



# Las redes de telecentros en España

UNA HISTORIA POR CONTAR

Esta publicación está promovida por el Gobierno del Principado de Asturias en el marco de la Estrategia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias, e-Asturias 2007.

El Gobierno del Principado de Asturias, como promotor y la Fundación CTIC, como entidad gestora de la Red de Telecentros de Asturias, han querido cubrir el hueco documental y editorial detectado en materia de redes de telecentros. La historia de las redes de telecentros en España estaba por contar y lo hemos hecho: cuáles son, cómo funcionan, a quiénes prestan servicio, qué profesionales trabajan en ellas, qué papel desempeñan estas organizaciones en la Sociedad de la Información.

Nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido a este libro con sus experiencias, opiniones y tiempo.

Para cualquier información sobre esta publicación y/o sobre la Red de Telecentros de Asturias, diríjase a:

Fundación CTIC  
Paco Prieto Díez, Dtor. Sociedad de la Información  
[paco.prieto@fundacionctic.org](mailto:paco.prieto@fundacionctic.org)  
[www.fundacionctic.org](http://www.fundacionctic.org)  
Tfno. + 34 984 29 12 12



# Las redes de telecentros en España

UNA HISTORIA POR CONTAR



# LAS REDES DE TELECENTROS EN ESPAÑA. UNA HISTORIA POR CONTAR



**Promueve:**

Gobierno del Principado de Asturias en el marco de la Estrategia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias, e-Asturias 2007.

**Edita:**

Fundación CTIC - Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación (<http://www.fundacionctic.org>).

**Coordinación:**

Francisco Prieto Díez, director Sociedad de la Información de Fundación CTIC.

**Autora:**

Karma Peiró Rubio, periodista *freelance* en colaboración con diferentes medios de comunicación. Desde hace 10 años se dedica a informar sobre lo que acontece en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación dentro y fuera del país. En 1997 dirigió el taller digital “Teletrabajo y Nuevas Profesiones” del I Congreso Internacional de la Publicación Electrónica (1998). Desde entonces, escribe artículos de opinión sobre el teletrabajo y los telecentros en España, primero en la revista electrónica, “en.red.ando” (1998-2003) y después en la publicación digital “DeTeletrabajo.com” (2000-2004). Desde hace años, imparte clases de ‘Periodismo digital’ en diversas universidades catalanas. (<http://karmapeiro.blogspot.com>; [karmapeiro@mac.com](mailto:karmapeiro@mac.com))

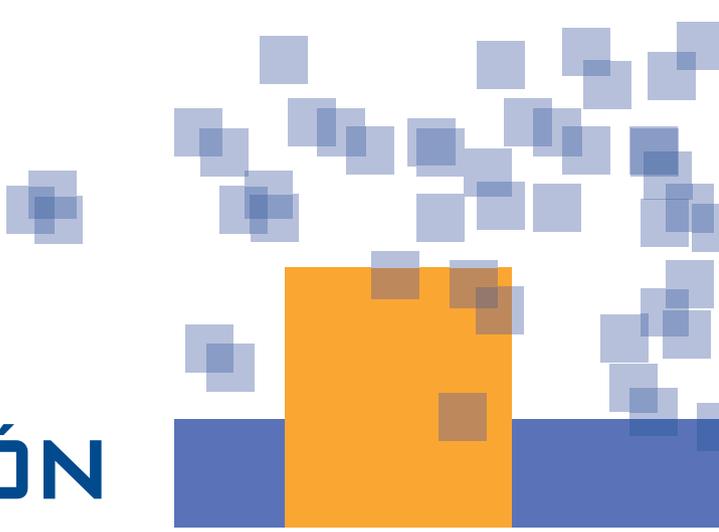
Diseño: Comunicación Profesional.

Ilustración de portada: BOCARTE ©

D.L.: AS-6188/05

Imprime: Gráficas Summa.

# PRESENTACIÓN



La Sociedad de la Información es una nueva forma de organización social que capacita a toda la ciudadanía para acceder y generar información, además de poder compartirla y obtener nuevo conocimiento colectivo desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta nueva sociedad también plantea retos –hasta ahora imaginados pero no realizados– que van a modificar nuestra manera de entender las relaciones personales y profesionales, las actividades culturales, la sanidad, la comunicación y el entretenimiento. Ello implica también la aparición de nuevos modelos de negocio centrados en el conocimiento y en la innovación que favorecerán la competitividad del tejido empresarial tradicional.

Pero incorporar la Sociedad de la Información a nuestras vidas no es una tarea fácil. Para dar impulso a esta nueva sociedad (y los cambios que de ella se derivarán), el Gobierno del Principado de Asturias ha diseñado la Estrategia “e-Asturias 2007”, de convergencia con Europa, y ha marcado objetivos y acciones a seguir en las empresas, hogares, universidad, sistema sanitario, etc. No obstante, es imprescindible una acción coordinada de todas las partes implicadas, junto con las administraciones públicas y la ciudadanía, para lograr nuestros propósitos.

El Principado de Asturias viene haciendo, desde hace años, una apuesta firme por este cambio social en toda la comunidad, facilitando el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desde la Red de Telecentros de Asturias que tiene dispersa por todo el territorio, y que gestiona y dirige la Fundación CTIC. La estrategia a seguir está orientada al desarrollo sostenible y a una mejora de la calidad de vida en la región.

La Red de Telecentros de Asturias nació en el año 2000 y fue el primero que mostró un claro panorama de la Sociedad de la Información en España. Empezó cuando apenas se hablaba de los cambios tecnológicos en nuestro país y hoy puede mostrar su experiencia pionera con orgullo por el éxito que está teniendo. Actualmente, la Red de Telecentros de Asturias cuenta con 85 centros y casi 100.000

personas han accedido a ellos para formarse en el uso y manejo de las TIC, emprender negocios virtuales, realizar trámites y gestiones con la Administración Pública, utilizar la banca o el comercio electrónico, adquirir licencias de caza y pesca, dar de alta las explotaciones ganaderas o, simplemente, para comunicarse con sus amigos y familiares localizados en la otra punta del mundo.

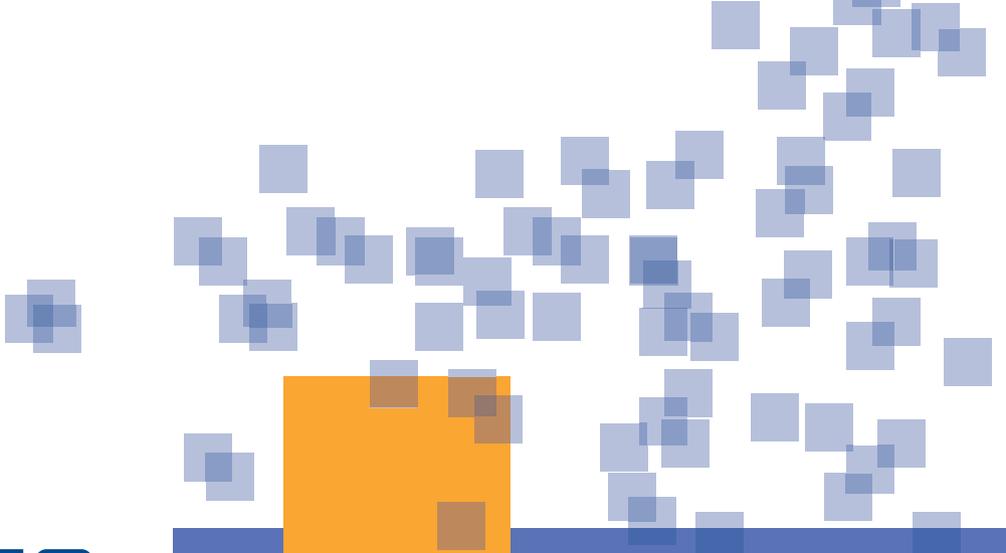
Las redes de telecentros en España se han convertido en los instrumentos que permiten acabar con la “brecha digital” y aupar a la ciudadanía hacia una sociedad repleta de oportunidades en todos los ámbitos de su vida.

Este libro recoge el pasado, presente y retos futuros de las principales redes de telecentros de España. Alterna las voces y opiniones de quienes gestionan estas redes, de quienes dinamizan los telecentros y de los políticos que estamos impulsando las normativas para entrar en esta nueva sociedad. Es una visión clara de la minuciosa labor que emprende diariamente el personal de los telecentros con las personas que quieren acercarse a la Sociedad de la Información de una forma guiada y asesorada. Es un documento único que anima a reflexionar sobre el momento actual que estamos viviendo.

¡Que ustedes disfruten de su lectura!

Luis Iturrioz, *viceconsejero de Presupuestos y Administración Pública del Gobierno del Principado de Asturias.*

# PRÓLOGO



## Hacia la complejidad de las redes

Durante la década de los 90, el siglo XXI se vislumbraba como la escena de una película de ciencia ficción donde la población se comunicaría a distancia, sin cables, casi por telepatía, y viviría en ciudades o pueblos muy tecnificados. Lo normal, en el nuevo milenio, sería poder contactar con profesionales de la medicina desde el cuarto de baño de nuestro hogar; mantener videoconferencias con nuestras amistades que residían en las antípodas; ver desde la oficina cómo reaccionan nuestros hijos en la escuela; acudir a la Administración electrónica —con su ventanilla permanentemente abierta— para hacer trámites sin colas interminables y durante las 24 horas del día; o incluso, conseguir un crédito sin necesidad de acudir a la oficina bancaria. Estas maravillas iban acompañadas de un entorno ecológico donde la población estaría muy concienciada con el medio ambiente, la reducción de la contaminación y la sustitución del coche por los transportes públicos.

En aquel momento, también era habitual estrenar un telecentro acompañado de grandes titulares en los medios de comunicación y de celebraciones por parte de la población afortunada. Se les ofrecía entrar en la “Sociedad Digital” y —aunque en la mayoría de los casos no se entendía muy bien qué quería decir el término— se aceptaba de buen grado el reto de poder estar conectado “con el futuro”. Los telecentros y el teletrabajo nos iban a transportar a un mundo mejor y a ofrecer una calidad de vida increíble. Queríamos llegar cuanto antes a ese nuevo milenio. Los gobiernos y administraciones públicas eran conscientes de ello y anunciaban planes tecnológicos cuyo objetivo principal era acercar a la gente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), estuvieran donde estuvieran. Pero sólo los anunciaban, no los llevaban a cabo.

Con el tiempo, usted y yo hemos visto que las cosas no han cambiado tanto.

## La realidad es otra

La mayoría de los telecentros que se estrenaron en España durante la década pasada contaron con un financiamiento europeo, un primer impulso económico que les permitió abrir las puertas equipados tecnológicamente y poco más. Esos proyectos no traían un manual de funcionamiento, una guía básica del telecentro ni nada parecido. Así es que muchas de las acciones iniciales fueron por pura intuición de quienes gestionaban, de quienes promovían esas recién estrenadas instalaciones. El principal objetivo era presentar el teletrabajo como una solución para muchos de los problemas de aislamiento o de falta de comunicación que se localizaban en las zonas rurales y en las que estaban más alejadas de los núcleos urbanos.

Cuando ya se disponía de uno o dos telecentros, había que extraer un rendimiento, tenían que ser atractivos a la ciudadanía que los disfrutaba; quienes gestionaban tenían que demostrar —en el tiempo de vida del programa europeo (3 ó 4 años)— que eran mucho más que lugares equipados tecnológicamente. Era imprescindible convencer de que no sólo servían para ofrecer nuevas oportunidades laborales, sino también para ofertar servicios de gran utilidad para una población determinada.

Si se conseguía superar esta primera fase, había que pensar en crear más telecentros que resultaran igualmente efectivos. Y aquí empezaba la complejidad, porque esto significaba la creación de una red, algo para lo que nadie estaba preparado ni había sido formado. Era necesario poner en marcha una maquinaria enorme de personal, operar todos bajo los mismos criterios y establecer una metodología de funcionamiento única. Por supuesto, había que contar con una financiación local que apostara por el proyecto. Además, era preciso encontrar un nuevo perfil profesional que se hiciera cargo de esos telecentros, un personal que estuviera en el día a día, que ejecutara las decisiones del equipo de gestión de la red, que contara con conocimientos técnicos pero con una base social y humana, capaz de tratar con gente de cualquier edad y condición social. Por último, había que conseguir una comunicación constante a través de una plataforma virtual de gestión de la información en red, un espacio que facilitara el contacto entre el equipo de coordinación, el de dinamización y el de dirección.

Las primeras redes de telecentros de España (Asturias y País Vasco) surgieron con ese cambio de siglo que tanto nos prometía. El camino hasta el momento actual no ha sido fácil: el principal obstáculo que tuvieron que superar fue el de “evangelizar” sobre los beneficios de las TIC en las zonas menos comunicadas, con pocos recursos económicos y/o poca población. Para conseguir financiación local, hubo que convencer a los responsables de las administraciones pertinentes de que una

red de telecentros era mucho más que unos cuantos ordenadores conectados a Internet.

La complejidad existió en los inicios y continúa actualmente, puesto que cada telecentro de una red se enfrenta a dificultades orográficas y geográficas diferentes según el lugar donde está ubicado, tiene que atender a variadas formas de ser y de funcionar de su población y ha de proporcionar el mayor número posible de servicios útiles a sus visitantes. Por tanto, conseguir que una red de telecentros tenga éxito tiene mucho mérito. Actualmente, operan en España más de una docena y existen unos 4.500 puntos de acceso a las TIC gratuitos.

La importancia de las redes de telecentros es indiscutible puesto que son los ejes que introducen los proyectos tecnológicos en materia de Sociedad de la Información destinados a la población española. Estas redes se han convertido en los instrumentos de las políticas de los diferentes gobiernos para reducir la “brecha digital” entre la ciudadanía y, además, la labor social que están realizando posee un valor incalculable. Después de cinco años de experiencia, sería impensable el tránsito de una sociedad industrial a una tecnológica sin la intermediación de estas redes, a pesar de su complejidad.



## Y, ¿por qué un libro sobre redes de telecentros?

Desde el año 2000, las redes de telecentros son ya una realidad. Sin embargo, hasta la fecha no se había publicado una referencia documental monográfica, con una labor investigadora detrás, en la que se hiciera partícipes a los “actores” principales para que aportaran su visión y explicaran qué son los telecentros y cuáles son sus valores en la Sociedad de la Información.

Es cierto que hay abundante documentación sobre la importancia de los telecentros en el momento actual, también hay estudios descriptivos del inicio de estas redes por separado (este libro bebe de estas fuentes de información anteriores), pero no existía una foto fija de todas ellas, una única publicación que las aglutinara con una dimensión global. A diferencia de otros trabajos, este estudio ha querido recoger la opinión de quienes los gestionan, de quienes dinamizan los telecentros y de las personas clave en el ámbito político en materia de Nuevas Tecnologías y Sociedad de la Información del país.

No es un libro sobre telecentros independientes (eso forma ya parte del pasado), sino de las redes que se han creado del fruto de aquellos inicios. Después de años trabajando por separado, la mayoría de quienes gestionan los telecentros se ha dado cuenta de que la mejor forma de ser efectivos es sumando esfuerzos. Por otro lado, tienen la compleja tarea de enseñar cómo manejarse en esta sociedad cada vez más tecnológica.

La idea de escribir este libro surgió a mediados de febrero de 2004 durante el IV Congreso Nacional de Telecentros, celebrado en Zaragoza y organizado por el Instituto Tecnológico de Aragón (ITA). Allí se concentraron buena parte de las personas responsables de estas redes, entre ellas el director de Sociedad de la Información de la Fundación CTIC (entidad coordinadora de la Red de Telecentros de Asturias), Paco Prieto. Después de una puesta en común, se empezó a gestar el proyecto de recoger en un libro la realidad de las redes de telecentros en España, así como sus preocupaciones y retos futuros.

Toda la información aquí presentada se basa en fuentes comprobables que se han anotado para que el lector pueda profundizar, por su cuenta, en el punto que más le interese con una simple consulta a las páginas web que se referencian. Al menos, Internet en este principio de siglo XXI ya está suficientemente avanzada como para ser un gran almacén de datos y documentos recuperables desde cualquier ordenador y en cualquier momento.

Es preciso añadir que este libro no existiría sin la colaboración de todas las personas responsables de las redes de telecentros. La recopilación de la documentación no habría sido posible sin su cooperación, opiniones y reflexiones. Por tanto, entiendo que es una labor de todos y todas, aunque el apoyo principal para su edición y publicación es exclusivo del **Gobierno del Principado de Asturias**, promotor de la Red de Telecentros de Asturias en el marco de la Estrategia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias, *e-Asturias 2007*. A ellos y ellas, el agradecimiento de antemano.

Para acabar, sólo resta mencionar que no están representadas todas las redes de telecentros del país, aunque sí la mayoría. Hubo sucesivos intentos por establecer contactos con las personas responsables de las redes ausentes pero finalmente no fue posible.

*Pd: Un apunte más. Este libro es una buena muestra de que el teletrabajo es posible. Tan sólo fue necesario un primer encuentro personal entre la autora, Karma Peiró, y la Fundación CTIC en Gijón para acordar las condiciones laborales y el funcionamiento durante los meses de realización del mismo. Internet, el correo electrónico, el teléfono móvil, una conexión de banda ancha y un procesador de textos fueron las únicas tecnologías necesarias para acercar las voces más lejanas.*



# ÍNDICE

## Introducción

La Sociedad de la Información, algo más que un titular	17
--	----

## capítulo 1

¿Entendemos todos lo mismo por “telecentro”?	23
--	----

■ ¿Qué son los telecentros y para qué sirven?	25
■ Breve reseña histórica: ¿dónde surgen los primeros telecentros?	30
■ Impacto de los telecentros. ¿De qué manera son eficaces?	40
■ Otros puntos de acceso a las TIC	44

## capítulo 2

Las redes de telecentros en España	47
------------------------------------	----

■ ¿Qué son las redes de telecentros?	49
■ ¿Cómo funcionan?	50
■ La coordinación de una red	53
■ Iniciativas en marcha	54

## capítulo 3

---

Al servicio de la ciudadanía	79
■ ¿A quién prestan servicio las redes?	82
■ Los primeros pasos	84
■ Ideas para potenciar el desarrollo económico local	89
■ La potencialidad de un proyecto coordinado: regional, nacional e internacional	97

## capítulo 4

---

Los profesionales que trabajan en los telecentros	101
■ La dinamización socio-digital	105
■ La formación del personal dinamizador	106
■ ¿Qué funciones desempeñan?	109
■ La opinión de ellos y ellas	114

## capítulo 5

---

La formación a medida	121
■ Creación de servicios: ejemplos de talleres y actividades	125
■ El trabajo con asociaciones ciudadanas	134
■ El trabajo de la e-Inclusión	136

## capítulo 6

---

Teletrabajo y telecentros	145
■ El impulso del teletrabajo	148
■ ¿Dónde tiene sentido el teletrabajo?	152
■ Los telecentros: ¿las oficinas virtuales de mañana?	158

## capítulo 7

---

La e-Administración	161
■ La e-Administración: ¿es una realidad?	164
■ Los telecentros: pieza clave en la Administración electrónica	168
■ La e-Administración de los próximos años	172

## capítulo 8

---

Retos de los telecentros	189
■ ¿Hacia dónde van?	191

## CIERRE

---

La vida en una red	207
■ Seguimos caminando hacia la complejidad...	210

## ANEXOS

---

Listado de enlaces de interés	213
■ Anexo I	
■ Páginas de las principales redes de telecentros de España	215
■ Redes de telecentros en proyectos internacionales	215
■ Anexo II	
Programas de las administraciones públicas para impulsar los telecentros y el teletrabajo	216
Agradecimientos	219





# INTRODUCCIÓN

La sociedad de la  
información, algo  
más que un titular



Desde hace unos cuantos años, se nos dice que estamos abandonando la sociedad industrial (o postindustrial) para entrar en una nueva, dominada por el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se nos explica que estas tecnologías van a modificar nuestras vidas, nuestra manera de pensar y de ser. Y que todo será, entonces, diferente.

La Sociedad de la Información (SI) es un término que se nos presentó hace cinco años aproximadamente (2000). Por aquel entonces, la crisis que asolaba al mercado de las TIC estaba en su apogeo y los titulares de los principales medios de comunicación de todo el mundo señalaban el descalabro que había sufrido aquél que se había atrevido a introducirse en el terreno de Internet. La industria tecnológica tenía que recuperarse como fuera si queríamos entrar en un nuevo modelo de sociedad que debía aportarnos ventajas competitivas en el sector económico, social y personal.

El último informe de la Fundación Auna, “e-España 2005”<sup>1</sup>, abre el estudio con una buena noticia: *“El mercado de las TIC experimentó, durante el 2004, un crecimiento del 4,6% con respecto al anterior año. La crisis mundial ya ha sido superada definitivamente”*. ¿Qué quiere decir esto? ¿Es mucho o poco este crecimiento? Está bien, pero puede ser mejor.

Las previsiones para los próximos años indican que el sector de las TIC continuará al alza, con Europa como el lugar del mundo que más crecerá. Tampoco hay que perder de vista a países como China y Japón, a los que se les augura un importante papel en este mercado. El número de líneas de banda ancha (velocidad rápida) en el mundo va en aumento, llegando a los 150 millones de líneas a finales de 2004. Por último, hay que dejar otro dato significativo para el momento actual: ¡ya somos 900 millones de personas conectadas a Internet en todo el mundo!

Aún así, hay que destacar que el acceso a las TIC sigue dibujando un mapa muy desigual. El concepto de *“brecha digital”* –que indica las diferencias existentes en el acceso a estas tecnologías– lo vamos a arrastrar todavía durante unos cuantos años. En regiones menos desarrolladas, como África, Asia y América Latina, la brecha digital es enorme en comparación con Occidente. Gran parte de la población no dispone de una línea de teléfono e Internet todavía no es común.

<sup>1</sup> Fundación Auna. Informe e-España 2005 (<http://tinyurl.com/dfrrll>).

## El grado de desarrollo

Para medir el grado de desarrollo de la Sociedad de la Información que tienen los países se elaboran unos índices (o estudios) internacionales que tienen en cuenta indicadores como el uso de los ordenadores, las telecomunicaciones, el acceso a Internet y otros aspectos sociales. Según los últimos datos de “e-España 2005”, los países del mundo más desarrollados tecnológicamente siguen siendo Dinamarca y Suecia (un año más), seguidos de EEUU, Finlandia y Singapur. Entre las diez primeras posiciones también se encuentran Canadá, Suiza y el Reino Unido.

Y, ¿dónde está España? Pues en un punto intermedio; cuando se mide el entorno socio-cultural (nivel educativo y alfabetización digital), ocupa la posición 21; y la 29-30 cuando se refiere al gasto público que invierte el Gobierno en mejorar lo existente; la prioridad del Estado reside en potenciar las TIC o el comercio electrónico. En este caso, España queda por debajo de Chipre, Malta y Estonia.

El informe también destaca que *“en nuestro país sigue siendo un problema el escaso parque de ordenadores instalado en los hogares, sobre el que pesa la ausencia de un plan estratégico de implantación nacional que impulse el desarrollo de la Sociedad de la Información y que el comercio electrónico o el uso de las TIC por las pymes sigue mostrando signos de debilidad. Sólo la telefonía móvil y la banca online triunfan”*.

Cuando se recogieron estos datos (2004), el gobierno actual no había presentado todavía su programa de actuación en materia de Sociedad de la Información. En noviembre de 2005, el Consejo de Ministros dio a conocer el “Plan Avanza” (2006-2010)<sup>2</sup> que contará con cinco grandes áreas de actuación: hogar y ciudadanos digitales, competitividad e innovación, educación, servicios públicos digitales y contexto digital.

## una cumbre para una nueva sociedad

Cuando los líderes de la Unión Europea (UE) se reunieron en la Cumbre de Lisboa (2000) sellaron el firme compromiso de asegurar que Europa se pusiera en primera línea de la Sociedad de la Información y desarrollara una economía altamente competitiva y emprendedora.

Durante la cita en Lisboa, se inició una estrategia para preparar a los países europeos respecto a los retos del siglo recién estrenado. Fue así como la Unión Inter-

<sup>2</sup> En el capítulo 8 se amplía esta información.

nacional de Telecomunicaciones (UIT)<sup>3</sup> propuso celebrar la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información<sup>4</sup> (CMSI) con el objeto de debatir, a escala mundial, esta nueva situación.

El encuentro se estructuró en dos fases: en diciembre de 2003 (Ginebra) y en noviembre de 2005 (Túnez). A la primera fase asistieron más de 11.000 participantes de 175 países. Así a los países con “brecha digital” se les abría una vía esperanzadora de ser reconocidos oficialmente y ayudados globalmente. Finalmente, representantes de los gobiernos presentes firmaron la declaración de “(...) *acrecentar el acceso a la infraestructura y las TIC, así como a la información y al conocimiento, crear capacidades y un entorno habilitador en todos los niveles (...)*”.

La importancia de la conectividad como factor habilitador de la Sociedad de la Información también apareció en la Declaración de Principios, en la que se anima al “(...) *buen desarrollo de infraestructuras de red y aplicaciones de comunicación e información adaptadas a las condiciones locales, regionales y nacionales, fácilmente accesibles y asequibles y que utilicen en mayor medida la banda ancha y, de ser posible, otras tecnologías innovadoras (...)*” como motor del progreso económico y la mejora del bienestar social.

En Túnez (noviembre de 2005) se llegó a la conclusión de que el diálogo debía continuar. El informe presentado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), “Internet para todos”, dejó claro que la Red del futuro será bien distinta de la que conocemos actualmente, y que todavía queda mucho trecho por recorrer antes de conseguir la accesibilidad total.

*Prototipo de ordenador desarrollado por el Media Lab<sup>5</sup> del Massachusetts Institute Technology (MIT). El proyecto “Un portátil para cada niño”<sup>6</sup> está dirigido a países con pocos recursos económicos y fue presentado en Túnez, en la CMSI.*



<sup>3</sup> Unión Internacional de Telecomunicaciones (<http://www.itu.int/>).

