

C o o r d i n a c i ó n N a c i o n a l d e I n f o c e n t r o s

Conectando Digitalmente a las Comunidades de Chile

Informe Final Monitoreo 2005

*Documento preparado por la Coordinación Nacional de
Infocentros. SUBTEL*

Diciembre / 2 0 0 5

“La Coordinación Nacional de Infocentros tiene una misión importantísima en la difusión y profundización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones a todo lo largo y ancho de nuestro país. A partir de ella, pretendemos allegar tanto el interés de las reparticiones del Estado como de los privados para hacer de los Infocentros realmente una herramienta que contribuya al desarrollo de nuestras comunidades”.

Christian Nicolai, Subsecretario de Telecomunicaciones

Índice Temático

Resumen Ejecutivo	4
1. Introducción	7
2. Informe Mesa de Coordinación Nacional	11
3. Informe de Monitoreo	14
3.1 Redes de Infocentros	14
3.1.1 Programa Enlaces abierto a la Comunidad (E & C)	14
3.1.2 Programa Biblioredes (DIBAM)	19
3.1.3 Red de Telecentros del FDT II	28
3.1.4 Red de Infocentros MIPE (Fosis/Sercotec)	35
3.1.5 Telecentros Comunitarios de Información Juvenil, (INJUV)	38
3.1.6 Programa Redes (FLACSO)	45
3.1.7 Corporación El Encuentro	53
4. Mantención Sitio Web (www.infocentros.gob.cl)	58
5. Servicios Disponibles	59
6. Testimonios	61
7. Próximo Período (Año 2006 – 1º Semestre 2007)	64

Resumen Ejecutivo

El gobierno de Chile, ha instruido a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) para fomentar la convergencia de las iniciativas públicas y su acción coordinada con el sector privado en materia de expansión y democratización del acceso a las nuevas tecnologías.

Asimismo, le ordena generar todas las instancias de coordinación necesarias, así como recolectar y entregar información, antecedentes y directrices adecuadas para el buen desarrollo del conjunto de las acciones emprendidas en este ámbito. Estos compromisos emanan del “Instructivo Presidencial para el Desarrollo de la Política Nacional de Infocentros” (Agosto de 2001).

El presente Informe, da cuenta de los resultados obtenidos de la gestión de los infocentros del país durante el año 2005. En particular, se informan los registros obtenidos hasta el 30 de Noviembre de 2005 y las actividades realizadas por las redes miembros de la Coordinación Nacional de Infocentros (CONI), durante el período en cuestión.

Además, se reportan las presentaciones realizadas en el marco de las reuniones de la CONI, convocadas por SUBTEL de manera mensual. Dichas presentaciones se encuentran disponibles en el sitio web de la Coordinación Nacional de Infocentros (www.infocentros.gob.cl).

Tabla Resumen "Informe de Monitoreo 2005"

Red	Responsable	Infocentros Monitoreados	Total Infocentros	% Infocentros Monitoreados
Biblioredes*	Dibam	378	378	100,00%
Enalaces Comunidad	Ministerio de Educación, Mineduc	82	82	100,00%
Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	Megasat	17	17	100,00%
	Cooperación Maule Activa	30	30	100,00%
	FUDEA, IIE UFRO	21	21	100,00%
	Soc Educacional San Francisco	2	9	22,22%
	Soc. Consultora Qualitativa	5	5	100,00%
	Universidad De Concepción	15	15	100,00%
	Sociedad Comercial Lorenzo Miranda Yañez y Cia. Ltda	1	28	3,57%
MYPE	Fosis & Sercotec	25	74	33,78%
Injuv *	Instituto Nacional de la Juventud (Injuv)	101	101	100,00%
Programa Redes	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO	17	17	100,00%
El Encuentro	Corporación El Encuentro	14	14	100,00%
Reciclaje	Distintos Beneficiarios	0	7	0,00%

* Incluye los Infocentros asociados al FDT

708 798

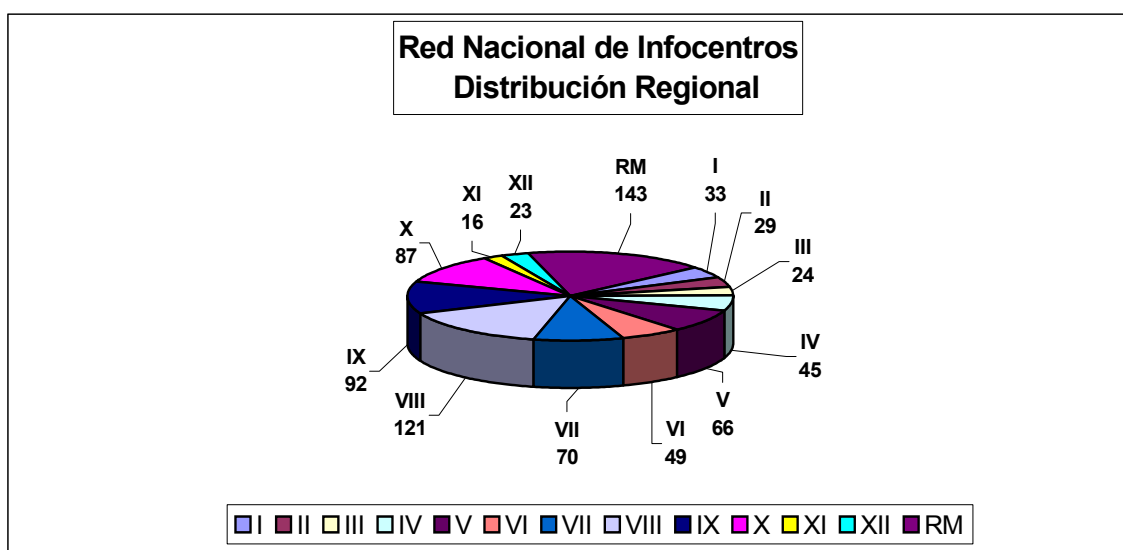
FUENTE: SUBTEL, Coordinación Nacional de Infocentros

De esta manera, podemos concluir que se monitoreo el 88% de los Infocentros del país.

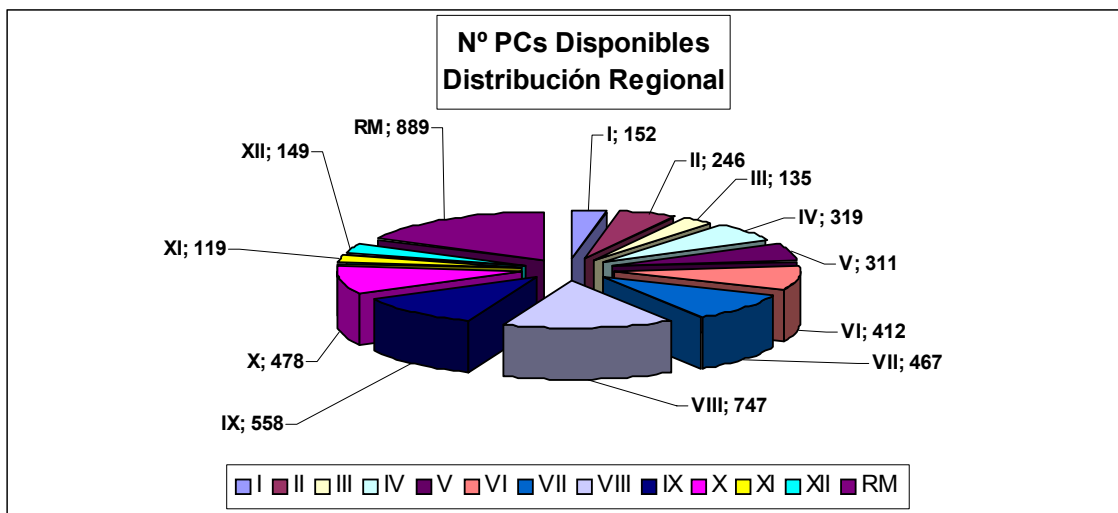
N° Infocentros - N° PCs Distribución Regional

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
I	33	152	144
II	29	246	227
III	24	135	114
IV	45	319	290
V	66	311	306
VI	49	412	405
VII	70	467	449
VIII	121	747	736
IX	92	558	547
X	87	478	359
XI	16	119	111
XII	23	149	136
RM	143	889	829
Total general	798	4.982	4.653

FUENTE: SUBTEL, Coordinación Nacional de Infocentros



FUENTE: SUBTEL, Coordinación Nacional de Infocentros



FUENTE: SUBTEL, Coordinación Nacional de Infocentros

Total Usuarios Acceso al 30 de Noviembre 2005	
Región	Totales Regionales
I	24.616
II	28.778
III	15.181
IV	52.292
V	54.907
VI	29.726
VII	101.251
VIII	194.727
IX	151.867
X	56.583
XI	12.622
XII	20.891
RM	100.873
Total Nacional	844.459

FUENTE: SUBTEL, Coordinación Nacional de Infocentros

(Nota: Esta tabla incluye Usuarios de las redes del FDT, Biblioredes, Injuv, El Encuentro y Programa Redes. Enlaces & Comunidad, no informa "n° de usuarios acceso")

En este sentido, es posible informar que durante el período Enero – Noviembre 2005, asistieron en promedio 1.192 personas distintas a algún Infocentro miembro de la Red Nacional de Infocentros.

1. Introducción

1.1 Descripción del Proyecto:

En el Mensaje del 21 de Mayo del año 2000, el presidente Ricardo Lagos, estableció el compromiso de *“reformular las políticas de acceso a las nuevas tecnologías de la información para entrar de lleno al mundo global”*.

De esta manera, el actual gobierno ha incluido dentro de su agenda anual, durante los últimos 3 años en forma sistemática, el realizar iniciativas que tienden a estrechar la brecha digital. Por esta razón, ha surgido, entre otras, la iniciativa de la Red Nacional de Infocentros, los que constituyen un elemento de acceso a la información, en especial en lugares remotos y con escasas posibilidades de otras alternativas interactivas.

Una de las formas para ello, es la instrucción dada a los distintos Ministerios y Agencias de Gobierno, emprender y facilitar el acceso a las tecnologías de la información mediante soluciones de Acceso Comunitario, tendientes a incluir a todos aquellos grupos de la población que carecen de una solución privada para estos fines. Dada la importancia del compromiso el Comité de Ministros de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones, encomendó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones coordinar el Programa Nacional de Infocentros, instancia donde participan distintas instituciones públicas y privadas, y cuyo objetivo principal es buscar sinergias entre las distintas iniciativas de Acceso Comunitario en el territorio nacional.

1.2 “Coordinación Nacional de Infocentros”

El Objetivo General del Programa Nacional de Infocentros es la constitución de una Red Nacional coordinada e interconectada, para la implementación de Centros de Acceso Comunitario a las Nuevas Tecnologías de Información (Tics), en general y acceso a Internet, en particular, por parte de la población, hasta en los lugares más apartados del territorio nacional, e independientemente de las condiciones económicas de sus habitantes.

La Coordinación Nacional de Infocentros, en el actual período, se encuentra tras la consecución de dos objetivos:

- *Contribuir a la consolidación de la Red Nacional de Infocentros, para potenciar la capacidad de servicio que esta red tiene hacia la comunidad, sobre todo en aquellas localidades donde las soluciones individuales y privadas son deficitarias.*
- *Procurar que cada red integrante de la Coordinación Nacional de Infocentros, transite desde la gestión de Centros de Acceso Comunitarios hacia una Red de Servicios, de manera que se fortalezcan las actuales capacidades de funcionamiento.*

1.3 Instituciones Participantes:

La Coordinación Nacional de Infocentros es liderada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL, Institución Coordinadora). Entre las Instituciones que participan de la Coordinación Nacional de Infocentros, es necesario distinguir entre aquellas que participan desde la gestión de Centros de Acceso Comunitario (Infocentros, Telecentros, Bibliotecas Públicas, entre otros) y aquellos que participan desde la provisión de contenidos y servicios en Internet y por lo tanto incrementan los ámbitos de uso de los distintos centros de Acceso Comunitario.

a) entre las instituciones participantes que gestionan Centros de Acceso Comunitario (Infocentros) se encuentran:

1. Ministerio de Educación (MINEDUC Red Enlaces Abierto a la Comunidad E&C)
2. Dirección de Biblioteca, Archivos y Museos (DIBAM, Proyecto Biblioredes)
3. Instituto Nacional de la Juventud (INJUV, Red de Infocentros para la Juventud)
4. Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC, Red de Infocentros MYPE)
5. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS, Red de Infocentros MYPE)
6. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, Programa Redes)
7. Corporación El Encuentro (Red de Telecentros El Encuentro)
8. Universidad de La Frontera (Red de Infocentros de la Araucanía, permisionarios del FDT)
9. Corporación Maule Activa (permisionarios del FDT)
10. Red de Infocentros Píntana en Red (Municipalidad de la Píntana)
11. Dirección de Crédito Prendario (DICREP)
12. Instituto de Normalización Previsional (INP)

b) entre las instituciones que participan desde la provisión de contenidos y servicios en Internet se encuentran:

13. Ministerio de Educación (MINEDUC, Campaña Nacional de Alfabetización Digital CNAD)
14. Ministerio de Economía (MINECON, Coordinación Agenda Digital)
15. Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB)
16. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE, Alfabetización Digital)
17. Servicio de Impuestos Internos (SII en Línea)
18. Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
19. ChileCompra
20. Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS)
21. Tesorería General de la República (TGR)
22. Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)
23. Círculo de Periodistas de Santiago
24. Centro de Difusión de Software Libre
25. CDI Chile
26. Fundación País Digital
27. Un Techo para Chile
28. Corporación SEPADE

El conjunto de iniciativas planteadas es organizado a través de la “Coordinación Nacional de Infocentros”, a cargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y comprende tareas como:

- ♦ Registro de todas las iniciativas del sector público actualmente en operación, con el propósito de difundir la cobertura de los proyectos existentes, entre otras cosas para identificar espacios no cubiertos, especialmente para los entrantes a la Coordinación
- ♦ Fomento de la convergencia de las iniciativas públicas y su acción coordinada con el sector privado.
- ♦ Recolección y generación de información, antecedentes y directrices adecuadas para el buen desarrollo de las distintas iniciativas, hacia y desde las distintas instancias y Agencias de Gobierno.
- ♦ Facilitar el fortalecimiento de la institucionalidad regional. Apoyar el despliegue de las Mesas Regionales TICs, con información, recursos y orientación.
- ♦ Los Infocentros deben servir como un instrumento de acceso para facilitar el despegue de las iniciativas de gobierno electrónico por parte de los sectores marginales.

1.4 Alianzas Institucionales

A través de la Mesa de Coordinación y de la acción de las propias redes participantes, ha sido posible vincular institucionalmente a los actores presentes y establecer alianzas, con el propósito de de prestar mejores servicios a los usuarios de la Red Nacional de Infocentros.

1.4.1 Principales Alianzas

Acuerdos marco para cooperación interinstitucional, fundamentalmente para acoger demandas de alfabetización digital entre **Enlaces Abierto a la Comunidad e INDAP e Integra**.

