

GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARÍA
DE TELECOMUNICACIONES

Coordinación Nacional de InfoCentros

Conectando Digitalmente a las Comunidades de Chile

Informe final Año 2003

*Documento preparado por la Subsecretaría de
Telecomunicaciones, como propuesta para el Grupo
Acción Digital.*

Diciembre / 2003

"En los últimos años, las tecnologías de la información y comunicación han tenido un significativo desarrollo en el quehacer de la sociedad, impactando aspectos socioculturales, políticos y económicos; facilitando la vida cotidiana y logrando mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos. El país debe integrarse plenamente al uso de estas tecnologías ya que de otro modo arriesga enfrentar una situación de marginalidad en el ámbito internacional. Una integración verdadera y con ventajas competitivas, requiere el acceso equitativo de la población a las Tecnologías de la Información y Comunicación".

"...Teniendo presente que cada nueva persona conectada a la red agrega valor al conjunto de la ciudadanía participante en dicha red, y al país en su totalidad, se ha definido como objetivo para el sexenio 2000 - 2006, que todos los chilenos dispongan de alguna vía potencial de acceso, mediante soluciones comunitarias y/o individuales"

Política de Infocentros, Instructivo Presidencial 2001

1. Introducción

La Coordinación Nacional de InfoCentros nace como consecuencia del Mensaje del 21 de Mayo del año 2000, de S.E. el Presidente Ricardo Lagos, donde estableció el compromiso de "reformular las políticas de acceso a las nuevas tecnologías de la información para entrar de lleno al mundo global". Este compromiso fue tomado por el Comité de Ministros de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones, y se encomendó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones coordinarlo. Uno de los primeros logros fue materializado en el Instructivo Presidencial del año 2001 que crea el Programa Nacional de Infocentros Comunitarios, y la mesa de la Coordinación Nacional de Infocentros, instancia donde participan distintas instituciones públicas y privadas y cuyo objetivo principal es buscar sinergias entre las distintas iniciativas de operación de InfoCentros en el territorio nacional.

2. Logros de la Coordinación 2003

Grupos de Trabajo

Desde al año 2002 se generaron los grupos de trabajo, centrados en ejes temáticos que son comunes a toda la Red de InfoCentros, los que permitieron aportar conocimiento y compartir experiencias entre redes. Entre ellos destacaron: Monitoreo y Evaluación; Catastro y Difusión; Sustentabilidad y Contenidos. Dichos esfuerzos concluyeron y fueron entregados a la Coordinación Nacional en el presente período.

Sustentabilidad con Alianzas

Uno de los mayores aportes que la Coordinación está haciendo a sus miembros, es identificar y señalar las prácticas exitosas para poder replicarlas. Este proceso continuamente da lugar a alianzas y cooperación entre las instituciones. Como ejemplos destacados podemos citar:

- Unión entre DIBAM e INJUV para proveer contenidos de capacitación en TICs.
- Alianza MINECON, SERCOTEC y FOSIS, formando el Programa Nacional de Infocentros para Micro y Pequeñas Empresas. Parte de esta alianza la constituye la oferta de Diplomados de especialización para operadores de InfoCentros.
- Alianza entre los proyectos de DIBAM y la Universidad de Concepción para llevar a cabo los proyectos del FDT.
- Alianzas entre instituciones como SERCOTEC-FOSIS con Maule Activa, Universidad de la Frontera y DIBAM, se potencian para brindar un servicio de atención a las Pymes.

- Alianza entre INP y Mauleactiva facilitan el acceso del público INP a información de su interés.
- Alianza Subtel y Ufro para el plan piloto de telecentros comunitarios de la IX región.(2001-2002)
- Coordinación Mineduc y Subtel para el traspaso del conocimiento del piloto a la apertura de enlaces a la comunidad.(2002)

Estas alianzas son aportes no monetarios a los proyectos, pero que contribuyen a la sustentabilidad de los InfoCentros reduciendo algunos costos de operación. Análogamente la participación en la mesa de coordinación sigue siendo un aporte para las organizaciones que instalan nuevos centros, para efectos de identificar nichos ya cubiertos y ahorros en 'insumos' como oportunidades de capacitación. Es sumamente positivo, y necesario, profundizar esta práctica de tejer redes inter-institucionales.

Mesas regionales

Como un hito importante alcanzado, se encuentra la constitución de las mesas regionales TICs y de Infocentros. Con el apoyo directo de la Subtel, se ha desplegado una ronda de visitas a las regiones V, VI, VII y VIII, a fin de fortalecer en algunos casos y de crear en otros, las contrapartes necesarias para la descentralización de la gestión del Programa Nacional de Infocentros. Se destaca que en el caso de las regiones IV, IX y X, las mesas regionales de Tecnologías de la Información y Comunicación tienen un funcionamiento normal desde hace algún tiempo.