<sup>4</sup> Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (<http://www.itu.int/wsis/index-es.html>).

<sup>5</sup> Media Lab del MIT (<http://www.media.mit.edu/>).

<sup>6</sup> \$100 Laptop Initiative (<http://laptop.media.mit.edu/>).

Los resultados de las dos fases de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) están por ver. Cuando se entró en el delicado tema de crear un Fondo de Solidaridad Digital, líderes políticos de los países mejor dotados económicamente miraron hacia otro lado, y todo quedó en manos voluntarias y en aportaciones poco comprometidas. Pasarán años antes de que se apliquen las bienintencionadas palabras que quedaron registradas en documentos oficiales si es que se aplican. No obstante, seamos optimistas, pensemos que se llevaran a cabo y que para 2015, momento de encuentro de la Asamblea General de Ginebra, la revisión de los resultados de la CMSI nos dirá que la “brecha digital” ha desaparecido.

Entretanto, la ciudadanía irá adaptándose a todos los cambios que las tecnologías preparan, e irá descubriendo nuevos usos, nuevas maneras de relacionarse, nuevas formas de trabajar a partir de las TIC. Buena parte de estos cambios y usos los aprenderemos en un telecentro bajo la coordinación y supervisión de un equipo humano que piensa en cómo hacer más comprensibles estas tecnologías que a muchas personas todavía espantan.

# CAPÍTULO 1

¿Entendemos  
todos lo mismo  
por “telecentro”?





De una manera simplificada se podría entender que un telecentro es un espacio público, equipado con ordenadores conectados a Internet y otras Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), de acceso gratuito y con un amplio conjunto de servicios pensados para la población del lugar. Pero ésta es la manera simplificada de describirlos. Después, cada telecentro tiene muchos otros matices que se irán descubriendo a lo largo de este capítulo.

Para empezar, no siempre se emplea el término "telecentro" de forma generalizada puesto que, en ocasiones, la palabra es utilizada para referirse a un lugar solamente equipado de ordenadores pero sin ningún personal al cargo para atender a quien se acerca hasta el telecentro. Surgen, entonces, otras formas de citar este tipo de instalaciones: "Cibercentros", "Nuevos Centros del Conocimiento", "Centros de Acceso público a Internet (CAPIs)", etc. La mayoría de los responsables de las redes de telecentros considera que éstos han de estar "dinamizados", es decir, que haya una o varias personas encargadas de cumplir los objetivos propuestos por el núcleo de la red. Objetivos que, en la mayoría de los casos, están planteados para que contribuyan al desarrollo social, económico y cultural de la zona donde los telecentros se encuentran ubicados.

Así que para entender, de entrada, a qué nos referimos cuando hablamos de telecentros, lo mejor será que lo expliquen las personas responsables de las redes.

## ¿qué son los telecentros y para qué sirven?

Ésta fue la pregunta que se les hizo a responsables de las principales redes de telecentros de España. Evidentemente, cada una de las personas a las que se preguntó define sus instalaciones y se expresa en lo que considera imprescindible, bien refiriéndose al personal dedicado a la dinamización o a la metodología de trabajo necesaria para garantizar la entrada a la Sociedad de la Información a la ciudadanía que visita los telecentros.

## La red de telecentros de Asturias

(Paco Prieto, director de Sociedad de la Información de la Fundación CTIC, entidad coordinadora de la red)

*Por telecentro entendemos un espacio público con las siguientes características (y no con parte de ellas):*

- *Equipado con diferentes TIC conectadas a la Red.*
- *Que exista personal profesional dedicado al mantenimiento del telecentro y encargado de programar actividades, desarrollarlas, atender a las personas usuarias, dinamizar y darlo a conocer a la ciudadanía de su entorno territorial más inmediato.*
- *Que sea de uso gratuito.*

*Las funciones de un telecentro son todas aquellas que acercan las TIC a la población —con mayor énfasis, si cabe, en los ámbitos rurales— y al sector empresarial. ¿Cómo conseguir este acercamiento? A través de sesiones de información, divulgación, sensibilización y formación mediante talleres, cursos, demostraciones, uso particular, etc.*



*Telecentro rural de la red asturiana.*

*La Red de Telecentros de Asturias se caracteriza por desarrollar actuaciones desde una entidad que coordina las mismas, realiza las programaciones, implanta el modelo de intervención, elabora materiales didácticos, diseña talleres, seminarios, etc. El modelo de trabajo no sólo se dirige a personas individuales, sino que también interviene en la sociedad civil, en empresas, administraciones y su plantilla.*

## KZgunea

(Ramón Ibáñez de Matauco. Proyecto KZgunea, responsable de Comunicación del Gobierno vasco)

*Un KZgunea es un centro público donde la ciudadanía encuentra las instalaciones necesarias para el acceso gratuito al uso de Internet. Además, puede realizar cursos de formación básica y avanzada, así como diseñar y albergar páginas web (comunidades virtuales) a través de asociaciones sociales.*

*Los centros KZgunea, equipados con la infraestructura necesaria y atendidos por personas especializadas en la dinamización, ponen Internet al alcance de toda la*

*población de Euskadi, centrando su labor en los sectores más alejados de las nuevas tecnologías: amas de casa, jubilados, desempleados e inmigrantes. El proyecto tiene la intención de promover la desaparición de la brecha digital o espacio que separa a quienes conocen el entorno digital de quienes lo desconocen.*

## **xarxa de telecentres de catalunya**

*(Josep Camprubí, coordinador de la XTC)*

*Un telecentro es una infraestructura técnica basada en equipamientos informáticos y de telecomunicaciones, gestionado de manera profesional e integrado en una red. Su objetivo es la promoción económica y social del territorio a través de actividades de formación, asesoramiento y divulgación recogidas en un plan de trabajo cuya ejecución se va comprobando. Las actividades del plan tienen un doble origen: las necesidades locales (en este sentido cada telecentro es y actúa de manera diferente) y la política general que establece la Secretaría de Telecomunicaciones y la Oficina Técnica de coordinación de los centros de teletrabajo (en este sentido, todos los telecentros se parecen un poco).*

## **cibercentros de castilla y León**

*(Gloria Valin, responsable del Departamento de Administración de Cedetel<sup>1</sup>)*

*Los cibercentros son lugares públicos y gratuitos que facilitan el acceso público a Internet a la ciudadanía de aquellos municipios que, por su situación geográfica menos favorecida, pueden encontrar mayores dificultades de convergencia para acceder a determinados usos públicos, sociales y económicos. Así se les proporciona formación, información y asesoramiento: como teleformación, banca electrónica, búsqueda de empleo, servicios de Administración electrónica, etc. Su objetivo es convertirse en centros comunitarios de participación pública y acercar las TIC a la población de Castilla y León. Están concebidos como un servicio abierto para sus actividades de trabajo, formación o desarrollo comunitario.*

## **Guadalinfo**

*(Montserrat Mirman, directora del Proyecto Guadalinfo y jefa de servicio de Acceso a la Sociedad de la Información)*

*Los centros Guadalinfo son espacios públicos, ubicados en localidades andaluzas de menos de 10.000 habitantes, de libre acceso y dotados de equipamiento infor-*

<sup>1</sup> Cedetel (Centro para el desarrollo de las telecomunicaciones) gestiona la Red de Cibercentros de Castilla y León (<http://www.cedetel.es/>).

mático y conexión a Internet, para que la ciudadanía y las organizaciones sociales, económicas y culturales de dichas localidades aprendan, conozcan, experimenten y promuevan las oportunidades que las TIC les ofrecen. En estos espacios, las personas realizan actividades para su entrenamiento tecnológico de una forma lúdica y participativa.

Entendiendo un telecentro como el “Centro Guadalinfo”, la comunidad andaluza los define desde varios puntos de vista:

- Como una herramienta de aprendizaje al servicio de la sociedad, que es mucho más que sólo un lugar físico o una sala de ordenadores.
- Como un lugar con aplicaciones tecnológicas disponibles desde el portal de Guadalinfo<sup>2</sup>.
- Un centro de reunión y contacto de diferentes colectivos donde se generan iniciativas alrededor de las TIC, se intercambia información y se difunde en Internet la cultura local y regional.
- Un lugar donde trabajar –desde el nivel más básico– con todos los sectores de la población en un entorno relacionado con las TIC.
- Un espacio físico y virtual, libre y social.

### NUEVOS CENTROS DEL CONOCIMIENTO (NCC)

(Fernanda Jaramillo, directora del Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura)

Si me preguntan: ¿Qué es un telecentro?, respondo que un local de acceso público o con bajo costo, habilitado por el Ayuntamiento, donde se pone a disposición de la ciudadanía un entorno de acceso gratuito a Internet en condiciones de calidad.

Ahora, si me preguntan: ¿Qué es un “Nuevo Centro del Conocimiento”?, respondo que es el encargado de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura. Ésta es una acción estratégica, pionera en España, que está provocando el acercamiento y capacitación en el uso de las TIC a la población extremeña, especialmente la más desfavorecida (inmigrantes, mayores, personas con discapacidad, jóvenes y mujeres con riesgo de exclusión, personas desempleadas, etc.). A partir de una metodología innovadora que denominamos “de participación tecnológica”, se van generando contenidos propios para la red, elaborados por la propia ciudadanía en su proceso de aprendizaje, al tiempo que se facilita el acceso, la socialización de Internet y la incorporación de más

<sup>2</sup> Portal de Guadalinfo (<http://www.guadalinfo.net/>).

de 800.000 personas adultas, mayores de 16 años, a la Sociedad del Conocimiento en el marco de la educación no formal.

### **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ARAGÓN**

(Ángela Huertas, técnica de proyectos del ITA)

*En un primer nivel, se trata de centros con equipamiento informático y conexión a Internet desde los que se trabaja para evitar la fractura digital en ciudades y barrios que presentan un alto riesgo de exclusión social.*

*En un segundo nivel, son centros dotados de las TIC cuyo objetivo último es el reequilibrio territorial sobre la base de servicios profesionales de un mayor nivel (tecnología, formación específica, asesoramiento...).*

### **RED DE TELECENTROS DE CANTABRIA**

(María Calleja, directora del Observatorio de la Sociedad de la Información de Cantabria. Emcanta<sup>3</sup>)

*Un telecentro es un lugar de acceso público a la Sociedad de la Información que ofrece servicios que no se limitan exclusivamente a actividades de formación, sino también de información, lúdicas y de ocio. Está pensado para ser útil tanto a la población como a las empresas del municipio así como a la Administración local. Además, está gestionado por una persona responsable que trabaja en red para toda la comunidad y que equilibra competencias técnicas con cualidades de animador social y formador.*



Telecentro de la red de Cantabria.

### **RED.ES**

(Noemí Lera, responsable de Puesta en Valor)

*Un telecentro es un centro de servicios que tiene como principal objetivo facilitar el acceso a las TIC tanto a las poblaciones rurales como a la comunidad menos integrada en la Sociedad de la Información. Los telecentros, en colaboración con las comunidades autónomas y entidades locales, facilitan la realización de las*

<sup>3</sup> Emcanta, por indicación de la Dirección General de Transportes y Comunicaciones, gestiona el proyecto de la Red de Telecentros de Cantabria.

*actividades cotidianas a través de las TIC y que la ciudadanía y las empresas aprendan nuevos usos que puedan aportarles calidad de vida, por un lado; y un incremento de su productividad, por el otro.*

### Red de telecentros rurales

(Eneritz Angulo, responsable del telecentro de Gordexola)

*Tal y como nuestro personal lo entiende, un telecentro es una herramienta para potenciar el desarrollo: bien sea participando en proyectos, formando digitalmente a otra gente o integrándonos en proyectos de la Administración Pública. Porque todo ello aumenta la cultura del lugar. Por otro lado, un telecentro es una herramienta ubicada en lugares muy concretos con objetivos muy claros.*

## Breve reseña histórica: ¿dónde surgen los primeros telecentros?

Cuando se piensa en los primeros telecentros que aparecieron hay que mirar hacia EEUU. Las razones son obvias: llevan años de adelanto tecnológico y, por tanto, es el país pionero en el uso de las TIC en todos los ámbitos, además de contar con el mérito de haber inventado Internet.

Al inicio de la década de los 80 se creó la Red de Centros Comunitarios Tecnológicos (*Community Technology Centers Network-CTCNet*<sup>4</sup>), una de las iniciativas pioneras en el mundo. En 1981, Antonia Stone, una profesora especializada en informática, inauguró el primer telecentro en el barrio latino de Harlem (Nueva York). Y le puso el nombre: “Jugando a ganar” (“*Playing to win*”). El telecentro —si se le podía llamar así— contaba con seis ordenadores cedidos por el fabricante Atari, pero pronto se quedaron cortos y tuvieron que conseguir más financiación. Entonces, Internet no era de acceso público sino que estaba restringida al ámbito académico y a la investigación. Era difícil convencer de que con unos cuantos ordenadores se podía progresar social y personalmente.

Hoy, aquella iniciativa se ha convertido en un movimiento nacional. Actualmente, la Red de Centros Comunitarios Tecnológicos cuenta con más de 1000 sedes dedicadas a mejorar la educación, la economía, la cultura y la vida política de una zona o comunidad a través de las TIC. La mayoría de ellos se encuentran en EEUU y algunos en Europa.

<sup>4</sup> CTCNet (<http://www.ctcnet.org/>).

En el año 2000, Antonia Stone<sup>5</sup> visitó Barcelona. En aquel momento ya había cumplido los 70 años; en su trayectoria profesional fue fundadora de *"Play to win"*, autora de varios libros, galardonada en diferentes ocasiones y nominada por la revista Newsweek como una de las 50 personas más activistas de la comunidad tecnológica norteamericana. *"El uso de la tecnología hace capaces a las personas"*, dijo, *"Nunca antes en la historia de la humanidad hubo una herramienta tan potente como Internet y que estuviera en tantísimas manos"*.

Stone explicó que los inicios de CTCNet fueron muy duros porque *"en aquel tiempo nadie creía que se podía trabajar con los ordenadores, ni veía ninguna buena razón para invertir dinero en actividades que estuvieran destinadas a que la gente de la calle los utilizara. Conseguir la tecnología fue complicado, conseguir ayuda financiera también, pero lo más difícil fue mentalizar a las personas del buen uso que le podían dar a esos ordenadores. Cuando la tecnología mejoró, todo cambió. Y empezamos a tener éxito"*.

Los centros tecnológicos de esta red norteamericana cumplen, especialmente, la función social de reunir a la gente. *"La tecnología es como la zanahoria que los atrae"*, dijo Antonia Stone. *"Ayudamos a acceder al mercado de trabajo y a la gente mayor a que se comunique a través de las TIC. También se han impulsado pequeñas empresas y se han puesto en marcha servicios de comercio electrónico"*.

CTCNet está subvencionado por programas gubernamentales más las inversiones que proceden de grandes compañías.

### El ejemplo sueco

Saltando el océano Atlántico y siguiendo el recorrido histórico, hay que llegar al frío de Suecia, que fue el primer país en poner en marcha un telecentro en Europa. La ruta continúa después por Irlanda, Gran Bretaña y Hungría donde contaban con centenares de telecentros ya en 1995<sup>6</sup>.

El personal pionero de estos telecentros europeos también gustaba de diferenciar muy bien el término que se empleaba para citarlos. Como ocurre en España, había quien los llamaban "telecentros", "aldeas electrónicas", "centros de tele-

<sup>5</sup> Entrevista a Antonia Stone (2000). "El uso de la tecnología hace capaces a las personas" (<http://tinyurl.com/ack4d>). Weblog de Karma Peiró.

<sup>6</sup> José Miguel Garrido Miranda. "Telecentros: ¿Evolución para el desarrollo comunitario?" (<http://contexto-educativo.com.ar/2000/10/nota-05.htm>).

trabajo”, etc. Las diferencias residían en su estructura legal: algunos eran gestionados como empresas, otros financiados con donaciones, muchos compartiendo espacio con una comunidad de voluntariado. Y también diferían en los servicios que ofrecían: “alfabetización digital”, servicios comerciales, bolsa de teletrabajo, etc.

En la década de los 80 Vemdalen era un pequeño pueblo rural de Suecia que estaba en declive porque la gente joven se iba a las ciudades a trabajar. Fue entonces cuando el lingüista Henning Albrechtsen<sup>7</sup> diseñó la idea del telecentro y, en 1985, lo abrió para demostrar que, compartiendo las tecnologías que se tenían en una comunidad, se podía lograr el progreso. Aquella experiencia sirvió de ejemplo para otros pueblos con objetivos similares y, en los siguientes años, los telecentros se fueron clonando por el país.



*Situación geográfica de Vemdalen en Suecia<sup>8</sup>.*

Fue la experiencia de Vemdalen la que motivó a Ashley Dobbs a abrir el primer telecentro en Irlanda, a finales de 1993, con una clara orientación al teletrabajo. Esta opción suponía, para las personas que trabajaban por cuenta propia, una oportunidad de entrada al mercado laboral. Algunas de las ventajas que promovían desde el telecentro eran una mayor flexibilidad, autonomía y movilidad, aumento de la especialización, mejora de la calidad de vida y conciliación de la vida profesional y familiar. Andrew Bibby<sup>9</sup>, periodista británico y escritor de varios libros lo explica en su página web: “En 1991, sólo había 6 telecentros. Tres años más tarde, un mapa publicado en la revista *Telecottages Association* mostraba 63”. El crecimiento de estas instalaciones fue exponencial y muy rápido. Tanto que, enseguida, otros países europeos se fueron contagiando del mensaje y crearon, durante la década de los 90, telecentros con la intención de mejorar las condiciones sociales de una comunidad alejada de las urbes. Así ocurrió en Alemania, Francia, Italia y España.

<sup>7</sup> Documento extraído de la página personal de Andrew Bibby, periodista especializado en las TIC. “Telecottages and telecentres” (<http://www.andrewbibby.com/telework/telecot.html>).

<sup>8</sup> Vemdalen (<http://tinyurl.com/bggm6>).

<sup>9</sup> Andrew Bibby (<http://andrewbibby.com/telework/telecot.html>).

Vemdalen fue incluso ejemplo para el Teletrabajo de Forteau, en Labrador (Canadá). Sheyla Downer, su directora durante los primeros cinco años, explica cómo en 1991 se abrió el Southern Labrador Telecentre, localizado en una comunidad de 600 personas. En 1988, el sociólogo especializado en tecnologías, Richard Fuchs, pensó que las TIC podrían ayudar a mejorar la economía de Forteau, basada principalmente en la pesca. Durante muchos años, acogió a las principales industrias pesqueras del país, que contrataban el 80% de la mano de obra local. Pero, desafortunadamente, las reservas pesqueras disminuyeron al punto histórico más bajo en 1992, y el Gobierno federal declaró una moratoria a la pesca de bacalao en toda la provincia. Entonces, Fuchs organizó un viaje a Suecia, al pueblecito de Vemdalen, para conocer de primera mano la organización del telecentro pionero en Europa. Regresaron a Labrador y cuando la población comprobó las posibilidades de las TIC, muchos se plantearon cambiar de profesión. El telecentro fue la clave a la situación de crisis que estaba viviendo la comunidad.

## Acabar con la división digital

Mátyás Gáspár era el director de la Asociación de Telecentros de Hungría<sup>10</sup> en 1999. Ese año, este ingeniero y economista de 50 años —especializado en tecnología de la información— visitó Gordexola (Vizcaya) para asistir al “I Encuentro de Promotores de Telecentros y Teletrabajo en España”<sup>11</sup>. Gordexola fue el primer telecentro que abrió sus puertas en nuestro país (1997), y la presencia de Gáspár era básica porque ya venía a presentar una red de telecentros. Allí explicó<sup>12</sup> los inicios en su país y los planes de futuro que tenía por aquel entonces, que no eran pocos.

Hasta Hungría también habían llegado los ecos de Vemdalen y de los telecentros de Dinamarca. Gáspár abrió el primero en 1994, en Csákberény<sup>13</sup>, un pueblecito de 1.300 habitantes situado a 70 km. de Budapest. La intención era convertir la iniciativa de Csákberény en un movimiento nacional que animara a abrir más y más telecentros, creando una red que llegara a representar los intereses y necesidades de la gente del lugar. Estas experiencias las recogió en un libro titulado: “Déjanos construir un telecentro” (1997).

<sup>10</sup> Asociación de Telecentros de Hungría (<http://www.telehaz.hu/>).

<sup>11</sup> I Encuentro de Promotores de Telecentros y Teletrabajo en España (<http://www.gordexola.net/supra.htm>).

<sup>12</sup> Entrevista a Mátyás Gáspár (1999). “El proyecto de telecentros húngaros puede evitar la división digital” (<http://tinyurl.com/8dl7a>). Publicado en el weblog de Karma Peiró.

<sup>13</sup> Csákberény (<http://tinyurl.com/dxwtt>).



Gáspár explicó que los primeros años del telecentro fueron duros, pero que la publicación del libro les sirvió para conseguir subvenciones del Gobierno y de empresas. La Asociación de Telecentros de Hungría reforzaba el trabajo de cada sede y ayudaba a conservar los objetivos iniciales.

*Primer telecentro abierto en Hungría por Mátyás y Maria Gáspár, en Csákberény<sup>14</sup>, 1994.*

*“Los inicios no fueron sencillos porque la población no quería colaborar en nada. Hicieron falta dos años para que entendieran que era una mejora para ella. Las primeras personas que entraron fueron los niños y niñas y detrás vinieron los padres. Sus hijos les enseñaban a manejar los ordenadores. Los telecentros evitaron la división digital”.*

En el caso de Csákberény, también había que reactivar la economía local debido a la alta tasa de desempleo y, por ello, el telecentro se fijó como objetivo principal el crear proyectos para conseguir trabajo y ayudar a la gente a obtener subsidios. El éxito llegó en el verano de 1999 cuando Hungría ya contaba con una red de un centenar de telecentros en funcionamiento.

Cuando en Gordexola Gáspár fue preguntado por los requisitos para dirigir un telecentro respondió: *“Se necesita habilidad para cooperar con más personas e instituciones, un práctico sentido de las estrategias a seguir, paciencia y una buena dosis de humildad positiva”.*

## La lucha contra las exclusiones

Pero las experiencias interesantes no sólo se encuentran en los países más desarrollados económicamente; por suerte, las tecnologías alcanzan todas las zonas del mundo. Hacia finales de los años 90, en Asia, África y América Latina<sup>15</sup> se pusieron en marcha iniciativas para luchar contra las exclusiones que son únicas por

<sup>14</sup> Foto extraída de Internet (<http://perso.wanadoo.fr/christian.carrier/hungary-Telehaz.jpg>).

<sup>15</sup> Consultar página Telecentre.org (<http://test.telecentre.org/espanol>).

los pocos medios tecnológicos con los que contaban.

Un buen ejemplo es el proyecto Cyberpop/Bombolong<sup>16</sup>, coordinado desde la ONG Enda, con el fin de acercar las TIC a la gente de Dakar (Senegal). El objetivo principal era luchar contra la “división digital”, facilitar las dinámicas sociales y democratizar todos los funcionamientos científicos, técnicos, económicos, etc.



Imagen del proyecto Cyberpop/Bombolong. Extraída de su página web.

La argelina Rabia Abdelkrim-Chikh, antropóloga e investigadora de profesión, fue responsable del proyecto en los inicios de Cyberpop/Bombolong. Ella confía en un mundo mejor entre todos con la ayuda de las nuevas tecnologías, donde este “*todos*” signifique integrar las voces femeninas y las de los más pobres. Rabia asistió<sup>17</sup> al encuentro de “Redes Ciudadanas. Global Conference”, celebrado en Barcelona en el año 2000. “*Desde que entramos en la Sociedad de la Información nos unimos a la reflexión que le acompaña y nos preguntamos qué podíamos hacer*”, explicó. “*Estaba claro que no había que dejar pasar más tiempo; había que iniciar un proyecto cuyo primer objetivo fuera descubrir si la gente de la calle estaba o no interesada en trabajar con las nuevas tecnologías*”.

En el año 2000, tenían abiertos en Dakar y pueblos cercanos ocho centros comunitarios, dinamizados por 60 personas. “*Esto demuestra que es posible que las organizaciones populares creen redes de trabajo como ésta. Y que es una iniciativa para mejorar las condiciones sociales, la información sobre la sanidad popular, cómo compartirla, generarla, hacerla llegar hasta las mujeres y que todo ello sea de gran utilidad*”.

Abdelkrim explicó que, si bien, encontraron financiación en el año 1998, su consecución fue difícil. Al final, el Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional

<sup>16</sup> Proyecto Cyberpop/Bombolong (<http://www.enda.sn/ecopole/ecop12.html>). El ‘Bombolong’ es un instrumento muy antiguo de la civilización mandinga que sirve de transmisor de la palabra entre pueblos. Este instrumento consiste en un enorme tronco de árbol vacío que actúa como tambor, desde el cual se envían mensajes mediante unos códigos sonoros.

<sup>17</sup> Entrevista a Rabia Abdelkrim “La inteligencia de las mujeres, como la de África, tiene que estar en Internet” (<http://tinyurl.com/8h9j6>). Publicada en el weblog de Karma Peiró.

de Canadá (CRDI, en sus siglas en francés), y a través de la iniciativa Acacia—destinada a potenciar la Sociedad de la Información en África— fueron quienes impulsaron las primeras acciones. En la Conferencia Internacional de Bamako 2000<sup>18</sup> la Comunidad de Yoff (donde se instaló uno de los ocho centros comunitarios) fue premiada por su trabajo social en el proyecto Sistema de Información Urbana Popular (SIUP)<sup>19</sup>.

Hay que destacar que los países con pocos recursos económicos han tenido la desventaja de que las TIC han llegado más tarde y en menor cantidad. Pero los objetivos marcados se consiguen igualmente. Como decía Rabia Abdelkrim: “*Nosotros con menos también hacemos mucho*”.