El Programa **BiblioRedes** ha constituido y consolidado una amplia red de alianzas, por intermedio de éstas, las bibliotecas públicas se han convertido en prestadoras de servicios virtuales de terceros (por ejemplo, **Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional del Consumidor, ChileDeportes, Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), Instituto de Normalización Previsional (INP)**, etc.); han capacitado a públicos específicos (microempresarios en el caso del Servicio de Cooperación Técnica; adultos mayores vinculados al **INP**); o han visto aumentado su infraestructura con recursos dispuestos por otras instituciones (como, por ejemplo, la Universidad de la Frontera o la Universidad de Concepción).

La Red de Telecentros del FDT pertenecientes a la Universidad de la Frontera, ha consolidado alianzas de cooperación con diversas instituciones públicas como son: INJUV, SII, INP, Servicio de Salud Araucanía Norte, Chilecompra, Seremi de Gobierno, Seremi de Educación, SERCOTEC, SUBTEL, INDAP, CONAF, etc.



La Red de Infocentros del Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) ha celebrado convenios de cooperación con más de 70 municipios los cuales invierten una importante cantidad de recursos materiales, económicos y humanos para que los sectores con menores recursos puedan acceder al mundo de la computación y el internet.

El Programa Redes de la FLACSO, ha construido alianzas con diversas instituciones, como por ejemplo, con el **Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)**, donde se establecieron jornadas de trabajo y capacitación conjunta para acercar a microempresarios y microemprendedores al portal Zona Empresa (www.ze.cl). De la misma forma se realizó una alianza con el **Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)**, para la realización de una actividad de capacitación a operadores locales donde contamos con la colaboración del equipo de la Unidad de Nuevas Tecnologías. Se intercambiaron experiencias y se transfirieron materiales para el desarrollo de capacitaciones en los telecentros.

2. Informe Mesa de Coordinación Nacional

Convocados por la Coordinación Nacional de Infocentros (CONI), se reúnen mensualmente, en dependencias de SUBTEL, los integrantes de la Mesa de Coordinación Nacional. En ella participan los representantes de cada una de las Instituciones que la componen, tanto las que gestionan redes de infocentros como las que participan desde la provisión de contenidos y servicios en Internet.

De esta manera la CONI releva aquella información y proyectos necesarios de difundir al interior de la Red Nacional de Infocentros, compartiendo y apoyando iniciativas que necesitan de un alto nivel de coordinación para su oportuna implementación.

Durante el año 2005 se realizaron 11 reuniones de Coordinación Nacional, los temas tratados se detallan a continuación:

REUNIÓN CONI 28 Enero

Presentación Foro Ciudadano: "Entremos al Diálogo"

Expositoras: Sohad Houssein y Claudia Wladdimiro

Tema: Foro Ciudadano, material de consulta e interacción en los Infocentros del país.

Presentación Servicio Impuestos Internos: "Operación Renta 2005"

Expositores: Gonzalo Zúñiga y Cristián Chávez

Presentación: "Snow Maker" (Aplicación de Corea del Sur para autogenerar sitios Web)

Expositores: Andrés Nam y Tommy Lee

REUNIÓN CONI 4 Marzo

Presentación: "Resultados Concurso del FDT 2004. Banda Ancha para Escuelas Rurales"

Expositor: Patricio Carrillo, Ingeniero de Estudios SUBTEL

Presentación: "Sistema Satelital de Capacitación"

Expositores: Boris González, Gerente Comercial Edured

Presentación: "Programa de Acceso Digital para la Agricultura Familiar Campesina 2005"

Expositores: José Acosta, Coordinador Programa Acceso Digital. Subsecretaría de Agricultura.

REUNIÓN CONI 8 de Abril

Presentación "Acceso Comunitario a las Tics: la experiencia de la India"

Expositor: Ana María Raad. Directora de Desarrollo, CDI-Chile.

Presentación: "Programa de Desarrollo de Competencias Digitales para los trabajadores, sus familias y proveedores"

Expositora: Mylene Iribarne. Gerente de Personas, Empresas Lipigas

Presentación: "Sistematización y Difusión de la experiencia del proyecto TICsChile"

Expositor: Rubén Araya, Asesor Casa de la Paz

REUNIÓN CONI 6 de Mayo

Presentación "Catastro de la Red Nacional de Infocentros"

Expositor: Marcello Frattasio G. Vice Coordinador Red Nacional de Infocentros, SUBTEL.

Presentación: "Mesa Regionales Tics"

Expositora: Elinett Wolf R. Coordinadora Red Nacional de Infocentros, SUBTEL.

Presentación: " Licitación de Taxis por Internet en la R.M."

Expositor: Pablo Beltrán, Subsecretaría de Transportes.

REUNIÓN CONI 3 de Junio

Presentación "Resultados Operación Renta 2005 en la Red de Infocentros"

Expositor: Cristián Chávez, SII.

Presentación: "Programa de Becas SENCE para Capacitación Operadores de Infocentros"

Expositor: Álvaro Fischer, Encargado de Alfabetización Digital SENCE

Presentación: "Estudio de Conectividad de las Municipalidades"

Expositor: Lenka Ledezma y Jorge Romero, SUBDERE

REUNIÓN CONI 1 de Julio

Presentación "Ventanilla de Trámites Municipales (en línea)"

Expositor: Carlos Guzmán, Ministerio de Economía.

Presentación: "Guía de Trámites"

Expositor: Jorge Romero, Asesor SUBDERE y coordinador de la Guía de Trámites

Presentación: "Actualización y participación en el Sitio Web de la Coordinación de Infocentros"

Expositor: Marcelo Pérez, SUBTEL

REUNIÓN CONI 26 de Agosto

Presentación: "Presentación Libro Acceso de los Pequeños Agricultores Chilenos a las Tics"

Expositor: José Nagel (Autor)

Presentación: "Portal Ciudadano"

Expositor: Víctor Soto, Subdirector División de Organizaciones Sociales, SEGEOB.

Presentación: "MEDIACION EN SALUD (reclamos de los afectados a través de los Infocentros).Consejo de Defensa del Estado"

Expositor: Marcela Aranda Pérez, Asistente Social - Consejo de Defensa del Estado.

REUNIÓN CONI 30 de Septiembre

Presentación: "Biblioteca del Congreso Nacional (BCN): un instrumento para la participación ciudadana"

Expositor: Soledad Ferreiro y Carolina Torrejón

Presentación: " Presentación del portal Chile Participa" <http://www.chileparticipa.gov.cl>

Expositor: Marcelo Olguín, Andrés Pañailillo, DOS - SEGEOB.

Presentación: "Portal Agrícola para la Agricultura familiar campesina"

Expositor: Cristina Cabello Fundación Chile, José Acosta, Asesor Ministerio de Agricultura

REUNIÓN CONI 28 de Octubre

Presentación: "Resultados Estudio de Impacto Proyecto Biblioredes 2003 - 2005"

Expositora: María Luisa de la Maza, Coordinadora Nacional Biblioredes.

Presentación: "Fundación Biblioteca Central para Ciegos"

Expositor: Irma Parodi, Gerente de la Fundación.

REUNIÓN CONI 25 de Noviembre

Presentación: "Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Túnez 2005"

Expositor: Cyntia Soto, Campaña Nacional de Alfabetización Digital, Mineduc

Presentación: " "Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Túnez 2005"

Expositor: María Luisa de la Maza, Coordinadora Nacional Biblioredes

Presentación: " Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Túnez 2005"

Expositor: Gonzalo Gallardo, Dpto. Internacional SUBTEL

REUNIÓN CONI 16 de diciembre

EVALUACIÓN DEL TRABAJO DEL AÑO 2005

Recuento 2005.

Discusión de la mesa sobre el desempeño de la CONI, sus logros, debilidades y el futuro

LINEAMIENTOS GENERALES DEL TRABAJO DEL AÑO 2006

Todas las presentaciones antes mencionadas se encuentran disponibles en el sitio de la Coordinación Nacional de Infocentros (www.infocentros.gob.cl)

3. Informe de Monitoreo

La Red Nacional de Infocentros es una de las plataformas de acceso con la que se está desplegando el acceso comunitario a las TICs en nuestro país, como aporte al desarrollo de las comunidades que de otra manera estarían marginadas del avance y posibilidades que traen estas tecnologías. Al expresarlo de esta manera entendemos por qué es crucial mantener esta red operativa (sustentabilidad) junto con dedicarla a los usos más beneficiosos para las comunidades objetivo.

En esta red convergen, como ya se ha dicho, diferentes instituciones, en general organismos gubernamentales, además de algunos actores del tercer sector y de empresas privadas. De todas ellas se da cuenta en el presente informe.

3.1 Redes de Infocentros

3.1.1 Programa Enlaces abierto a la Comunidad (E & C)

Características del Programa.

Por más de 10 años Red Enlaces ha desarrollado un trabajo sostenido para dotar a escuelas y liceos de equipamiento computacional, de capacitación y perfeccionamiento docente en el uso e integración de tecnología en los procesos de enseñanza aprendizaje y de recursos y materiales educativos. Esto ha generado las condiciones para que la mayoría de los estudiantes tengan acceso al conocimiento y uso de las nuevas tecnologías, lo que les aportará a un entendimiento mayor del mundo y a su integración a los desafíos de la sociedad actual.

A partir del 2002 profundiza su compromiso con la igualdad de oportunidades en el acceso y formación en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, asumiendo a través del “Proyecto Enlaces Abierto a la Comunidad” la tarea de formar a la ciudadanía con situaciones de mayor exclusión social en estas nuevas herramientas.

Se inicia una etapa piloto del programa, con la selección de más de quinientos establecimientos que asumieron fundamentalmente la tarea de formar en alfabetización digital a personas y grupos pertenecientes a su comunidad educativa.

A partir de este trabajo se distinguen para el período de masificación de la iniciativa, dos tipos de redes de participación a trabajar durante los años 2004 y 2005.

Los establecimientos que integran la red de Infocentros - Escuela han sido seleccionados en el año 2003 mediante un proceso de gestión directa del Mineduc (Secreduc) con los Sostenedores, de manera de asegurar el cumplimiento de ciertas condiciones y comprometer a los actores claves en la perspectiva de potenciar su sustentabilidad.

Con este grupo de establecimientos ubicados en distintas comunas del país se busca aprovechar las condiciones de infraestructura y de gestión de los establecimientos educacionales de la red Enlaces, y estimularlos a para tomar la iniciativa de inclusión digital a nivel país.

Los Infocentros – Escuela, comprometieron para el 2005 la realización de entre 4 y 10 cursos de alfabetización digital para un mínimo de 10 y un máximo de 20 personas, de acuerdo a los estándares de capacitación y al modelo pedagógico de educación de adultos, diseñados por Enlaces.

Además comprometieron horas de apertura para acceso comunitario, en un horario distinto de los cursos y fuera de la planificación curricular de la escuela habitualmente después de las 17 horas y de manera eventual los sábados en la mañana.

Cabe señalar que durante el 2005, Enlaces subsidió sólo una parte de los cursos comprometidos, y era desafío de los establecimientos y la propia comunidad el generar estrategias de co financiamiento. El financiamiento de las horas de apertura durante este año nuevamente fue aporte del sostenedor y de las gestiones de cada establecimiento.

Notas para un Balance

Abrir las fronteras, reconocer el entorno, generar lazos e inaugurar nuevas confianzas, son las claves del cambio cultural que está ocurriendo en los establecimientos a partir de esta iniciativa. Es una invitación a profundizar el rol social y formativo que vienen desplegando las escuelas en territorios de exclusión social en nuestro país.

Desde el punto de vista de la alfabetización digital y del desarrollo de horas de apertura a Internet, hemos visto como las personas de la comunidad redescubren y disfrutan de poder aprender nuevamente, especialmente por el acompañamiento cercano y estimulante de los profesores; pierden el temor a un mundo de lenguajes e imágenes que es parte de la vida cotidiana de sus hijos y se crea un importante canal de comunicación intergeneracional.

Aumentan también la valoración de sí mismos y visualizan la posibilidad de recrear sus proyectos vitales: renovar sus expectativas de formación para la vida; visualizar nuevas aspiraciones laborales; reconocer espacios de participación al acceder a temas de interés personal y ciudadano e integrar la tecnología como un apoyo a su vida cotidiana.

En relación al funcionamiento de estos Infocentros y teniendo en perspectivas su continuidad, podemos establecer que han tenido un desempeño heterogéneo en tanto cumplimiento de compromisos, así como en su capacidad para impulsar estrategias de articulación local y de sustentabilidad de la iniciativa, haciendo complejo en algunos de los casos su funcionamiento continuo y su mayor proyección. Sin embargo, y teniendo en consideración la disminución del subsidio para realización de cursos, es notable que de 100 establecimientos 82 hayan permanecido cumpliendo sus labores. Frente a esta heterogeneidad, es necesario distinguir tipologías de establecimientos, que serán recogidas en la futura convocatoria y que permiten distinguir roles diferenciados a cumplir en sus comunidades, desde centros de alfabetización digital hasta Infocentros escolares dirigidos a sus comunidades educativas o a comunidades ampliadas.

Lo clave será rescatar las potencialidades que tienen los distintos establecimientos para sumarse, a la medida de sus posibilidades e intereses, a la tarea de otorgar espacios de formación en Tics y acceso a los beneficios que esto genera. Más y mejores establecimientos adscritos a Enlaces, que resuelvan participar y permanecer en este trabajo, es el desafío de la nueva etapa 2006 – 2007.

Red complementaria a los Infocentros.

Paralelamente y en forma complementaria, funciona la Red de Capacitación Comunitaria o Red II, la que está constituida actualmente por 1.200 establecimientos, distribuidos en todo el país, que asume el compromiso de capacitar y poner a disposición de la comunidad una cantidad de horas a la semana la sala de computación con las que cuenta. La exigencia básica es que el establecimiento comprometa 4 cursos de alfabetización digital para un mínimo de 10 y un máximo de 20 personas y 3 horas de apertura a la comunidad.

De estos establecimientos destacan algunos (aprox. un 15%) por su consolidación más allá de los compromisos asumidos con el Ministerio: desarrollan mayores horas de apertura; gestionan actividades adicionales de capacitación en alfabetización básica; han desarrollado alianzas sólidas con el centro de padres y apoderados y con lagunas organizaciones sociales del sector; sostenedor ha comprometido aportes adicionales entero otros temas. Dado que se han trazado propósitos de continuidad más allá del apoyo del proyecto, estos establecimientos en el futuro podrían ser considerados como parte de la Red Infocentros – Escuela. Sin embargo, es necesario visualizar esta potencialidad a partir del proceso de convocatoria que se desarrollará en marzo del 2006.

Además Enlaces, a través de la red de asistencia técnica, ha iniciado un acompañamiento a 667 establecimientos que se encuentran recibiendo el beneficio de conectividad a partir del FDT de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Dada la gran inversión que esto implica, el acompañamiento es de carácter integral abordando las dimensiones pedagógicas, de gestión escolar y de manera preponderante la apertura a la comunidad a partir de acciones para proveer de acceso a Internet por parte de sus habitantes y de alfabetización básica.