La forma de organización de estas mesas es disimil, y en general se han dado como tarea enfrentar los temas de masificación del acceso, la conectividad, la capacitación y educación, la difusión, la coordinación y alianza de iniciativas. Es importante relevar que en el caso de las regiones, entre los actores que se suman con mucha fuerza a la coordinación regional se encuentran las empresas de servicios de telecomunicaciones y el mundo académico y estudiantil.

Importante será la labor de las mesas regionales en la validación de los datos catastrados en el sistema, quienes se han dado como una tarea central para el próximo período la verificación de la información entregada directamente por las instituciones participantes de la Red Nacional.

Incorporación de nuevas instituciones

Durante el año 2003 se han incorporado a la Coordinación Nacional de Infocentros las instituciones Chilecompras y la Conupia, con lo que se espera lograr los siguientes objetivos:

- Crear un canal directo con todos los Infocentros del país: con los Representantes, con los Encargados de Capacitación, etc.
- Impulsar el posicionamiento de los Infocentros como el punto de acceso de la MIPYME para participar en el mercado de las compras públicas, en donde los Infocentros aportan

el expertise en el uso de las tecnologías de información. Como resultado se espera obtener el registro de nuevas empresas de diversos rubros, un mejor desarrollo en la presentación de sus ofertas, y detectar casos que grafiquen esfuerzos y logros.

- Incentivar un intercambio dinámico de información digital entre los Infocentros y ChileCompra, a través de demostraciones y guías para usar el sitio www.chilecompra.cl, acceso a estadísticas personalizadas, mailings de Información Institucional, informes de Resultados.
- Fomentar una participación activa y motivada de los Infocentros del país, en foros temáticos, en la evaluación de Iniciativas Regionales, en la difusión de actividades de Infocentros.

3. Informe de grupos de trabajo

3.1 Monitoreo y evaluación de la Red

Habiéndose completado el trabajo conjunto que condujo a la Ficha de Monitoreo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha puesto una base de datos en línea, para que las instituciones actualicen información sobre cada nodo. Esta información consta de dos partes: a) Información Base que caracteriza a cada InfoCentro y b) Información sobre la Actividad de cada nodo. La innovación principal de este formato es la inclusión de información estadística sobre la operación de la red, la que permitirá gestionar el programa de una mejor manera. Subtel, ha solicitado a las instituciones actualizar esta información en forma periódica.

Disponer de esta información será clave para:

- Determinar la Capacidad de Atención efectivamente disponible, en términos de horas de conectividad ofrecidas por los nodos de la red.
- Evaluar el parque de computadores y tasas de conectividad disponibles.
- Determinar afluencia real de público y uso de los InfoCentros.
- Determinar prestaciones adicionales a la simple navegación como: disponibilidad de capacitación y otros servicios de utilidad para la comunidad.
- Pesquisar problemas de operación de los nodos.
- Determinar comunas y regiones que están siendo cubiertas por la red de InfoCentros y aquéllas que requieren un mayor nivel de penetración.

La iniciativa de la Coordinación y las Instituciones participantes permitirá profundizar el proceso de **Monitoreo** para obtener información e indicadores que permitan planificar la evolución de esta red y determinar su efectiva contribución a la disminución de la Brecha Digital.

3.2 Catastro y difusión

Al mes de diciembre, la Red del Programa Nacional de InfoCentros cuenta con 1300 nodos. El siguiente es el desglose por región:

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
43	40	31	47	166	91	110	217	124	92	22	16	301	1.300

En materia de difusión, se ha mantenido y mejorado el sitio WEB que permite contar con una herramienta de gestión de la Coordinación Nacional. Este portal sostendrá el sistema de monitoreo de la red en línea, contendrá espacios para la dirección y gestión de las mesas de las distintas regiones del país, y permitirá mantener información actualizada del Programa Nacional de Infocentros. Sin embargo, de acuerdo a evaluaciones realizadas, mejorar la difusión será una de los principales desafíos del próximo período.

3.3 Sustentabilidad y contenidos

El grupo de trabajo de sustentabilidad y contenidos ha realizado una labor de investigación, que finalmente permite contar con información valiosa para continuar con la labor que tiene asignada la Coordinación Nacional de Infocentros. Las conclusiones atraviesan la evaluación de resultados que se detalla más adelante.

