes y de producción de video. Un telecentro también puede dar respuesta a personas

que trabajan por cuenta propia y por cuenta ajena. Por otra parte, puede ofrecer un gran servicio a personas que trabajan en el sector primario (agricultura y ganadería). Buena parte de los telecentros han de estar ubicados en entornos rurales, por lo que el trabajo con estos profesionales es muy importante para que no se queden al margen de los avances tecnológicos. Y, de la misma manera que el telecentro contacta con esa población trabajadora del sector primario, puede atraer y planificar actividades dirigidas al pequeño comercio, talleres de automoción, hostelería, restaurantes, etc. Es necesario que se reinvente cada día y se redefinan frecuentemente las prestaciones que ofrecerá a la población con la que quiere contactar.

Localizar o descubrir las verdaderas necesidades de la población no es nada fácil. Como tampoco lo es convencer de las ventajas que pueden reportar las TIC en la nueva sociedad en la que se está entrando. ¿Cómo explicar que un telecentro puede ayudar a superar la repoblación de un lugar, que puede sacar del aislamiento a una comunidad, que puede acortar distancias con otros y establecer relaciones personales y profesionales fructíferas? ¿Cómo convencer a los habitantes de una zona desfavorecida económicamente – y, en general, a la sociedad civil – de las ventajas de saber manejar un computador conectado a Internet si primero tienen que procurarse el quehacer diario?

A veces es una cuestión de prioridades. Pero, ¿Cómo se detectan? Por norma, cuando una persona acude a un telecentro se le toman unos datos personales (voluntariamente): nombre y apellidos (en algunas redes no), sexo, edad, teléfono, ocupación, nivel de estudios, nivel económico, si dispone de computador en casa, si tiene conexión a Internet, correo electrónico o página web, si pertenece a una asociación y el interés que le ha movido a acudir a ese telecentro. Todos estos datos también arrojan resultados del perfil de la población visitante, si está en activo o en situación de desempleo, si tiene un conocimiento básico, medio o avanzado del manejo de las TIC, etc. Los usos de esta población se explotan para analizar cuáles son las preferencias y tendencias para valorar y planificar acciones futuras. Por otra parte, igual que ocurre con cualquier otro proyecto de índole social, la información recopilada sirve para analizar el éxito o fracaso de las actuaciones llevadas a cabo en ese telecentro. Y evidentemente, para reportar esta información a la administración o administraciones que financian el proyecto. Los primeros pasos de un telecentro van encaminados a saber que conocimiento tiene la población sobre las TIC. Por ello, suelen prepararse talleres de alfabetización digital y, paulatinamente, se van diversificando las temáticas para adaptarse a las necesidades de la gente del lugar. Este no es un proceso que se lleve a la ligera: primero se detalla todo un plan de trabajo cuyo resultado final es precisar que tipo de conocimientos tecnológicos precisa la población.

Educación a través de los Telecentros

Los telecentros son lugares de atención a un público heterogéneo con intereses diversos en el uso de las TIC. El equipo de coordinación y de dinamización tiene muy en cuenta esta particularidad, y procura organizar actividades de formación y ocio lo más ajustadas posibles a las expectativas de las personas usuarias. Las actividades han de ser pertinentes a quienes las

reciban, de lo contrario fracasan, no hay interés y no cumplen su objetivo principal: alfabetizar digitalmente. Antes de diseñar el contenido de uno de estos cursos, seminarios o talleres se deben analizar muchas variables: el volumen de población usuaria diaria, el sexo, la edad, la profesión, el nivel adquisitivo, la experiencia que cada una de ellas tiene en el uso de las TIC, la afiliación a las diferentes asociaciones del lugar, cuales son sus intereses personales y profesionales, etc. Todo o prácticamente casi todo. No se proyecta nada sin haber extraído unas conclusiones de los datos de la población usuaria, que son tomados al entrar por primera vez en uno de estos centros. Los talleres son de corta duración (como máximo 20 horas). En ellos se abordan temáticas muy diversas relativas tanto a aspectos muy básicos del ámbito de la informática e Internet, como específicos de una aplicación informática concreta. En el listado se podrían citar los siguientes títulos, comunes en contenidos en la mayoría de las redes: alfabetización Digital (Informática e Internet), Ofimática, Orientación Laboral, Comercio y Banca, Gestión de la Empresa, Comunicaciones TIC, Diseño y Publicación Web, Imagen Digital y Retoque fotográfico. Por otra parte, los telecentros colaboran habitualmente con entidades ciudadanas y se implican en proyectos para desarrollar talleres y actividades externas a los de la propia red.