Actualmente la totalidad de los establecimientos cuenta con un diagnóstico y plan de acción para cada una de las dimensiones mencionadas a lo que se suma que un porcentaje importante de sus profesores ha recibido capacitación en uso de Internet aplicado a actividades curriculares y socio-comunitaria. Dependiendo del período en que fueron entregadas las instalaciones y de la estabilidad del servicio, los establecimientos han comenzado a realizar uso intensivo de Internet por parte de su comunidad educativa, lo que se hará más sistemático a partir de marzo, toda vez que las regiones cuenten con recepción final de los trabajos.

Para efectos de este Informe se contemplarán sólo los datos de la Red de Infocentros Escuela o Red I, que actualmente son parte del Catastro Nacional de Infocentros.

Síntesis de Actividades:

Al igual que en años anteriores, Enlaces cuenta con la Red de Asistencia Técnica, conformada por Centros Zonales y Unidades Ejecutoras del Norte, dependiente de 9 Universidades, que tienen la tarea de desarrollar el acompañamiento técnico a las escuelas, a partir de orientaciones generales diseñadas en la Coordinación Nacional de Enlaces.

En el caso específico del Proyecto Red Enlaces Abierta a la Comunidad, equipos interdisciplinarios, desarrollan un acompañamiento a los Infocentros Escuelas que ha consistido básicamente en:

Monitoreo del desarrollo de cursos de capacitación en alfabetización básica, a partir de:

- Sistema de gestión virtual: sistema que permite la inscripción y aprobación de cursos y alumnos por parte de cada establecimiento.
- Visitas a la primera sesión del curso y alatoramente a la última sesión: en estas se busca supervisar el desarrollo del curso y apoyar la labor de formación que está desarrollando el capacitador.
- Visitas aleatorias a horas de apertura
- Participación en actividades o ceremonias de certificación.

Asesoría en gestión y apoyo al desarrollo de estrategias de sustentabilidad, a partir de:

- Visitas focalizadas de asesoría en gestión: actividad que se desarrolla preferentemente con el equipo de gestión del proyecto en la escuela y en la que se abordan una serie de
- Inquietudes respecto de la implementación del Plan de sustentabilidad que cada establecimiento diseñó al incorporarse al proceso. Se promueve la presencia del sostenedor de manera de abordar temas de proyección de la iniciativa.
- Desarrollo de Jornadas de Evaluación y asesoría en gestión con un conjunto de establecimientos: en estas instancias semestrales se evalúa la marcha de la iniciativa y se entregan nuevos insumos asociados a redes, gobierno electrónico, fondos de proyectos etc.

Además la Coordinación Nacional del Programa, desarrolla instancias de trabajo con encargados de la RATE y de la Secretaría de Educación de cada región, de manera de consolidar criterios de trabajo común y tomar acuerdos operativos y estratégicos; orienta la participación creciente en Mesas regionales TICs; genera acuerdos marco para cooperación interinstitucional, fundamentalmente para acoger demandas de alfabetización digital (INDAP, Integra, otros), ente otras acciones.

Infocentros por Región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
I	1	16	16
II	2	59	56
III	1	25	20
IV	3	67	67
V	3	46	46
VI	10	240	235
VII	11	173	155
VIII	12	212	223
IX	9	163	163
X	3	114	113
XI	2	35	28
XII	0		
RM	25	167	148
Total general	82	1317	1270

FUENTE: Enlaces Comunidad, MINEDUC

Capacitados Registrados por Región

Región	Capacitación Básica	Capacitación Avanzada	Total Capacitados
I	109	S/I	109
II	140	S/I	140
III	147	S/I	147
IV	133	S/I	133
V	149	S/I	149
VI	300	S/I	300
VII	412	S/I	412
VIII	586	S/I	586
IX	383	S/I	383
X	206	S/I	206
XI	88	S/I	88
XII	0	S/I	0
RM	1.135	S/I	1.135
Total	3.788	S/I	3.788

FUENTE: Enlaces Comunidad, MINEDUC

Capacitados Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	71
Masculino	29
Total	100

FUENTE: Enlaces Comunidad, MINEDUC

Capacitados Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	7
15-29 años	29
30-59 años	61
60 ó más años	2
Total	100

FUENTE: Enlaces Comunidad, MINEDUC

Usuarios Capacitados según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-14 años	4,0	3,5	7,5
15-29 años	20	9	29
30-59 años	45,8	15,0	60,8
60 ó más años	1	1	2
Total	71,5	28,5	100,0

FUENTE: Enlaces Comunidad, MINEDUC

Usuarios Capacitados según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Actividad			
	Femenino	Masculino	Total general
Mediano y gran empresario	0,1	0,1	0,2
Micro y pequeño empresario	0,9	1,2	2,1
Profesional/ técnico	4,7	2,6	7,3
Trabajador área servicios, comercio y venta	6,4	5,0	11,4
Trabajador agropecuario, pesca y ganadería	0,5	1,7	2,2
Trabajador industria / construcción	0,5	3,4	3,9
Administrativo / empleado servicio público	5,2	2,9	8,1
FF.AA. y de Orden	0,2	1,0	1,1
Dueña de casa	40,4	0,3	40,7
Estudiante	8,6	6,1	14,8
Jubilado	0,5	1,1	1,6
Cesante / desempleado	3,5	3,1	6,6
Sin dato	0,0	0,0	0,0
Total	71,4	28,5	100,0

FUENTE: Enlaces Comunidad, MINEDUC

3.1.2 Programa Biblioredes (DIBAM)

Características del Programa

El Programa BiblioRedes de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) tiene por objetivo promover la integración de la comunidad nacional a la sociedad de la información a través de las bibliotecas públicas de Chile, con especial énfasis los grupos que viven en condiciones de pobreza y/o aislamiento geográfico.

Los principales servicios que ofrece a la comunidad son:

- acceso gratuito a computadores e Internet
- capacitación comunitaria en TICs, tanto en el ámbito de la alfabetización digital como en contenidos más avanzados
- publicación de sitios web, con especial énfasis en la generación de contenidos locales chilenos.

Programa iniciado el último trimestre de 2002, a fines de 2005 BiblioRedes está presente en más de 378 bibliotecas públicas a lo largo del país, cubriendo un total de 291 comunas, desde General Lagos (Visviri) hasta Navarino (Puerto Williams), pasando por Isla de Pascua y Juan Fernández. Cuenta, además, con una moderna red de 17 laboratorios regionales de capacitación, ubicados en todas las capitales regionales y algunas capitales provinciales, y una red de 18 laboratorios móviles (notebooks y tecnología inalámbrica de conexión a Internet) que apoyan el trabajo de las bibliotecas públicas en el ámbito de la alfabetización digital.

BiblioRedes es financiado por el esfuerzo conjunto de:

- Gobierno de Chile
- Fundación Bill & Melinda Gates
- Municipalidades de Chile
- Microsoft Chile

Desde del año 2002 a la fecha, BiblioRedes ha entregado más de 4.5 millones de sesiones de acceso gratuito a Internet y computadores a más de 300.000 personas; alfabetizado digitalmente más de 160.000 personas; entregado capacitación computacional complementaria a un número superior a 40.000 personas; y da hosting a través de su portal a más de 5.000 páginas web creadas por usuarios de todo Chile.

El modelo de BiblioRedes se basa en dotar a las bibliotecas públicas de tecnología computacional de última generación al servicio del público, desarrollando en el personal de las bibliotecas públicas las competencias de gestión, tecnológicas y pedagógicas que le permita convertirse en catalizador de la vinculación entre la comunidad y la información, conocimiento y cultura en formato digital. A través de un servicio de capacitación permanente en TICs para los usuarios y el acceso gratuito a computadores e Internet, BiblioRedes promueve que las bibliotecas públicas se constituyan en agentes de cambio local, permitiendo a los ciudadanos acceder en forma creciente a servicios y productos de valor agregado disponibles en Internet.

Alianzas interinstitucionales

Desde sus inicios, el Programa BiblioRedes ha buscado constituir y consolidar una amplia red de alianzas con instituciones públicas o privadas que comparten los objetivos del Programa. Por intermedio de estas alianzas, las bibliotecas públicas se han convertido en prestadoras de servicios virtuales de terceros (por ejemplo, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional del Consumidor, etc.); han capacitado a públicos específicos (microempresarios en el caso del Servicio de Cooperación Técnica; adultos mayores vinculados al INP); o han visto aumentado su infraestructura con recursos dispuestos por otras instituciones (como, por ejemplo, la Universidad de la Frontera o la Universidad de Concepción).

Entre las diversas alianzas concretadas desde el año 2002, destacan a nivel nacional los acuerdos de colaboración con instituciones como el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), la División de Organizaciones Sociales (DOS), el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), el Instituto de Normalización Previsional (INP), la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis), el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac); el Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (Indap), el Servicio de Impuestos Internos (SII), la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y ChileDeportes.

En tanto, a nivel regional, se firmaron compromisos de cooperación con la Red de Telecentros Comunitarios de la Universidad de la Frontera, la Corporación Maule Activa y la Universidad de Concepción.

Relación con la Comunidad

Desde la segunda mitad de la década de 1990, las bibliotecas públicas han implementado un modelo de gestión participativa, cuyo eje central se basa en integrar a la comunidad en la definición y ejecución de la planificación estratégica de las bibliotecas. A través de este modelo, se garantiza que los desarrollos de las bibliotecas respondan crecientemente a las necesidades de las comunidades, con especial énfasis en sus necesidades de información.

El Programa BiblioRedes se instaló el 2002 sobre esta base de integración comunitaria y desde ese punto contribuyó de manera fundamental a reposicionar ante la comunidad y las autoridades el rol de las bibliotecas públicas como agentes de primera relevancia en el desarrollo de las comunidades locales.

Según los estudios de impacto de BiblioRedes, junto con el préstamo de libros, el acceso a computadores e Internet es el servicio más usado en las bibliotecas públicas. El 65% de los usuarios de las bibliotecas usan este servicio cada vez que van a la biblioteca. Por otra parte, es relevante la constatación que son los usuarios de bibliotecas públicas rurales quienes utilizan en mayor porcentaje los computadores respecto de los usuarios de bibliotecas urbanas. Lo anterior sumado al hecho que los usuarios de las bibliotecas son mayoritariamente personas pertenecientes a los dos quintiles más pobres del país, muestra que el proyecto – a través de una adecuada focalización- está llegando efectivamente a los sectores más excluidos de nuestra sociedad.

Todos estos logros son obtenidos por en el marco de un trabajo focalizado con las organizaciones sociales donde se insertan las bibliotecas públicas. Este proceso de gestión que abre la biblioteca pública a toda la comunidad ha permitido una mayor integración de los distintos segmentos

sociales. En este sentido, es factible observar en las bibliotecas grupos heterogéneos en edad, pertenencia étnica y género.

Lo anterior ha llevado a que la biblioteca pública sea vista como un ventana de la cultura local en vínculo constante con la cultura global. La participación de las organizaciones en la biblioteca, se concretan con el desarrollo de contenidos locales (sitios web con hosting gratuito en el portal www.biblioredes.cl), donde los miembros de cada comunidad son capaces de plasmar sus acciones, intereses e historias de forma directa, para ser publicados en Internet.

Actividades Relevantes del 2005

Durante el año 2005, el Programa BiblioRedes ha realizado un conjunto de acciones que pueden ser agrupadas en dos grandes ámbitos: por un lado, dar continuidad a una serie de acciones estratégicas que se vienen ejecutando desde años anteriores; y, por otro lado, implementar acciones nuevas, a objeto de ampliar la variedad de los servicios, cobertura territorial y presencia internacional de BiblioRedes.

Entre las actividades de continuidad, destacan:

- Promover por tercer año consecutivo la oferta de capacitación comunitaria en TICs desde las bibliotecas públicas, ejecutando acciones en el ámbito de la alfabetización digital básica (en el marco del compromiso con la Campaña de Alfabetización Digital) y en el ámbito de

la alfabetización digital complementada. Así, en el primer ámbito, la meta del año asciende a 40.000 personas,

- habiéndose logrado a noviembre de 2005 39.881 (99,7% de avance), mientras que en el segundo ámbito la meta es 20.000 personas y al 30 de noviembre se había llegado a 22.539 (112,7%).
- Consolidar el Registro de Usuarios en Línea y el Escritorio BiblioRedes como la interfaces básicas de interacción de los usuarios con los equipos BiblioRedes. Esta aplicación se encuentra operativa ya en el 99,5% de los equipos del proyecto. Asociada a esta aplicación, se ha monitoreado el avance en la meta de usuarios de acceso, que en el año 2005 alcanza a 150.491 usuarios nuevos, habiéndose llegado a la fecha 163.758 (109.2%).
- Avanzar en la generación de contenidos locales en formato web a través del portal www.biblioredes.cl. En este sentido, destacó en el primer semestre la realización del concurso Crea un Antisito para Nicanor Parra, que contó con auspicios de empresas privadas de tecnología y que resultó en la creación de más de 250 sitios relativos a Parra utilizando las herramientas de publicación del portal del proyecto. En octubre se lanzó el segundo concurso, teniendo como eje la realización de sitios que relevaran la historia, costumbres, tradiciones y/o actividades de los barrios, pueblos, ciudades y/o comunas de Chile. Cabe consignar que a noviembre de 2005, ya se habían creado más de 850 sitios de contenido local desde las bibliotecas públicas.
- Ejecución del VI y VII Ciclo de Capacitación para los Encargados Locales de BiblioRedes, en el marco del plan de capacitación continua de la red de personas que entregan los servicios de BiblioRedes en las bibliotecas públicas. En esta oportunidad, el foco principal de la capacitación estuvo orientado a definir y promover la implementación del componente local de la estrategia de sustentabilidad de BiblioRedes y preparar la examinación ICDL de los encargados locales de BiblioRedes.
- Realizar el II Encuentro Nacional de BiblioRedes (ejecutado en marzo), reuniendo a personal del 10% de las bibliotecas públicas, aquellas que tuvieron mejores desempeños respecto a sus metas el 2004. En este Encuentro se contó con expositores internacionales, destacando entre ellos el consultor Francisco Proenza. Este Encuentro también tuvo uno de sus ejes en la sustentabilidad de BiblioRedes.
- Participar activamente en la Operación Renta 2005 del Servicio de Impuestos Internos, lo que permitió aumentar de 6.000 a 14.000 declaraciones realizadas desde bibliotecas públicas entre el 2004 y el 2005, según información entregada por SII. Cabe destacar que según SII BiblioRedes representan más de la mitad de las declaraciones realizadas desde puntos asociados a la Red Nacional de Infocentros. Adicionalmente, en el marco de la alianza con SII, más de 100 operadores de BiblioRedes fueron capacitados y certificados por SII como “Asistentes de la Oficina Virtual de SII”.