Existen experiencias de redes de telecentros interesantísimas en Asia y en prácticamente la mayoría de los países de Latinoamérica, pero quizás este libro no sea el lugar más apropiado para extenderse en el detalle de todas ellas. Sin embargo, es bueno constatar que tanto estos proyectos de *allende los mares* como los nuestros, todos tienen un denominador común: el primer obstáculo que han de superar es convencer a la población de que el uso de las TIC es una posibilidad, una salida para desarrollar económicamente una zona, salir de la pobreza, encontrar nuevas salidas profesionales o nuevas oportunidades de vida.

## ¿cómo empezaron los telecentros en España?

Y ya que estamos en el repaso de cuáles fueron los primeros telecentros que se abrieron en el mundo conviene detenernos en nuestro país.

El primer telecentro en España se abrió en abril de 1997, en Gordexola<sup>20</sup> (Bizkaia, País Vasco), un pequeño pueblo situado a unos 20 km. de su capital, Bilbao, que acoge a 1.600 habitantes. Como en Vemdalen (Suecia) y Csákberény (Hungría), en Gordexola también había detrás del proyecto una intención de reactivar la zona económicamente, puesto que durante los últimos años la crisis de la industria del mueble —principal actividad económica— había puesto en peligro el futuro y el bienestar de sus habitantes. Asimismo, esta comarca (fundamentalmente rural) se encontraba bastante alejada de los ejes de crecimiento de Bizkaia, por lo que el índice de desempleo estaba aumentando y sus habitantes se estaban desplazando a otras zonas más desarrolladas económicamente.

<sup>18</sup> Conferencia Internacional Bamako 2000 (<http://tinyurl.com/8rm5t>).

<sup>19</sup> Sistema de Información Urbana Popular ([http://www.alliance21.org/2003/IMG/pdf/final\\_TIC\\_es.pdf](http://www.alliance21.org/2003/IMG/pdf/final_TIC_es.pdf)).

<sup>20</sup> Ayuntamiento de Gordexola (<http://www.gordexola.net/udala/index.php>).

El telecentro de Gordexola se convirtió así en el primer centro rural del Estado español. Su objetivo era dinamizar la comarca, apoyar el desarrollo de nuevas formas de trabajo con las TIC y ofrecer servicios multimedia y de formación a las empresas, los ayuntamientos y las personas que habitaban la comarca.

Aquellos inicios fueron duros para todas las personas que gestionaban los telecentros, tal y como quedó patente en el “I Congreso de Promotores de Telecentros y Teletrabajo”<sup>21</sup> (1999) que se organizó en Gordexola. La mayoría de centros se abrían bajo el auspicio de un programa europeo de desarrollo local que concedía una inversión inicial pero al cabo de unos años, debían demostrar su viabilidad económica y rentabilidad. De lo contrario, tenían que cerrar. Esta concepción chocaba con la idea generalizada de ayuda a la población, cuyos servicios se ofertaban gratuitamente. Además, con las personas usuarias de los telecentros se tenía que empezar desde cero y pocos veían en el uso de las TIC una solución para seguir adelante profesionalmente o para extraerle un rendimiento personal.



Alumnos y alumnas en un curso de alfabetización digital.

Gordexola fue el ejemplo para muchos, fue el “Vemdalen español”. Eneritz Angulo, su actual responsable, recuerda cómo fueron los inicios: *“Durante los dos primeros años, el telecentro se centraba en la formación de uso de las TIC. Aquellos cursos supusieron un acercamiento masivo de los habitantes de Gordexola y alrededores a las tecnologías del momento”*.

Eneritz Angulo comenta que ahora las necesidades detectadas en la población de Gordexola ya no son las mismas: *“Se ofrecen cursos especializados, se desarrollan nuevas metodologías formativas, se favorece el teletrabajo, se apoya a la pequeña empresa y se establecen alianzas de trabajo con instituciones, organizaciones y empresas”*. Gordexola estableció una alianza con otros centros de características similares y actualmente se encuentra integrado dentro de la Red de Telecentros Rurales<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> I Congreso de Promotores de Telecentros y Teletrabajo (<http://www.gordexola.net/encuentro/fotos1.html>) y (<http://www.gordexola.net/encuentro/programa.html>).

<sup>22</sup> Red de Telecentros Rurales (<http://www.telecentrosrurales.com>).

En los años sucesivos a la experiencia de Gordexola, se abrieron más telecentros por todo el territorio nacional obteniéndose nuevas experiencias, intercambiando resultados y organizando congresos para ser conocidos. En junio de 2001, la investigadora de la Universidad Carlos III (Madrid), Ana María García Morales, contabilizaba 52 telecentros en España y destacaba que la comunicación entre todos ellos era mínima o nula. La mayoría habían surgido orientados a políticas de desarrollo urbano o rural, la financiación europea había sido el punto de arranque y, más tarde, se habían soportado bajo los pilares de las instituciones públicas locales o regionales. Algunos de ellos habían intentado mantenerse de manera privada y estaban enfocados a promocionar básicamente el teletrabajo. Pero el desconocimiento total de las ventajas que esta modalidad laboral podía reportar, obligaba a muchas de las personas gestoras a cerrar el telecentro o a replantearse la estrategia de dirección del mismo.

Ahora ya no se puede pensar en los telecentros como lugares semivacíos, sino como puntos de reunión asiduos de una población cada vez más acostumbrada al uso de las TIC. Y tampoco se puede pensar en ellos como centros independientes, sino agrupados en redes.

### LOS INICIOS DE LAS REDES

Por eso es interesante destacar también los inicios de las primeras redes. ¿Qué dificultades tuvieron para constituirse como tales? Si ya era difícil abrir un centro y conseguir que éste fuera sostenible hay que imaginarse lo que suponía que un conjunto de telecentros funcionara al unísono siguiendo las directrices de una red. ¿De qué manera había que organizarlos? ¿Cómo se podrían resolver aquellos primeros problemas de gestión? No había manuales, ni guías de buenas prácticas ni soluciones escritas ante situaciones de semejante tamaño. ¿Qué acciones habría que emprender para que los telecentros cumplieran oportunamente con la misión social de reducir la “brecha digital” o de alfabetizar digitalmente a una población supuestamente interesada en esos propósitos?

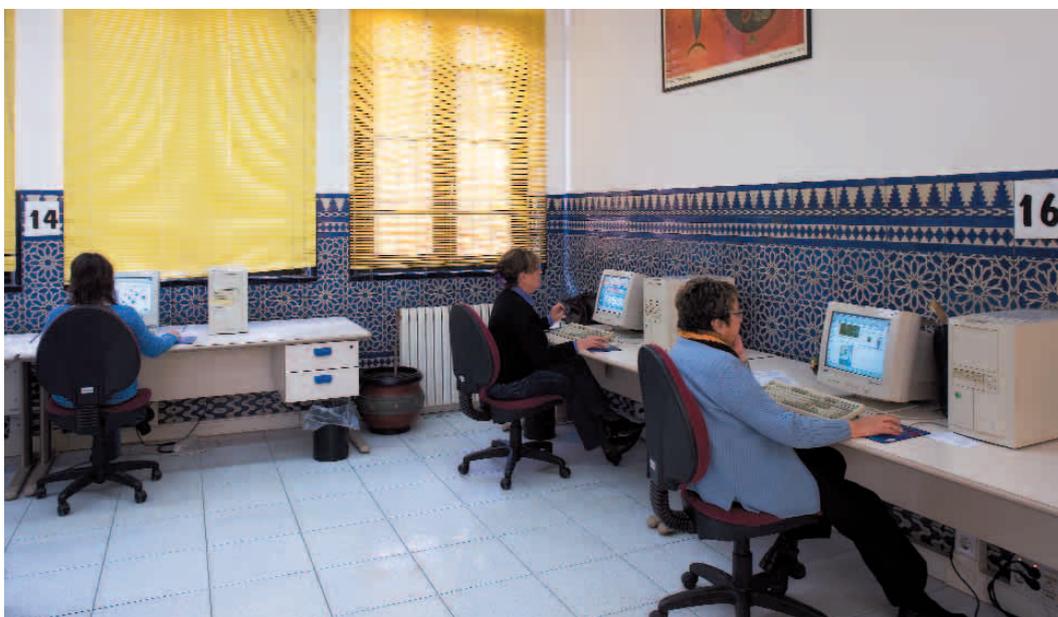
Era un trabajo complejo que se tenía que ir construyendo poco a poco, teniendo bien presente que el esfuerzo debía ser multiplicado por el número de telecentros que agrupaba la red. Había que tener presente la gestión de personal, la programación de actividades y la implantación de una metodología común de trabajo. Suponía relacionarse con terceros agentes y con los responsables de los gobiernos autonómicos o de los ayuntamientos. Era preciso difundir toda la labor realizada en los telecentros para atraer a nuevos usuarios. Emprender esta misión hace cinco o seis años —cuando aparecieron las primeras redes— era una tarea titánica puesto que las TIC no estaban tan introducidas en España como ahora, y la

población veía Internet como un juguete o pasatiempo antes que como una herramienta de trabajo y desarrollo social.

La Red de Telecentros de Asturias fue la primera en constituirse formalmente, y eso ocurrió en el año 2000. Inicialmente, eran 20 centros distribuidos en los entornos rurales y a medida que iban teniendo éxito y mayores recursos económicos se fue ampliando la red.

Carlos de la Fuente, director de Tecnología de la Fundación CTIC (entidad coordinadora de la red), recuerda que el principal inconveniente fue convencer a responsables políticos de las administraciones locales y regionales de que los telecentros eran una buena utilidad para la población: *“Pensaban que era un aula con ordenadores para impartir cursos de formación. Había que hacer una labor de evangelización, explicarles lo positivo para realizar trámites administrativos, comprar, aprender, viajar, etc. Conseguimos demostrar que eran una válvula de escape”*.

De la Fuente explica que tal como se financió la Red de Telecentros de Asturias era la forma más fácil para el Gobierno del Principado, pero la más compleja para el equipo de gestión: *“Los ayuntamientos recibían del Gobierno regional una subvención y éstos debían adecuar las instalaciones y comprar el material informático. Pero cada consistorio compraba lo que mejor le parecía, y así no se podía funcionar. Hubo que escribir una guía de recomendaciones de cómo crear un telecentro”*.



Telecentro de Langreo, uno de los primeros de la red asturiana.

La labor de “evangelización” era tan minuciosa que el equipo de gestión y dirección realizaba visitas presenciales frecuentemente a cada uno de los telecentros para unificar criterios con el personal técnico del telecentro, el cual debía tener un perfil muy particular. *“Se buscaba alguien capaz de salir a la calle y atraer a la gente al centro para proponerles lo que cada persona necesitaba. Así fue como fuimos ganando a la ciudadanía. Llevaba mucho tiempo visitar todos los telecentros, pero era la única forma de asegurarnos el éxito”.*

## Impacto de los telecentros. ¿De qué manera son eficaces?

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

Así pues, ¿cómo conseguir ser eficaces económica, social y democráticamente? A continuación, se ofrecen algunas pistas.

### Red de Telecentros de Asturias

(Paco Prieto, director de Sociedad de la Información de la Fundación CTIC)

*Partiendo de que existe una división digital, considero que los telecentros sí tienen un rol que jugar y ser eficaces socialmente. ¿Es necesario que la ciudadanía participe de la Sociedad de la Información y que sepamos utilizar las TIC? Quizá no todo el mundo, pero sí un porcentaje muy alto y éste continuará creciendo.*

*Por otra parte, existen tres ámbitos que fuerzan a que cualquier ciudadano se acerque a la Red, exigiendo a las personas que se desenvuelvan lo mejor posible con las TIC:*

- El ámbito laboral.
- El de las administraciones públicas.
- El de las relaciones personales.

*Las competencias requeridas para desenvolverse en estos ámbitos no son únicamente de carácter ofimático, sino también funcional, de manejarse con lo que ofrece Internet y las TIC.*

*Los telecentros son instrumentos/recursos eficaces socialmente porque:*

- *Extienden la Sociedad de la Información a la ciudadanía.*
- *Consiguen que las TIC formen parte de la vida cotidiana de un mayor número de personas.*
- *Garantizan la igualdad de oportunidades de acceso a la Sociedad de la Información de toda la población.*
- *Estrechan las diferencias entre el medio rural y urbano.*
- *Facilitan la participación ciudadana y potencian la sociedad civil.*
- *Ponen en igualdad de condiciones a las microempresas en relación con la utilización de las TIC.*
- *Facilitan la formación permanente de todas las personas.*
- *Son, en muchos casos, el único medio de acceso a las TIC de los colectivos más desfavorecidos.*
- *Actúan como tractores de conectividad en territorios no rentables económicamente para las operadoras.*

## **Xarxa de Telecentres de Catalunya**

*(Josep Camprubí, coordinador de la XTC)*

*Los telecentros son eficaces en la medida en la que su plan de trabajo esté planteado efectivamente de acuerdo con las necesidades locales y si sus dinamizadores están integrados realmente en la sociedad que los rodea. De manera que sepan actuar sobre las necesidades del momento y sobre las que, de acuerdo con sus conocimientos, serán las que se presentarán en un futuro cercano.*

## **Guadalinfo**

*(Montserrat Mirman, directora del Proyecto Guadalinfo)*

*Los Centros de Acceso Público a Internet son más eficaces cuando dirigen su actividad a los colectivos económica y socialmente desfavorecidos, al menos en una primera etapa. En este contexto, se benefician antes del proyecto aquellas personas, organizaciones y localidades que habitualmente no son considerados potenciales consumidores de las TIC por su escaso poder adquisitivo, su situación laboral o sus dificultades de inserción social.*



Taller dirigido a colectivos.

*También creo que son más eficaces cuando el acercamiento a las TIC es lúdico y tutelado, es decir, que no sean meros lugares de acceso a Internet. La dinamización y la captación de las personas usuarias es un factor determinante de la eficacia del telecentro.*

*Porque lo cierto es que los telecentros, al menos en sus fases iniciales, deben cumplir unos objetivos y orientarse hacia unas actividades y un público de la forma*

*más accesible —gratuita— y fácil posible. Cuando ya se ha creado la necesidad de la Red en los ciudadanos, la orientación, la actividad del centro y el modelo de gestión deben ser distintos, pasando de un modelo público a otro sostenible y más orientado a estimular la actividad emprendedora y empresarial, por ejemplo, a través del teletrabajo.*

## **NUEVOS CENTROS DEL CONOCIMIENTO (NCC) DE EXTREMADURA**

**(Fernanda Jaramillo, directora del Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura)**

*Los Nuevos Centros del Conocimiento, al desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre, han demostrado ser eficaces porque consiguen que la ciudadanía conozca el manejo de las herramientas tecnológicas básicas (Internet, correo electrónico, páginas web, procesador de texto y recursos multimedia) y que tenga acceso a la red de forma democrática y gratuita.*

*Con estos conocimientos los usuarios logran:*

- Traspasar las fronteras de su vida cotidiana.*
- Experimentar una mejora en el ámbito local, puesto que las TIC provocan ese desarrollo.*
- Elevar el nivel cultural, que repercute en la mejora de las relaciones intergeneracionales, interculturales y equipara diferencias entre zonas rurales y urbanas.*
- Crear redes de cooperación y alianzas de futuro en nuestra región y en otras partes del mundo que trabajan por el género, la economía, el medio ambiente sostenible, la salud, la política, la educación, las empresas y la emigración en el exterior.*

- *Aprovechar a fondo los derechos y oportunidades del software libre para fortalecer la inteligencia compartida.*
- *Generar, difundir y transferir las buenas prácticas adquiridas sobre alfabetización tecnológica y provocar el efecto multiplicador en todos los puntos de nuestra geografía, Europa y, especialmente, Iberoamérica.*

## **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ARAGÓN**

*(Ángela Huertas, técnica de proyectos de ITA)*

*Los beneficios sociales se perciben de manera más fácil y de forma más inmediata que los económicos. Éstos son: la alfabetización digital, la comunicación entre comunidades a través de Internet, la superación de la división digital, una formación más avanzada en las TIC, etc.*

*Respecto a los beneficios económicos, hay que tener en cuenta el aprendizaje y uso de nuevas tecnologías como: el comercio electrónico de productos de la zona; las páginas web promocionales y de reservas hoteleras que atraen visitantes; las gestiones a través de Internet que evita desplazamientos; el teletrabajo que permite fijar población incrementando la renta local y creando necesidad de servicios adicionales; la teleformación que evita el desplazamiento o el cambio de residencia de algunos habitantes, etc.*

## **Red de Telecentros de Cantabria**

*(María Calleja, directora del Observatorio de la Sociedad de la Información de Cantabria)*

*Si partimos de la localización en zonas rurales que tienen los telecentros, la importancia en ambos aspectos (social y económicamente) es clara. Diversos autores hablan del desarrollo de la Sociedad de la Información vinculada a las nuevas tecnologías y los problemas de división digital que trae consigo, haciendo especial hincapié en la problemática de zonas rurales.*

*Los telecentros permiten a la población de esas zonas acceder a recursos, formación e información que de otra manera resulta difícil. Igualmente permite a las pequeñas empresas localizadas en dichas zonas beneficiarse de la incorporación de las TIC a sus procesos productivos. Pero, además, facilita la creación de redes sociales que, en ocasiones por dificultades orográficas, serían difíciles de crear.*

## Otros puntos de acceso a las TIC

A veces se habla equivocadamente de telecentros como aquellos lugares que agrupan unos cuantos ordenadores conectados a Internet y disponen de una impresora o un escáner. Pero la experiencia acumulada hasta la fecha confirma que las TIC no son nada sin el acompañamiento y la dedicación de quienes promueven e inventan qué hacer con ellas, que guían a las personas usuarias que se acercan hasta el telecentro, que hacen de filtros de la ingente cantidad de información que hay en la Red, etc. No es una cuestión de tener sólo a personal técnico informático de apoyo para que resuelva las averías de las máquinas, sino de contar con un personal capaz de generar contenidos propios para toda la red de telecentros y de utilidad para la población que los visita.

Sin embargo, es justo mencionar que al margen de las experiencias de las redes, también hay espacios públicos y gratuitos con acceso a Internet que cumplen con una función social importante en este tránsito a la Sociedad de la Información, prestando un servicio básico para un barrio, una comunidad o un pueblo. Por lo general, estos espacios de conexión a las TIC se encuentran en bibliotecas, escuelas y universidades así como en locales de organizaciones cívicas. Pero no están coordinados ni gestionados por personal experimentado y especializado en conseguir objetivos definidos para cambiar algo de la economía o la situación social de una comunidad. Están supervisados por personal capaz de resolver problemas técnicos o de funcionamiento, pero poco más.



*Imagen de una ciberteca riojana.*

En este sentido, cabe destacar la red de Aulas de Libre Acceso a Internet<sup>23</sup> (ALAs), dispersas por todo el territorio nacional. En Murcia, la práctica totalidad de sus municipios cuenta al menos con una de estas aulas dotadas de ordenadores y conexión de banda ancha.

En Cataluña, funcionan 111 Puntos Omnia<sup>24</sup> cuyo objetivo es evitar la “división digital” y promover el uso de las TIC en el entorno social y laboral. Algunos de ellos también se encuentran en centros penitenciarios.

Y en La Rioja hay seis Cibertecas<sup>25</sup> —centros de formación en nuevas tecnologías— dotadas de los medios necesarios para que el usuario tome contacto con Internet. Están instaladas en antiguas sucursales de la entidad financiera Caja Rioja, que colabora con la cesión de estos espacios. Cuando no se realiza formación, se permite el acceso al público para la navegación libre y las noches de los fines de semana permanecen abiertas como espacio de ocio alternativo para los más jóvenes.

<sup>23</sup> “Este verano se ha podido navegar gratis por Internet en la Región de Murcia” (5/9/2005) (<http://tinyurl.com/78x74>).

<sup>24</sup> Puntos Omnia (<http://www.xarxa-omnia.org>).

<sup>25</sup> Cibertecas Fundarco (<http://www.fundarco.org/infraestructuras/cibertecas/>).



# CAPÍTULO 2

Las redes de  
telecentros  
en España





El rol que juegan los telecentros en una población es importantísimo. Y se aprecia más a medida que pasan los años y aumentan los servicios y las posibilidades de comunicación que ofrecen a la ciudadanía. Por lo general, empiezan proponiendo un acercamiento a los ordenadores, un primer contacto con las herramientas de Internet y poco a poco, los telecentros acaban formando parte de la vida de quienes los visitan asiduamente.

La mujer de 80 años que aprendió a hacer una película de vídeo a partir de las fotos y recuerdos de su vida, no se olvidará fácilmente de la importancia de acudir a ese espacio atendido por una persona que se dedica a la dinamización y a la formación. Quienes hablan gratuitamente por teléfono a través del ordenador con sus familiares que viven a miles de kilómetros de distancia tampoco olvidarán el rol que cumple ese telecentro en su vida. Ni tampoco la mujer que encontró un lugar de trabajo a través del asesoramiento del personal del telecentro.

Este capítulo tan sólo recoge un pellizco del trabajo de cada una de las redes de telecentros que están en activo en estos momentos; una concisa presentación de cuáles son sus objetivos, cuándo nacieron y cuál es su recorrido andado. Más adelante se irán desgranando sus experiencias.

## ¿qué son las redes de telecentros?

A esta pregunta le caben muchas respuestas porque la palabra “redes” abarca varios significados. Pero ateniéndonos a la importancia que los telecentros están tomando en nuestro país, se podría decir que estas redes son las “Nuevas Fábricas del Conocimiento del siglo XXI”. De la mano de ellas, la población está haciendo un esfuerzo supremo por entrar en la Sociedad de la Información, por no quedar tecnológicamente desconectada y superar la “brecha digital”.

Cuando se habla de redes de telecentros, se piensa en puntos de infraestructuras, en una cantidad enorme de equipos informáticos instalados en locales con conexiones rápidas a Internet, además de otras Tecnologías de la Información y la Comunicación. Y esta visión diluye lo que realmente son, a saber, un equipo humano que laboriosamente va introduciendo las TIC en las vidas de miles de personas. Son más eficaces en la medida en que permiten a la ciudadanía encontrar lo que busca, mejorar lo que tiene y ofertarle según demanda.

Las redes son conexiones, puntos de unión y de encuentro entre un equipo de personas afines a los mismos intereses y objetivos. En este caso, las redes que nos

ocupan son estructuras firmes, consolidadas, que permiten la gestión y coordinación de un grupo de telecentros a partir de metodologías de trabajo comunes y herramientas de comunicación a distancia. De esta organización y comunicación en red surge un conocimiento único y colectivo, transferible y aplicable a otras redes (con las pertinentes adaptaciones), colectivos, empresas u organizaciones sociales.

Estas redes se nutren del conocimiento de cada persona que las forman, de cada uno de esos puntos de unión, por pequeños que sean. Son redes cimentadas sobre los intereses específicos de las personas que las utilizan.

## ¿CÓMO FUNCIONAN?

Conseguir que una red de telecentros funcione no es una cuestión de dos días. Cuando aparecieron los primeros telecentros en nuestro país era un problema mantenerlos, muchos tuvieron que cerrar después de un tiempo de experimentación por falta de financiación, de personal cualificado para su gestión o de planificación de servicios idóneos para la población a la que asistían.

El panorama de aquellos primeros años se ha transformado considerablemente. Si en 2001 sólo había en España 52 telecentros, en 2005 hablamos de más de una docena de redes distribuidas por las 17 comunidades autónomas, con más de 3.000 telecentros a su cargo. Ello supone que la población española tiene a su disposición casi 4.500 puntos de acceso gratuito a las TIC, entre telecentros y equipos instalados en otros espacios públicos (bibliotecas, asociaciones cívicas, aulas de acceso, universidades, etc.).

Ahora, ¿cómo pasar de una estructura de uno o dos telecentros a una de red? La respuesta está en el tipo de gestión que se realice. La diferencia entre uno y otro modelo es abismal. Para representar visualmente esta diferencia se podría establecer un paralelismo entre la gestión de una casa particular y la de una comunidad de vecinos. La complejidad aumenta en cuanto se trata de conseguir que todas las viviendas de ese edificio estén funcionando correctamente al unísono.

Al constituir una red de telecentros, se ponen sobre la mesa diversas cuestiones que se deben tener en cuenta. Una de ellas sería la parte política, es decir, qué actuaciones en materia de Sociedad de la Información se quieren implantar, siempre de acuerdo con las decisiones de los diversos interlocutores políticos implicados. A partir de aquí, se puede empezar a pensar en el tamaño de esta red y en la

forma de organizar todos sus aspectos internos: actividades, personal, comunicación, planificación de servicios, interrelación con otros actores del territorio, etc.

Antes de comenzar el despliegue de la red, se considerará cuál es la relación que existirá entre los diferentes agentes que la componen: Administración autonómica, corporaciones locales, diputaciones y entidades intermedias encargadas de la gestión. Una vez analizada buena parte de las redes de telecentros que operan en España, se comprueba que el modelo no es único y que antes de dar el primer paso es necesario aclarar aspectos tales como:

- Quién y bajo qué formato se ceden los locales de los telecentros.
- Quién se encarga del mantenimiento y gastos generales de los mismos.
- Quién y cómo se contrata al personal de los telecentros.
- Quién adquiere los equipamientos, licencias, mantenimiento y renovación.
- Quién se encarga de la conectividad.
- Quién y cómo se planifican las actuaciones que se desarrollarán en los telecentros.
- Quién define el plan de comunicación (de la red, en general, y del telecentro, en particular).
- Cuáles son las prioridades que se establecen desde las políticas de Sociedad de la Información del gobierno al que pertenece la red.

Este tipo de reflexiones previas, y seguro que quedan muchas otras en el tintero, se establecen antes de comenzar.