4. Evaluación de resultados

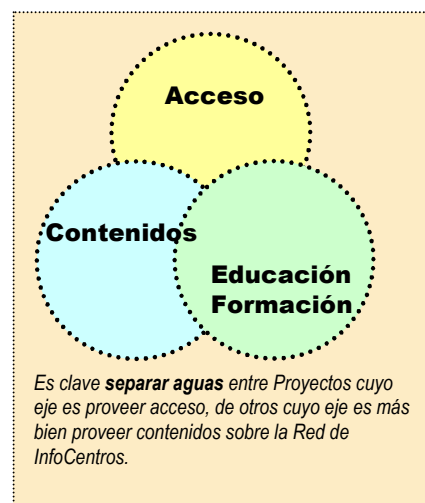
A mediados del año en curso, la Coordinación Nacional de Infocentros se ha acercado a la definición del siguiente diagnóstico del programa, en donde de acuerdo a las declaraciones actuales de las instituciones que están presentes en el Programa Nacional de InfoCentros, no se estima que exista un crecimiento significativo del número de nodos de la red. Esta tendería más bien a mantener su tamaño, con lo cual, la coordinación del programa debiera centrarse en la mantención y consolidación de ésta. Cabe hacer notar que la red ha crecido en un año en un 1000 por ciento (desde 100 a 1000), y que se ha tornado una red compleja que necesita una gerencia más exhaustiva.

En concordancia con la necesidad de mostrar mayores avances y coordinar esfuerzos en la política de Tecnologías de Información y Comunicaciones del gobierno, a la hora de las evaluaciones es necesario hacer algunas precisiones:

a) Red de InfoCentros como Plataforma de Acceso.

El sello distintivo del Programa Nacional de InfoCentros es ser el vehículo para el acceso a la conectividad de la comunidad que no cuenta con acceso privado a las tecnologías de información y comunicaciones. En esta visión, los InfoCentros son una plataforma de acceso sobre la cual pueden montarse diferentes tipos de contenido e iniciativas útiles y necesarios para la comunidad. Entendiendo comunidad en un sentido amplio.

Sin embargo, la política de InfoCentros descansa en otros dos pilares básicos: los Contenidos, que dan sentido al uso de la conectividad y agregan valor al usuario; y la Educación y Formación, que actúa como factor habilitador. La política de InfoCentros necesita de los tres componentes para su éxito.



Sostenemos que es necesario mirar con esta óptica los proyectos integrantes de la Coordinación de InfoCentros para determinar en cuál de estos tres pilares están sus fortalezas, de manera de focalizar sus esfuerzos hacia dichas líneas de trabajo. Bajo este prisma, redes como: SERCOTEC-FOSIS e INJUV, que se presentan fuertes en contenidos, tienen la gran oportunidad de centrar su gestión en ser productores de contenidos y a su vez poner dichos contenidos a disposición de la red completa.

Adicionalmente surge la necesidad de que el crecimiento y operación de esta red se realicen en forma centralizada. Hay varios desafíos como:

- Mejorar la cobertura hacia las comunas aún no cubiertas y las zonas rurales,
- Maximizar la oferta de horas de atención a la comunidad (imitando el ejemplo de Red FDT y Dibam).
- Aprovechar las sinergias con los proyectos de formación como Enlaces Abierto a la Comunidad, que representa el pilar de la campaña de InfoAlfabetización y permitamos a esta iniciativa concentrarse en la producción de contenidos, tema en el cual existe un gran déficit.

b) Gestión Unificada del Programa. Gestionar la red en forma unificada se ha transformado en una necesidad para fortalecer la red y optimizar los recursos. Inicialmente se consideró la existencia y sesión frecuente de un comité ejecutivo pequeño constituido por los gestores de las principales redes existentes en el país y quienes aportan contenidos a ella. Esto es: Subtel-FDT, DIBAM, INJUV, FOSIS-SERCOTEC y ENLACES abierto a la comunidad. Este comité aportó un plan de trabajo para el período del tercer trimestre, basándose en los resultados de los grupos de trabajo que operaron en el período anterior, dando cuenta de los siguientes hechos relevantes para avanzar en el desarrollo del programa:

- **Sustentabilidad.** Es necesario dar una discusión conjunta sobre Adopción de Modelos de Negocio Compuesta apropiados para la sustentación de los proyectos, entre otros para financiar el acceso a la Conectividad que es uno de los problemas más urgentes de toda la red (sobre todo en los lugares más apartados). Del mismo modo es necesario discutir y adoptar acuerdos de operación con privados que eventualmente contribuyan a la sustentabilidad.
- **Monitoreo.** Las instituciones deben aportar para el monitoreo de la red completa, puesto que es necesario mantener una evaluación desde el terreno y también desde la perspectiva de los usuarios para medir la efectividad del programa y su impacto en la reducción de la brecha digital. Parte de esto es Métricas de Evaluación de Resultados. La coordinación deberá además, basada en esta información, detectar lugares donde aún no existe acceso comunitario, o dónde los puntos de acceso sean insuficientes para cubrir las necesidades locales, como también detectar lugares en que los infoCentros tengan funcionalidad escasa o, donde no estén cumpliendo con el objetivo que los motivó.
- **Contenidos.** Parte del seguimiento corresponde a evaluar la usabilidad por parte de los usuarios y la disposición de contenidos pertinentes a la comunidad. Establecer un canal más expedito para poner la red al servicio de dar a conocer los programas del gobierno electrónico. Poner también el tema de la necesidad de apoyar la formación de los operadores de TLCC e infocentros como monitores que apoyen al éxito de los proyectos como: Trámite Fácil, Chilecompras, Trámites del Registro Civil, SII, entre otros.

- **Estrategias de Desarrollo (2003-2006).** Planificación conjunta de la evolución y requerimientos de crecimiento de la red.
- **Difusión.** Establecer una campaña de difusión conjunta, con fondos conjuntos.
- **Fondo de Operación.** Llevar esto adelante no es posible sin alguna manera centralizada de asignación, direccionamiento y auditoría de los recursos empleados. Al mismo tiempo, la gestión de la red a estas alturas requeriría de un esfuerzo mayor en materia de recursos, para su dirección.

c) Nueva gerencia y gestión de la Red. Paralelamente, y dada la evaluación realizada, se ha generado el proyecto "Gerencia del Programa Nacional de Infocentros", el cual se ha postulado para financiamiento a la Mesa de Acción Digital, y ha sido aprobado con recursos del BID para el año 2004. Esta iniciativa viene a fortalecer enormemente la gestión del programa nacional de infocentros, y se hará cargo de los grandes desafíos que se habían definido como relevantes por el trabajo realizado hasta ahora en la mesa. Entre estos se destacan:

- Identificación de modelos, materiales y desarrollos reutilizables en las distintas iniciativas y puesta a disposición de la Coordinación Nacional a través del portal.
- Fomento de las alianzas institucionales.
- Desarrollo de talleres/encuentros regionales y nacionales, que permitan consolidar buenas prácticas y fortalecer las alianzas. (Especialmente para InfoCentristas y Operadores). Potenciar el desarrollo y la mantención de Mesas Regionales de InfoCentros, como parte de las Mesas TICs que se están poniendo en operación.
- Formación y Capacitación de operadores de infocentros como monitores en el uso de sistemas de Gobierno (ChileCompra, Trámite Fácil, Portales Pyme, INP, Registro Civil, Operación renta, etc).
- Difusión de los resultados de la red y de sus distintas iniciativas, desarrollo de imagen de campaña, inauguraciones regionales, eventos y otros. La necesidad de dar a conocer la red nacional, junto a las campañas de alfabetización digital, hacen imprescindible difundir al público las diversas oportunidades que se están desarrollando desde la iniciativa público y público/privada, para acceder a las nuevas tecnologías.

Nueva Etapa de Coordinación:

Gerencia del Programa

Los desafíos que vienen requieren un cambio de estilo de la coordinación del programa. Instalar una gerencia inter-institucional requerirá que las instituciones se alineen con las métricas y objetivos del Programa como conjunto.

La Gerencia deberá emitir pronunciamientos críticos respecto del desempeño de las redes constituyentes y éstas deberán tener a su vez en operación los medios para hacer efectivos tales re-orientaciones, cuando se requiera.

Este cambio de estilo necesita de nuevos recursos y de ampliar el equipo de trabajo dedicado a estas labores. No hacerlo significa mantener el estilo de trabajo actual basado básicamente en la cooperación.

Esta Gerencia deberá levantar la voluntad de gestionar en conjunto esta red.

La aprobación del Proyecto "Gerencia del Programa Nacional de Infocentros" permitirá asumir los desafíos de manera óptima, y las instituciones participantes se ponen a disposición, a fin de cumplir los objetivos planteados por el Instructivo Presidencial. En este empeño contamos también con la inestimable participación del sector privado, lo que asegura el éxito de nuestra tarea.

d) Consultoría FAPEP - BID. Como un paso previo en la materialización del proyecto "Gerencia del Programa Nacional de Infocentros", se realizará la consultoría "ESTUDIO PRELIMINAR Y TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA UNA POSTERIOR LICITACIÓN DE LOS DISTINTOS COMPONENTES DEL PROYECTO", la cual tiene como objetivo general identificar lineamientos y plantear proposiciones para la definición de un Modelo de Gerencia del Programa Nacional de InfoCentros, que permita administrar y planificar el desarrollo de esta red, en tanto Plataforma de Acceso a las Tecnologías de Información y Comunicaciones para aquella parte de la población imposibilitada de acceder a estos servicios por medios propios.