Entre las actividades nuevas, destacan las siguientes:

- Lanzamiento del nuevo portal de BiblioRedes, que presenta nuevos servicios y mayores posibilidades de interacción entre los usuarios y el proyecto a través del canal virtual.
- Entrada en servicio de BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago, la mayor biblioteca pública de Chile, con más de 16.000 metros cuadrados. En esta biblioteca, BiblioRedes ha puesto al servicio de la comunidad más de 150 computadores, distribuidos en tres laboratorios de capacitación y seis salas de lectura, constituyéndose en el punto de acceso comunitario a Internet más importante de Chile. Adicionalmente, todo el inmueble de la Biblioteca de Santiago cuenta con señal inalámbrica de acceso público y gratuito a Internet, permitiendo a los usuarios que cuentan con notebook poder acceder desde sus propios equipos.

- Instalación de BiblioRedes en 10 bibliotecas nuevas, las que se sumarán a nuestra red gracias a la nueva donación de US\$ 1 millón recibida de la Fundación Gates el año 2004. Estas bibliotecas se ubican en las comunas de Calama, Coquimbo, El Tabo, Quilicura, Vilcún, Curacautín, Osorno, Ancud y Punta Arenas. Adicionalmente, producto de la reubicación de equipamiento, se integraron a la red las bibliotecas de Curarrehue y Pucón (IX Región), y se están realizando las gestiones para anexar a principios de 2006 las bibliotecas de Melipeuco (IX Región), Algarrobo (V Región) y una segunda biblioteca en Cabildo (V Región).
- Puesta en operación en 14 laboratorios móviles nuevos, también adquiridos con fondos de la donación, completando una red de 17 laboratorios móviles (170 notebooks con conexión inalámbrica a Internet) que operan en forma permanente en las 13 regiones del país.
- Inicio del proceso de certificación ICDL de la red de capacitadores locales de BiblioRedes, habiendo certificado durante el primer semestre a 117 capacitadores. El objetivo es contar para fines del 2005 a un capacitador certificado en por lo menos el 75% de las bibliotecas públicas.
- Formalización de alianza con el Servicio Nacional del Consumidor, a objeto de promover a las bibliotecas públicas como espacios a través de los cuales los consumidores podrán acceder a la realización en línea de los trámites disponibles en www.sernac.cl. El acuerdo establece un sistema propio de contabilidad, que permite identificar en forma exacta número de trámites y bibliotecas desde las cuales se realiza.
- Ejecución de la Campaña Comunicacional “BiblioRedes: Tú y 2 más... ¡Todo Chile en Internet!” destinada a relevar ante la comunidad nacional la relevancia de BiblioRedes como espacios de acceso público y gratuito a las TICs, promoviendo el acercamiento de usuarios potenciales a las bibliotecas públicas. Las principales acciones de marketing asociadas a esta campaña tendrán lugar durante el segundo semestre.
- Por último, BiblioRedes estuvo presente en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, realizada en Tunes, así como en la Preconferencia desarrollada en Alejandría (Egipto). En esta fue destacado como una historia de éxito a nivel mundial, relevando su efectivo papel en disminuir las barreras de acceso a Internet para los sectores más cadenciados de la sociedad chilena.

Estadísticas de Impacto

El 2005, el Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE) de la Universidad Alberto Hurtado, presentó los resultados de la tercera y última medición del Estudio de Impacto Social de BiblioRedes. Al respecto, los resultados más relevantes fueron los siguientes:

a) Uso de computador e Internet de Usuarios de Bibliotecas Públicas

En cuanto al uso al interior de las bibliotecas públicas, es notable el aumento entre quienes señalan usar las TIC's en la biblioteca. Se constata un aumento que va de un 46,0% en el 2003 al 76% en el año 2005. Así, en la actualidad más de 7 de cada 10 usuarios que visitan las bibliotecas utilizan los computadores cada vez que asiste a ellas, a diferencia del 2003 en donde la relación era de 4-5 por cada 10 usuarios. Más notable aún es el aumento entre quienes se conectan a Internet. En efecto, mientras que el año 2003 sólo un 32,8 reconocía usar Internet en las bibliotecas, el año 2004 lo señalan el 70% de los usuarios y en el 2005 el 75,4% de los usuarios declara que utiliza Internet cuando acude a la biblioteca.

b) La Biblioteca Pública como instancia de capacitación en TICs

Es del todo relevante destacar el aumento significativo del porcentaje de usuarios que se han capacitado en el contexto del Programa BiblioRedes. Así, mientras que en el 2003 uno de cada cien usuarios declara haber aprendido a usar computador en la biblioteca, en el 2005, veinte de cada cien usuarios declara haber aprendido en la BP. Por otro lado, la disminución de usuarios que declara no saber usar PC, disminuye de un 30% en el 2003 a un 5,9% en el 2005.

c) Índice de competencias en TIC's

Se construyó un índice que refleja los niveles de manejo de Tic's de los usuarios considerando los indicadores asociados a la autopercepción de manejo en 6 software considerados los más importantes y comunes. Así el índice variará entre 0 cuando no hay ninguna competencia, a 24 cuando la competencia es máxima. Por tanto, a mayor puntaje en el índice se evidencian mayor competencia de TIC's.

Los análisis muestran un importante aumento en el índice de competencias TIC's. El 2003 la muestra de usuarios promedió 7,1; el 2004 7,6; y el 2005 aumenta a 9,4. Por su parte disminuye el porcentaje de usuarios que no tienen competencia alguna en TIC's (índice igual a 0), de un 34,8% en el 2003 a un 14,8% en el 2005. Estos datos permiten afirmar que los usuarios de Bibliotecas Públicas han mejorado notoriamente sus niveles de competencias en TIC's.

Infocentros por Región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
I	17	80	80
II	13	70	70
III	10	54	54
IV	13	72	72
V	48	219	219
VI	32	143	143
VII	26	130	130
VIII	50	237	237
IX	47	176	176
X	40	186	186
XI	11	60	60
XII	12	58	58
RM	59	467	467
Total general	378	1952	1952

FUENTE: Biblioredes

Total Usuarios de Acceso Registrados por Región

Región	N° Usuarios	N° Prestaciones
I	12.755	82.485
II	12.195	74.707
III	11.563	67.339
IV	10.845	67.080
V	37.110	249.743
VI	27.787	199.169
VII	21.860	126.363
VIII	41.368	311.040
IX	30.181	226.484
X	30.756	212.448
XI	7.570	78.288
XII	8.494	59.018
RM	60.705	314.801
Total	313.189	2.068.965
FUENTE: Biblioredes		

Usuarios de Acceso Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	52,5
Masculino	47,5
Total	100%
FUENTE: Biblioredes	

Usuarios de Acceso Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	20,5
15-29 años	49,7
30-59 años	26,9
60 ó más años	2,9
Total	100%
FUENTE: Biblioredes	

Capacitados Registrados por Región

Región	Capacitación Básica	Capacitación Avanzada	Total Capacitados
I	1.850	1.008	2.858
II	1.330	763	2.093
III	1.542	986	2.528
IV	1.323	871	2.194
V	5.488	2.770	8.258
VI	3.282	1.900	5.182
VII	2.786	1.386	4.172
VIII	4.914	2.801	7.715
IX	3.277	2.256	5.533
X	3.868	2.555	6.423
XI	1.107	545	1.652
XII	1.679	938	2.617
RM	7.435	3.760	11.195
Total	39.881	22.539	62.420

FUENTE: Biblioredes

Capacitados Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	64,2
Masculino	35,8
Total	100,0

FUENTE: Biblioredes

Capacitados Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	11,9
15-29 años	30,9
30-59 años	49,8
60 ó más años	7,5
Total	100,0

FUENTE: Biblioredes

Usuarios Capacitados según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-14 años	5,7	6,2	11,9
15-29 años	19,2	11,7	30,9
30-59 años	35,0	14,8	49,8
60 ó más años	4,4	3,1	7,5
Total	64,2	35,8	100,0
FUENTE: Biblioredes			

Usuarios Capacitados según Nivel de Escolaridad y Género (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Femenino	Masculino	Totales
Ninguno	0,0	0,0	0,0
Básica Incompleta	5,4	4,4	9,8
Básica Completa	3,7	1,8	5,5
Media Incompleta	10,1	6,3	16,4
Media Completa	30,8	15,7	46,4
Técnica Incompleta	1,2	0,7	1,9
Técnica Completa	5,5	2,4	8,0
Universitaria Completa	2,2	1,3	3,5
Universitaria Incompleta	3,9	2,0	5,9
Otros	1,4	1,2	2,6
Total	64,2	35,8	100,0
FUENTE: Biblioredes			

Usuarios Capacitados según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Femenino	Masculino	Totales
Estudiante Educación Básica	4,1	4,0	8,1
Estudiante Educación Media	4,4	3,7	8,1
Estudiante Educación Superior	2,0	1,2	3,2
Trabajador Independiente	5,2	5,9	11,1
Trabajador Dependiente	12,3	14,4	26,7
Dueñas de Casa	29,2	0,2	29,4
Jubilados	1,9	2,7	4,6
Cesantes	5,0	3,7	8,7
Total	64,2	35,8	100,0
FUENTE: Biblioredes			

3.1.3 Red de Telecentros del FDT II

La administración y monitoreo de este programa es resorte de SUBTEL, a través de la División de Acceso Universal a la Sociedad de la Información, unidad responsable, y del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, organismo multilateral integrado por varios ministros y representantes regionales, cuya función es fijar los lineamientos políticos sectoriales.

En estos actores recae la decisión de dar un nuevo enfoque a este fondo, etapa denominada FDT II, lo que supuso la entrega de un subsidio a redes privadas de Telecentros Comunitarios, puntos de acceso público a computadores con conexión a internet, con el fin de brindar cobertura a la totalidad de la población alfabetizada mayor de 7 años sin acceso a las TICs en el país.

Las redes de TLCC del FDT II, satisfacen los requerimientos de los usuarios en cuanto a provisión de servicios, calidad del equipamiento y ubicación estratégica del local, permitiendo dar respuesta - en sectores anteriormente marginados del acceso a las nuevas tecnologías- a una demanda real, preexistente, en especial en torno al acceso a internet con fines de comunicación y acceso a información y recreación.

Sobre el modelo de gestión, se concluye que el marco regulatorio de SUBTEL permite una gran flexibilidad, la cual otorga a los operadores un amplio margen de acción para adoptar ciertas decisiones que resultan más adecuadas a las distintas realidades locales.

Es posible distinguir entre dos perfiles de permisionarios. Los primeros corresponden a empresas privadas con fines de lucro, y los segundos, a instituciones y organizaciones sociales, tanto estatales como no gubernamentales (universidades, corporaciones, ONG's, etc.), cuya orientación es de carácter más social.

Entre el segundo tipo de permisionario, destaca la labor realizada por los **Telecentros Comunitarios del FDT II, gestionados por la Universidad de la Frontera**, en la novena región, cuyas principales actividades detallamos a continuación:

- Ejecución de 11 jornadas de Capacitación de operadores de Telecentros donde se abordaron diversas temáticas relativas al trabajo propio de estos agentes locales. Estas jornadas se dividían en ámbitos de trabajo donde se abordaban temas técnicos, comunitarios, de gestión, de uso de software, evaluación y además se invitaron a diversos actores regionales que están trabajando con el tema de las TIC por ej. SERCOTEC, CHILECOMPRA, SII, Seremi de Gobierno. (Enero a Diciembre 2005)
- Desarrollo de un taller especial de Capacitación para los operadores de telecentros para la Operación Renta 2005 ejecutado por funcionarios del SII. (Marzo 2005)
- Visita de funcionarios del SII a cada uno de los telecentros para solucionar dudas de parte de los usuarios con respecto a las declaraciones de renta, boleta de honorarios y factura electrónica. (Abril 2005)
- Incorporación del telecentro de Lautaro al Centro Piloto de Experimentación de Lautaro iniciativa pionera en Chile liderada por CORFO. Actualmente el telecentro funciona como un servicio más del telecentro potenciado con más equipamiento, y mayores servicios (Noviembre 2005)

- Publicación del libro “La red de Información Comunitaria: Siete años aportando al cierre de la Brecha Digital en La Araucanía” que describe la historia de esta iniciativa pionera a nivel nacional y que se cristaliza en la Red de telecentros hoy existente y operada desde el Instituto de Informática Educativa de La Universidad de La Frontera. (Enero 2005)
- Implementación de un taller especial para operadores de telecentros dictado por los profesionales de la Biblioteca del Congreso Nacional como parte del proyecto “Roseta Ciudadana” implementado por dicha institución con el propósito de desarrollar en la población habilidades tecnológicas para ejercer la ciudadanía.
- Participación de 4 operadores de telecentros en la “Feria Digital Ciudadana” realizada en Santiago y organizada por la Campaña de Alfabetización Digital, en la cual participan una serie de organismos públicos que muestran los principales aportes del uso de TIC que ofrecen para la ciudadanía. (Noviembre 2005)
- Se realizan las gestiones para incorporar el Telecentro comunitario de Collipulli a la Unidad de Desarrollo Económico Local del municipio, como una forma de mejorar su sustentabilidad económica. Actualmente el telecentro forma parte de ella y se han adjudicado 4 cursos de Capacitación pagados a través de la postulación a proyectos provinciales y comunales. (Marzo 2005)

Actividades del Ámbito Técnico

- Implementación de un soporte remoto o virtual para solucionar problemas técnicos por parte de los operadores de telecentros, para lo cual se utiliza un software especial. Lo anterior es complementado por visitas técnicas correctivas cuando son necesarias. (Marzo 2005)
- Se inician las gestiones para implementar el software Edulinux <http://www.edulinux.cl>, creado y pilotado por el IIE, en telecentros comunitarios con el propósito de sacarle mayor rendimiento y provecho a los computadores reciclados o antiguos existentes en dichos telecentros. (Noviembre 2005)
- Apoyo en la implementación de un taller de armado y configuración de computadores; desarrollado en el telecentro de Carahue, actividad que se implementó en alianza con el Centro Cultural, La Ilustre Municipalidad y la ONG FHORUM. (Octubre 2005)

Actividades del Ámbito Comunitario

- Implementación de talleres para microempresarios en los telecentros comunitarios de la Red con el propósito de capacitarlos en el uso de la plataforma virtual de Chilecompra. Estos talleres fueron desarrollados por los ejecutivos de Chilecompra dependientes de la Seremi de Hacienda y dichos talleres fueron realizados en los telecentros de Purén, Traiguén, Collipulli y Lumaco, con la presencia de los operadores. (Enero 2005)
- Implementación de 2 talleres para campesinos del sector rural con el propósito de difundir los instrumentos de fomento productivo que posee INDAP para ellos. Para lo anterior se utilizaron los telecentros de Purén y Traiguén. (Marzo 2005)

- Evaluación de Cursos de e-learning basados en objetos de aprendizajes destinados a personas de baja apropiación tecnológica y que apuntan al desarrollo de competencias laborales implementados en los telecentros en Villarrica, Lautaro, Purén, Curacautín. (Julio 2005)
- Aproximadamente 2800 personas capacitadas en el uso de Tecnologías de Información y Comunicación a través de procesos básicos y/o avanzados de acuerdo a los requerimientos de los propios interesados. (Marzo a Diciembre)
- Implementación de capacitaciones focalizadas a distintos grupos o servicios públicos que lo solicitaran por ej. INP en Curacautín, Lautaro, Villarrica, Victoria, Traiguén. CAPREDENA en Lautaro, Villarrica, Victoria, Carahue. Servicio de Salud Araucanía Norte en Collipulli. (Marzo a Diciembre)