Pero en cuanto la red se convierte en realidad la complejidad va en aumento. Entran en juego aspectos como:

- La gestión de las personas usuarias: Identificación del tipo de registro diario de sus actividades, controles de acceso a la red, etc.
- La planificación de servicios: Definir los diferentes tipos de servicios y ser capaces de comunicarlos e implantarlos en todos los telecentros que forman parte de la red de manera homogénea. Hay una logística de documentación, otra de formación y otra de comunicación sobre las actuaciones que se emprenden con los usuarios y usuarias, y la manera de implantarlas. Cada uno de los servicios, tiene que estar delimitado y bien definido. Y ello supone preparar el acceso público a recursos tecnológicos, un asesoramiento individualizado, talleres formativos, certificación de conocimientos ofimáticos, Administración electrónica, teleformación, colaboración con entidades cívicas, etc.



*Equipo de trabajo en un telecentro.*

- La comunicación interna y externa: Desarrollo de planes de comunicación macros sobre el territorio. No ya sólo la actuación de la comunicación inmediata del telecentro, sino de toda la red.
- Página web: La actualización y mantenimiento de la página web o portal de la red de telecentros. Se comunica un proyecto macro con un número de centros diseminados por un territorio y que prestan servicios a un elevado número de personas.
- El proceso de gestión documental: Elaboración de material didáctico, archivo y organización documental.
- La gestión del personal: La gestión del personal de una red no tiene nada que ver si establecemos el paralelismo con un telecentro. Aquí hablamos de un gran grupo de personas, por lo que hay aspectos de carácter laboral que hay que gestionar: bajas, altas, sustituciones, formación, políticas retributivas, etc.
- Evaluación del telecentro y de la red: Por último, hay que evaluar todo el trabajo desarrollado con el fin de analizar por qué una actuación tiene éxito o fracasa en un telecentro y en otro no. De esta manera, se toman las decisiones de gestión y se prevén nuevas actuaciones. El proceso de evaluación se centra primero en cada telecentro de forma individual y posteriormente, en el conjunto de la red, a partir de la realización de informes y memorias históricas. Del telecentro, en particular, para saber qué está ocurriendo, y de la red, en general, para trasladar información o líneas generales de carácter macro a quien corresponda políticamente.

## La coordinación de una red

El equipo de coordinación de una red está en el antes y el después de la apertura de cada telecentro. Se encarga de asesorar a las administraciones públicas locales, responsables (en muchos casos) de los espacios físicos donde se ubica un telecentro. Este equipo de coordinación selecciona y contrata al personal técnico o de dinamización de los telecentros, elabora pautas y metodologías de trabajo, crea los contenidos de los talleres formativos, diseña estrategias para implantar nuevos servicios electrónicos pensando en la población, realiza informes, memorias, manuales de buenas prácticas, etc.

En todo este proceso es importante hacer un buen *planning* del equipo humano de la red porque son muchas las personas de una misma organización distribuidas en el territorio. La coordinación es compleja al estar separadas físicamente y deber de cumplir con una serie de procedimientos y normas. Es imprescindible, por tanto, una óptima organización para ir generando materiales y documentación para que éstos se compartan y no haya duplicidad de formatos y documentos.

El equipo de coordinación, junto con el personal de dinamización, ha de conseguir que los telecentros de la red sean cada vez más visitados. La ciudadanía regresa porque ha obtenido un beneficio, porque le han prestado un buen servicio y/o le han solucionado un problema. Le han contado y ha probado que es cierto, que se puede ahorrar desplazamientos haciendo gestiones por el ordenador o que puede escuchar la voz de su nieta que está a 8.000 km. La recompensa para este equipo que ha pasado infinidad de horas en reuniones de toma de decisiones, de presentación de proyectos y de puesta en marcha, es que la población continúa visitando el telecentro. Cuando se ha logrado que una persona regrese al telecentro, hay que mantener el ritmo, mejorar cada día, porque llegará el momento de demostrar su sostenibilidad.

Por norma, la comunicación diaria entre el equipo de la red se realiza a través de una intranet de gestión dotada de herramientas para el trabajo en tiempo real, que evita los desplazamientos y flexibiliza las labores de coordinación de mucho personal y su deslocalización. Actualmente, la mayoría de estas herramientas cuenta con un foro interno de debate, correo electrónico, mensajería instantánea y videoconferencia IP. Estas tecnologías, sin ser nada sofisticadas, hacen posible que las reuniones presenciales se limiten considerablemente. Desde la intranet se debaten temas comunes, se comentan problemas técnicos pero también, de contenido de los manuales de ayuda para las personas usuarias de los telecentros o cuestiones de organización.

La primera acción que realiza el personal dinamizador de un telecentro es conectarse a la intranet de la red, revisar el correo electrónico pendiente y estar localizado por el chat, por si algún técnico de otro telecentro necesitara contactar con él al instante. *“En el entorno rural pueden surgir mil problemas diariamente, pero si se tiene una lista de personas disponibles buena parte de ellos se resuelven de una forma práctica y rápida. Psicológicamente, para el personal de dinamización también es una gran ayuda saber que no están solos. Hay que pensar que dependiendo del tamaño de la red se puede llegar a estar conectado con un grupo de entre 20 y 80 técnicos y técnicas”*, explica Carlos de la Fuente, director de Tecnología de la Fundación CTIC (Asturias).

Sin embargo, aun teniendo una buena coordinación y gestión del equipo humano, nadie asegura el éxito de una red. Influyen muchos factores en el día a día como para supeditarlos todo a cuatro normas escritas. *“El problema no es que la maquinaria funcione siempre, sino que haya buen contenido en la red, aquél de interés para la ciudadanía para lograr que regrese al telecentro”*, añade Carlos de la Fuente.

## INICIATIVAS EN MARCHA

En la actualidad, hay casi una red de telecentros por cada comunidad del Estado español. Pero su clasificación no es sencilla porque su creación y funcionamiento difieren mucho unas de otras. Una primera ordenación podría ser a partir del área geográfica donde se encuentran. De esta forma se localiza una red de ámbito nacional (Red.es, que opera en todo el territorio); redes por comunidades autónomas (como las de Asturias, Cantabria, País Vasco, Andalucía, Extremadura, etc.); redes de ámbito local (impulsadas por los ayuntamientos, como el caso de Foz, Lugo); una red rural (sus telecentros se ubican únicamente en estas zonas); y hasta una red internacional (promovida por Navarra).

Cada red de telecentros sabe bien cómo dar a conocer toda su información a la población a la cual se dedica, pero apenas existen directorios que agrupen los enlaces de todas estas redes. Por eso, es destacable la página que Red.es<sup>1</sup> mantiene en el portal de Telecentros.es<sup>2</sup>, desde la cual puede hacerse una idea de cuáles son los proyectos en marcha y también informarse sobre otro tipo de iniciativas relacionadas con la “alfabetización digital” en diferentes comunidades autónomas.

<sup>1</sup> Página con las redes de telecentros actuales (<http://tinyurl.com/dtgbu>) de Red.es.

<sup>2</sup> Telecentros.es (<http://www.telecentros.es/>).

Antes de pasar a ver cada proyecto en concreto, hay que mencionar que no todas las redes utilizan la misma terminología, lo que puede resultar algo confuso. Por ejemplo, para algunas no hay “telecentros” si no “cibercentros” o “Centros del Conocimiento”; no hay “dinamizadores” sino “tutores” o “personal técnico de telecentros”; no se imparten “talleres” sino “seminarios o cursos” y no hay “equipos informáticos” sino “instalaciones”.

### Red de Telecentros de Asturias<sup>3</sup>

Fecha de inicio	2000
Número de centros	85
Cantidad de equipos	Aproximadamente 1.000 equipos
Personas usuarias que acceden	94.000 personas (del 2001 al 2005)
Personal dinamizador	91 personas
Equipo de gestión y dirección	5 personas
Talleres impartidos	8.125 (a 30 de septiembre de 2005)
Financiación	Gobierno del Principado de Asturias 2,9 millones de euros anuales
Gestiona	Fundación CTIC ( <a href="http://www.fundacionctic.org">http://www.fundacionctic.org</a> )

Si por algún motivo hay que destacar la Red de Telecentros de Asturias es porque fue la pionera en nuestro país, la que abrió camino para las que vendrían después. Sus inicios se remontan a 1998, cuando se estrenaron sus primeros telecentros. Por aquel entonces, el ejemplo europeo era el más válido y se miraba hacia Irlanda o Hungría para aprender de experiencias con éxito. Sin embargo, ambos países habían proyectado la gestión de los telecentros de manera diferente: los irlandeses para impulsar el teletrabajo y los húngaros para resolver una situación económica local.

En el marco de las iniciativas europeas dependientes de la anterior Consejería de Trabajo y Promoción de Empleo (en la actualidad, Consejería de Economía y Administración Pública), se planteó la apertura de tres telecentros (dos en Avilés y uno en Langreo) dirigidos a colectivos específicos: mujeres y personas con discapacidad. Basaban su actividad en la alfabetización digital, el teletrabajo y el asesoramiento tecnológico a pequeñas empresas del entorno. Pero este modelo fue modificado rápidamente por la propia realidad. Los tres objetivos tenían como denominador común el uso de la tecnología, pero requerían planteamientos dife-

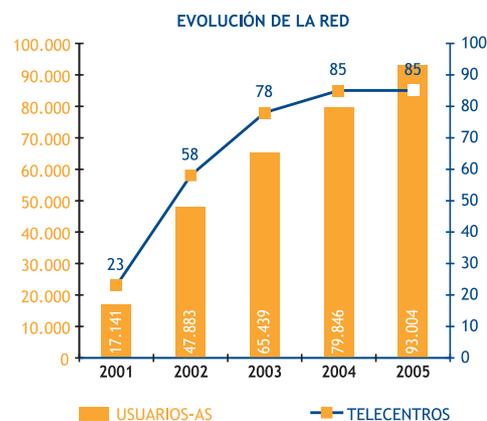
<sup>3</sup> Red de Telecentros de Asturias (<http://www.asturiastelecentros.com/>).

rentes. Ante esta situación, se decidió reconvertir la actividad de los telecentros hacia el acceso público y gratuito para la ciudadanía en general y, especialmente, para los colectivos con mayor riesgo de exclusión tecnológica. Asturias tomó el modelo de Hungría como referente.

En el año 2000, el Gobierno del Principado de Asturias se propuso conseguir que el 80% de la población asturiana estuviera conectada o tuviera acceso a las TIC en un plazo de tres años. La creación de una red de telecentros era clave para conseguir que llegaran a cada uno de los 78 concejos de la región. Acercar, de forma individual, a cada casa la alfabetización digital era una tarea titánica, pero abrir telecentros permitiría compartir recursos, capacitar a la población y motivar al desarrollo de contenidos.

Desde el principio se optó por un modelo basado en red con una gestión global: herramientas, relación entre el personal técnico de cada telecentro, diseño y elaboración de actividades y búsqueda de sinergias. El avance, gracias a la cooperación entre las partes implicadas (Gobierno del Principado y ayuntamientos), fue imparable hasta llegar a los 85 telecentros que hoy forman parte de esta red.

Como ha ocurrido con la mayoría de redes de telecentros, el número de personas usuarias registradas ha ido en aumento a lo largo de los años, sobre todo, desde que se han visto aplicaciones útiles para la vida cotidiana de una población a través del manejo y uso de las TIC. En Asturias, se pasó de las 17.141 personas usuarias (2001) a casi 94.000 en diciembre de 2005.



Fuente: Red de Telecentros de Asturias.  
Noviembre de 2005.



Imagen de un típico telecentro asturiano.

## Programa KZgunea (red vasca de telecentros de acceso y formación en internet)<sup>4</sup>

Fecha de inicio	2001
Número de centros	275
Cantidad de equipos	2.700 equipos informáticos
Personas usuarias que acceden	3.500 personas/día
Personal dinamizador	100 personas
Equipo de gestión y dirección	20 personas
Talleres impartidos	23.947 desde 2001 (9.343 cursos básicos de Internet; 12.710 seminarios relacionados con Internet y 1.894 cursos a personal trabajador de microempresas)
Financiación	Gobierno del País Vasco y ayuntamientos 8,4 millones de euros

El proyecto KZgunea fue puesto en marcha por el Gobierno vasco y la Asociación de Municipios Vascos (EUEDEL) en 2001 con el objetivo de reducir la “brecha digital”. Actualmente, es una red de centros de acceso y formación gratuita de Internet destinada a la población del País Vasco que está más alejada de las nuevas tecnologías: personas desempleadas de larga duración, mujeres que realizan labores del hogar o población mayor.

La red cuenta con 275 centros distribuidos entre los 250 municipios que forman sus tres provincias: Guipúzcoa, Vizcaya y Álava fruto del “Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información”<sup>5</sup>. Los KZgunea son visitados por más de 180.000 personas usuarias habituales, que mueven unas 10.000 cuentas de correo electrónico al mes; 3.500 acuden diariamente a alguno de los centros de esta red. De éstas, la gran mayoría son profesionales en activo (43,7%), personas desempleadas (21,4%), hombres y mujeres que realizan labores del hogar (11%) y población jubilada (7,3%). Predomina el colectivo de jóvenes (de los 25 a los 34 años), con mayoría femenina.

La alfabetización digital es el núcleo principal de la actividad de los KZgunea y ésta ha ido aumentando a medida que las necesidades de la sociedad han cambiado: desde 2001, se han realizado casi 24.000 cursos, talleres y seminarios. Los KZgunea también están desarrollando una importante actividad para cubrir toda la población de las tres capitales de la comunidad autónoma vasca. Hasta 2005,

<sup>4</sup> En el País Vasco, los telecentros se conocen como “KZgunea” (<http://www.kzgunea.net>).

<sup>5</sup> Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (<http://www.euskadi.net/eeuskadi/>).

se habían abierto un total de 19 centros en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz para que los 745.201 habitantes que las ocupan tengan cerca de su domicilio un centro público de acceso y formación en Internet. En las tres capitales se han inscrito unas 50.000 personas.

Todas estas acciones están contribuyendo a que más del 35% de la ciudadanía de Euskadi esté conectada a las TIC. Además, se ha extendido la IT Txartela (certificado de conocimiento en TIC) a otras cuatro mil personas del País Vasco. También cuentan con un servicio para albergar páginas web de asociaciones ciudadanas de fácil creación y que se pueden diseñar en los centros (unas 250, en 2005).



*Algunos centros de KZguena se encuentran en edificios singulares.*

### xarxa de telecentres de catalunya (xTC)<sup>6</sup>

Fecha de inicio	2001
Nº de centros de teletrabajo	28
Cantidad de equipos	Entre 12 y 40 equipos por centro
Personas usuarias que acceden	Entre 6.500 y 7.000 personas/mes
Personal dinamizador	40 personas
Equipo de gestión y dirección	3 personas
Talleres impartidos	1.600 horas de formación/mes
Financiación	Generalitat de Catalunya, consejos comarcales y ayuntamientos. Además de la actividad propia (autofinanciación), es difícil estimar el monto destinado anualmente a esta red por la cantidad de administraciones públicas que la mantienen. Sólo la Generalitat de Catalunya aporta casi 490.000 euros al año

La Xarxa de Telecentres de Catalunya (XTC) data del año 2001, momento en el que se firmó en un acuerdo parlamentario para desarrollar el proyecto NODAT, desde el cual se quería ofrecer Internet a la población catalana y evitar la división digital y social. El despliegue de telecentros por Cataluña, sin embargo, se

<sup>6</sup> Xarxa de Telecentres de Catalunya (<http://www.xarxa365.net/>).

llevó a cabo sobre la base de iniciativas existentes que ya ofrecían o tenían capacidad para ofertar servicios a la ciudadanía, aglutinándolos y aprovechando recursos y material informático.

Hay que destacar la apertura en 1997 del telecentro de Callús<sup>7</sup> —un pequeño pueblo de 1.354 habitantes de la comarca de Bages— como una de las iniciativas más antiguas de Cataluña. El pasado de Callús estuvo ligado a la industria textil, pero al cerrar la mayoría de las fábricas la población joven marchó en busca de nuevas expectativas laborales. El telecentro, financiado por los fondos europeos FEDER, quería dinamizar económicamente la zona a partir de la creación de empresas basadas en las TIC.



*Un día cualquiera en un telecentro de la red catalana.*

Actualmente, la Xarxa de Telecentros de Catalunya (XTC) cuenta con más de 470 telecentros y se organizan por comunidades: la Comunidad de Teletrabajo (Teletreball.net<sup>8</sup>), la Comunidad social de Telecentros (Punts Òmnia<sup>9</sup>) y la Comunidad de la Ciudadanía (FestInternet<sup>10</sup>).

La Comunidad dedicada al teletrabajo reúne 28 telecentros<sup>11</sup>, cuyo objetivo es el desarrollo económico y local en zonas de montaña, áreas rurales y en las Tierras del Ebro. Estos telecentros están dirigidos por la Oficina Técnica de Coordinación situada en el Consejo Comarcal del Bages y reciben financiación de la Generalitat de Catalunya (concretamente, la Secretaria de las Telecomunicaciones), de los ayuntamientos y/o los consejos comarcales, diputaciones provinciales, etc. Son espacios públicos con recursos informáticos y atendidos por personal dinamizador.

La XTC se vio reimpulsada por un plan aprobado por el Gobierno catalán (diciembre, 2004) en el que se establece que para los próximos tres años es prioritario extender el uso de las TIC al conjunto de la población.

<sup>7</sup> Callús “Poble digital” (<http://www.callusdigital.org/>).

<sup>8</sup> Teletreball.net (<http://www.teletreball.net>).

<sup>9</sup> Hay más de 111 puntos Omnia, 7 de ellos se encuentran en centros penitenciarios (<http://www.xarxa-omnia.org>).

<sup>10</sup> La comunidad FesInternet la forman más de 350 equipos informáticos instalados en bibliotecas, centros públicos, escuelas, etc. (<http://www.fesinternet.net>).

<sup>11</sup> De ahora en adelante, al mencionar a la XTC y las diferentes actividades y experiencias que se realizan desde ella nos referimos tan sólo a la labor que se desempeña en los 28 telecentros dedicados al teletrabajo.

## red de cibercentros de castilla y León<sup>12</sup>

Fecha de inicio	2002
Número de centros	5 (gestionados por Cedetel)
Cantidad de equipos	350 equipos informáticos
Personas usuarias que acceden	17.354 personas (desde 2002)
Personal dinamizador	42 personas
Equipo de gestión y dirección	3 personas
Talleres impartidos	687 (desde 2002)
Financiación	Junta de Castilla y León y ayuntamientos 2,8 millones de euros anuales

La Red de Cibercentros de Castilla y León se inició en el año 2002 con el programa “Próxim@”, impulsado por el Gobierno autonómico. Próxim@ fue pensado para la apertura de cibercentros en municipios de áreas rurales y la elaboración de contenidos digitales. Más tarde llegarían las acciones formativas integradas en el programa “Iníci@te”.

Actualmente, en esta comunidad hay un total de 600 cibercentros (pertenecen en su mayoría a Red.es y son administrados por las Diputaciones Provinciales). Sin embargo, 35 de ellos son gestionados por Cedetel<sup>13</sup> —una asociación no lucrativa que colabora con la Junta de Castilla y León.

En los cibercentros gestionados por Cedetel, el personal técnico y dinamizador está a tiempo completo. Cedetel se encarga de que este personal reciba formación en nuevas tecnologías, animación y técnicas educativas, tanto organizando cursos previos de formación de los mismos como mediante una formación continuada y reuniones periódicas. En la actualidad hay un total de 42 personas docentes y dinamizadores trabajando en los cibercentros. En el resto de los cibercentros existentes en la Comunidad (pertenecientes a Red.es) hay responsables de sala que dependen del ayuntamiento respectivo.

Estos 35 cibercentros son espacios gratuitos que ofrecen formación, información y asesoramiento. Cedetel ha firmado un acuerdo de colaboración por tres años con todos los ayuntamientos. Transcurrido este período de tiempo, el consistorio se hace cargo de la gestión y coordinación del cibercentro. Hoy en día, la Red de Cibercentros de Castilla y León cuenta con más de 17.000 personas usuarias registradas.

<sup>12</sup> Cibercentros de Castilla y León (<http://www.cibercentroscyl.es>).

<sup>13</sup> De ahora en adelante, al mencionar a la Red de Cibercentros de la Junta de Castilla y León nos referimos sólo a la labor que se desempeña en los 35 centros gestionados por Cedetel (Centro para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Castilla y León).

## red de centros Guadalinfo<sup>14</sup>

Fecha de inicio	2004
Número de centros	366 (en mayo de 2006: 637)
Cantidad de equipos	2.710 equipos informáticos
Personas usuarias que acceden	77.500 personas (desde diciembre de 2004)
Personal dinamizador	366 personas
Equipo de gestión y dirección	42 personas (con personal provincial de coordinación y soporte técnico telefónico)
Formación y talleres impartidos	7.829 (desde diciembre de 2004)
Financiación	Junta de Andalucía (50%), diputaciones (25%) y ayuntamientos (25%) 83,3 millones de euros (2004-2009)

Guadalinfo se inició con el Programa Europeo Regional de Acciones Innovadoras de Andalucía (PRAI 2002-2003). Durante este período el proyecto se puso en marcha como experiencia piloto que se concretó en la apertura de 26 Centros de Acceso Público a Internet (CAPIs) en banda ancha, en poblaciones de menos de 20.000 habitantes. El objetivo de Guadalinfo es extender la conexión rápida a Internet, a través de la banda ancha, a las zonas más alejadas o menos favorecidas de Andalucía, donde antes el mercado no mostraba ningún interés.

En su actual fase, Guadalinfo se desarrollará a lo largo de un espacio de 6 años (2004-2009), los tres primeros serán de apertura (a un ritmo gradual que no ponga en peligro la consecución de los objetivos). Tras la apertura cada centro es sostenido con fondos públicos durante tres años.

La concreción del ámbito de actuación del programa Guadalinfo es la siguiente:

- 636 municipios (todos los de hasta 10.000 habitantes), de los 770 de Andalucía, es decir, más del 82% de los municipios andaluces.
- 1.700.000 habitantes, lo que representa más del 22% de la población andaluza.



Mujeres cordobesas acercándose a las TIC.

Alrededor de estos centros se desarrollan actividades formativas y de dinamización, a la vez que se fomentan actividades complementarias de carácter innovador.

<sup>14</sup> Guadalinfo (<http://www.guadalinfo.net>).

## NUEVOS CENTROS DEL CONOCIMIENTO (EXTREMADURA)<sup>15</sup>

Fecha de inicio	1999
Número de centros	36
Cantidad de equipos	400 equipos
Personas usuarias que acceden	3.000 personas/semana
Personal dinamizador	64 personas
Equipo de gestión y dirección	14 personas
Talleres impartidos	Formación permanente a medida (sin cuantificar por su magnitud)
Financiación	Junta de Extremadura, Unión Europea, ayuntamientos y asociaciones de vecinos 2 millones de euros anuales aproximadamente

Los Nuevos Centros del Conocimiento de Extremadura (NCC) nacieron en mayo de 1999 como una iniciativa de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología y de la Asociación Regional de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX), junto con ayuntamientos y entidades colaboradoras. Desde la fecha, el programa promueve el Plan de Alfabetización Tecnológica (PAT) para introducir a Extremadura en la Sociedad de la Información.

*“Los NCC son espacios públicos, ubicados en diferentes localidades de Extremadura, de acceso libre y dotados de equipamiento informático suficiente para que la ciudadanía y las organizaciones sociales, económicas y culturales conozcan, experimenten y promuevan las oportunidades que las TIC y el software libre están generando en Extremadura”, explica Sonia Pachón<sup>16</sup>, coordinadora del PAT.*

*“En total hay 36 NCC diseminados por el territorio extremeño que trasciende el marco de la amistad (entre técnicos/as y usuarios/as) que comparten inquietudes y proyectos comunes. De este modo, han surgido numerosas y singulares iniciativas que confieren a cada proyecto un carácter singular dentro de la experiencia regional colectiva. Cada iniciativa contribuye a crear decenas de redes de colaboración entre pueblos y barrios, personas y organizaciones que van tejendo una tupida y nueva malla de relaciones que fortalece la identidad colectiva de Extremadura”.*

<sup>15</sup> Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) (<http://www.nccextremadura.org>).

<sup>16</sup> Extraído de la entrevista realizada a Sonia Pachón, coordinadora del Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura (julio 2005) (<http://tinyurl.com/arw5s>).

Un ejemplo de ello, es la apertura de centros representativos en barriadas urbanas socialmente desfavorecidas como Gurugú, en la ciudad de Badajoz, con graves amenazas de exclusión social. En principio, fue sólo una experiencia. Ahora, a través de la iniciativa “Integra-Red”, se organizan actividades para colectivos de población desempleada, empresaria, trabajadora u organizaciones sociales y culturales, etc.



*Un NCC en Talarrubias (Extremadura).*

Otro de los logros del PAT es la introducción del software libre en toda la comunidad extremeña. En 1998, y por primera vez en España, una administración pública lideró la introducción del software libre en su territorio. Ahora con el proyecto Linux Extremadura (LinEX<sup>17</sup>) se libera de importantes costes de licencias y se consiguen desarrollos propios que se pueden compartir con otras organizaciones e instituciones.

### **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ARAGÓN<sup>18</sup>**

El caso de Aragón es algo peculiar con respecto al resto de redes de telecentros. No cuentan, hasta la fecha, con una red propia como en otras comunidades autónomas y la mayoría de sus instalaciones pertenecen al programa “Telecentros.es” de Red.es.

No obstante, Aragón destaca por haber implantado proyectos de teletrabajo. El gobierno autonómico, a través del Instituto Tecnológico de Aragón (ITA), puso en marcha el Programa Regional de Acciones Innovadoras (InnovAragón, 2002-2003), cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

InnovAragón tenía como finalidad reforzar la cooperación entre ciencia, tecnología, innovación y empresa. Entre dichas medidas se encuentra el proyecto LABORA, pensado para fomentar la creación de empleo y empresas, principalmente en zonas rurales y periurbanas, con el fin de conseguir su desarrollo en igualdad de condiciones frente a otras regiones de España y Europa.