Los objetivos específicos de la consultoría Fapep - Bid son:

- Definir un mecanismo de gerencia inter institucional que permita administrar los aspectos tanto operativos como estratégicos asociados a la evolución de la Red Nacional de InfoCentros Comunitarios.
- Estructurar un modelo de realización de proyectos piloto destinados a identificar configuraciones y servicios/aplicaciones que puedan ser de aplicabilidad en la red.
- Definir los mecanismos de asignación y administración de presupuesto para posibilitar dichas investigaciones.
- Plantear un programa de posicionamiento de imagen corporativo-institucional asociada al Programa Nacional de Infocentros.
- Identificar las principales necesidades de instrucción de los operadores de la red de infocentros y proponer una estructura de talleres presenciales y virtuales con sus contenidos, para abordar la temática.
- Identificar otros servicios, contenidos, aplicaciones o modalidades de operación que agreguen valor a la red y potencien el beneficio otorgado a los usuarios.
- Elaborar los Términos de Referencia para el llamado a licitación para el desarrollo del modelo requerido

e) Otras consultorías. En diciembre se ha dado inicio a dos consultorías financiadas por Subtel, que serán de mucho interés para el fortalecimiento de la Coordinación Nacional de Infocentros. Estos estudios son:

1. Sistematización de la información del proceso de implementación de Telecentros Comunitarios en Chile. Este estudio tiene el objeto general de documentar las iniciativas de acceso comunitario a Internet implementadas en Chile, con especial énfasis en la

implementación de telecentros comunitarios a través del FDT. Como objetivos específicos se pretende:

- Sistematizar la información del proceso de implementación de la Red Nacional de Telecentros Comunitarios (entiéndase los TLCC financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones) desde la concepción de los proyectos hasta el inicio de servicio y su posterior funcionamiento.
- Documentar las lecciones aprendidas y buenas prácticas generadas durante el desarrollo de la experiencia.
- Desarrollar un análisis de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que enfrenta el proyecto.
- Identificar y caracterizar las iniciativas de acceso comunitario a Internet implementadas y en funcionamiento en Chile, distintas a las desarrolladas mediante el FDT.
- Elaborar un análisis FODA de las principales iniciativas de acceso

Esta consultoría ha sido adjudicada a la empresa Ciberanía.

2. Desarrollo de un mecanismo de monitoreo y evaluación para la red nacional de infocentros. Este estudio tiene el objeto general de desarrollar un mecanismo de monitoreo y evaluación de la Red Nacional de InfoCentros de acceso comunitario a Internet implementada en Chile. Como objetivos específicos se pretende:

- Plantear objetivos para el Monitoreo de la Red Nacional de InfoCentros en función de los objetivos de la política de InfoCentros de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- Definir una metodología de seguimiento y evaluación que incluya formatos, procedimientos de monitoreo y prácticas de gestión asociadas a la Red con centro en la sustentabilidad y pertinencia de ésta respecto de sus usuarios.
- Dejar claramente establecidos los elementos que se necesitan para desarrollar los puntos anteriores. Específicamente debe identificar los recursos, tanto materiales como humanos, necesarios para la tarea encomendada.
- Realizar un "testeo" previo de la metodología.

Esta consultoría ha sido adjudicada a la empresa ICBP.

Coordinación Programa Nacional de Infocentros

Amunátegui 139, Piso 5. Santiago, CHILE
e-mail: coord.info@subtel.cl

Organizaciones Participantes

- | | | |
|--|--|---|
| • Banco Estado | • Fondo Nacional Discapacidad | • Ministerio de Obras Públicas |
| • Chilecompras | • Fundación Nacional para Superación de la Pobreza | • Ministerio Secretaría General de la Presidencia |
| • Comité para la Democratización de la Informática | • Fundación País Digital | • PROCHILE |
| • Corporación El Encuentro | • Instituto de Normalización Previsional | • Todo Chile Enter |
| • CONUPIA | • Instituto Nacional de la Juventud | • Servicio de Cooperación Técnica |
| • Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos | • Maule Activa | • Subsecretaría de Telecomunicaciones |
| • Dirección de Crédito Prendario | • Ministerio de Educación: Enlaces - Comunidad | • Universidad de Concepción |
| • Fondo de Solidaridad e Inversión Social | • Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción | • Universidad de la Frontera |