Actividades de Innovación

- Implementación proyecto e-salud que tiene como finalidad facilitar la comunicación entre los pacientes hospitalizados en los Servicios de Pediatría, Cirugía y Obstetricia del Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena de Temuco con sus familiares, mediante el uso de la tecnología a través de Videoconferencias y Mensajes de texto a celulares. En esta etapa piloto se contempla la comunicación con las personas que se encuentren en las comunas de Vilcún, Villarrica y Carahue utilizando para ello la infraestructura instalada, la capacitación recibida por el operador de telecentro y el trabajo comunitario desarrollado en los telecentros comunitarios. (Octubre 2005)
- Apoyo a la implementación del Centro Experimental de emprendimiento de Lautaro, donde se enfatizará la formación laboral mediante el uso de TIC, para lo cual se elaboraron 5 cursos de e-learning basados en objetos de aprendizajes. Los cursos implementados son: Alfabetización Digital, conociendo la madera, Comunicación efectiva para el mundo laboral, Matemáticas para el mundo laboral, Cultura Laboral. (Noviembre 2005)

Alianzas Estratégicas o de Cooperación

- Se mantiene convenios de trabajo con cada uno de los municipios donde están instalados y habilitados los telecentros comunitarios. Las municipalidades son nuestros socios estratégicos y vitales para el éxito del proyecto. Hemos logrado mantener los convenios independientemente de quien asuma como alcalde. En cada municipio existe un funcionario que es nuestra contraparte en la operación y gestión de cada una de las actividades implementadas en los telecentros. Constantemente se hacen presentaciones a los concejos municipales para difundir el avance del proyecto.
- Otro aliado relevante de la Red lo constituye el proyecto Biblioredes coordinado por la DIBAM, con el cual hemos desarrollado un plan de trabajo conjunto, reuniones periódicas de coordinación, hemos implementado un diploma único para certificar los procesos de capacitación y finalmente hemos ideado una ceremonia conjunta donde existe un protocolo que tanto las encargadas de Bibliotecas y operadores tienen totalmente asumidos.
- Participación en la mesa Regional de Tecnologías de Información y Comunicación, donde el coordinador de la Red de Telecentros comunitarios juega un papel clave, dado que gran parte de la animación de la mesa ha estado a cargo del IIE, por lo tanto ha logrado establecer alianzas con la

mayor parte de las instituciones que participan de dicha mesa. Lo ratifica el premio recibido el presente año por el aporte realizado a esta instancia de coordinación regional.

- Alianzas de cooperación con diversas instituciones públicas como son: INJUV, SII, INP, Servicio de Salud Araucanía Norte, Chilecompra, Seremi de Gobierno, Seremi de Educación, SERCOTEC, SUBTEL, INDAP, CONAF, etc.

- Nuestra red de Telecentros forma parte de ATACH, Asociación de Telecentros Activos de Chile, que lo conforman CDI-Chile, Programa Redes de la FLACSO, Red de Telecentros de la Corporación “El Encuentro”, Corporación Maule Activa y Red de Telecentros Comunitarios de La Universidad de Concepción.

- En el ámbito Internacional la Red de Telecentros de La Araucanía está asociada la Red Latinoamericana de Telecentros somos@telecentros.

- Basados en la experiencia de adquirida Telecentros Comunitarios y principalmente en la formación de Operadores de Telecentros, el equipo coordinador del proyecto fue contratado por la FAO para asesorar a la Red de telecentros del gobierno Federal de Minas Gerais en su proceso de formación de operadores. (Febrero 2005)

- En el presente año la Red de telecentros ha recibido una serie de visitas con las cuales mantenemos un vínculo permanente entre ellos: Florencio Ceballos IDRC telecentre.org el cual visitó 4 telecentros en busca de testimonios de personas usuarias de tecnología con el propósito de generar un libro que describiría algunas experiencias mundiales de telecentros con países tales como: Hungría, Canadá, Senegal y Chile. Otra visita ilustre fue World Corp de México que trabajan con telecentros comunitarios ubicados en la Península de Yucatán y que atienden principalmente a población Maya. Visitaron los telecentros de Traiguén y Lumaco. En este último tuvieron un encuentro con dirigentes del pueblo Mapuche, específicamente fueron invitados a un encuentro de Machis.

- Finalmente nuestra institución mantiene en el ámbito académico una serie de alumnos tesis de Universidades Latinoamericanas y Europeas, como es el caso de Dorotea Klein, que desarrolló su tesis en el Telecentro de Purén investigando la forma como impacta el sistema de Chilecompra a los microempresarios más pequeños de una localidad. Otro caso es el de Mathew Smith que investiga la confianza que tienen las personas en las instituciones y en los trámites que realizan utilizando las TIC.

Infocentros por Región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
I	9	36	32
II	9	51	51
III	9	45	30
IV	15	84	68
V	0	0	0
VI	0	0	0
VII	30	157	157
VIII	33	146	146
IX	26	171	161
X	33	132	16
XI	4	16	16
XII	8	40	35
RM	6	35	30
Total general	182	913	742

FUENTE: Empresas Permisionarias FDT

Total Usuarios de Acceso Registrados por Región

Región	N° Usuarios	N° Prestaciones
I	9.658	8.522
II	11.336	44.982
III	2.621	4.948
IV	29.518	47.356
V	0	0
VI	0	0
VII	76.664	29.665
VIII	121.602	81.186
IX	100.099	156.337
X	17.014	0
XI	521	9.448
XII	7.940	37.403
RM	5.490	44.616
Total	382.463	464.463

FUENTE: Empresas Permisionarias FDT

Nota: Se informa que en los infocentros de la 7ma región, no todas las prestaciones fueron registradas, por este motivo es mayor el N° de Usuarios que el N° de Prestaciones

Usuarios de Acceso Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	46,9
Masculino	53,1
Total	100%

FUENTE: Empresas Permisionarias FDT

Usuarios de Acceso Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-18 años	41,7
19-40 años	40,2
41-66 años	14,8
66 ó más años	3,2
Total	100%

FUENTE: Empresas Permisitarias FDT

Usuarios Acceso según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-18 años	18,8%	21,3%	40,0%
19-40 años	19,1%	22,1%	41,2%
41-66 años	7,6%	8,2%	15,8%
66 ó más años	1,4%	1,6%	3,0%
Total	46,9%	53,1%	100,0%

FUENTE: Empresas Permisitarias FDT

Usuarios Acceso según Nivel de Escolaridad y Género (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Femenino	Masculino	Totales
Ninguno	0,0%	0,0%	0,0%
Básica Incompleta	0,0%	0,0%	0,0%
Básica Completa	14,4%	16,5%	30,9%
Media Incompleta	0,0%	0,0%	0,0%
Media Completa	16,7%	19,1%	35,7%
Técnica Incompleta	0,0%	0,0%	0,0%
Técnica Completa	4,6%	4,9%	9,5%
Universitaria Completa	7,1%	7,5%	14,6%
Universitaria Incompleta	0,0%	0,0%	0,0%
Otros	4,1%	5,1%	9,2%
Total	46,9%	53,1%	100,0%

FUENTE: Empresas Permisitarias FDT

Usuarios Acceso según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Femenino	Masculino	Totales
Estudiante Educación Básica	14,4%	16,5%	30,9%
Estudiante Educación Media	16,7%	19,1%	35,7%
Estudiante Educación Superior	0,0%	0,0%	0,0%
Trabajador Independiente	4,5%	6,3%	10,9%
Trabajador Dependiente	5,1%	7,2%	12,3%
Dueñas de Casa	3,9%	0,0%	3,9%
Jubilados	0,7%	1,1%	1,8%
Cesantes	1,6%	2,8%	4,4%
Total	46,9%	53,1%	100,0%

FUENTE: Empresas Permisiónarias FDT

Capacitados Registrados por Región

Región	Total Capacitados
I	271
II	1.391
III	234
IV	1.745
V	0
VI	0
VII	1.970
VIII	1.582
IX	378
X	0
XI	105
XII	1.000
RM	1.160
Total	9.836

FUENTE: Empresas Permisiónarias FDT

Capacitados Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	53,2%
Masculino	46,8%
Total	100%

FUENTE: Empresas Permisiónarias FDT

3.1.4 Red de Infocentros para micro y pequeña empresa, MYPE (Fosis/Sercotec)

Descripción del Programa:

El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y el Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC se encuentran, desde el año 2001, desarrollando un programa destinado a facilitar el acceso de la micro y pequeña empresa, MIPE, a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, mediante el apoyo a la instalación y fortalecimiento de INFOCENTROS.

Estos INFOCENTROS, recintos con equipamiento informático y con conexión a Internet, ponen a disposición de los empresarios oportunidades de acceder a las redes informáticas de fomento productivo, **SITIOEMPRESA, REDSERCOTEC, ZONA EMPRESA**, y a través de ellas, realizar negocios, recibir capacitación empresarial, asistencia técnica rápida, atención de consultas, orientación y derivación a instituciones de fomento, entre otros servicios de apoyo al sector MIPE. Además el Infocentro ofrece al empresario la oportunidad de recibir algunos de estos servicios en forma presencial.

El programa como ha sido concebido, constituye un avance significativo respecto de las experiencias que han venido desarrollándose en nuestro país en esta materia, por cuánto pone énfasis en la sustentabilidad de los proyectos, la que se asegura mediante el aporte financiero de las instituciones que operarán los Infocentros, y a las cuales el programa apoya. Representa un modelo piloto que incorpora en su diseño, el aprendizaje y los principales factores críticos recogidos de la experiencia nacional e internacional.

El Programa se inició en el mes de septiembre del 2001, a través de la puesta en marcha del “Primer Concurso Nacional para la Implementación de Infocentros para la Micro y Pequeña Empresa”, dirigido a todas las organizaciones, públicas o privadas, vinculadas o interesadas en fomentar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, que presenten proyectos de Infocentros locales y/o regionales.

Como resultado de este concurso se seleccionaron y adjudicaron un total de 44 proyectos, que se tradujeron en la implementación de 58 Infocentros para la micro y pequeña empresa, que se encuentran actualmente en operación a lo largo de todo el País.

Objetivo General del Programa

Contribuir a masificar el acceso de las micro y pequeñas empresas a las nuevas tecnologías de información y comunicación, particularmente a Internet, a través del apoyo a la instalación y fortalecimiento de Infocentros de Fomento para la MIPE.

Objetivos Específicos

En el Infocentro y a través de las redes informáticas a las que se puede acceder en ellos, las empresarias y empresarios MIPE podrán:

- a) Desarrollar competencias en el uso e incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas de información y comunicaciones, en la gestión empresarial.
- b) Recibir información, asesoría y orientación empresarial presencial y en línea.
- c) Tener acceso a instrumentos de capacitación presencial y virtual.
- d) Realizar trámites empresariales en línea.

e) Acceder a nuevas oportunidades de negocios para las empresas.

f) Acceder a nuevos mercados internos y externos.

Fortalecer y desarrollar redes y asociaciones empresariales, con otros empresarios del mismo tamaño y sector.

Alianzas con otras instituciones y/o servicios

Instituciones	Tipo de alianza
→ Municipios	→ Gestión de Infocentros → Desarrollo económico local
→ Asociaciones de Pequeños Empresarios	→ Gestión de Infocentros
→ Cámaras de Comercio	→ Gestión de Infocentros
→ Programa Chile Emprende (Indap, Fosis, CORFO, Sence, sercotec)	→ Gestión de Infocentros y desarrollo de negocios
→ Sence y OTEC's	→ Capacitación, Alfabetización Digital

Actividades más relevantes desarrolladas durante el año 2005.

- Encuentros Macrozonales con organismos responsables de Infocentros, Municipios, Asociaciones de pequeños empresarios, entre otros.
- Ejecución de programa de capacitación para Operadores de Infocentros.
- Desarrollo de Programa de Certificación ICDL para Gestores y Operadores de Infocentros.
- Programas específicos de alfabetización digital por región.
- Desarrollo de estudio de impacto del Programa de Infocentros:
 - Estudio de satisfacción de clientes de Infocentros
 - Estudio de impacto del Programa de Alfabetización Digital
- Mejoramiento de Extranet y sistema de monitoreo de Infocentro, con incorporación de encuestas en línea y web mail para Operadores.

Infocentros por región

Región	N° Telecentros
I	7
II	4
III	3
IV	2
V	10
VI	3
VII	2
VIII	15
IX	4
X	6
XI	2
XII	2
RM	14
Total general	74

FUENTE: Sercotec

Total Usuarios de Acceso Registrados por Región

Región	N° Usuarios
I	435
II	284
III	180
IV	226
V	7.415
VI	125
VII	94
VIII	417
IX	20
X	226
XI	2.985
XII	si
RM	740
Total	13.147

FUENTE: Sercotec

Usuarios de Acceso Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	53%
Masculino	47%
Total	100%

FUENTE: Sercotec

3.1.5 Telecentros Comunitarios de Información Juvenil, Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)

El año 2002, el INJUV postula a la licitación del segundo llamado del Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) para implementar “Telecentros Comunitarios de Información”, y se adjudica redes de infocentros en las regiones II y XII. Este proyecto comenzó a implementarse a partir de diciembre del 2003, aumentando de 23 a 40 infocentros en todo el país.

Dado el éxito del modelo aplicado, la SUBTEL solicitó asumir nuevas Redes de Infocentros en las Regiones IV, RM y VIII permitiendo con ello aumentar nuestra cobertura, implementando a partir del año 2004 una nueva fase institucional del proyecto FDT II. Con estas, se aumenta a un total de 60 Infocentros del FDT que, sumados a los 21 infocentros CIJ y 27 infocentros asociados, conforman una Red Nacional de 101 infocentros en la actualidad en todo el país. Cabe señalar que la administración y gestión de una parte significativa de infocentros se debe a la asociación estratégica con municipios del país, los cuales invierten una importante cantidad de recursos materiales, económicos y humanos para que los sectores con menores recursos puedan acceder al mundo de la computación y el internet.

A fines del año 2003, el INJUV, implementó una decisión de política tecnológica institucional para iniciar la migración en el uso de la plataforma de código propietario a código libre, en parte importante de la Red Nacional, utilizando el sistema operativo Mandrake Linux. Esta experiencia - inédita en una Red Pública de Infocentros en el país – permitió hacer mucho más dinámica y versátil su uso. Básicamente, la decisión estuvo asociada a la libertad del conocimiento, la disminución de costos por licenciamiento, la seguridad del sistema, la independencia de uso de dispositivos, la aplicabilidad en la transferencia de archivos entre plataformas y su capacidad de uso multiusuario. En la actualidad el uso de Linux en la Red de Infocentros alcanza al 60 % del total.