<sup>17</sup> LinEx (<http://www.linex.org>).

<sup>18</sup> Instituto Tecnológico de Aragón (ITA) (<http://www.ita.es/ita/>).



*Interior del telecentro de Eyerbe (Aragón).*

ayuntamientos, agencias de desarrollo local, desarrollo rural, y otros) y ayudando a personas promotoras y teletrabajadoras.

Esos primeros pasos conducen a la puesta en marcha de telecentros donde se potencia la realización de proyectos de teletrabajo para favorecer la igualdad de oportunidades, alfabetización digital, la incorporación al mercado laboral de colectivos con especial dificultad, etc.

El proyecto “LABORA” de Aragón tiene 31 telecentros adheridos. Para lograr su consolidación fueron claves las acciones de difusión y sensibilización (presentaciones, reuniones) buscando contactos (para llegar a telecentros,

Muchos de estos telecentros no se conocían entre sí y fue el equipo de LABORA quien los reunió para que coordinaran actividades. Actualmente, se ocupa de mantenerlos informados de temas que puedan serles de interés ante la ausencia de una red aragonesa de telecentros. El más antiguo de ellos es el de Samper en Calanda (1997).

Por otro lado, en Huesca se ha creado recientemente (noviembre de 2005) la Red de Telecentros del Altoaragón<sup>19</sup>, coordinada por la Diputación Provincial de Huesca. Esta red contará con 218 telecentros y un programa de dinamización basado en la formación, animación, implantación de servicios de Administración electrónica y proyectos destinados a la creación de empleo. La inversión global para el proyecto es de cuatro millones de euros.

<sup>19</sup> Red de Telecentros del Altoaragón. Información extraída de las páginas de la Diputación Provincial de Huesca. Noticia: “La Diputación Provincial de Huesca constituye la Red de Telecentros de la provincia altoaragonesa”. (17/11/2005) (<http://tinyurl.com/75edz>).

### salas Fundarco<sup>20</sup> (La Rioja)

Fecha de inicio	2004
Número de centros	85
Cantidad de equipos	425 (de media)
Personas usuarias que acceden	120.000 personas (año 2005)
Personal dinamizador	116 personas
Equipo de gestión y dirección	3 personas
Talleres impartidos	1.030
Financiación	La Red depende de Fundarco. Asumen el coste de los equipos y de la banda ancha durante el primer año y medio. Con posterioridad, estos costes son asumidos por cada ayuntamiento

En el año 2001, el Gobierno de La Rioja puso en marcha Fundarco, el eje sobre el que han pivotado la mayoría de las actuaciones. El objetivo inicial fue el despliegue de infraestructuras y puntos de acceso público a Internet, la divulgación y difusión de la Sociedad de la Información a través de cursos de formación, y la creación de contenidos en Internet con identidad riojana. En aquel año se empezó a alfabetizar digitalmente a la población a través de las Salas Urbenet. A finales de 2003, se estrenó el programa SIR y, en medio año más, se consiguió que todos los municipios de más de 250 habitantes dispusieran de cobertura de banda ancha. En 2004, se abrieron las Salas Fundarco. Actualmente, el 98,23% de la población riojana está conectada (ADSL o VSAT).

Esta experiencia en La Rioja surge de forma paralela al despliegue de la banda ancha en los municipios riojanos, una prioridad dadas las características demográficas y orográficas de la región. Su reducida extensión geográfica (unos 5.000 kilómetros cuadrados) se contraponen a una gran dispersión municipal, reflejada en los 174 municipios que componen la región. De éstos, tan sólo dos cuentan con más de 20.000 habitantes. El 96% de los municipios (167) alberga sólo al 27% de la población. Esta dispersión introduce un gran riesgo de aislamiento del medio rural riojano caracterizado por la inframunicipalidad, el envejecimiento de la población y el despoblamiento.

Las Salas Fundarco son espacios públicos, de acceso libre, donde se puede desarrollar la formación, la teleadministración, el teletrabajo y los servicios profesionales a distancia además de actividades de difusión del uso de las TIC en la zona

<sup>20</sup> Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento (Fundarco) (<http://www.fundarco.org/>).



*Asesoramiento personalizado en una sala Fundarco.*

de influencia. Para realizar todas estas acciones se cuenta con una red de dinamizadores digitales, que son el canal de comunicación entre los usuarios y Fundarco. Pero la clave radica en las personas; desde la coordinación se plantean planes de formación dirigidos a la dinamización digital con el fin de lograr que se formen en la gestión y formación que se imparte en las Salas Fundarco.

La Rioja también se caracteriza por la ausencia de masa crítica suficiente para promover la innovación y la adaptación de las nuevas tecnologías en las pymes. A ello se le añade una población inferior a los 300.000 habitantes y una “brecha digital” importante. Sin embargo, durante los últimos años se ha puesto en marcha una importante estrategia de promoción en I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación) que ha permitido algunos cambios.

## cantabria si, red de telecentros de cantabria<sup>21</sup>

Fecha de inicio	2005
Número de centros	136 (129 funcionando y 7 se abrirán en 2006)
Cantidad de equipos	9 ordenadores de media en cada centro (cinco el mínimo y 19 el máximo)
Personas usuarias que acceden	100/150 personas de media (no todos los telecentros disponen de un sistema de seguimiento establecido)
Personal dinamizador	117 personas. La dinamización de los telecentros, en este caso, no corresponde sólo al dinamizador del telecentro sino que se involucran otros agentes y entidades
Equipo de gestión y dirección	3 personas
Talleres impartidos	Sin contabilizar porque se llevan a cabo bajo el proyecto de dinamización de los telecentros y de otros que provienen de diferentes organismos públicos y/o del propio ayuntamiento
Financiación	El Ayuntamiento y la Dirección General de Transportes y Comunicaciones de Cantabria La Dirección General de Transportes y Comunicaciones aporta una partida de 2,5 millones de euros

En 1999, el Gobierno de Cantabria decidió la creación de Centros de Servicios Avanzados de Comunicaciones (Centros SAC) en su territorio con el fin de implantar las infraestructuras tecnológicas necesarias en la región y propiciar que la Sociedad de la Información se estableciera como instrumento de desarrollo económico, promoción social y cultural. Entonces, había 88 Centros SAC y 48 telecentros que pertenecían a los programas “Internet Rural” y “Telecentros.es” —impulsados por Red.es—. Pero detrás de estos telecentros no existía una red que coordinara y diera homogeneidad a las acciones que emprendían quienes los gestionaban y, en consecuencia, tenían trayectorias dispares.

Un estudio realizado por la Dirección General de Transportes y Comunicaciones del Gobierno de Cantabria (2003-2004) puso en evidencia los desequilibrios existentes entre los distintos telecentros y sus desigualdades en la manera de ser organizados, gestionados y dinamizados. Por ello, en 2005 se creó, bajo el programa “CANTABRIA SI”, la Red de Telecentros de Cantabria.

<sup>21</sup> Cantabria SI, Red de Telecentros de Cantabria (<http://www.emcanta.es>) y (<http://www.cantabriasi.org/>).



*Integrantes del programa "Cantabria,SI".*

En el año 2005 se han hecho evidentes todos los cambios producidos; desde la creación de la red con toda su estructura hasta el apoyo de las infraestructuras tecnológicas para su funcionamiento. Se ha definido la dinamización de todos los telecentros, así como los recursos formativos que se impartirán. *Emcanta*, una empresa pública del Gobierno de Cantabria, es la encargada de desempeñar esta función a través de un equipo de coordinación.

En la actualidad, la red de Cantabria consta de un total de 129 telecentros: el programa nuevo "Cantabria, SI" comporta la creación de la red, el plan de dinamización para los 129 telecentros, el postgrado de "Especialista en animación Socio-Digital", que se realiza en la Universidad de Cantabria (abril-junio 2006), y la redacción de los manuales de formación en dinamización. Los cambios tecnológicos que se apreciarán durante los próximos años en esta región son enormes, porque a partir del convenio (2005-2006), firmado entre la Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico y los dos principales operadores de telecomunicaciones, la comunidad dispondrá de banda ancha en el 99% de su territorio.

## Red de Telecentros Rurales<sup>22</sup>

Fecha de inicio	2005
Número de centros	6
Personal dinamizador	6 personas
Equipo de gestión y dirección	10 personas
Financiación	Iniciativa comunitaria LEADER+ y autofinanciación

Esta red difiere del resto por tratarse de seis telecentros que se encuentran en ámbitos rurales, en diferentes comunidades autónomas, pero que han visto en la unión la mejor manera de funcionar para compartir, investigar y transferir experiencias y conocimientos. Como en la mayoría de zonas rurales, hay un escaso desarrollo de actividad tecnológica de alta cualificación. El abandono de la población joven con titulación y mujeres en busca de empleos más acordes con sus especialidades y aspiraciones personales han potenciado la despoblación.

La creación de telecentros rurales, como estructuras de apoyo a la Sociedad de la Información, se impulsó a partir de la iniciativa europea LEADER II<sup>23</sup> (1994-1999). Actualmente, son seis los centros adheridos a esta red:

- Telecentro Gordexola (Bilbao)<sup>24</sup>
- Telecentro Cederna Garalur (Navarra)<sup>25</sup>
- Telecentro Campillo de Arenas (Jaén)<sup>26</sup>
- Telecentro Tierra (Murcia)<sup>27</sup>
- Gorbeia-Artea Telezentroa (Vizcaya)<sup>28</sup>
- Telecentro Infoisla (Isla de La Palma, Canarias)<sup>29</sup>

Todos ellos trabajan con programas similares y cada uno se responsabiliza de aportar un valor añadido a la red. Así, mientras que los del País Vasco ofrecen metodologías de formación para impulsar el teletrabajo (a través de la empresa

<sup>22</sup> Red de Telecentros Rurales (<http://www.telecentrosrurales.com>).

<sup>23</sup> LEADER II (<http://redrural.mapya.es/web/default.asp>).

<sup>24</sup> Telecentro Gordexola (<http://www.gordexola.net/>).

<sup>25</sup> Telecentro Cederna Garalur (<http://www.cederna.es/>).

<sup>26</sup> Telecentro Campillo de Arenas (<http://www.campillodearenas.org/>).

<sup>27</sup> Telecentro Tierra, gestionado por Integral, Sociedad para el Desarrollo Rural (<http://www.integral.es/>).

<sup>28</sup> Gorbeia-Artea Telezentroa (<http://www.gorbeia-artea.net/>).

<sup>29</sup> Telecentro Infoisla, gestionada por la Asociación para el Desarrollo Rural de la Isla de La Palma (<http://www.aderlapalma.org/>).

Laboradomo<sup>30</sup>), el de Jaén aporta plataformas web de gestión de telecentros, diseño e implantación de tecnologías *wireless* y sistemas de Administración electrónica. El de Navarra ofrece un servicio de creación de portales de promoción turística (partiendo de metodología y de unas aplicaciones para gestión ya aplicadas en el portal de promoción turística de la Montaña de Navarra)<sup>31</sup>; el de Canarias aporta la primera guía de empresas de la isla, “La Palma en Red”<sup>32</sup>; y el de Murcia comparte con la red proyectos como la creación de bancos de datos o bolsas de ideas para llevar a la práctica.

Gordexola fue un buen referente para poner en marcha esta red de telecentros rurales. La característica común es que todos ellos cuentan con un histórico de cinco o seis años de experiencia. El siguiente cuadro muestra, brevemente, algunas de sus principales áreas de actuación.<sup>33</sup>

Telecentro de Gordexola (1998)	Promoción del teletrabajo.
Telecentro Cederna Garalur (1998)	Promoción del teletrabajo, la teleformación y el comercio electrónico.
Telecentro Campillo de Arenas (1999)	Promoción del teletrabajo.
Telecentro Tierra (2000)	Metodologías de formación para impulsar el teletrabajo.
Gorbeia-Artea Telezentroa (2002)	Consultoría en implantación de las TIC para pymes y profesionales.
Telecentro Infoisla (2003)	Formación y desarrollo de páginas web para profesionales, administraciones públicas y empresas.

La cooperación entre proyectos de los diferentes telecentros ubicados en territorios rurales también es esencial. La complementariedad de los equipos, la transferencia de tecnología, metodologías, resultados y experiencias de desarrollos conjuntos les da más impulso para el lanzamiento de nuevos proyectos en aplicaciones reales.

<sup>30</sup> Laboradomo (<http://www.laboradomo.com/>).

<sup>31</sup> Portal de promoción turística de la Montaña de Navarra (<http://www.pirineonavarro.org>).

<sup>32</sup> La Palma en Red (<http://www.lapalmaenred.com>).

<sup>33</sup> Se puede ampliar información de cada uno de ellos desde sus respectivas páginas web.

## red de centros de internet de castilla la mancha

Fecha de inicio	2005
Número de centros	548. De ellos, 400 funcionan con el nuevo modelo de Centros de Internet y se están actualizando los 148 restantes
Cantidad de equipos	4.009 ordenadores
Personas usuarias que acceden	Se da cobertura a una población de 1.600.000 habitantes <sup>34</sup>
Personal dinamizador	Monitores y monitoras y personal de biblioteca (cuando el centro está en una biblioteca)
Equipo de gestión y dirección	6 personas
Talleres impartidos	Se han dado cursos a unas 200.000 personas en tres años (2002-2005)
Financiación	FEDER, Junta de Castilla la Mancha y Red.es. El total del proyecto son 13,6 millones de euros más la parte de dinamización (1,5 millones euro/año), es decir, 18,1 millones de euros

Esta red es de reciente creación ya que, en septiembre de 2005, finalizó el proyecto que consistía en la apertura de 548 centros. La primera fase (2002) y la segunda (2004), ya se han completado. Los telecentros están repartidos por las cinco provincias de la comunidad: Albacete (79), Ciudad Real (101), Cuenca (154), Guadalajara (74) y Toledo (140). En total, la red dispone de un parque informático de 4.009 ordenadores.

Los centros de esta red –concebidos como Centros de Acceso Público de Internet (CAPIs)– son salas públicas, de acceso libre, dotadas con equipos informáticos y de comunicaciones (ordenadores, impresoras, webcam, escáner, etc.) para acceder a servicios de Internet. Todavía no cuenta con personal dinamizador o gestor de telecentros que guíe a la población usuaria. Ángel Frías, jefe de servicio de Estudios y Proyectos de la Red de Telecentros de Castilla La Mancha, explica los motivos: “*Primero fue instalar centros. Posteriormente nos hemos fijado crear contenidos de valor añadido. La figura de la persona que dinamiza todavía no la tenemos, pero llegará*”.

<sup>34</sup> Los datos se extraerán a partir de 2006.

El modelo de gestión que siguen, consiste en que los ayuntamientos se hacen cargo de aportar el local donde se instala el telecentro y dotarlo de las infraestructuras necesarias para su funcionamiento (espacio físico, limpieza y personal). También son los responsables de transmitir a la Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones del Gobierno autonómico la demanda de cursillos y actividades que requiera la población. Las acciones se ejecutan a través de la Fundación Insula Barataria<sup>35</sup>.

Este proyecto es la base para la implantación de servicios dirigidos a la ciudadanía, como la certificación electrónica, la administración en línea, la biblioteca virtual, etc. La intención de la red es seguir en esta línea *“hasta que el desarrollo de la región permita que todas las personas tengan un ordenador en casa, punto en el cual estos telecentros servirán solo de apoyo e iniciarán su decadencia o desaparición”*, apunta Ángel Frías.

### Red Ciudadana de Foz<sup>36</sup>

Fecha de inicio	2001
Número de centros	8 rurales, además de uno en núcleo urbano (área teleformación) y otro en Mar de Plata (Argentina)
Cantidad de equipos	25 ordenadores
Personas usuarias que acceden	El control de asistencia lo llevan las asociaciones de vecinos y es difícil saber una cifra estimable
Personal dinamizador	20 personas. Se formó a más de 300 personas desde el inicio
Equipo de gestión y dirección	1 persona
Financiación	El coste del proyecto supone la compra del material informático, además de la contratación de una persona que lo coordina. Lo que representa un total de 43.000 euros (2001-2006), sin contar el gasto del telecentro de Mar de Plata

El proyecto de esta red de telecentros se inició en agosto de 2001 en la población de Cangas (Lugo). Se diseñaron tres fases (2001, 2002 y 2004), la última todavía vigente hasta finales de 2006. Los objetivos iniciales propuestos fueron similares al resto de redes ya presentadas, sin embargo, ésta tendría más semejanzas con la Red de Telecentros Rurales por el entorno en el que se ubica.

<sup>35</sup> Fundación Insula Barataria (Castilla-La Mancha) (<http://www.ibarataria.org/revision/index.html>).

<sup>36</sup> Red Ciudadana de Foz (<http://www.fozredecidada.org>).

Entre los principales retos están:

- Acercar las TIC al medio rural.
- Crear un foro de debate donde encontrar soluciones entre las asociaciones cívicas y el Ayuntamiento.
- Impulsar la participación ciudadana.
- Facilitar a las personas mayores un aprendizaje activo en las TIC.
- Potenciar la democracia electrónica.
- Ofrecer a la población más joven recursos para su formación académica y cultural.
- Proporcionar información de plenos, actividades culturales, programación de la emisora municipal de radio, Radiofoz, comunicaciones oficiales, bandos, etc.
- Proporcionar prestaciones de biblioteca virtual.
- Sensibilizar a la población de problemas medioambientales y facilitar formación a través de Internet a sectores como el marinero y el agricultor.

El Ayuntamiento y las asociaciones de vecinos son las entidades responsables de coordinar y gestionar todo el programa de acción, así como de movilizar a la población hacia sus telecentros. Esta red actúa sobre un total de nueve parroquias (aldeas), y los equipos informáticos se sitúan en el local de dichas asociaciones. Además del colectivo de gente mayor, el de los emigrantes también es tenido muy en cuenta a la hora de preparar la formación y el uso de las TIC.



*Vecinas de Foz en un telecentro.*

Entre las peculiaridades de esta red hay que destacar la inauguración del telecentro en Mar de Plata (Argentina), en noviembre de 2004. Son muchas las personas de Foz emigradas a esta ciudad y se quiere mantener el contacto con ellas. El telecentro argentino sirve para acortar distancias con el concejo gallego.

## red conecta<sup>37</sup>

Fecha de inicio	2002
Número de centros	43
Cantidad de equipos	400
Personas usuarias que acceden	300 personas por centro al año (en todos los usos disponibles)
Acumulado	23.000 personas usuarias (mediados de 2005)
Personal dinamizador	1 persona con contrato, más 1 ó 2 de carácter voluntario por centro
Cursos impartidos	1.880 (son actividades estructuradas, con un horario, un grupo fijo de participantes y una duración de 25 horas)
Financiación	Privada (Fundación Lucent, Microsoft, Bankinter), pública (Programas europeos PROFIT, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, entidades locales). La partida que la Fundació Esplai (gestora de la red) destina es de 500.000 euros

Este proyecto surgió en el año 2002, promovido por la Fundación Esplai<sup>38</sup> para combatir la “brecha digital”. Red Conecta la forman centros de acceso y formación en nuevas tecnologías para los colectivos más desfavorecidos a través de asociaciones y fundaciones. Se dirige a la población en general, con prioridad para jóvenes de 13 a 30 años, mujeres con dificultades de acceso al mundo laboral, parados de larga duración y personas con dificultades de inserción social.

La Fundación Esplai proporciona el equipamiento informático, una persona encargada de la dinamización, la metodología, el apoyo técnico y la coordinación general. Por su parte, la asociación local con la que trabajan aporta la sede, la promoción y su incidencia en el territorio. Estas asociaciones pueden disponer gratuitamente de las salas en el horario no dedicado a la enseñanza. De esta forma, han conseguido la coordinación y dinamización de cuatro redes de centros: la Xarxa Òmnia<sup>39</sup>, los Centros de Acceso Público a Internet<sup>40</sup> (CAPIs) en Madrid, la Red Conecta<sup>41</sup> de centros de alfabetización digital y la Red CODEL-Raya del Duero<sup>42</sup>.

<sup>37</sup> Red Conecta (<http://www.redconecta.net/>).

<sup>38</sup> Fundación Esplai (<http://www.fundacionesplai.org/>).

<sup>39</sup> Xarxa Òmnia, impulsada por la Generalitat de Catalunya. Fundación Esplai coordina 30 centros.

<sup>40</sup> Centros de Acceso Público a Internet. La Fundación ha impulsado 11 de ellos a través de un acuerdo con la Comunidad de Madrid.

<sup>41</sup> Red Conecta cuenta con 43 centros en 14 comunidades autónomas.

<sup>42</sup> Red CODEL-Raya del Duero, proyecto impulsado por la Fundación Encuentro en 14 municipios rurales de la Raya del Duero. La Fundación Esplai ejerce las funciones de coordinación y capacitación de personal dinamizador, aportando la formación y los recursos formativos.

En la actualidad, la Red Conecta cuenta con 43 centros de acceso a las TIC y a la alfabetización digital repartidos por toda España. Lo que más se valora del proyecto es la creación de una estructura en red con organizaciones locales. El modelo funciona bastante bien desde su inicio y prueba de ello son las 25.500 personas que ya han realizado talleres y cursos en los centros de la Red Conecta.

En la IV Edición del Congreso de Redes de Telecentros, celebrado en Zaragoza (febrero 2005), obtuvieron la “Mención Especial a la Idea más Innovadora”. El jurado valoró la implicación de las ONG en el proyecto y el modelo de financiación a tres bandas (en el que intervienen administraciones locales, el sector social y las empresas privadas).

### red.es<sup>43</sup>

Fecha de inicio	2003
Número de centros	1.850 (noviembre 2005). Previstos 3.200 en junio de 2006
Cantidad de equipos	6 por centro. En total 11.100 ordenadores instalados y funcionando. Habrá 19.200 en junio de 2006. Ésta es la dotación de Red.es, pero algunos ayuntamientos han completado la dotación con equipos propios
Personas usuarias que acceden	Casi 124.000 personas registradas. Cada mes se dan de alta una media de 9.000 personas y hacen uso de los telecentros unas 30.000 distintas
Personal dinamizador	La dinamización depende de las diputaciones, cabildos y consejos insulares o comunidades autónomas uniprovinciales participantes en el programa. El 60% de los telecentros disponen de una persona encargada de la dinamización, aunque sólo en el 40% están programadas actividades de formación, talleres, etc.
Equipo de gestión y dirección	7 personas (para gestiones de instalaciones, compra de equipos y dinamización) que trabajan en colaboración con las diputaciones, cabildos, etc.)

<sup>43</sup> Red.es (<http://www.red.es/>).

**Financiación** El programa “Internet Rural” contó con 22 millones de euros, y el programa “Telecentros.es” con 24 millones de euros. Las actuaciones se cofinancian entre Red.es, el Ministerio de Agricultura y las comunidades autónomas. Para las regiones objetivo 1 de fondos FEDER, Red.es financia el 70% de los costes y para las que están fuera de objetivo financia el 30%. Los programas tienen una duración de tres años cada uno de ellos



*Telecentro rural de Red.es*

Red.es es una entidad pública empresarial cuyo objetivo es garantizar el acceso igualitario a las redes de comunicación para la población que vive en zonas alejadas y menos desarrolladas. Ha desarrollado diferentes iniciativas para acercar la Sociedad de la Información a la ciudadanía, con especial énfasis en el ámbito rural. A través de los programas “Internet Rural” (2003) y “Telecentros.es” (2004) se ha proporcionado acceso a Internet a numerosas poblaciones. Estos programas también han impulsado el desarrollo de contenidos, así como la realización de actividades de dinamización y formación en los telecentros.

Red.es difiere del resto de redes porque la gestión y coordinación del personal dinamizador de los telecentros corre a cargo de un personal contratado por las corporaciones locales o las administraciones autonómicas. La empresa pública Red.es sólo asegura el suministro e instalación de un equipamiento tecnológico y su mantenimiento durante tres años.

### ARAGÓN ES LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CON MÁS TELECENTROS DE RED.ES<sup>44</sup>

El programa “Telecentros.es” ha abierto en Aragón 235 telecentros que representan el 26% de los 902 instalados hasta la fecha a lo largo de todo el territorio español, lo que convierte a Aragón en la Comunidad Autónoma con mayor número de telecentros de Red.es de toda España.

De esos 235 telecentros, 116 se encuentran en la provincia de Huesca y 119 en la de Teruel. Los más recientes (2005) son los de las localidades de Embún y San Jorge, en Huesca; y Seno, en Teruel. En cuanto al número de sesiones, desde su apertura (2004), entre todos, suman un total de 122.129.

Red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, tiene entre sus funciones la de actuar como registro español de dominios de Internet bajo “.es” y fomentar la Sociedad de la Información en nuestro país. Para ello, desarrolla, además del programa “Internet Rural”, las iniciativas “Internet en la Escuela”, “Internet en las Bibliotecas” y “e-Administración”.

Las cifras de Red.es son impresionantes por la cantidad de accesos públicos a las TIC que se han abierto en poco tiempo. Actualmente, cuenta con más de 1.800 telecentros, a los cuales asisten unas 30.000 personas cada mes.

El telecentro de Aldea Real (Segovia) fue el primero en abrirse hace menos de cinco años. Los más frecuentados son los telecentros de Teruel y Soria, y el más remoto es el de Caleta del Sebo en la Isla Graciosa (Lanzarote), situado en un parque natural al que sólo se llega en barco.

### edonostia.net

Hay otro tipo de espacios públicos que cumplen con la misma función que los telecentros pero que no están definidos como tal ni organizados como las redes que se acaban de presentar. Es oportuno dejar constancia en este capítulo de alguna de estas experiencias como la de Edonostia.net<sup>45</sup>; una red de centros equipados con TIC, repartidos por diferentes barrios de Donostia-San Sebastián.