Teletrabajo y Telecentros

La definición oficial de la Comisión Europea dice que el “teletrabajo es una forma de organización del trabajo, utilizando las TIC en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la cual un trabajo que podría ser realizado en los locales de la empresa se efectúa fuera de forma regular”. El origen del término “telecommuting” se encuentra en EEUU y fue acuñado por Jack Nilles (1971). Mas tarde, para referirse a esta modalidad de trabajo también se adoptó la palabra “telework”, que fue la que se popularizó en Europa, a finales de los años ochenta y principios de los noventa. Al ponerse en marcha la iniciativa en Europa, por primera vez en 1999, paso a conocerse con el nombre de “eWork”. En aquellos inicios de impulso el teletrabajo se podía encontrar muchas definiciones de lo que significaba realmente “teletrabajo”. Se barajaban todo tipo de situaciones y ello impedía que hubiera una estadística oficial sobre el número real de personas teletrabajadoras que había en el marco de cada país. Si no se sabía ciertamente cuanta gente estaba utilizando las TIC para desempeñar sus tareas profesionales a distancia, era necesario regularla ya que en caso contrario se caía en desigualdades sociales puesto que las personas que teletrabajaban acababan ejerciendo sus tareas con menos seguridad profesional y con menos contraprestación económica. Había que hacer algo. Se convocaron congresos, seminarios y las diferentes realidades del teletrabajo se analizaron desde la perspectiva del derecho laboral. Mientras todo esto ocurría, los telecentros que parecían destinados a defender y promocionar el teletrabajo se desviaron hacia otros objetivos; hacia las prioridades que pasaban por dotarles de infraestructuras para conectarse con banda ancha o satélite, “alfabetizar digitalmente” a una población numerosa que todavía no había tenido contacto con un ratón de computador, que no sabía que utilidad y rentabilidad le podían ofrecer las TIC a su negocio, a su profesión, a su vida profesional. Otros empezaban a proyectar (que no aplicar) servicios de la Administración electrónica para que la población de las zonas rurales pudiera ahorrar tiempo y desplazamientos al realizar tramites con la Administración local,

regional o central. Actualmente no son tantos los telecentros que promocionan las ventajas del teletrabajo y su implantación en la zona. Quizá veamos planes para impulsar el teletrabajo durante los próximos años, pero no tanto desde los telecentros, sino desde las pymes o desde los gobiernos centrales, como una medida de acción innovadora a partir de las directrices europeas y de experiencias piloto de multinacionales.

No solo estamos hablando de las posibilidades que ofrece el denominado Teletrabajo (2) sino la oportunidad que nos depara el utilizar todas las herramientas informáticas o telemáticas. Son muchas las oportunidades que tiene el telecentro de contribuir en la construcción de un mundo más justo y por tanto, más libre.

La función del telecentro como referencia territorial fundamental para el desarrollo de la sociedad de la información y, un paso más, de la sociedad del conocimiento es clara. El valor añadido que puede aportar el telecentro es el conocimiento de la realidad territorial y el contacto directo con las personas y su propia realidad, es aquí donde la función de los llamados dinamizadores, encargados de dirigir las actividades que se llevan a cabo dentro de cada uno de estos recintos toma mucha más importancia.

En general, el telecentro ofrece grandes posibilidades de mejoras medioambientales y sociales. Por norma, la influencia del teletrabajo en el desarrollo sostenible no ha sido el motor impulsor para su incorporación en las empresas, pero debe ser tenido en cuenta para maximizar su efecto beneficioso en este campo.

Internetgrafía

- “Telecentros Educativos Comunitarios”. Disponible en World Wide Web: < <http://www.slideshare.net/ravsirius/telecentros-educativos-comunitarios-168932> >. 03 de Febrero del 2008.
- Faura Homedes, Ricard. “La importancia del factor humano en el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento. Los Telecentros y la figura del Conector”. Disponible en World Wide Web: < <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?llengua=es&id=1005> >. 03 de Febrero del 2008.
- “Despacho de la Primera Dama - Centros Tecnológicos Comunitarios”. Disponible en World Wide Web: < <http://www.primeradama.gob.do/programas/ctc/intro.html> >. 03 de Febrero del 2008.
- “Sobre el programa Telecentros”. Disponible en World Wide Web: < <http://www.telecentros.es/sobre-telecentros/programa.html> >. 03 de Febrero del 2008.
- “Wikipedia – Telecentro”. Disponible en World Wide Web: < <http://es.wikipedia.org/wiki/Telecentro> >. 03 de Febrero del 2008.