El INJUV elabora una serie de instrumentos para mejorar la gestión del programa: un manual de operadores de Infocentros; un manual de capacitación para operadores en Open Office Mandrake Linux; la creación del sitio web www.infocentro.injuv.gob.cl, y el diseño e implementación de una extranet de servicios para operadores de infocentros y un sistema de registro de usuarios on-line. Esta aplicación tecnológica permitió generar un Sistema de Monitoreo de todos los infocentros en el país como una forma de sistematizar información, diagnosticar los problemas de la gestión y proponer las medidas correctivas al modelo para entregar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

En la actualidad, los Infocentros INJUV conforman una Red con una relativa consolidación en el tiempo, aunque con cifras bastante heterogéneas, lo que habla de una implementación progresiva. El 85,7% tiene al menos 6 meses de funcionamiento, el 60,7% 1 año o más, e incluso un 39,3% sobrepasa el año y medio, lo que refiere a iniciativas bastante consolidadas.

Los infocentros funcionan de lunes a viernes de 10:30 a 20:00 Hrs. en promedio y cada usuario puede navegar entre 45 minutos y una hora. Un 65% de nuestros usuarios son hombres y el 35% mujeres. Estas últimas asisten a los Infocentros dos o mas veces por semana (74%). Para asegurarse que estos centros sean parte de la comunidad local, el 90% de ellos están asociados a municipios. La localización de los Infocentros se encuentra radicada en 95 de las 345 comunas del país.

El promedio de usuarios por infocentro es de 458 al mes, mientras que el promedio de edad de los usuarios alcanza a 22,5 años, para un rango de usuarios que oscila entre 11 y 41 años, aunque menos del 10% supera los 30 años. Según el mismo estudio, más de un 90% de los que lo han usado, evalúa su atención como “buenos y muy buenos”, aunque el 64% opina que deberían tener más computadores. El hecho de que un tercio de los infocentros tengan más de ocho computadores y todavía se hagan pocos demuestra la gran demanda que existe por este tipo de servicios.

Del mismo modo, persiste la tendencia a un bajo nivel socioeconómico de los usuarios, lo que puede interpretarse como una adecuada focalización en sectores que realmente requieren algún grado de subsidio para acceder a las nuevas tecnologías. Los niveles de ingreso de los usuarios se sitúan, en general, por debajo de la línea de pobreza (50%) y una proporción muy mayoritaria (76,3%) por debajo de los \$80.000.

1. Alianzas con otras instituciones y/o servicios

Sin duda que la experiencia chilena en el ámbito de los pasos que se han dado en la construcción de una “cultura digital” y de una “ciudadanía digital”, ha permitido establecer nuevos diálogos y nuevos enfoques sobre la llamada “sociedad de la información” y la responsabilidad que tenemos los actores públicos y privados en la formación de las generaciones de recambio. En ese sentido se han generado coordinaciones nacionales en el trabajo, como por ejemplo la Coordinación Nacional de Infocentros de la SUBTEL; la Campaña Nacional de Alfabetización Digital que dirige el MINEDUC; el proyecto Biblioredes de la DIBAM; el proyecto ENLACES e instituciones socias como el INP, la Asociación Chilena de Municipalidades; FOSIS; SERCOTEC; SENCE; universidades y otras instituciones que se vinculan con el INJUV a lo largo y ancho de todo el país. También se han celebrado convenios de cooperación con más de 70 municipios los cuales invierten una importante cantidad de recursos materiales, económicos y humanos para que los sectores con menores recursos puedan acceder al mundo de la computación y el internet. Finalmente las acciones que se han desarrollado con algunos privados, si bien han resultado, no han logrado el impacto social esperado.

2. Relación con la comunidad

El INJUV ha celebrado convenios con diversas organizaciones de la sociedad civil en las que destacan la Vicaría de la Esperanza Joven; Juntas de Vecinos, Centros Juveniles y Culturales y ONG's que sirven para implementar la línea de infocentros asociados con computadores reacondicionados. A la fecha existen 27 convenios de infocentros comunitarios vigentes con la sociedad civil.

3. Actividades más relevantes desarrolladas durante el año 2005

- “Encuentro Internacional de Micromedios del Cono Sur”, Centro de Extensión Universidad Central, Santiago, marzo, 2005.
- Seminario sobre “Software Libre y Apropiación Social de las Nuevas Tecnologías”, mayo 2005, en la Universidad ARCIS.
- Seminario Internacional “Información y Ciudadanía Activa: Una Estrategia para la Inclusión Social de Jóvenes con Menos Oportunidades”, septiembre de 2005, Universidad Alberto Hurtado.
- Seminario “6º Encuentro Linux, Universidad Arturo Prat, Iquique”, julio 2005.

- Capacitación Operadores de Infocentros Región del Bio-Bio, julio 2005.
- Capacitación Operadores de Infocentros Región Metropolitana, agosto 2005.
- Feria Tecnológica de Magallanes, Punta Arenas, noviembre de 2005.
- Lanzamiento CD “INJUV/LINUX” distribución OPENSUSE, La Serena, noviembre 2005.
- Inauguración infocentros en regiones IV, VIII y XII, 2005.
- Participación co-ejecutor “Feria Tecnológica de Santiago y Cierre Campaña Nacional de Alfabetización Digital”, noviembre 2005.
- Anfitriones visita de técnicos en TIC’s de Tailandia e Indonesia a infocentros organizado por SUBTEL-FDT, Santiago, agosto y noviembre, 2005.
- Capacitación Informáticos Redes Regionales II, IV, VIII y XII, Santiago, diciembre, 2005.

Por último, los desafíos presentes para el INJUV en materia de avanzar hacia la consolidación de un modelo de infocentro exportable, sustentable y permanente, radica fundamentalmente en cuatro objetivos:

- a) Asegurar una mayor y mejor focalización geográfica del esfuerzo gubernamental en zonas deficitarias y en sectores que todavía no cuentan con acceso a Internet y a las TIC’s.
- b) Transferir el modelo de gestión y administración de los infocentros hacia los municipios como instancias que garanticen la continuidad, el fortalecimiento y la proyección de las iniciativas, junto con transmitir el empoderamiento ciudadano y colectivo a redes y actores relevantes locales.
- c) Aspirar al desarrollo de la información y la comunicación con verdadero sentido, útil y con contenido.
- d) Continuar con la democratización del acceso a las TIC’s y a la ciudadanía digital, dada la fuerte utilización individual de Internet y el escaso impacto en el ámbito de la participación social. La orientación hacia la mera provisión de servicios de conectividad no lleva aparejada en este modelo una mayor densidad de participación comunitaria mediante las nuevas tecnologías, situación que debe corregirse promoviendo el desarrollo de contenidos digitales a nivel local. Experiencias juveniles como la “Feria de Proyectos del Desarrollo” en Buenos Aires; el “Encuentro Internacional de Micromedios del Cono Sur” y el “Encuentro Internacional sobre Información y Ciudadanía Activa, estas dos últimas realizadas en Santiago de Chile, nos permiten mostrar con mayor claridad que los jóvenes están siendo capaces de humanizar el discurso moderno del uso del internet con un verdadero sentido de vida y que se cumpla efectivamente el deseo que las máquinas estén al servicio del hombre y de la mujer y no al revés.

Infocentros por Región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
I	3	20	16
II	10	66	50
III	1	11	10
IV	20	96	83
V	5	46	41
VI	2	14	12
VII	1	7	7
VIII	26	128	106
IX	1	10	9
X	2	19	17
XI	1	8	7
XII	9	51	43
RM	20	105	89
Total general	101	581	490

FUENTE: Injuv

Total Usuarios de Acceso Registrados por Región

Región	N° Usuarios	N° Prestaciones
I	1.768	12.442
II	4.963	38.442
III	817	7.353
IV	11.703	95.480
V	10.382	55.520
VI	1.814	9.515
VII	2.633	10.254
VIII	15.058	108.188
IX	5.277	7.468
X	2.089	13.112
XI	1.546	9.532
XII	4.457	38.633
RM	7.821	81.701
Total	70.328	487.640

FUENTE: Injuv

Usuarios de Acceso Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	51,2
Masculino	48,8
Total	100%

FUENTE: Injuv

Usuarios de Acceso Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	20,2
15-29 años	46,4
30-59 años	29,1
60 ó más años	4,3
Total	100%

FUENTE: Injuv

Usuarios Acceso según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-14 años	12,0	8,2	20,2
15-29 años	23,0	23,4	46,4
30-59 años	18,0	11,1	29,1
60 ó más años	1,5	2,8	4,3
Total	54,5	45,5	100,0

FUENTE: Injuv

Usuarios Acceso según Nivel de Escolaridad y Género (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Femenino	Masculino	Totales
Ninguno	0,0	0,0	0,0
Básica Incompleta	6,2	3,0	9,2
Básica Completa	12,5	5,5	18,0
Media Incompleta	16,0	10,0	26,0
Media Completa	19,0	3,0	22,0
Técnica Incompleta	1,6	1,0	2,6
Técnica Completa	1,1	1,5	2,6
Universitaria Completa	1,9	2,2	4,1
Universitaria Incompleta	7,5	8,0	15,5
Otros	0,0	0,0	0,0
Total	65,8	34,2	100,0

FUENTE: Injuv

Usuarios Acceso según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Femenino	Masculino	Totales
Estudiante Educación Básica	12,5	5,5	18,0
Estudiante Educación Media	19,0	12,6	31,6
Estudiante Educación Superior	7,5	8,0	15,5
Trabajador Independiente	4,8	8,7	13,5
Trabajador Dependiente	2,8	4,6	7,4
Dueñas de Casa	3,9	0,2	4,1
Jubilados	0,0	0,0	0,0
NO RESPONDE	1,0	2,2	3,2
Cesantes	3,9	2,8	6,7
Total	55,4	44,6	100,0

FUENTE: Injuv

Capacitados Registrados por Región

Región	Capacitación Básica	Capacitación Avanzada	Total Capacitados
I	428	0	428
II	1.397	0	1.397
III	159	0	159
IV	4.112	0	4.112
V	1.337	0	1.337
VI	301	0	301
VII	238	0	238
VIII	1.427	0	1.427
IX	470	0	470
X	386	0	386
XI	480	0	480
XII	1.002	0	1.002
RM	3.279	0	3.279
Total	15.016	0	15.016

FUENTE: Injuv

Capacitados Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	53,1
Masculino	46,9
Total	100,0

FUENTE: Injuv

Capacitados Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	14,2
15-29 años	48,2
30-59 años	34,6
60 ó más años	3,0
Total	100,0

FUENTE: Injuv

Usuarios Capacitados según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-14 años	4,0	10,2	14,2
15-29 años	25,0	23,2	48,2
30-59 años	16,0	18,6	34,6
60 ó más años	2,0	1,0	3,0
Total	47,0	53,0	100,0

FUENTE: Injuv

Usuarios Capacitados según Nivel de Escolaridad y Género (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Femenino	Masculino	Totales
Ninguno	0,0	0,0	0,0
Básica Incompleta	2,2	4,0	6,2
Básica Completa	2,2	1,2	3,4
Media Incompleta	16,0	10,0	26,0
Media Completa	12,0	22,5	34,5
Técnica Incompleta	1,6	0,8	2,4
Técnica Completa	1,1	1,7	2,8
Universitaria Completa	1,9	2,2	4,1
Universitaria Incompleta	12,6	8,0	20,6
Otros	0,0	0,0	0,0
Total	49,6	50,4	100,0

FUENTE: Injuv

Usuarios Capacitados según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Femenino	Masculino	Totales
Estudiante Educación Básica	3,8	4,1	7,9
Estudiante Educación Media	18,2	16,7	34,9
Estudiante Educación Superior	13,9	12,4	26,3
Trabajador Independiente	9,1	5,3	14,4
Trabajador Dependiente	6,2	2,5	8,7
Dueñas de Casa	2,4	0,2	2,6
Jubilados	0,0	0,0	0,0
Cesantes	3,2	2,0	5,2
Total	56,8	43,2	100,0

FUENTE: Injuv

3.1.6 Programa Redes: Informe 2005

Características del Programa

El objetivo general del Programa es permitir a organizaciones de la sociedad civil y miembros de comunidades pobres participar de los desafíos y beneficios asociados al uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs). Los objetivos específicos son: (i) fortalecer la capacidad asociativa e institucional de 18 redes locales de organizaciones de la sociedad civil, a través del uso de las TICs, de forma que puedan mejorar sus niveles de información, ampliar sus vínculos y acceder a nuevos conocimientos; y (ii) desarrollar habilidades en el uso de las TIC en miembros de comunidades pobres y proveerles acceso a información y servicios que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Para el Programa Redes los telecentros comunitarios “son experiencias que utilizan las tecnologías digitales como herramienta para el desarrollo humano en una comunidad. Su énfasis es el uso social y la apropiación de las TICs en función de un proyecto de transformación social para mejorar las condiciones de vida de las personas”.

Los destinatarios directos son:

- a) Personas en situación de pobreza que carecen de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, y que se caracterizan por tener un bajo nivel de escolaridad, bajos y/o inestables ingresos y difícil acceso a los servicios, pertenecientes a comunidades rurales y periurbanas de 17 comunas de las Regiones de O'Higgins, del Bío Bío, Araucanía, Los Lagos y Metropolitana.
- b) Miembros de las 17 organizaciones sociales y/o redes sociales de las comunas seleccionadas que cumplirán funciones de administración y gestión de los telecentros comunitarios.

Las características principales del modelo de intervención del Programa Redes Sociales son:

- Focaliza su instalación en comunas rurales pobres.
- Implementa un sistema de concursabilidad para la adjudicación.
- Contempla una metodología participativa en su diseño, implementación, ejecución y evaluación.
- Transfiere la administración a una organización social.
- Contempla un proceso de formación y capacitación permanente.
- Se instalan en una sede comunitaria.
- Adaptan su funcionamiento a las necesidades de la comunidad.
- Están abiertos a toda la comunidad sin exclusión.
- Diseña e implementa un plan de negocios y una estrategia comunicacional.
- Considera acompañamiento y evaluación periódica.
- Cuentan con el acompañamiento de jóvenes profesionales pertenecientes al Programa Servicio País que trabajan en forma focalizada con las organizaciones sociales administradoras de los telecentros.
- Incluye la creación de un Portal Social.
- Incorpora Sistema Operativo Linux.
- Se proyectan como una empresa de servicios a la comunidad.