<sup>44</sup> Noticia aparecida en marzo de 2005 en la página de Red.es.

<sup>45</sup> Edonostia.net (<http://www.edonostia.net/>).

La peculiaridad de este proyecto es que se enmarca en un entorno urbano. El objetivo, como en el resto de redes, es acercar las TIC a la ciudadanía con la intención de evitar la brecha digital en la ciudad. El Ayuntamiento de Donostia es el impulsor de Edonostia.net y la iniciativa está cofinanciada por la Unión Europea.

Dentro de los planes del proyecto se enmarca un modelo de aprendizaje permanente, basado en la teleformación<sup>46</sup>, orientado a la población desempleada y trabajadora, empresas, agentes sociales, personal de la Administración Pública y a la ciudadanía. Con ello se intenta incrementar las posibilidades de inserción laboral, desarrollo profesional y competencias relacionadas con nuevos perfiles profesionales y favorecer la alfabetización digital abierta.

Por último, los Edonostia.net, a través de su plan *Wi-Fi*, quieren fomentar la conectividad inalámbrica y la movilidad. La intención es crear una infraestructura de red inalámbrica municipal, servicios innovadores y experimentar nuevas formas de interacción ciudadana (redes sociales, comunidades ciudadanas, etc.).

<sup>46</sup> Edonostia.net + e-learning (<http://elearning.edonostia.net/edonostianet>).

# CAPÍTULO 3

Al servicio de  
la ciudadanía





El objetivo primordial de las redes de telecentros es conseguir que la población tenga un acceso fácil, gratuito y rápido a las TIC y al potencial de la Sociedad de la Información.

Un telecentro es un lugar abierto a la vida social, cultural y económica del municipio, en el cual tienen cabida todos los agentes que desarrollan algún tipo de actividad. Suele conjugar todas las sinergias originadas por la población, las empresas y la Administración (especialmente, la local). Tal y como se aprecia en el siguiente esquema, el telecentro es el eje vertebrador, el motor que hace que la rueda siga girando en torno a las TIC.



*Esquema proporcionado por la Red de Telecentros de Cantabria.*

Pero para conjugar todas las sinergias originadas por los agentes representados en el esquema y ser el motor de la rueda que gira en torno a las TIC, es necesario que el telecentro disponga de un programa de dinamización, que proponga a las asociaciones sociales y empresariales actividades de formación y servicios necesarios, cuya consecuencia directa sea la revitalización del territorio en el que está integrado.

Un mismo telecentro puede responder a una asociación de personas mayores para realizar actividades relacionadas con el mantenimiento de la capacidad lectora-escritora, o para recuperar su historia personal creando composiciones audiovisuales con programas de digitalización de imágenes y de producción de vídeo.

Un telecentro también puede dar respuesta a personas que trabajan por cuenta propia y por cuenta ajena. Al colectivo de microempresas (hasta 10 personas

empleadas) todavía le queda mucho camino que recorrer en la utilización de las TIC como parte de su gestión diaria.

Por otra parte, puede ofrecer un gran servicio a personas que trabajan en el sector primario (agricultura y ganadería). Buena parte de los telecentros de España están ubicados en entornos rurales, por lo que el trabajo con estos profesionales es muy importante para que no se queden al margen de los avances tecnológicos.

Y, de la misma manera que el telecentro contacta con esa población trabajadora del sector primario, puede atraer y planificar actividades dirigidas al pequeño comercio, talleres de automoción, hostelería, restaurantes, etc. Es necesario que se reinvente cada día y se redefinan frecuentemente las prestaciones que ofrecerá a la población con la que quiere contactar. Los telecentros, dentro de una red, están en permanente movimiento.

## ¿A QUIÉN PRESTAN SERVICIO LAS REDES?

La mayoría de redes de telecentros coinciden en que las personas destinatarias de sus instalaciones han de ser, en primer lugar, los colectivos en riesgo de “exclusión digital”, es decir, los que quedan al margen del uso de las TIC. Estos sectores de población pueden ser personas con pocos recursos económicos, inmigrantes, personas con alguna discapacidad, mayores, o habitantes de zonas rurales de alta montaña o apartadas de núcleos urbanos, en donde las infraestructuras tecnológicas no llegan a la misma velocidad que en las ciudades.

El perfil de la población usuaria que visita un telecentro varía en función de dónde se encuentren ubicados. Se busca la mejor localización, intentando llegar al mayor número posible de personas. Hay telecentros instalados en casas de cultura, otros en salas de estudio, centros de empresas, ayuntamientos o antiguas escuelas. La dimensión del municipio condiciona el número de terminales y de personal técnico destinado a cada telecentro. Lo mismo sucede con el horario, que cubre mayor o menor tiempo en función de la población a la que vaya destinada.

Localizar o descubrir las verdaderas necesidades de la población no es nada fácil. Como tampoco lo es convencer de las ventajas que pueden reportar las TIC en la nueva sociedad en la que estamos entrando. ¿Cómo explicar que un telecentro puede ayudar a superar la despoblación de un lugar, que puede sacar del aislamiento a una comunidad, que puede acortar distancias con otros y establecer relaciones personales y profesionales fructíferas? ¿Cómo convencer a los habi-



*Colaborando con el sector primario.*

tantes de una zona desfavorecida económicamente —y, en general, a la sociedad civil— de las ventajas de saber manejar un ordenador conectado a Internet si primero tienen que procurarse el quehacer diario? A veces es una cuestión de prioridades. Pero, ¿cómo se detectan?

Por norma, cuando una persona acude a un telecentro se le toman unos datos personales (voluntariamente): nombre y apellidos (en algunas redes no), sexo, edad, DNI, teléfono, ocupación, nivel de estudios, nivel económico, si dispone de ordenador en casa, si tiene conexión a Internet, correo electrónico o página web, si pertenece a una asociación y el interés que le ha movido a acudir a ese telecentro .

Todos estos datos también arrojan resultados del perfil de la población visitante, si está en activo o en situación de desempleo, si tiene un conocimiento básico, medio o avanzado del manejo de las TIC, si contacta con frecuencia con la Administración a distancia, etc. Los usos de esta población se explotan para analizar cuáles son las preferencias y tendencias para valorar y planificar acciones futuras. Por otra parte, igual que ocurre con cualquier otro proyecto de índole social, la información recopilada sirve para analizar el éxito o fracaso de las actuaciones llevadas a cabo en ese telecentro. Y evidentemente, para reportar esta información a la administración o administraciones que financian el proyecto.

Por ejemplo, en Asturias suelen ser las mujeres quienes más acuden a los telecentros; el tramo de edad más común es el comprendido entre los 16-25 años y representan el 31% de la población usuaria (desde 2001). Durante el año 2005, en

cambio, el mayor porcentaje de las nuevas personas usuarias se encuentra entre la población adulta de 26 a 50 años, aunque siguen acudiendo más las mujeres (53,6%) que los hombres.

En los KZguneas (País Vasco) también ocurre lo mismo: la población femenina es mayoría (57,5%) y profesionalmente están en activo. Los perfiles menos representados son personas jubiladas y aquéllas que realizan las labores del hogar.

En Castilla y León, la población joven (de entre 10 y 20 años) supone más de un tercio del total de personas usuarias de la red. Los grupos de discusión que se llevaron a cabo para evaluar el funcionamiento de sus telecentros revelaron que el *Messenger* es la herramienta más popular, y que las tardes de los viernes son los momentos de mayor actividad.

Cada red de telecentros tiene muy tipificados los motivos por los cuales las personas regresan pero, a grandes rasgos, todos están de acuerdo en que influyen dos razones comunes:

- El clima y ambiente que se haya conseguido crear.
- La oferta de actividades y posibilidades de formación útiles para la vida cotidiana de la población.

## LOS PRIMEROS PASOS

Los primeros pasos de un telecentro van encaminados a saber qué conocimiento tiene la población sobre las TIC. Por ello, suelen prepararse talleres de alfabetización digital y, paulatinamente, se van diversificando las temáticas para adaptarse a las necesidades de la gente del lugar. Éste no es un proceso que se lleve a la ligera: primero se detalla todo un plan de trabajo cuyo resultado final es precisar qué tipo de conocimientos tecnológicos precisa la población.

En Extremadura, el equipo técnico de los NCC recogen en su “II Manual de Buenas Prácticas” el siguiente proceso de alfabetización digital: *“La chispa que enciende el proceso metodológico de motivación-capacitación-organización a la hora de montar un seminario o taller se produce en cualquier momento de las conversaciones, del hablar y el escuchar entre quienes alfabetizan y quienes reciben alfabetización, entre personal que dinamiza y grupos. Depende de los diálogos que se establecen en las primeras tomas de contacto y, por ello, es tan importante el diagnóstico participativo de la localidad y las organizaciones que existen en*

*ella. Se trata de fomentar un conjunto de prácticas orientadas a la participación activa de la población aprovechando el fenómeno del aprendizaje tecnológico”.*

Entre las redes que hemos estudiado, se podría decir que la temática de los talleres y cursos que se desarrollan es bastante homogénea:

- Introducción a Internet y correo electrónico.
- Búsqueda de información.
- Administración electrónica.
- Búsqueda de empleo.
- Seguridad en la Red.
- Digitalización de imágenes y documentos.
- Talleres sobre diferentes trámites y gestiones que se pueden realizar a través de Internet, tales como la banca electrónica, viajes, comercio electrónico, etc.

Otro aspecto que hay que tener en cuenta es el grado de asociacionismo y de actividades colectivas que se organizan desde un mismo municipio. Cuanto más asociacionismo existe en un territorio, más posibilidades hay de que se generen y propongan actividades para ofertar servicios que provoquen la participación del telecentro. En la comunidad de Castilla y León lo tienen comprobado. En su memoria anual destacan que son como círculos viciosos que resultan muy fructíferos una vez que se han puesto en marcha. *“Cuanto más se acude al cibercentro<sup>1</sup>, más se favorece el asociacionismo. Algo similar ocurre con respecto a la práctica y el grado de dificultad percibido en el uso de los ordenadores e Internet. Cuanto más se practica y se conocen las nuevas tecnologías, más fáciles les parecen a la población usuaria. Y cuanto más fáciles les parecen, más proclives a practicar son y más conocimientos adquieren”.*

Pablo Priesca, director gerente de la Fundación CTIC, organización que coordina la Red de Telecentros de Asturias, escribió hace unos años lo siguiente sobre los usos que hace la población en un centro tecnológico:

*“Son muchos los ejemplos que podríamos poner para enumerar las diferentes tipologías de las personas usuarias que los utilizan y sus utilidades:*

- *Personas que realizan trámites y gestiones con las diferentes administraciones públicas.*
- *Jóvenes escolares que a media tarde acuden a buscar información para trabajos de clase.*

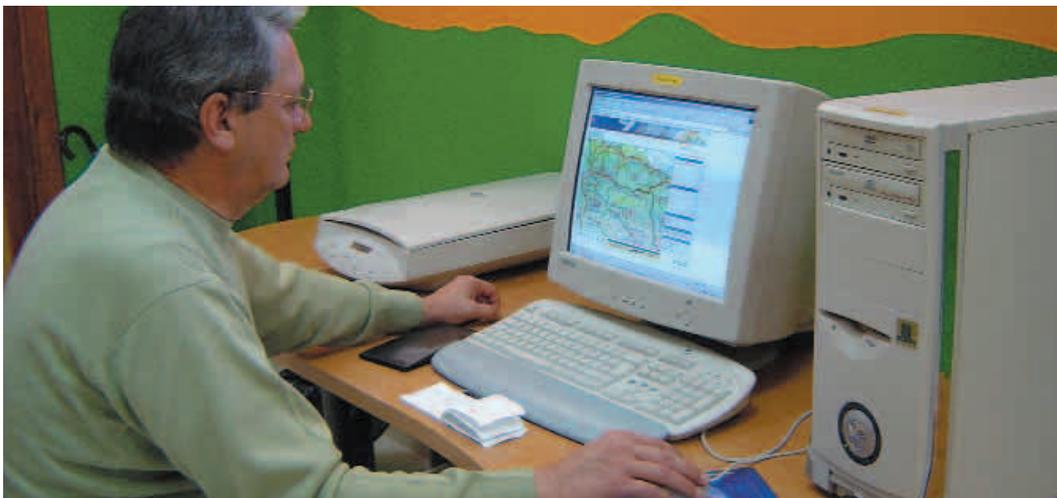
<sup>1</sup> En Castilla y León, el telecentro es llamado “cibercentro”.

- *Personas de avanzada edad que contactan por correo electrónico o programas de mensajería instantánea con sus hijos o nietos en Argentina o México (Asturias es una región con gran número de emigrantes en América Latina).*
- *Inmigrantes latinoamericanos que chatean con familiares residentes en su país de origen.*
- *Demandantes de empleo que utilizan las bolsas de trabajo.*
- *Personas con hobbies muy diferentes que participan en foros o listas de distribución.*
- *Personal en activo o desempleado que realizan cursos de teleformación certificados por la Dirección General de Formación.*
- *Profesionales del sector ganadero que obtienen información de la productividad de cada una de sus reses a través del servicio web del laboratorio regional LILA.*
- *Personal que trabaja en el entorno de la pesca y el marisco que, antes de salir a faenar, consultan el estado de la mar y la previsión del tiempo.*
- *Responsables de asociaciones de vecinos que preparan sus comunicados o llevan sus cuentas desde los telecentros.*
- *Profesionales de alta movilidad que recogen y envían correo electrónico.*
- *Familias que preparan y planifican sus vacaciones construyendo itinerarios y realizando reservas a través de Internet.*
- *Turistas que valoran muy positivamente la disponibilidad de conectarse durante sus vacaciones o días de descanso, etc.*

*La actitud de curiosidad inicial que tienen las personas usuarias de los telecentros y que les lleva a una navegación sin rumbo en la fase de aprendizaje, pronto va evolucionando hacia usos concretos y en ocasiones realmente sorprendentes”.*

Por otro lado, los telecentros son puntos estratégicos para prestar servicios a terceras personas. Así, por ejemplo, los KZgunea se convierten en lugares de formación de las TIC para microempresas y personas trabajadoras por cuenta propia, o en centros homologados para aprender euskera a través de Internet.

En capítulos posteriores, se abordan a fondo todas estas iniciativas, así como el logro más destacado de los telecentros por convertirse en difusores y promotores del *software libre*, tanto para las administraciones locales como para la población.



Profesional realizando gestiones con la Administración Pública.

### EL ORDENADOR EN CASA

Los telecentros están pensados para la ciudadanía, en especial, para toda aquella que no puede o es reacia a instalar un ordenador en su hogar o empresa. Según los resultados del Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>2</sup>, correspondientes al segundo trimestre del 2005: “La mitad de los hogares españoles disponen de ordenador, un 2,5% más que en 2004”. Esta cifra representa que casi cinco millones de hogares tienen acceso a Internet (32,6%) y que las conexiones de banda ancha aumentan (5,6%).

El INE también destaca que por comunidades autónomas, el mayor equipamiento de ordenadores se localiza en los hogares de Madrid (61,2%), País Vasco (56,7%), Cataluña (56,4%) y Navarra (52,45%). Los hogares menos equipados son los de Castilla y León (44,1%), Galicia (43,2%) y Extremadura (42%).

En cuanto al perfil de personas que utilizan el ordenador, la población más joven es la más numerosa (85,6%, con edades de 16 a 24 años frente a 1,6%, con 75 y más años). Por sexo, los hombres utilizan el ordenador más que las mujeres. El nivel de estudios es la variable más influyente ya que el 89,7% de personas usuarias de ordenador tiene educación superior y sólo un 12,6% educación primaria.

<sup>2</sup> “Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Segundo trimestre de 2005” (<http://tinyurl.com/bxr2j>).

La población de 10 a 14 años que tiene una estrecha vinculación con las TIC registra un incremento progresivo en los últimos años. Así, el 70,4% de los niños de esta edad han utilizado un ordenador durante los tres meses anteriores a la encuesta, frente al 68% en el año 2004 y el 59,3% en el 2003. Cabe también destacar el incremento de la telefonía móvil en la población de 10 a 14 años. El porcentaje de menores que dispone de teléfono móvil en 2005 alcanza el 53,8% frente al 45,7% en el año 2004.

### **Comparativa europea**

Según los datos ofrecidos por la agencia europea de estadísticas, Eurostat, con datos correspondientes al año 2004, el 34% de los hogares de España con al menos una persona de 16 a 74 años de edad tiene acceso a Internet. Esta cifra es inferior a la media de la UE-25 (del 42%), aunque es similar a la de Francia e Italia. Los países con mayor porcentaje de hogares con acceso a Internet son Islandia (81%), Dinamarca (69%), Alemania y Noruega (ambos con el 60%). En cuanto al porcentaje de hogares con conexión de banda ancha, España ocupa el décimo puesto (con un 15%), según datos de Eurostat. Los países con mayor porcentaje de hogares con conexión de banda ancha son Islandia (con el 45%), Dinamarca (36%) y Noruega (30%).

Para comparar hay que fijarse en la población europea que, a finales del 2004, había superado los 200 millones de personas usuarias de Internet en todos los países de la UE-25. Esos 200 millones de internautas representan una cobertura del 40% del total de la población europea, con diferencias que oscilan entre el 75% de conexión en Suecia y el 15% de Grecia. En España, tenemos un nivel de conexión medio comparado con estos dos países europeos.

Los ordenadores instalados en los hogares con conexión a Internet han conseguido que esta población instruida en el manejo de las TIC deje de visitar los telecentros. Éstos vuelven a ser espacios de acogida de otro tipo de personas que todavía no participan de la Sociedad de la Información. Los que ya saben regresan al telecentro, en ocasiones, para solucionar dudas y utilizar servicios de Administración electrónica, que corresponde a un segundo nivel de aprendizaje de las TIC. En otras ocasiones lo hacen para actualizar conocimientos tecnológicos, versiones de *software*, utilidades de Internet, etc.

## Ideas para potenciar el desarrollo económico local

La mayoría de las redes tienen un enfoque eminentemente social y llevan a cabo actividades enfocadas a provocar el acercamiento de los ciudadanos a las TIC. En algunos casos, este acercamiento influye en su capacitación profesional y en el empleo de herramientas tecnológicas que pueden provocar nuevas sinergias profesionales. El beneficio dentro del desarrollo local se aprecia de una forma indirecta.

¿Cómo se puede detectar si los telecentros son generadores de actividad económica en la zona en la que actúan? Las acciones que se derivan de ellos no sólo consiguen que se pierda el temor al uso de las TIC, sino también nuevas posibilidades de negocios, implantación de infraestructuras tecnológicas allí donde históricamente se había desestimado por su situación geográfica o la creación de empresas cuya idea original partió del contacto con otras personas conectadas a Internet.

Para Paco Prieto, director de Proyectos de la Sociedad de la Información de la Fundación CTIC (Asturias), la cuestión radica en que la actividad que desarrollan los telecentros no sea siempre la misma: *“Si el planteamiento de trabajo no evoluciona con los años, quizás esa rentabilidad indirecta que han de aportar a la comunidad y al desarrollo local pueda cuestionarse”*. Prieto dice que un telecentro (sobre todo en el entorno rural) puede considerarse eficaz desde el punto de vista económico por los siguientes aspectos:

- Por ser un elemento tractor de nuevas economías y nuevos negocios a un territorio.
- Por ser un recurso más para fijar población en los territorios.
- Por ser la puerta de acceso de toda la ciudadanía a los servicios electrónicos:
  - Administración electrónica: estatal, regional y local.
  - Banca electrónica.
  - Comercio electrónico.
  - Empleo.
  - Turismo.
  - Formación.
  - Servicios de empresas, etc.

Para Montserrat Mirman, directora de Guadalinfo, también influye en el desarrollo económico de un municipio el poder complementar las actividades con actuaciones de las administraciones públicas: *“Como, por ejemplo, medidas para fomentar la adquisición de ordenadores, o la contratación de la banda ancha, o promoción de la Administración electrónica, o de participación ciudadana, etc.”*. Entre las dis-

tintas acciones que se han organizado desde los Centros Guadalinfo hay que señalar la creación de empresas que se dedican a la venta de ordenadores y material informático y/o a través de Internet; se han creado páginas web de pequeñas empresas locales; se han realizado cursos de formación para población desempleada, talleres de idiomas para inmigrantes e Internet básico para personal que trabaja en el sector primario, provocando una mejora de la actividad económica. Hay que destacar, además, los talleres de agricultura ecológica y la creación de una empresa dedicada al reciclaje de ordenadores, puesta a punto y posterior distribución.

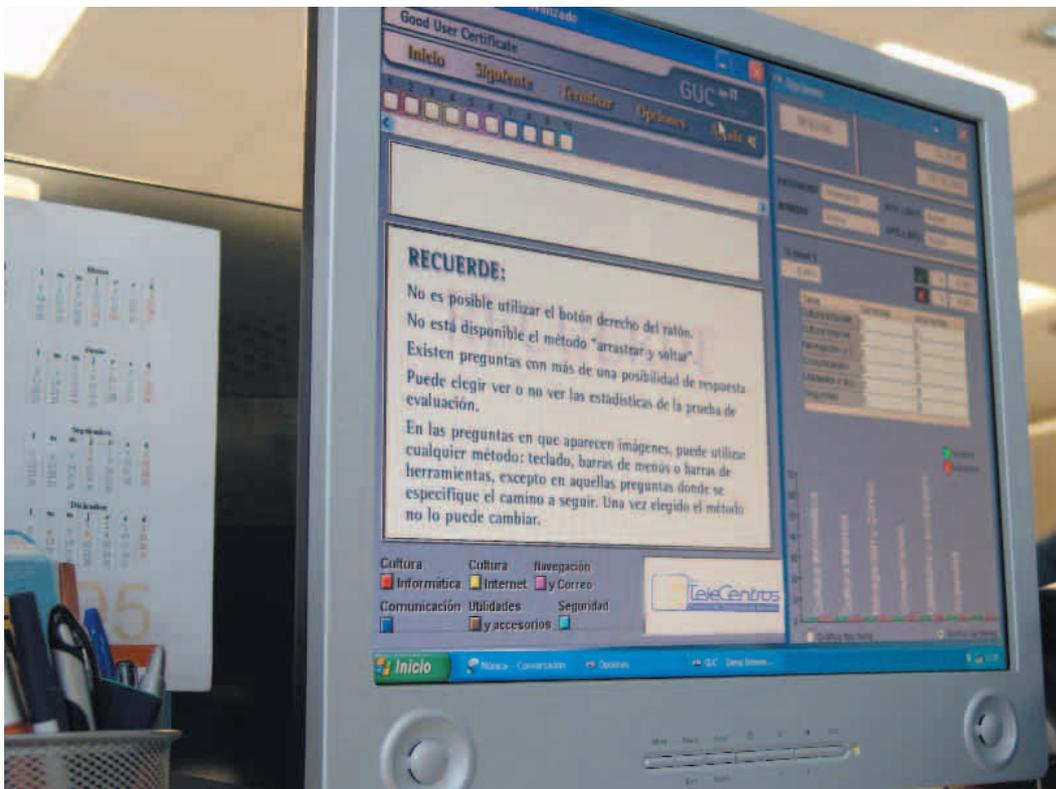
Montserrat Mirman también quiere señalar la colaboración del proyecto Guadalinfo con otras organizaciones *“con la finalidad de favorecer la formación y orientación laboral, el desarrollo de cursos de asesoramiento empresarial y apoyo a las personas con nuevos negocios en la aplicación de las TIC a sus negocios”*.

Otra forma de potenciar el desarrollo local es dotando a la ciudadanía de un certificado que les reconozca sus conocimientos en el uso y manejo de las TIC y les facilite el acceso a un puesto de trabajo donde se requiera dicho aprendizaje. En el País Vasco lo han resuelto a través de la red de centros KZgunea con el “Certificado IT Txartela<sup>3</sup>”, avalado por el Software ESI<sup>4</sup> (European Institute), que pone a disposición de las personas, empresas y organizaciones un elemento de acreditación de conocimientos en TIC a través de distintos módulos (Internet, sistemas operativos, ofimática e informática libre).

Este certificado permite evaluar el grado de avance de la población con las tecnologías y, al mismo tiempo, acredita los conocimientos necesarios para ocupar diferentes puestos de trabajo. Por ejemplo, el IT Txartela en “Microsoft Word XP básico” es obligatorio para realizar las pruebas que dan acceso a las bolsas de trabajo de auxiliares administrativos del Gobierno vasco. Además de presentar este certificado, a quienes realizan oposiciones se les valora estar en posesión de otro módulo: “Word XP avanzado”. Desde que se puso en marcha la certificación IT Txartela (2002) más de 4.000 personas han aprobado la prueba sobre conocimientos de Internet básico. Quienes promovieron esta iniciativa opinan que obtener la IT Txartela va a ser cada día más necesario. Entre los cursos que también ofertan los KZgunea —y que están relacionados con el impulso del desarrollo económico del lugar— están aquellos que se ofrecen a la red empresarial (con plantilla o sin ella): “Cursos Comercio” y “Microempresas”. Este mismo modelo de certificación de conocimiento se puso en marcha en la Red de Telecentros de Asturias durante 2005, con éxito y con muy buena acogida por parte de la población usuaria de la red.

<sup>3</sup> IT Txartela (<http://www1.eeuskadi.net/reg/>).

<sup>4</sup> European Software Institute (<http://www.esi.es/>).



*Redes como KZgunea y la Red de Telecentros de Asturias disponen de un servicio de certificación de conocimientos ofimáticos.*

La Xarxa de Telecentres de Catalunya (XTC) es una de las que más directamente está impulsando la economía local a través de la creación de nuevas empresas en el área donde está instalado el telecentro. De esta forma organizan actividades para evitar el éxodo de personas emprendedoras, profesionales y plantilla cualificada hacia zonas más industrializadas. Asimismo, se piensa en atraer nuevas personas hacia el territorio alejado de las urbes, ofreciendo recursos tecnológicos y ayuda para el desarrollo de iniciativas empresariales. Por otro lado, la XTC –al igual que otras redes de telecentros– también apuesta por la modernización del tejido empresarial ya existente con el fin de no perder competitividad. Para ello, ofrecen a las empresas y comercios locales servicios de asesoramiento para la implantación de las TIC y servicios de formación en materias especializadas como contabilidad, administración, marketing, etc.