Infocentros por región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
VI	2	15	15
VIII	3	24	24
IX	5	38	38
X	3	27	27
RM	4	27	27
Total general	17	131	131

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

N° de Telecentros por Región y Comuna

Región	Comuna	Total
RM	Lampa	1
	Curacaví	1
	Santiago	1
	Melipilla	1
VI	Graneros	1
	Palmilla	1
VIII	Contulmo	1
	Los Álamos	1
	San Rosendo	1
IX	Collipulli	1
	Melipeuco	1
	Lonquimay	1
	Chol Chol	1
	Villarrica	1
X	Máfil	1
	Ancud	1
	Puqueldón	1

Fuente: Programa Redes

Equipamiento Básico por Telecentro

El programa aporta a cada telecentro comunitario un equipamiento básico compuesto por:

- 7 computadores (promedio)
- Impresora multifuncional
- Conectividad
- Insumos

Características Computadores	
COMPUTADOR ARMADO MODELO INTEL	
Placa Madre Intel D845GVS SR 3P S/V DDR333 MATX	
Procesador Intel Pentium IV 2.0Ghz 400,512,MPGA478	
Memoria KVR 256MB DDR 266 2100 C2S Valueram	
Gabinete MID P4/teclado/mouse Wheel/parlantes	
Unidad Floppy Alps beige 3.5" 1.44MB	
U/CD-ROM Samsung OEM ide X52 INT	
Disco Duro Western Digital 7200 rpm ATA100 40.0 GB ide	
Monitor Samsung 15"	
Tarjeta de Red Inalámbrica PCI Trendnet mod. 228PI	

Equipamiento Básico por Región y Comuna

Región	Comuna	N° de Computadores	N° de impresoras multifuncionales (Fotocopiadora, Scanner, Fax, Impresora)
RM	Lampa	7	1
	Curacaví	7	1
	Santiago	5	1
	Melipilla	7	1
VI	Graneros	6	1
	Palmilla	9	1
VIII	San Rosendo	10	1
	Contulmo	8	1
	Los Alamos	6	1
IX	Melipeuco	8	1
	Lonquimay	5	1
	Collipulli	8	1
	Chol Chol	8	1
	Villarrica	9	1
X	Ancud	15	1
	Puqueldón	6	1
	Máfil	6	1
Total		123	17

Fuente: Programa Redes

Características de Organizaciones Administradoras

Las organizaciones que administran los telecentros presentan diferentes características según sus ámbitos de acción y grupos objetivos.

- El **94%** son organizaciones sociales de base.
- El **59%** de los miembros de las organizaciones son mujeres.
- El **63%** pertenecen a comunidades mapuches.

A continuación se presentan las organizaciones administradoras por Región y Comuna:

Organizaciones Administradoras de Telecentros

Región	Comuna	Nombre Organización
RM	Lampa	Grupo de Mujeres Guardería Cabrati
	Curacaví	Cámara de Microempresarios A.G.
	Santiago	Red de Discapacidad Visual Red Visión
	Melipilla	Taller Santa Juanita
VI	Graneros	Junta de Vecinos Nuevos Campos
	Palmilla	Cooperativa Agrícola Lomas de Colchagua
	San Rosendo	Agrupación Juvenil
VIII	Contulmo	Grupo de Discapacitados de Contulmo
	Los Álamos	Grupo de Mujeres Líderes Los Álamos
	Melipeuco	Asociación Mapuche Folil Koyam
	Collipulli	Grupo de Protección al Adulto Mayor
	Lonquimay	Asociación Mapuche Mallín del Treile
	Chol Chol	Club de Amigos de la Biblioteca
X	Villarrica	Asociación de Agricultores Kom Kelluhayin
	Ancud	Radio Estrella del Mar
	Puqueldón	Agrupación Ayuntun Rayen
	Máfil	Agrupación de Discapacitados "Luz de Esperanza"

Fuente: Programa Redes

Funcionamiento

Las organizaciones sociales deciden el horario de funcionamiento de los telecentros y adaptan su funcionamiento a las necesidades de la comunidad.

Horarios de Atención de los Telecentros

Región	Comuna	Horario de Atención
RM	Lampa	s/i
	Curacaví	9:30 a 13:00 y 17:00 a 1:00
	Pudahuel	11:00 a 19:00
	Melipilla	10:00 a 22:00
VI	Graneros	s/i
	Palmilla	14:30 a 22:00
VIII	San Rosendo	10:00 a 01:00
	Contulmo	10:00 a 22:00
	Los Álamos	9:30 a 20:00
IX	Collipulli	11:00 a 21:30
	Melipeuco	10:30 a 20:00
	Lonquimay	10:00 a 19:00
	Chol Chol	10:00 a 13:00 y de 15:00 a 20:00
	Villarrica	10:00 a 19:00
X	Ancud	10:00 a 13:00 y de 15:00 a 20:30
	Máfil	12:00 a 16:00 y 18:00 a 22:00
	Puqueldón	11:00 a 13:00 y 14:00 a 20:00

Fuente: Programa Redes

Capacitación

El Programa Redes entrega a las organizaciones sociales capacitación en las siguientes áreas:

- Administración y gestión de telecentros comunitarios.
- Herramientas de comunicación y difusión de telecentros comunitarios.
- Redes Sociales y Asociatividad.
- Mantención de equipos, softwares y navegación en Internet.
- Desafíos y beneficios asociados al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

Operadores Locales

Las organizaciones sociales administradoras seleccionan a los operadores locales de acuerdo a criterios tales como: habilidades sociales, alta motivación de servicio por la comunidad y experiencia en uso de TICs. El Programa Redes Sociales ha promocionado la incorporación de las mujeres al cargo de operadora local, en este sentido cabe destacar que en la actualidad el 53% son mujeres. Otro gran interés del Programa es la participación de miembros de comunidades indígenas, lo que se refleja en que el 16% de los operadores locales pertenecen a comunidades mapuches.

Características de los Operadores Locales

Nº Total de Operadores	19	100%
	Nº	%
Mujeres	10	53
Hombres	9	47
Pertenencia a comunidades mapuches	3	16
Participación en Organizaciones Sociales	13	68

Fuente: Programa Redes

Alianzas construidas y fortalecidas a través de la Red Nacional de Infocentros

- **Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS):** Se establecieron jornadas de trabajo y capacitación conjunta para acercar a microempresarios y microemprendedores al portal Zona Empresa (www.ze.cl). Se realizó una videoconferencia y capacitaciones regionales en Temuco y Puerto Montt.
- **Instituto Nacional de la Juventud (INJUV):** Se realizó una actividad de capacitación a operadores locales donde contamos con la colaboración del equipo de la Unidad de Nuevas Tecnologías. Se intercambiaron experiencias y se transfirieron materiales para el desarrollo de capacitaciones en los telecentros.
- **Servicio de Impuestos Internos (SII):** La red de telecentros del Programa Redes se sumó a la Campaña Operación Renta 2005. Operadores locales se capacitaron en este trámite y se certificaron los telecentros.
- **Campaña de Alfabetización Digital (CNAD):** A través de la Red Nacional de Infocentros se dio a conocer la CNAD a la que se sumaron los telecentros del Programa Redes para alcanzar la meta comprometida por el gobierno.
- **Foro Ciudadano:** Se busca potenciar el trabajo de los portales www.forociudadano.cl y www.telecentrocomunitarios.cl

Además cabe agregar que el Programa Nacional de Infocentros ha sido la instancia donde se ha dado a conocer a los telecentros comunitarios las diversas iniciativas de gobierno electrónico de los distintos servicios, convirtiéndose en el espacio más relevante de obtención de esta información, para luego hacerla llegar a las comunidades.

Infocentros por región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
VI	2	15	15
VIII	3	24	24
IX	5	38	38
X	3	27	27
RM	4	27	27
Total general	17	131	131

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

Total Usuarios de Acceso Registrados por Región

Región	N° Usuarios
VIII	16.282
IX	16.290
X	6.498
RM	5.767
Total	44.982

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

Usuarios de Acceso Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	31,0%
Masculino	69,0%
Total	100%

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

Usuarios de Acceso Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
Menor de 10 años	7,0%
Entre 10 y 19 años	65,3%
Entre 20 y 29 años	18,4%
Entre 30 y 39 años	8,0%
Entre 40 y 49	0,9%
Mas de 60 años	0,4%
Total	100%

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

Usuarios Acceso según Nivel de Escolaridad (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Porcentaje
Ninguno	4,46%
Básica Incompleta	39,09%
Básica Completa	1,22%
Media Incompleta	34,51%
Media Completa	3,89%
Técnica Incompleta	2,39%
Técnica Completa	2,80%
Universitaria Completa	7,22%
Universitaria Incompleta	4,42%
Otros	
Total	100%

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

Usuarios Acceso según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Porcentaje
Estudiante	76,5%
Trabajador Independiente	14,0%
Trabajador Dependiente	5,0%
Dueñas de Casa	1,0%
Jubilados	0,0%
Cesantes	3,5%
Total	100%

FUENTE: Programa Redes, FLACSO

3.1.7 Corporación El Encuentro

La Red de Telecentros el Encuentro, es un proyecto sin fines de lucro cuya membresía está abierta a todos los individuos, instituciones y organizaciones sociales del país. La Corporación Encuentro, crea este proyecto a mediados del año 2002 y nace según el modelo en el cual cada Telecentro es un pequeño lugar en donde se puede acceder a servicios de conectividad, diseños de contenidos para Internet (páginas Web), capacitaciones, y existen espacios para la creación y el intercambio de contenido entre los participantes y organizaciones activas de las localidades en donde se crean.

El modelo utilizado es de *franquicia social* que permite estandarizar la calidad de los servicios entregados. El concepto de Telecentros o Centros Comunitarios conectados a Internet (TLCC) se sostiene por una visión particular de Internet y de su papel en el desarrollo económico y social de nuestro país. Los TLCC son una vía para dotar de infraestructura necesaria y capacidades para asegurarle a todos los chilenos, más allá de sus actuales posibilidades, un ingreso compartido al siglo XXI, favoreciendo la generación de una masa crítica y un capital social basados en el fomento de equidad y participación ciudadana.

El TLCC es un centro de carácter **multipropósito**, agrupa computadores conectados a Internet en un local habilitado para tal efecto, *pueden ser utilizados para requerimientos de información, educación, entretenimiento y comunicación.*

Estos TLCC pretenden en el mediano plazo convertirse en una iniciativa sustentable económicamente, lo cual significa que la inversión inicial deberá ser recuperada y reinvertida en nuevos computadores cuando su actualización así lo requiera. A su vez, los costos operativos deberán ser totalmente costeados a partir de los ingresos del Telecentros.

Todo servicio tendrá un precio de acuerdo con el público objetivo y en la medida que existan otras fuentes de financiamiento (donaciones, proyectos, etc.) el precio de los cursos de capacitación, la hora de navegación, la impresión de páginas y otros servicios se ajustarán de acuerdo al modelo.

Dado que la incorporación de tecnología siempre ha significado procesos de adaptación, negociación y capacitación, los TLCC tienen como misión fundamental durante el período inicial el 'acompañar' y motivar a los vecinos en la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Un factor crítico para el éxito de la red de TLCC es mantener una dinámica local de generación de contenidos y aplicaciones relevantes para todos los usuarios, razón por la cual la Red privilegia la producción y publicación de información y aplicaciones útiles para todos los sectores de la población.

Un principio importante del modelo TLCC el Encuentro es la gestión eficiente de los mismos Telecentros, que logren no sólo el autofinanciamiento de cada uno y del modelo en general, sino también la generación de utilidades. Por esto, es vital la gestión creativa de cada TLCC, estos deben ofrecer gran variedad de productos y servicios a la comunidad. Esta gestión creativa se facilita si las personas que administran cada uno de los TLCC son cercanas a los usuarios, ya sea porque son oriundas del lugar en el cual está ubicado o porque los clientes son también usuarios de la asociación que administra el TLCC (Junta de vecinos, colegios, organizaciones sociales, etc).

Relación con la comunidad

Generación de capacitación en alfabetización en tecnologías para la comunidad, logrando capacitar 325 alumnos en donde la mayoría de los capacitados fueron mujeres y personas en situación de cesantía o que buscaban trabajo por primera vez. Convenios con organizaciones sociales de la comuna de Peñalolén y gobierno local



Infocentros por región

Región	N° Telecentros	PCs Disponibles	PCs Conectados
RM	14	88	68
Total general	14	88	68

FUENTE: Corporación El Encuentro

Región	N° Usuarios	N° Prestaciones
RM	20.350	42.900
Total	20.350	42.900

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios de Acceso Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	70,0
Masculino	30,0
Total	100

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios de Acceso Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	33,0
15-29 años	47,0
30-59 años	17,0
60 ó más años	3,0
Total	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios Acceso según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-14 años	23,1	9,9	33,0
15-29 años	32,9	14,1	47,0
30-59 años	11,9	5,1	17,0
60 ó más años	2,1	0,9	3,0
Total	70,0	30,0	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios Acceso según Nivel de Escolaridad y Género (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Femenino	Masculino	Totales
Ninguno	0,7	0,5	1,2
Básica Incompleta	1,8	2,1	3,9
Básica Completa	7,7	4,5	12,2
Media Incompleta	1,8	6,3	8,1
Media Completa	18,9	1,0	19,9
Técnica Incompleta	2,5	7,6	10,1
Técnica Completa	14,7	2,2	16,9
Universitaria Completa	6,8	1,5	8,3
Universitaria Incompleta	11,6	2,2	13,7
Otros	3,7	2,1	5,8
Total	70,0	30,0	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios Acceso según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Femenino	Masculino	Totales
Estudiante Educación Básica	9,5	3,4	12,9
Estudiante Educación Media	20,7	7,3	27,9
Estudiante Educación Superior	13,8	9,8	23,6
Trabajador Independiente	5,1	4,8	9,9
Trabajador Dependiente	7,8	1,3	9,1
Dueñas de Casa	11,9	0,0	11,9
Jubilados	0,8	0,2	1,0
Cesantes	0,5	3,2	3,7
Total	70,0	30,0	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Capacitados Registrados por Región

Región	Capacitación Básica	Capacitación Avanzada	Total Capacitados
RM	360	120	480
Total	360	120	480

FUENTE: Corporación El Encuentro

Capacitados Registrados según Género (estimación porcentual)

Género	Porcentaje
Femenino	63,2
Masculino	36,8
Total	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Capacitados Registrados según Rango Etario (estimación porcentual)

Rango Etario	Porcentaje
0-14 años	12,0
15-29 años	33,0
30-59 años	47,0
60 ó más años	8,0
Total	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios Capacitados según Rango Etario y Género (estimación porcentual)

Rango Etario/Género	Femenino	Masculino	Totales
0-14 años	7,9	4,1	12,0
15-29 años	21,0	12,0	33,0
30-59 años	32,8	14,2	47,0
60 ó más años	1,5	6,5	8,0
Total	63,2	36,8	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios Capacitados según Nivel de Escolaridad y Género (estimación porcentual)

Nivel Escolaridad/Género	Femenino	Masculino	Totales
Ninguno	0,9	1,2	2,1
Básica Incompleta	4,4	1,0	5,4
Básica Completa	5,7	7,9	13,6
Media Incompleta	10,7	5,1	15,9
Media Completa	20,2	4,4	24,6
Técnica Incompleta	5,7	4,3	10,0
Técnica Completa	8,5	7,4	15,8
Universitaria Completa	0,6	1,4	2,0
Universitaria Incompleta	4,4	2,1	6,5
Otros	2,0	2,0	4,0
Total	63,2	36,8	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

Usuarios Capacitados según Ocupación y Género (estimación porcentual)

Ocupación/Género	Femenino	Masculino	Totales
Estudiante Educación Básica	9,8	7,8	17,6
Estudiante Educación Media	21,4	7,9	29,3
Estudiante Educación Superior	13,7	4,7	18,4
Trabajador Independiente	4,7	2,7	7,4
Trabajador Dependiente	3,8	5,9	9,7
Dueñas de Casa	5,9	0,0	5,9
Jubilados	0,1	2,9	3,0
Cesantes	3,8	4,9	8,7
Total	63,2	36,8	100,0

FUENTE: Corporación El Encuentro

4. Mantención sitio Web (www.infocentros.gob.cl)

En respuesta a las necesidades de comunicación y difusión de información de la comunidad de Infocentros se ha mantenido el sitio web con información atinente a la agenda desarrollada por la Coordinación Nacional de Infocentros.

Además, contiene la información del catastro la cual se actualiza en línea por los miembros de la Red y se registra la fecha de actualización de la información contenida, infocentro por infocentro.

El sitio web cuenta con un email de contactos que es ampliamente utilizado por los ciudadanos, para comunicarse con la Coordinación y dar respuesta a sus inquietudes.

Durante el período que monitoreamos, se ha implementado una serie de cambios a la página web de la Coordinación Nacional de Infocentros con el objetivo de actualizar sus contenidos, relevar el papel de la información generada por el programa, apoyar las labores de difusión de las iniciativas participantes, incorporar nuevos contenidos y tener una atractiva presentación.

5. Servicios disponibles difundidos durante 2005

Durante el año 2005, la Red Nacional de Infocentros prosiguió con su objetivo de ampliar la oferta y mejorar la difusión de servicios disponibles a través de los infocentros. Entre ellos es posible mencionar:

Operación Renta 2005 (SII) www.sii.cl

Oficina virtual del SII que busca a entregar información veraz para que el contribuyente pueda hacer su declaración. Este año aumentó estos esfuerzos y su cobertura al trabajar en conjunto con la red de Infocentros con el objeto de que estos fuesen lugares con gente capacitada para apoyar a las personas en su declaración, además realizó una campaña que resaltaba a los Infocentros como lugares validados por el SII para realizar este trámite.

Licitación cupos de Taxis en la R.M. (MTT)

A través de un banner en el sitio de la Red Nacional de Infocentros www.infocentros.gob.cl se apoyó, difundió y orientó sobre el proceso de licitación de cupos de taxis 2005 por parte de la Subsecretaría de Transportes, proceso realizado íntegramente por internet.

Ventanilla de Trámites Municipales (Economía). www.economia.cl

Iniciativa que busca a través del acceso a una ventanilla única en Internet, la realización por parte de empresas de los 9 trámites más demandados en las comunas. Se busca el desarrollo de una plataforma que permita hacer la transacción vía Internet.

Guía de Trámites Municipales (Subdere) www.tramitemunicipal.cl

Portal de información sobre los trámites y servicios que realizan las municipalidades a través de sus distintas direcciones y departamentos. El objetivo de este portal es que los vecinos de una comuna puedan conocer dónde puede hacer el trámite que necesita, en qué horarios, qué requisitos debe cumplir, qué documentos debe tener y cuál es el costo si es que éste corresponde. La Red Nacional de Infocentros difunde este sitio a través de un banner en su sitio y de la promoción en cada uno de los Infocentros.

Trámite de Regularización de Código de Aguas (Dirección General de Aguas)

La Red Nacional de Infocentros ha puesto a disposición de la Dirección General de Aguas del Ministerio de Obras Públicas, su red de Infocentros y operadores para facilitar el proceso de Regularización de Derechos de Aguas para todos quienes hayan construido sus obras de captación de aguas antes del 30 de junio de 2004 y que no hayan regularizado su situación de derechos de aguas. Como parte de esta colaboración se realiza difusión y apoyo, mediante banner y documentos para su realización en su sitio web, www.infocentros.gob.cl

Proyecto Carabineros & Comunidad (Min. Defensa) www.subsecar.cl

Iniciativa del Departamento de Relaciones Sociales y Comunitarias de esta subsecretaría cuyo objeto es establecer relaciones de cooperación con la comunidad y, en conjunto, perfeccionar el trabajo policial en materia de seguridad ciudadana. Este programa desarrolla, entre otras actividades, jornadas de capacitación en Internet entre Carabineros y Vecinos en materias vinculadas a la seguridad ciudadana. La meta es capacitar 2.400 vecinos y carabineros.

Portal Ciudadano (Segegob) www.portalciudadano.cl

Iniciativa implementada por la Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales (D.O.S.), en el marco del Programa para Fortalecer las Alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado. Este portal está enfocado a la acción de las organizaciones de interés público de la Sociedad civil, entregando contenidos y noticias sobre las actividades de las organizaciones. Contiene información sobre el fondo desarrollo de la Sociedad Civil, la ley de participación ciudadana, licitaciones y fondos para el financiamiento de proyectos.

Mediación en Salud Consejo de Defensa del Estado. www.cde.cl

El CDE ha implementado un sistema de mediación en salud para los usuarios del auge, prestando apoyo y asesoría legal a los usuarios y mediando entre éstos y las instituciones prestadoras de servicios. Mediante un formulario web se completa y se ingresa el reclamo, iniciándose el proceso de mediación, inmediatamente completado este formulario. La Red de Infocentros actúa como lugar validado para la realización del reclamo.

Biblioteca del Congreso Nacional: un instrumento para la participación ciudadana. Proyecto Roseta. www.bcn.cl

La finalidad de este proyecto es colaborar en el conocimiento y comprensión de la ley y de su proceso de gestación, acercando a los ciudadanos al quehacer del Congreso y sus miembros. Mediante una serie de talleres, adaptables y flexibles a los distintos públicos destinatarios, se enseña a utilizar los recursos de información que la BCN tiene a disposición de la ciudadanía a través de su página web (www.bcn.cl).

Portal Chile Participa (Segegob) www.chileparticipa.gov.cl

Sitio de la División de Organizaciones Sociales para consultas e información sobre los beneficios, fondos, servicios y oportunidades de participación que ofrecen las Instituciones Públicas a los ciudadanos y organizaciones sociales.

Portal Agrícola para la Agricultura familiar campesina (Min. Agricultura, Indap) www.chilecampesino.cl

Portal de la Subsecretaría de Agricultura e INDAP destinado a facilitar el acceso de la Agricultura familiar campesina a las TICs mediante información agrícola, instrumentos de gestión, utilidades para el trabajo agrícola, herramientas de comunicación, capacitación y guía de trámites agrícolas.

6. TESTIMONIOS DE USUARIOS

6.1 Testimonios Biblioredes

a) Testimonio de Usuaría

Nombre: Graciela Huinao A.

Región: Metropolitana

Biblioteca: Biblioteca Pública N° 105 “Jaime Quilán” de Pudahuel

Graciela Huinao es una destacada poetisa chileno-huilliche que ya en 1989 publicó su primer libro “La Loika”. Aprendió computación e Internet en la Biblioteca Pública N° 105 de Pudahuel y dice que gracias a BiblioRedes descubrió un mundo nuevo y vital para la creación y difusión de su trabajo literario.

... “me llamo Graciela Huinao Alarcón y soy una poeta mapuche huilliche. Nací en Rahue, en la comunidad de Walinto a 36 kilómetros al sur de Osorno, pero como muchos mapuches me vi forzada a emigrar y vivo hace ya más de 30 años en Santiago. En la actualidad tengo casa en la comuna de Pudahuel.

Para mí la literatura es lo más importante de mi vida y me siento orgullosa de haber sido la primera mujer de mi pueblo que se atrevió a publicar un libro. Y en las dos lenguas: español y mapudungun. Ello ocurrió en 1989, cuando publiqué mi primer poema “La loika” y como un pájaro volaron mis versos en diarios, revistas y antologías nacionales, llegando a los Estados Unidos.

En mi actual proceso de creación cultural, Biblioredes ha sido fundamental. Antes de capacitarme en la Biblioteca yo solo sabía teclear y por eso aprender computación e Internet fue como haber descubierto otro mundo. Un mundo nuevo que me sorprende y me sirve para dar a conocer mi trabajo.

Para mí la Internet es fundamental porque la uso en mi trabajo. También tengo una página web que se llama www.biblioredes.cl/rayendomo.cl en la cual cuento de mi poesía y de nuestro pueblo mapuche. Mi sueño es que los escolares conozcan de mi obra”.

b) Testimonio de Capacitadora

Nombre: Ana Luisa Guajardo

Biblioteca: Biblioteca Pública La Faena, Peñalolén

La computación e Internet trajeron a Ana Luisa Guajardo mejores posibilidades laborales, ya que luego de capacitarse en BiblioRedes fue contratada como monitorea por el municipio de Peñalolén. Además, sus incursiones en la web le han dado ideas para desarrollarse en forma independiente, a través de la venta de masas y pasteles en un kiosco. Fue destacada por el Presidente de la República en el marco del cierre de la Campaña de Alfabetización Digital.

... “antes de conocer a BiblioRedes yo trabajaba como secretaria, pero debido a mi enfermedad a las caderas, cada vez me costaba más desplazarme, subir las escaleras de mi lugar de trabajo, así que me vi obligada a renunciar.

Fue así como en la Municipalidad me mandaron a hacer un curso en BiblioRedes, al término del cual fui destinada a la Biblioteca de La Faena como monitorea. Allí le enseñé a la gente algunos programas básicos de computación, a navegar por Internet, a usar el correo electrónico, un trabajo que me entretiene y me ocupa casi todo el día.

Pero, yo siempre he tenido el bichito de independizarme, de tener un pequeño negocio y así fue como buscando en Internet descubrí buenas ideas para aprender a cocinar, a hacer pasteles, empanadas. Yo antes no tenía idea de cocina, pero gracias a las recetas que encontré en sitios de cocina aprendí a hacer pasteles, queques, panes especiales y varios tipos de empanada. Incluso hasta mi uniforme lo diseñé sacando ideas de la Internet.

Ahora trabajo los fines de semana en mi kiosko instalado en una cancha de mi comuna y no me puedo quejar, porque ese dinero me permite pagar mi tratamiento. Y a la gente le gusta lo que yo preparo porque encuentra que es algo distinto a lo que conocen”.

6.2 Testimonio Injuv

a) Usuario

Nombre: Mario

Infocentro: San Pedro de Atacama

... “mi nombre es Mario, tengo 19 años, nos encontramos acá en el Infocentro del Instituto Nacional de la Juventud. El objetivo que yo vengo acá a ocupar los computadores son para leer mi messenger, para chatear, para hacer unos trabajos, y bueno esto me ha servido de mucha utilidad porque a veces no hay como los recursos como para ir al internet del pueblo y acá está gratis y son super amables...”

6.3 Testimonio Red MYPE

a) Testimonio Gestor de Infocentro

Nombre: Francisco Molina

Infocentro: "Asoagro", Arica

El infocentro que cuenta con seis computadores, nació en febrero de 2002 con el nombre de Asoagro, siendo sus usuarios, empresarios agrícolas y de actividades afines. Y considerando que muchos de ellos nunca habían usado un computador, el primer desafío que se les presentaba era mostrarles las utilidades que significa el tener acceso a un computador con conexión a Internet.

“... empezamos a publicar los precios que tenían sus productos en Santiago, además buscaban información sobre plagas, enfermedades y sus soluciones”. Pero no bastaba con esto, había que idear otras iniciativas. Fue así como en los primeros meses de funcionamiento desarrolló alrededor

de cincuenta actividades para niños, con el objetivo de motivarlos a que visitaran el infocentro. Francisco recuerda que “en las primeras tuvieron una asistencia de más o menos 200 a 300 chicos, que promediaban los 11 años, y con el tiempo el número aumentó fuertemente. Llegó un momento

que todos los hijos de los usuarios lo visitaban”. Una de las últimas iniciativas que realizaron fue la de “Inscribe a tu familia”, con la que invitaban al dueño de casa o miembro de la asociación agrícola a que se registrara en el infocentro o “club”. El resultado fue que se inscribieron 250 socios los cuales podían a su vez inscribir a 4 beneficiarios por cada uno.

Asoagro decidió que no sólo los socios de este “club” o infocentro pagaran una cuota; en la actualidad los 530 miembros de la asociación cancelan 70 pesos diarios. De esta forma, mensualmente logran una suma de 1.113.000 pesos, siendo los gastos del establecimiento aproximadamente de 800.000 pesos, incluyendo luz, agua, conexión a Internet y sueldos. Además los recursos les permiten entregar otros servicios, como impresiones, scanner, fotocopias, asesorías en las compras de equipos computacionales y revisión de los mismos. También dispusieron de una pizarra para publicar demandas y ofertas de trabajo, con lo que contribuyen a disminuir la cesantía.

“Gracias a ésta y otras iniciativas chicas tenemos hoy en día una concurrencia de más o menos 90 personas diarias. Finalmente los agricultores se dieron cuenta que éramos necesarios para estos tiempos”.

7. PRÓXIMO PERÍODO: 2006 - 1º SEMESTRE 2007

El próximo período se ha definido como el de la Consolidación de la Red Nacional de Infocentros. Para aquello será fundamental implementar de manera exitosa la cartera de proyectos contemplada en el marco de la ejecución del préstamo BID, que el Gobierno de Chile ha contraído con el propósito de financiar un Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital en Chile.

En este sentido, la Red Nacional de Infocentros junto a la Campaña de Alfabetización Digital, comparten la Misión de “Generar Capital Social para la Sociedad de la Información”.

El Objetivo Central, del subcomponente Infocentros, es *Consolidar la Red Nacional de Infocentros* a través del cumplimiento de 3 (tres) Objetivos Específicos:

- 1.- Garantizar una oferta de productos y servicios de calidad y pertinencia para los usuarios de la Red.
- 2.- Aumentar la apropiación y empoderamiento de oferentes y demandantes de la Red.
- 3.- Incrementar la eficacia y eficiencia de la Coordinación Nacional de Infocentros.

Los proyectos a implementar, en el período 2005 – 2007, para dar cumplimiento a los objetivos trazados son:

- a. Diseñar e implementar un Programa de Transferencia de experiencias exitosas (buenas prácticas) y de tecnologías de gestión eficientes para el fortalecimiento de la Red Nacional de Infocentros.
- b. Construir, implementar y mantener un Sistema de Monitoreo y Evaluación de Gestión que facilite un estilo de Gerencia Estratégica del Programa Nacional de Infocentros.
- c. Capacitar y Perfeccionar a los Operadores de la Red Nacional de Infocentros para fortalecer su capacidad de liderazgo y dominios técnicos en el ejercicio de su función.
- d. Fortalecer la Institucionalidad Regional de la Red Nacional de Infocentros.
- e. Elaborar e implementar una estrategia y modo de funcionamiento para la instalación de un Fondo Concursable para la sustentabilidad de los Infocentros.
- f. Elaborar y distribuir un Manual de Uso de los productos y/o servicios de Gobierno Electrónico.
- g. Definir y desarrollar un Centro de Recursos en Línea con información, servicios y contenidos útiles para los usuarios de la Red Nacional de Infocentros.



- h. Elaborar Catastro de la Red Nacional de Infocentros y categorizar su oferta, considerando la necesidad de su regulación y consolidación en el mediano plazo.

Santiago, Diciembre 2005