En La Rioja, las salas Fundarco promueven el “Taller de Ideas” donde se anima a la creación de nuevas empresas y se asesora en temas de “nueva economía” que fomenten el desarrollo de la Sociedad de la Información. El Taller de Ideas de Fundarco

nace a partir de la iniciativa Mercaweb<sup>5</sup>, perteneciente al Programa Riojano de Acciones Innovadoras (PRAI), y con la financiación de la Comisión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional. Está pensado para cubrir las necesidades de muchas personas que tienen nuevas ideas de negocio y quieren desarrollarlas pero no disponen de un lugar donde iniciarlas. A través de las Salas Fundarco, dotadas de las infraestructuras necesarias, se puede desarrollar y dar forma a estos proyectos.

En la Red de Telecentros de Cantabria se programan actividades de formación concretas dirigidas a empresas y/o personal que trabaja por cuenta propia. Por ejemplo, se ha contactado con la Asociación de Mujeres Emprendedoras<sup>6</sup> que, a través de los telecentros, recibe la formación tecnológica necesaria. Otro ejemplo son las acciones dirigidas a la Asociación de Hostelería Rural, cuyos miembros reciben una formación que les permitirá aplicar las TIC a su actividad empresarial.

María Calleja, la directora del Observatorio de la Sociedad de la Información de Cantabria (OSIC), añade que la dinamización socio-digital supone en sí misma la generación de nuevos yacimientos de empleo en el municipio. También destaca que las empresas de tiempo libre u otras entidades, interesadas en desarrollar nuevas vías de negocio relacionadas con la dinamización socio-digital, encontrarán salidas profesionales que les permitirán ampliar su ámbito de acción y encontrar nuevas vías de negocio. *“Evidentemente, el plan de formación de dinamización socio-digital nos asegura que las personas de estas empresas siguen la metodología que consideramos adecuada para la alfabetización tecnológica”.*



Las TIC ofrecen nuevas oportunidades a los emprendedores.

El Gobierno de Aragón, a través del Instituto Tecnológico de Aragón (ITA), puso en marcha LABORA<sup>7</sup>, que pretende acercar el uso de las TIC para fomentar la creación de empleo y empresas, principalmente en zonas rurales y periurbanas. A través de

<sup>5</sup> Mercaweb (<http://www.larioja.org/prai/acciones/mercaweb/>).

<sup>6</sup> Portal de la Mujer en Cantabria (<http://www.mujerdecantabria.com/>). Programa “Soy Empresaria” (<http://tinyurl.com/938mk>).

<sup>7</sup> LABORA pertenece al Programa Regional de Acciones Innovadoras, InnovAragón (2002-2003), cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y el Gobierno de Aragón.

LABORA, el ITA ha impulsado un Centro de Servicios, una plataforma de telecomunicaciones que viene a ser la herramienta necesaria para conectar por un lado los recursos humanos y la tecnología y, por otro, la oferta y demanda de empleo.

Las características territoriales de Aragón y la desigual distribución de su población son motivo suficiente para que las TIC se presenten como una oportunidad a nuevas actividades y para introducir cambios esenciales, no sólo en los sistemas de producción sino también en la organización del trabajo. LABORA fue una ayuda para el teletrabajo en la región aragonesa. Los telecentros debían garantizar las condiciones necesarias para el desempeño óptimo de la actividad de los teletrabajadores.

Hay que mencionar también la experiencia de Extremadura, que bajo la utilización del *software* libre está abordando el problema de las pequeñas empresas de la región que desarrollan programas de ordenador y no pueden ser competitivas. Al trabajar con código propietario, su materia prima pertenece a multinacionales que se llevan gran parte de sus beneficios. Pero si desarrollan su actividad profesional con *software* libre reconvierten su negocio, y ya no se dedican a vender programas de ordenador sino a prestar servicios. La adopción de LinEx permite al entramado empresarial de la región saber que existen alternativas válidas a los sistemas propietarios de modo que el ahorro en el pago de una licencia se reinvierte en contratar servicios personalizados de mantenimiento.

En Extremadura también existe el programa “Vivernet”<sup>8</sup>, destinado a facilitar la creación de nuevos negocios, para que las pymes se adapten a las TIC. Los centros de negocio de Vivernet (ubicados en Cáceres y Badajoz) ponen a disposición de personas emprendedoras recursos logísticos, equipamiento tecnológico y servicios para la puesta en marcha de su proyecto empresarial. Por otro lado, existe el “Vivernet Itinerante”, que se dedica a llevar el mensaje de la capacidad emprendedora a las zonas rurales de la región. Hasta la fecha, Vivernet ha aceptado un total de 178 planes de negocio, ha apoyado la creación de 104 empresas y sus centros han acogido más de 93.000 visitas.

Regresando al norte, el telecentro rural de Cederna Garalur (Navarra)<sup>9</sup> también apuesta por el desarrollo económico local a través de las TIC. En su página web se explica: *“El tejido industrial está formado por pequeñas y medianas empresas, la mayoría concentradas en las comarcas cantábricas y cuencas prepirenaicas. No obstante, en los últimos años, la mejora de infraestructuras y las comunicaciones, junto con el esfuerzo de ayuntamientos y entidades locales han*

<sup>8</sup> Vivernet (<http://www.vivernet.com/>).

<sup>9</sup> Telecentro Cederna Garalur (<http://www.cederna.es/default.htm>).

*impulsado su crecimiento también en otras comarcas, y buen ejemplo de ello es el despegue del sector agroalimentario. La utilización de los recursos locales para el ocio y la mejora de la calidad de vida han animado el desarrollo del sector servicios, con el turismo rural a la cabeza. Nuevas empresas, negocios y empleos están surgiendo basados en el aprovechamiento innovador de los recursos y el patrimonio de la zona. Viejos oficios, ya desaparecidos, se convierten en actividades turísticas, antiguas técnicas se modernizan sin perder su carácter artesanal, se renuevan los productos tradicionales, de la transferencia de experiencias y tecnologías surge la innovación con sello propio”<sup>10</sup>.*

Por ello impulsaron el “Vivero temático”, que apoya el desarrollo y la creación de nuevas iniciativas empresariales en el sector servicios. Ofrecen alojamiento temporal, servicios telemáticos y tutorías personalizadas para utilizar y aplicar las nuevas tecnologías a la idea empresarial y al nuevo negocio. Establecen contacto con las pymes, asociaciones y entidades locales y les proponen soluciones innovadoras, públicas o privadas. Los servicios van desde la organización de jornadas de divulgación y seminarios sobre temas de interés para las empresas hasta la formación que complementa la existente en la zona, el asesoramiento para la elaboración de estudios de viabilidad y seguimiento de planes de gestión, los servicios técnicos especializados en información empresarial, recursos humanos y nuevas tecnologías, y al apoyo adaptado a las necesidades colectivas demandadas por cada empresa.

Realizan el mismo acompañamiento o seguimiento para personas emprendedoras de la zona: ofrecen locales (con salas de formación, salón de actos o despachos para reuniones) e infraestructuras (equipamientos de ofimática, acceso a Internet, videoconferencia) así como naves y oficinas para la instalación temporal de nuevas empresas.

En la misma Red de Telecentros Rurales, el de Murcia (Tierra)<sup>11</sup> alberga seis puestos de teletrabajo. Su objetivo es la promoción del autoempleo, poniendo a disposición de los interesados tanto el espacio físico como la infraestructura necesaria para el desarrollo de tareas. Cuenta con un aula de formación y una sala de reuniones.

<sup>10</sup> Información extraída de la página web del proyecto de Cederna Garalur.

<sup>11</sup> Telecentro Tierra (<http://www.integral.es/>).

### DEBATES VIRTUALES ENTRE PERSONAL EXPERTO

En junio de 2005, después del cierre del “IV Congreso de Telecentros y Redes de Telecentros” (febrero de 2005, en Zaragoza), se abrieron unos debates virtuales entre los asistentes al encuentro. En el evento, organizado por el Instituto Tecnológico de Aragón (ITA), participaron más de 150 personas expertas con el fin de debatir el rol que han de asumir los telecentros como impulsores del desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Los debates *online* posteriores trataron de unificar intereses comunes, además de crear un nexo de unión para el próximo congreso, que se celebrará en marzo de 2006 en el País Vasco.

El resumen de estos debates<sup>12</sup> parte de la siguiente pregunta: “*¿Es la sostenibilidad económica de los telecentros un punto crítico? ¿Qué actividades de promoción tecnológica consideráis los responsables de los telecentros que pueden generar desarrollo económico?*”.

Las conclusiones de cuantos participaron se declinan hacia el aprovechamiento de los programas iniciales que sostienen los centros durante un tiempo con el fin de conseguir que sean sostenibles en el futuro. ¿Cómo? He aquí la clave que quisieran conocer quienes gestionan los telecentros. Porque las soluciones no se pueden exportar, no se pueden aplicar indistintamente en un territorio u otro porque cada uno tiene su particularidad y la población que los habita también. Y, en definitiva, los telecentros están para dar servicio a ese tipo de población y no a otra.

La mayoría considera que si los servicios que se ofrecen son de calidad, la población usuaria deseará continuar recibéndolos. Ello reportará un beneficio económico al telecentro y, *por ende*, al desarrollo de la zona. Así pues, la especialización y profesionalización son básicas.

En estos debates virtuales también surgió la cuestión de la autofinanciación de los telecentros, la gran y temida pregunta por su compleja solución. La respuesta generalizada fue que un telecentro se ha de autofinanciar “*pero sin perder de vista su función principal, diferenciando bien entre ‘clientela’ y ‘población beneficiaria’*”. Hasta la fecha, en el mejor de los casos, los telecentros capaces de generar actividad económica cubren un tercio de los gastos. Pero quienes promueven la reducción de la división digital consideran que son más una necesidad social que un negocio privado y que éstos deben sufragarse con fondos públicos.

<sup>12</sup> Resumen recogido por Ángela Huertas (ITA).

Eneritz Angulo, de la red de telecentros rurales, no estuvo presente en esa discusión, pero aporta (a título particular) el siguiente comentario: *“Es muy complicado tener un telecentro abierto diariamente. El Ayuntamiento de Gordexola sigue manteniendo el nuestro como parte central de su programa de trabajo en el ‘Área de Nuevas Tecnologías’ pero –a diferencia de los primeros años– ahora el telecentro es gestionado por Laboradomo, una empresa dedicada al sector de las TIC. De este modo se prueba la sostenibilidad del telecentro con el fin de que siga realizando su función en el municipio y en la comunidad”*.

En el debate virtual se propusieron ideas que lleven hacia esta autofinanciación. Ideas que pasan por:

- Organizar actividades para promover el uso de las TIC.
- Desarrollar el teletrabajo.
- La implantación de viveros de empresa.
- La prestación de servicios de interés.

Pero antes es imprescindible contar con un plan estratégico que:

- 1 Identifique los objetivos (fijos y variables) a cubrir por la red de telecentros.
- 2 Detecte el perfil de la población usuaria objetivo.
- 3 Desarrolle técnicamente el plan basándose en la financiación, organización, etc.
- 4 Defina un plan de acceso a la población usuaria.
- 5 Planifique “¿Qué queremos ser?” y “¿Cómo me voy a autofinanciar?”

También se propuso la cooperación permanente entre telecentros rurales como medida al escaso desarrollo del sector servicios y de actividad tecnológica de alta calificación, lo que dificulta que algunos dispongan de suficiente masa crítica para poder desarrollar iniciativas de manera estable e incluso para posibilitar la viabilidad de los propios centros.

En cuanto al teletrabajo (objetivo principal de algunos telecentros), todavía resulta complicado que las empresas (grandes y pymes) confíen en una persona autónoma como teletrabajadora. Paradójicamente, sí se ve posible que en los entornos rurales se difunda la filosofía del teletrabajo.

## La potencialidad de un proyecto coordinado: regional, nacional e internacional

A estas alturas se podría decir que las redes de telecentros de España han llegado, la mayoría de ellas, a un segundo nivel, como si hubieran subido un peldaño más en la escalera de la experimentación. Llevan años de práctica, han reunido experiencias, fallos, aciertos y todo ello les ha repercutido en su evolución. Han tomado buena nota de cuanto han tenido que dejar por el camino de su historia y lo están transmitiendo a las redes que empiezan ahora.

Sólo cuando se consigue llegar a ese nivel de experiencia, cuando se han rellenado muchos anuarios con datos y cifras de conexión, de personas “alfabetizadas digitalmente”, de ordenadores a disposición de una población, de programas diseñados para conseguir reanimar económicamente una zona. Sólo entonces, en la mayoría de los casos, se piensa en colaborar con otros proyectos regionales, nacionales o internacionales con el fin de aunar fuerzas.

Cuando pregunté a las personas responsables de las redes de telecentros de España si colaboraban con otras redes no fueron tantas las respuestas. Sin embargo, durante los primeros años de los telecentros (mediados de la década de los 90), la mayoría habían abierto sus puertas gracias a los fondos europeos y formaban parte de proyectos coordinados por varios países.

Las Salas Fundarco (La Rioja) se encuentran adheridas al proyecto Ruraltech<sup>13</sup>, una red europea de promoción de las TIC en los territorios rurales. Este plan de trabajo surge de la identificación de una problemática común en las zonas rurales de Portugal, Francia, España, Reino Unido e Irlanda: la tardía e incompleta incorporación de las nuevas tecnologías. El objetivo de Ruraltech es favorecer la competitividad, reducir las disparidades económicas, generar nuevos empleos y mejorar las competencias de los existentes mediante la formación *online*. Fundarco, como socio en este proyecto<sup>14</sup>, ha liderado y coordinado los estudios previos de detección de las TIC en las zonas rurales, la metodología de acceso, la formación tecnológica y la creación de contenidos de carácter local poniendo especial atención en la igualdad de oportunidades para aquellos colectivos con riesgo de exclusión digital.

<sup>13</sup> Ruraltech (<http://www.interreg-ruraltech.net/>).

<sup>14</sup> Fundarco como socios de Ruraltech ([http://www.fundarco.org/proyectos\\_europeos/ruraltech/](http://www.fundarco.org/proyectos_europeos/ruraltech/)).

Fundarco participa en el programa “Ciudades Digitales”<sup>15</sup>, impulsado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para implantar la Sociedad de la Información en entornos locales. El ámbito de actuación en La Rioja comprende a 60 municipios y tiene programas<sup>16</sup> destinados a la formación y divulgación de las TIC, la creación de un Portal del Vino, la de un Portal del Fomento del Español, la difusión de la Personalidad Administrativa Digital, el proyecto de comercio electrónico “e-Abastos”<sup>17</sup> y la actuación sobre colectivos especiales “CREDI”<sup>18</sup>.

También cabe citar en este apartado al proyecto europeo Ciberstrategy<sup>19</sup>, en el cual participa el Cibercentro de Tudela<sup>20</sup> (Navarra). Éste es un caso bastante peculiar porque no se trata de una red integrada en un plan internacional, sino que es la iniciativa de telecentros independientes europeos que se asocian entre sí para conseguir objetivos comunes. La representación española en Ciberstrategy la lidera Tudela. Este telecentro fue abierto en el año 2002, entonces gestionado por el ayuntamiento de la localidad, pero redirigido a un organismo con entidad propia que se creó para la ocasión. Así surgió la Fundación Dédalo<sup>21</sup> (2004) cuyo objetivo es impulsar actividades dirigidas a conseguir que la población de Tudela tenga acceso a la Sociedad de la Información. El proyecto Ciberstrategy se encamina a crear la Red Europea de Telecentros con el fin de conseguir un entorno de trabajo colaborativo, herramientas genéricas de comunicación, proporcionar a empresas consejo técnico en la compra e implementación de nuevas tecnologías y apoyar el desarrollo de proyectos relacionados con las TIC, entre otros. Sus socios europeos se encuentran en Alemania (MBV), Grecia (CTI), Irlanda (Udaras na Gaeltachta), Italia (Ervet) y en la República Checa (CUA). La Red Europea de Telecentros parte con un presupuesto inicial de más de un millón de euros (entre fondos FEDER y cofinanciación pública) y la finalización de todas las fases está prevista para septiembre de 2006, momento de su promoción y divulgación.

Extremadura participa activamente desde hace años con países de Latinoamérica a través de la Red Ibercotec<sup>22</sup>, la Red Iberoamericana para la Cooperación Tecnológica. La gran similitud en las condiciones socioeconómicas con estos países hace que la experiencia y metodología desarrollada por el Plan de Alfabetización

<sup>15</sup> Programa “Ciudades Digitales” (<http://www.min.es/ciudades/>).

<sup>16</sup> En el momento de la redacción de este libro, muchos de estos planes todavía no se habían llevado a cabo.

<sup>17</sup> e-Abastos (<http://tinyurl.com/96q9c>).

<sup>18</sup> CREDI ([http://www.fundarco.org/formacion/credi/activ\\_realizadas.htm](http://www.fundarco.org/formacion/credi/activ_realizadas.htm)).

<sup>19</sup> Ciberstrategy (<http://www.ciberstrategy.net/>).

<sup>20</sup> Cibercentro de Tudela (<http://www.cibercentro.org>).

<sup>21</sup> Fundación Dédalo (<http://www.fundaciondedalo.org/>).

<sup>22</sup> Red Ibercotec (<http://tinyurl.com/9ws7f>).

Tecnológica y Software Libre sea totalmente válida también para reducir la “brecha digital” en Latinoamérica. Esta colaboración les ayuda a ambas redes a mejorar, producir avances y maximizar recursos y resultados. Se pueden citar interesantes proyectos realizados conjuntamente en diferentes países latinoamericanos. Entre ellos, el proyecto Ecuarunari<sup>23</sup>, dirigido a los pueblos indígenas del Ecuador, además de los de divulgación y aprendizaje del uso del software libre en Colombia<sup>24</sup>, Chile<sup>25</sup>, Argentina y Brasil<sup>26</sup>, éste último es uno de los países que ha realizado la apuesta más decidida por estos programas de uso libre.

Para acabar, hay que mencionar que el origen de la red Guadalinfo se remonta al Programa Europeo Regional de Acciones Innovadoras de Andalucía (PRAI-2002). En este programa se pusieron en marcha los primeros 26 centros en poblaciones de menos de 20.000 habitantes. Una vez finalizado (30 de junio de 2004), se detecta la necesidad de llevar a cabo algo más que un proyecto piloto. Recientemente se aprobó una reprogramación del Programa Operativo Integrado de Andalucía (POIA, 2000-2006) por el cual Guadalinfo recibe 10,8 de los 85 millones de coste estimado del proyecto, cofinanciados por los fondos FEDER.

El ejemplo de los inicios de la red andaluza es similar al de otras redes pioneras, que necesitaron un impulso de fondos europeos para dar el primer paso. Pero la diferencia está en que las primeras se encontraron con un desconocimiento general del potencial que suponía poner las TIC en muchas manos; faltaba información al respecto en los medios de comunicación y las administraciones públicas de entonces (finales de la década de los 90) dejaban el tema a cargo de la UE. *“La estrategia utilizada para difundir las TIC y los telecentros eran las visitas-demostraciones. De hecho, del 2001 al 2002 más de 3.200 personas acudieron a ellas. Muchas de las personas que participaron en estas actividades son hoy personas usuarias habituales”*, explica Ana Álvarez, coordinadora de la Red de Telecentros de Asturias.

En muchos casos, el telecentro supuso disponer de la primera RDSI instalada en el municipio. En otros, tener la primera conexión ADSL o de cable. Es decir, los telecentros han contribuido enormemente a la mejora de la conectividad de los municipios del país, forzando a los operadores de telecomunicaciones a que presentaran alternativas a la Telefonía Rural de Acceso Celular (TRAC) y a la línea básica (RTB).

<sup>23</sup> Proyecto Ecuarunari (<http://www.ecuarunari.org/>).

<sup>24</sup> Asociación Gigax, en Medellín (Colombia) (<http://www.gigax.org>).

<sup>25</sup> Proyecto de software libre en Chile (<http://www.softwarelibre.cl>).

<sup>26</sup> Brasil: Proyecto Software Livre (<http://www.softwarelivre.org>).

Por tanto, el potencial de colaborar en proyectos conjuntamente con otras comunidades o países es enorme; sin embargo, todavía no está muy extendido, aún sabiendo que a través de una colaboración se puede mejorar y avanzar más rápido en los modelos de alfabetización tecnológica, generar acciones de desarrollo local con las TIC, transferir buenas prácticas para reducir la “brecha digital”, realizar estudios comparativos y extraer conclusiones de interés. Se pueden compartir materiales de formación, crear comunidades virtuales que serán el origen de un nuevo conocimiento colectivo, elaborar productos multimedia con los contenidos generados por la población usuaria de las redes y comercializarlos a través de Internet. Se puede divulgar el uso del software libre y encontrarle aplicaciones útiles y prácticas en países menos desarrollados económicamente, promover ideas para la cooperación a través de las TIC, etc.

El beneficio para las redes que se unan en colaboraciones puntuales es enorme, pero para quienes las utilizan también. Entre otras muchas razones, tienen la oportunidad de conocer y compartir realidades y culturas diferentes, intercambiar conocimientos y experiencias, trabajar con personas distantes geográficamente pero próximas a través de las TIC y participar en espacios de encuentro virtuales. Por todo ello, es de suponer que si hasta la fecha todavía son pocos los proyectos conjuntos entre redes (de ámbito nacional o internacional), a la larga se irán dando más ejemplos con los que potenciar esta comunicación y participación activa a varias bandas.

# CAPÍTULO 4

Los profesionales  
que trabajan en  
los telecentros





El funcionamiento interno de una red de telecentros es de una complejidad enorme. Sólo lo sabe bien quienes trabajan en una de ellas, día a día, y tienen una perspectiva general y particular de su volumen y dimensiones.

Una red de telecentros es como una máquina cuyo engranaje está en constante movimiento. Para que eso ocurra, se necesita una conexión plena entre todas las personas que forman parte de la red. Dicha conexión les lleva a compartir herramientas, principios de actuación, contenidos, imagen de marca, métodos de gestión, políticas de actuación y un objetivo común.

Por lo general, todo este movimiento pivota sobre un equipo de coordinación responsable de diferentes áreas: la parte técnica, la logística, el mantenimiento de infraestructuras, la creación de contenidos, el contacto con las asociaciones ciudadanas de la región donde actúan, la promoción y difusión de la labor de los telecentros, la formación de la ciudadanía, pero también del personal dinamizador de los telecentros, etc.

Cada red tiene tipificadas las tareas del equipo de coordinación en función de las características de su comunidad y de las necesidades de la zona donde se encuentran ubicados los telecentros. Sin embargo, no todas funcionan igual. Hay algunas redes cuya gestión no está centralizada, sino que es individual y operan de forma independiente en el territorio.

Además del equipo de coordinación (parte oculta de la red), el otro eje indispensable para que la máquina continúe moviéndose lo forma el personal dinamizador<sup>1</sup> (parte visible). No es fácil conseguir personal dinamizador capaz de liderar los telecentros y todas sus actividades. Hace más de dos años que se escucha –en congresos dedicados al tema– que se necesitan cubrir puestos de trabajo como “dinamizadores/as socio-digitales”. También los medios de comunicación se hacen eco de esta nueva demanda laboral. Se han de reunir características formativas (en el terreno tecnológico) y personales bastante peculiares para ocupar este cargo. Es una vacante por cubrir todavía en nuestro país, de reciente creación hace tan sólo unos años, desde que las redes de telecentros funcionan como verdaderos motores e impulsores de la Sociedad de la Información. Funcionan más allá de los planes teóricos, operan sobre el terreno, sobre centenares de municipios minúsculos dispersos entre montañas y valles del territorio nacional.

<sup>1</sup> También se les conoce como “personal técnico, gestor, tutor o animador social”.



*Un técnico dinamizando un taller.*

## La dinamización socio-digital

En mayo de 2005 apareció una noticia en diferentes medios de comunicación con el siguiente titular<sup>2</sup>: “*Se buscan profesionales para telecentros*”. Conviene releer el título y reflexionar sobre él. La noticia se refiere al personal que trabaja en los telecentros atendiendo a la población. El profesional que se busca ha de ser la cara amable de la tecnología y, por ello, requiere un perfil muy particular. Debe combinar una doble faceta profesional: reunir conocimientos que van desde el terreno tecnológico al social.

Al personal de dinamización del telecentro se le exige habilidades técnicas, pero también destrezas pedagógicas, organizativas y sociales. Ha de ser capaz de gestionar un espacio público destinado a un uso muy heterogéneo, apto para todas las edades y todos los segmentos de la población. La responsabilidad que conlleva no es para tomarse a la ligera. Se le encarga el objetivo de conseguir que el telecentro sea un espacio sociable, ameno, que la ciudadanía tenga ganas de invertir tiempo y desplazamiento para visitarlo. Que se pierda el temor a estar delante de un ordenador y que descubra las ventajas que reportan las TIC. Además, tiene que lograr que se soliciten nuevos servicios, otra formación que le vendrá muy bien para ampliar sus posibilidades personales o profesionales.

Ése es uno de los objetivos principales de los telecentros en la sociedad; que la población sea consciente de que ya ha superado un grado tecnológico y que está dispuesto a continuar avanzando, de tal modo que se aventure a comprar a distancia, a realizar las gestiones bancarias, a rellenar un impreso que va destinado a una Administración Pública, a imaginar de qué manera podría aumentar el volumen de negocio de su pequeña empresa, a ahorrarse horas de desplazamiento para cumplir con sus obligaciones fiscales.

En la Red Conecta dicen que el personal dinamizador es el factor crítico en el proceso de la alfabetización digital: “*Ayudan a las personas a sentirse seguras, les transmiten su confianza, les permiten orientarse en una maraña de recursos, aplicaciones y equipos. Hacen ver a los otros sus propios logros. Los dinamizadores y dinamizadoras deben tener la formación adecuada para esas funciones y, al mismo tiempo, tener una mínima capacitación informática para asegurar el mantenimiento básico del aula. La formación continua y la coordinación entre el personal de dinamización de una red es esencial*”.

<sup>2</sup> Expansión.com fue uno de los medios. El enlace ha sido retirado de la Red.

## La formación del personal dinamizador

No hace tanto tiempo que se necesita personal dinamizador de telecentros. Las redes más antiguas cuentan todavía con cuatro o cinco años de experiencia, pero ahora ya están lo suficientemente maduras como para enseñar de qué manera mantener activo un telecentro. Precisamente, la experiencia es lo que hace que otras redes se animen a pedir este asesoramiento adaptado y que la formación sea exportable para no empezar el diseño de la misma desde cero.

La noticia que mencionaba arriba hacía referencia a un curso, a través de teleformación, de “Gestor de telecentros” que programa regularmente la Fundación CTIC<sup>3</sup>. La Red del Principado de Asturias ha definido un programa formativo orientado con el objetivo de que el alumnado sea capaz de dinamizar un telecentro y desarrollar las tareas propias del mismo, realizando su gestión documental, programando e impartiendo talleres formativos y aprendiendo los mecanismos de trabajo colaborativo que se establecen en una red. Hasta la fecha, ya han sido más de 400 las personas formadas de diferentes redes.

*“Aprenden a trabajar con una herramienta colaborativa virtual, que es el principio de un trabajo en red, donde se comparten experiencias muy diversas”, explica Ana Álvarez, coordinadora de la red asturiana. “Es interesante porque está participando tanto gente de Asturias como de Latinoamérica, cada uno con sus particularidades. El material desarrollado permite la flexibilidad de adaptar los conocimientos según las necesidades. Y la formación va desde las nociones y conceptos de lo que es la Sociedad de la Información, hasta la metodología de trabajo, pasando por la capacitación de herramientas, qué son, para qué sirven, cómo contárselas a la ciudadanía, a qué tipo de personas interesa cada servicio, el día a día de una red de telecentros, el trabajo de gestión documental, cómo organizar todo ese follón de documentos que se extienden por varias regiones al mismo tiempo, etc.”.* Estos cursos de formación –que Asturias imparte ahora también para otras comunidades– se desarrollaron y experimentaron, en primer lugar, entre el personal de la propia red asturiana.

La institución extremeña FUNDECYT<sup>4</sup>, que pertenece a la Junta de Extremadura, está formando al personal técnico de alfabetización de la red andaluza Guadalinfo. *“Esta formación está siendo muy exhaustiva (con seis cursos de 30 horas cada uno) para el personal dinamizador de los 360 centros que actualmente tenemos abiertos. Pero luego, cada dinamizador sigue las estrategias que la Junta de*

<sup>3</sup> Fundación CTIC (<http://www.fundacionctic.org>).

<sup>4</sup> FUNDECYT (<http://www.fundecyt.es/>).

Andalucía marca, el control de seguimiento y la evaluación del proyecto, con encuestas anuales en los municipios de menos de 100.000 habitantes”, explica Montserrat Mirman, responsable de la red, “de esta forma, vas viendo cómo los indicadores de Internet y uso de las TIC evolucionan en nuestra comunidad. También sabemos los perfiles de la población que accede a los centros, cuáles son nuevos usuarios, cuáles se han perdido, qué actividades de formación reciben, etc.”. Hay que apuntar que los objetivos de Guadalinfo están enfocados principalmente a ofrecer el acceso a las TIC a la ciudadanía que esté en riesgo de exclusión social y que habite en municipios pequeños.

¿Qué perfil tienen las personas que aspiran a uno de estos cursos de dinamización en telecentros? La experiencia de Asturias es la siguiente: “El alumnado se enmarca en dos grandes grupos. Por una parte, profesionales que están actualmente en activo, trabajando en un telecentro y que han visto a través de este curso la oportunidad de adquirir, asentar y contrastar sus conocimientos y su quehacer diario en un contexto académico que les permite compartir experiencias con otros profesionales. En segundo lugar, personas desempleadas que están buscando en los telecentros el lugar donde desarrollarse profesionalmente y que necesitan adquirir competencias y conocimientos propios de esta ocupación”.

La persona encargada de la dinamización es alguien que debe estar permanentemente formándose, puesto que su faceta más tecnológica (toda la que corresponde a la evolución de las aplicaciones y utilidades de Internet) evoluciona con bastante celeridad. Otro de los motivos para una formación continua es la implantación de nuevos servicios electrónicos, lo que precisa unos conocimientos de su uso para transmitirlos a la población que visita los telecentros.

En este sentido, se puede explicar el ejemplo de Asturias que tiene un acuerdo de colaboración establecido con la Universidad a Distancia (UNED) para que se puedan realizar sus cursos desde los diferentes telecentros de la red. El personal de la UNED se desplaza a diferentes telecentros e imparte un curso de formación para los dinamizadores socio-digitales, enseñándoles el manejo de la plataforma virtual que utilizarán los estudiantes a distancia. Con los ganaderos se ha creado un servicio de ayuda similar. A través del Sistema de Información Geográfica de Parcelas Agrícolas (SIGPAC) éstos pueden identificar las parcelas agrícolas y ganaderas, comprobar sus diferentes usos y obtener la documentación e información para tramitar su subvención o realizar las alegaciones oportunas.



Además, desde el equipo de coordinación también se controla o se guía al personal dinamizador para que no se “acomode” con las actividades, para que estén siempre pensando en nuevos talleres, que colaboren entre ellos y ellas aunque estén en diferentes municipios. Si uno ya ha hecho un “taller de retoque fotográfico”, por ejemplo, y ha tenido éxito transfiere la experiencia con un informe de evaluación a otros técnicos de telecentros para que prueben cómo funciona en otras localidades. Ése es el verdadero valor de una red: asentar la formación y la coordinación.

Al personal dinamizador se le pide —además de sus capacidades profesionales técnicas y comunicativas para la organización de grupos— una predisposición especial, un estado de ánimo que contemple el desarrollo social y tecnológico del municipio donde trabaja, tener iniciativa y que manifieste un interés por mejorar cada día.

#### LAS BUENAS PRÁCTICAS

El personal dinamizador también recoge ejemplos de “Buenas Prácticas” de funcionamiento que con posterioridad sirven para aplicarlos en otros centros. Ejemplo<sup>5</sup>: En un hogar del pensionista de Extremadura, en una de las numerosas conversaciones recurrentes del personal de dinamización con un grupo de mayores, se detecta que una señora tiene a su hijo trabajando en Suiza y éste, por su actividad profesional, tiene una cuenta de correo electrónico. Se le propone a la señora ponerse en contacto con él mediante el envío de mensajes escritos (capacitación básica). Tras comprobar el resultado de la experiencia personal, la señora se convierte en una entusiasta del correo, asiste al NCC con regularidad para mejorar sus conocimientos y destrezas, difunde el proyecto entre sus conocidos y participa en un grupo que está desarrollando la actividad cultural de recuperación de un recetario de gastronomía popular extremeña.

<sup>5</sup> Este ejemplo está extraído del Manual de Buenas Prácticas de los Nuevos Centros del Conocimiento de Extremadura.

## ¿qué funciones desempeñan?

Las personas que dinamizan son la cara pública de todo el trabajo de una red de telecentros. Tienen la función de responder a los objetivos planteados a través de las políticas de la Sociedad de la Información y de reducción de “brecha digital” marcadas en el territorio. ¿De qué manera? Cada red tiene su metodología, su procedimiento para acercarse a la población, integrarse en las dinámicas sociales y territoriales, organizar talleres y actividades de interés, dejar constancia de ello para un análisis posterior y para transferir la experiencia.

- En Asturias se trabaja con una filosofía que se repite, se clona en cada nueva apertura. Esta filosofía, explicada por Pablo Priesca, director gerente de la Fundación CTIC, es la siguiente:
  - Lo importante son las personas y, en menor medida, los equipamientos y la tecnología. Todos los telecentros deben estar gestionados por personal dinamizador social, con perfiles profesionales mixtos que compatibilicen actitudes de capacidad de transferencia de conocimiento a sus conciudadanos con aptitudes de solvencia tecnológica.
  - El telecentro va a por las personas, no las personas al telecentro (actitud proactiva).
  - Los grupos sociales más alejados del desarrollo de la Sociedad de la Información son la población objetivo y diana del telecentro.
  - Integración en la dinámica local y territorial.
  - Apoyo a los grupos sociales del territorio: asociaciones de vecinos, mujeres, población mayor, joven, demandantes de empleo, etc. No sólo para alfabetizarlos digitalmente, sino también para abrirles el camino a la participación en redes ciudadanas (democratizar el acceso a la Sociedad de la Información).
  - Tener un modelo de gestión bien definido: el control de acceso, el seguimiento estadístico, la organización de actividades y talleres de alfabetización o temáticos, y el apoyo, ayuda y asesoramiento a usuarios individuales.
  - Y, por supuesto, una fuerte implicación de la Administración regional y de los ayuntamientos donde se ubican, lo que implica una cofinanciación compartida.

Muchos de estos objetivos y funcionamientos coinciden con los de otras redes que cuentan con años de experiencia.

- En la Red Conecta dicen que las funciones del personal dinamizador se diferencian bien de las del profesorado de una academia de informática o del personal de un cibercafé porque aportan la atención necesaria para cada persona o grupo. El personal cuenta con un buen conocimiento del entorno, con especialización en aspectos de inclusión social y aplica una metodología especialmente adaptada a cada colectivo. Para todo ello, trabajan con una plataforma en Internet que da soporte al personal dinamizador y un espacio de participación para la población usuaria.
  
- En Cantabria, el dinamizador socio-digital ha de:
  - Establecer contactos con los colectivos del municipio.
  - Programar estrategias a corto y medio plazo para dinamizar y hacer sostenible el telecentro.
  - Conseguir que el centro sea un espacio de participación social.
  - Colaborar con los responsables de otros telecentros a nivel regional y nacional.
  - Mantener dinámicos los contenidos en la página web de la red y realizar informes anuales sobre el funcionamiento del centro.

Otra de las ocupaciones principales del personal dinamizador es entrar en contacto con las asociaciones y organizaciones populares de la zona con el fin de detectar necesidades y usos nuevos que conduzcan a la creación de talleres y actividades colectivas.

- En Extremadura<sup>6</sup> tienen claro que las asociaciones que se comprometen con quienes dinamizan para realizar actividades deben definir la realidad de la que parten y los cambios que quieren conseguir, al mismo tiempo que analizar el contexto de los cambios y en qué medida éstos afectan a sus formas de comunicación y de relación: *“No se trata, por tanto, de que aprendan o tomen ciertas ideas para su organización, sino que tomen conciencia de que pueden acometer proyectos y actividades que contribuyen a un proyecto colectivo de comunidad local y regional”*.

El paso previo al encuentro con una asociación hay que prepararlo con gran detalle. No se puede concertar una cita y dejar pasar la oportunidad de que queden con dudas respecto a las ventajas de incluir a una porción de la población en esa espiral de aprendizaje tecnológico. Cuando la persona encargada de dinamizar

<sup>6</sup> Explicado en el “II Manual de Buenas Prácticas” del equipo técnico AUPEX.

acude a una reunión con una asociación se ha documentado previamente sobre la misma, sabe qué acciones han emprendido, cuándo se creó, cuántos socios y qué perfil tienen, qué actividades organizan, qué problemas se han detectado a lo largo del tiempo, etc. De esta forma, se evita una pérdida de tiempo innecesaria en explicaciones previas. También la persona responsable de la asociación se encontrará más cómoda al ahorrarse el preámbulo.

El personal dinamizador, entonces, presenta experiencias positivas con otros colectivos similares, detalla todas las posibilidades de acción que permiten las TIC, describe las diferentes herramientas tecnológicas y sus utilidades, empatiza con las personas que componen las organizaciones a través de preguntas sobre sus necesidades y escucha atentamente lo que dicen para extraer (casi al momento) alguna iniciativa de lo que están contando.

La motivación con la población usuaria es diaria, constante, con el fin de que ésta vea lo antes posible los resultados y sus progresos, aunque no siempre es fácil (*ver apartado “La opinión de ellos y ellas”, más adelante*). El trato personal es lo más importante, casi la prueba más dura de superar. Lo que consiguen no es tanto que una persona sepa dónde están las letras en el teclado de una máquina que nunca tocaron, sino que sean capaces de hacer un cambio de mentalidad, se armen de paciencia y que nunca desfallezcan en el intento de conseguir servicios y utilidades para su vida personal o profesional.



*Taller de alfabetización digital.*

Este personal “tutor, gestor, técnico, dinamizador o alfabetizador digital” ha de presentar los logros conseguidos por otros ciudadanos/as (crear un “efecto espejo”), enseñarles la velocidad de las comunicaciones de Internet, darles flexibilidad de asistencia al centro, llevar un seguimiento individualizado del aprendizaje y del nivel de satisfacción, contarles qué hay en Internet sobre la localidad y la comunidad donde se encuentran, mostrarles actividades que puedan llamarles la atención (según el sector al que pertenezcan), establecer una comunicación continuada y, sobre todo, no caer en la rutina. Eso debe ser lo más complejo. Que el día a día no acabe absorbiendo todas las posibilidades de cambio, de iniciativas, de creación, de impulso a una población en el terreno tecnológico.

Por último, hay otra función propia de la dinamización: cuando la persona ya está implicada tiene que mantener, de alguna forma, su interés. Pero, ¿cómo se consigue esto? Organizando las actividades conjuntamente con el colectivo al que vaya destinado, implicarles en todo lo que se prepara, demostrarles que se está a disposición de ellos/as, que los telecentros no tienen sentido sin la presencia de la ciudadanía. El objetivo es hacer partícipes a las personas del funcionamiento diario del telecentro y ofrecerles confianza y responsabilidad.

Desde la intranet de la red el personal dinamizador accede a los materiales de trabajo diarios y deja constancia de toda la acción realizada con la ciudadanía. Disponen de manuales de procedimientos (de atención a las personas usuarias, de realización de talleres, de dinamización, de contacto con entidades cívicas, etc.); de documentos de registro (datos de los usuarios que más tarde servirán para realizar estadísticas de uso que guiará al equipo de coordinación en la creación de nuevos talleres personalizados); de modelos de memorias, de documentos de evaluación del centro, de manuales de apoyo técnico, etc.

Después de todo este listado detallado de funciones (seguro que quedan muchas más por enumerar, propias de las características particulares de cada zona), ahora quizá se entienda mucho mejor cuando al principio del capítulo se señalaba que el personal dinamizador no sólo había de reunir experiencia en materia tecnológica, sino también cualidades de líderes de grupo, mucha psicología social y capacidad de escuchar y entender al prójimo. Su papel es tan estratégico que, desde hace años, se organizan encuentros de dinamizadores y dinamizadoras<sup>7</sup> con el fin de compartir balances de objetivos conseguidos, proponer nuevas actividades, comentar los resultados de iniciativas innovadoras y generar nuevos proyectos en red.

<sup>7</sup> Como el Encuentro de Dinamizadores organizado por la red andaluza de los Centros Guadalinfo (Granada, 10 y 11 de noviembre de 2005), (<http://www.guadalinfo.net/encuentro/>).

## LA IMPORTANCIA DE LOS CONTENIDOS

Las TIC avanzan y cada vez son más las utilidades que Internet ofrece a las personas y a las empresas, por lo que la labor de difusión, sensibilización y promoción de estas herramientas va en aumento. Crece con ellas el catálogo de las temáticas que se pueden desarrollar en los telecentros, lo que supone invertir en la generación de contenidos para la población usuaria, que servirán de guía en los inicios. La colección de materiales que se ofrecen a estas alturas es amplia.

La Red de Telecentros del Principado de Asturias cuenta con más de un centenar de talleres que permiten su utilización en al menos tres actividades:

- A través del campus virtual de teleformación de la red.
- En las actividades presenciales que realice el personal técnico del telecentro.
- A través de la autoformación que pueden realizar las personas usuarias de manera individual.



*Campus Virtual de la Red de Telecentros de Asturias.*

Paco Prieto, director de Sociedad de la Información de la Fundación CTIC, destaca que una de las mejores inversiones de una red es la generación de contenidos. *“El personal técnico no puede ser experto en todas las materias y son muchas las funciones que éste tiene que desarrollar”*.

Estos materiales se ofrecen en soportes diferentes: PDF, vídeos digitales, HTML; y se dividen en cuatro grandes grupos:

- Utilidades de Internet.
- Vídeos de utilización de las TIC por profesiones.
- Vídeos de Sociedad de la Información.
- Aplicaciones más utilizadas.

Esta colección de materiales sirve de base para que el personal técnico de los telecentros desarrolle sus actividades. A partir de ahí, cada uno los amplía en función de sus objetivos didácticos y de las personas destinatarias.

## La opinión de ellos y ellas

Este capítulo no tendría sentido si no hubiéramos recogido las palabras de algunas de las personas responsables de dinamizar los telecentros. Personas que se han atrevido a dejarlo todo y a embarcarse en un puesto de trabajo diferente, nuevo, de difícil rol y de compleja ejecución. Es más, se podría apostar que cuando intentaron explicar, la primera vez, a sus familiares y amigos dónde trabajaban y a qué se dedicaban no les resultó nada fácil.

A ellos les hemos hecho una pregunta: “**Como personal dinamizador, ¿cuál es la mejor recompensa de tu trabajo y cuál es la parte más dura?**”. Y esto es lo que han respondido. No están todas las opiniones, ni mucho menos, pero sí una buena representación:

**Ana Vázquez. Red de Telecentros de Asturias (Avilés II).  
Dinamizadora desde 1999.**

*“Sin duda la mejor recompensa es la propia gente a quien atiendo diariamente: sus logros, sus infinitas muestras de agradecimiento y, sobre todo, sus progresos y avances con las nuevas tecnologías. En la parte más dura de mi labor profesional también están implicados los propios usuarios y usuarias, que llegan a considerarme como una persona muy cercana y, en ocasiones, me implican en sus vidas personales, me cuentan sus problemas, sus alegrías... Y esto, a veces, me desborda emocionalmente”.*

**David Herrero. Red de Telecentros de Cantabria (Cabezón de la Sal).  
Dinamizador desde 2000.**

*“Como dinamizador la parte más dura y la más gratificante está relacionada con el trato con los usuarios y usuarias y otros colectivos que acuden al telecentro. Lo más duro es que, muchas veces, no entienden cuál es la labor del dinamizador, no tienen clara su figura y les demandan servicios que no están relacionados con ella. Lo más gratificante es ver cómo usuarios y colectivos que nunca habían tenido relación con la Sociedad de la Información inician su “aventura” en el telecentro y eres testigo de cómo van avanzando y descubriendo todas las posibilidades que les ofrece”.*

**Carlos López. Red KZgunea. Dinamizador desde 2001.**

*“La recompensa de este trabajo es múltiple. Pero, sin duda, la mayor gratificación se obtiene al observar las caras de agradecimiento de las personas cuando son capaces de, sin ayuda de terceros, utilizar algunos de los servicios que ofrecen las TIC. Cuando pueden comunicarse por correo electrónico con familiares que residen en otros países; cuando reciben la foto de la nueva nieta que le envía*

*su hija desde Argentina; cuando pueden comprar las entradas para el teatro sin tener que ir a la capital, etc. La mayor gratificación viene porque ellos sienten que yo he sido una parte importante para conseguir todas estas cosas, cuando en realidad casi todo ha sido trabajo de ellos.*

*En cuanto a la parte más dura, creo que viene con aquellas personas a las que hemos enseñado y una vez han empezado a utilizar las TIC se encuentran con el lado amargo de este nuevo mundo: facturas de teléfono desorbitadas o virus que les hacen perder la información almacenada. Por supuesto, recordarles lo que ya se les había enseñado no es ayuda, así que se intenta que los efectos sean lo menos perjudiciales posibles y se les ayuda para que no vuelva a suceder. Pero siempre les queda una cierta sensación de decepción que no es fácil de superar”.*

**Ana Sabero. Red de Cibercentros de Castilla y León. Dinamizadora desde 2003.**

*“La mejor recompensa es ser testigo de la madre de 92 años que puede ver a su hijo a través de videoconferencia al otro lado del mundo. Ver la cara de emoción cuando la abuela recibe fotos de sus nietos por correo electrónico. Un mundo en Internet sin fronteras, sin edades, para que los que estén lejos de su tierra y familia puedan seguir unidos gracias al cibercentro. La parte más dura es convencer a la gente de que participe en actividades y cursos o que se acerque por primera vez al cibercentro, que pierdan el miedo. Lidiar con algunos adolescentes y hacerles entender que el mundo no es sólo suyo, hacerles respetar las normas del cibercentro, que tengan educación cívica, respeto hacia los demás”.*



*Una técnica explicando las utilidades de una aplicación.*

**Aida Bello. Red de Telecentros de Asturias. Dinamizadora desde 2003.**

*“Creo que lo mejor es la satisfacción que produce el ver cómo se motiva la gente al tiempo que confía y cree plenamente en las actividades que ofrezco desde el telecentro. Personalmente, dinamizando me siento estupendamente y creo en lo que hago. Me desenvuelvo con soltura ofertando servicios nuevos y demostrando su funcionamiento, sobre todo para los que acuden asiduamente. La parte más dura es sin duda conseguir esa “primera vez” de la gente que acude al telecentro, cuando se enfrentan a algo totalmente desconocido. Lo más duro es enseñar y hacer ver lo sencillas, prácticas y amenas que resultan las TIC”.*

**Rafa Toledano. Red Guadalinfo (Centro de Adamuz-Córdoba).  
Dinamizador desde 2003.**

*“Como recompensa me quedo con la satisfacción personal de compartir mis conocimientos con los usuarios y usuarias, de enseñarles y mostrarle cómo las nuevas tecnologías son una parte fundamental en nuestras vidas y cómo pueden adaptarlas a cada una de sus inquietudes, tanto profesionales como de ocio, y obtener nuevos conocimientos. La recompensa también es comprobar que utilizando unos medios informáticos adecuados se pueden lograr grandes expectativas sociales, de cooperación, de opinión, de debate, de ayuda, etc. Todo esto y el continuo dinamismo, que nos saca de la rutina, es lo que me empuja a seguir adelante y estar cada vez más contento con mi trabajo. La parte dura es el hecho de ser una persona sola en el telecentro que, aunque organicemos actividades y hablemos por chat o correo electrónico, es todo muy frío y virtual”.*

**Raquel Lucio. Red Europea de Telecentros. Fundación Dédalo.  
Dinamizadora desde 2004.**

*“Lo mejor de ser dinamizador es tener un trabajo vivo y en continua evolución. Para mí es la mejor recompensa. Aquí no existe la monotonía ni el aburrimiento. También recompensa ver que las acciones que llevamos a cabo son de utilidad e interés para la ciudadanía. Por otro lado, está la parte más dura que, a mi parecer, es la superposición de tareas y el cumplimiento de plazos”.*

**Josan Angulo. Red de Telecentros de Aragón (Los Monegros).  
Dinamizador desde 2004.**

*“La mejor recompensa es la consecución de pequeños logros diarios que te animan a seguir adelante con tu trabajo, salvando los múltiples obstáculos que se interponen en tus objetivos. A modo de ejemplo, quiero reseñar la gran satisfacción que te produce cuando un niño le enseña a su abuelo cómo funciona un ordenador y lo que puede encontrar a través de Internet (noticias, fotos antiguas, información de su localidad, etc.), o cuando una persona te dice que está estudiando en una universidad por Internet sin tener que marcharse de su pueblo. La parte más dura podría*

*resumirse en la dificultad para lograr el fin último de todo telecentro: la aplicación práctica del teletrabajo. A pesar de muchos apoyos (económicos, de medios y políticos) de muchas horas de trabajo con los posibles promotores, de aplicar el efecto demostrativo con otras experiencias, de buscar recursos y financiación para interminables procesos de formación, de estudiar y demostrar la viabilidad económica-financiera de un nuevo proyecto empresarial de teletrabajo, es realmente muy difícil que se llegue a buen puerto. Como profesional del desarrollo local-rural esto frustra bastante, pero el escaso espíritu emprendedor con el que nos enfrentamos todos los días no ha de ser una excusa para desanimarnos, sino más bien un acicate para trabajar con más intensidad y convencimiento de las posibilidades que las TIC nos ofrecen para evitar la despoblación y permitir asentar población en nuestros pueblos. Proyectos como TICADERU<sup>8</sup> nos sirven para luchar por estos y otros objetivos”.*

**Luis Marín Márquez. Dinamizador en el telecentro Red Conecta de Zafra (Badajoz).**

*“La respuesta la tiene la gente que viene al aula. Al preguntarles qué somos y cómo trabajamos, me dicen que valoran mucho el tiempo que se les dedica, la poca prisa que tenemos, que nos adaptemos a sus situaciones personales, que no les cerremos las puertas, que escuchemos sus intereses, lo que les inquieta, les preocupa, sea relacionado o no con el ordenador. Sin duda ésta es la parte esencial de nuestro trabajo: nuestra preocupación es la participación, la gente. Destacaré una cosa de la parte tecnológica de este trabajo: enseñar el uso y la utilidad de Internet a las personas que pasan por aquí es enormemente gratificante y, en mi caso, supone encontrarle una utilidad al tiempo que le he dedicado (o perdido) antes de trabajar aquí. Por último, quiero añadir que cada día es distinto y apasionante, cada persona es un mundo. Decía Pessoa: ‘Para mí, ser es sorprenderme de estar siendo’”.*



Reunión de un equipo de trabajo.

<sup>8</sup> TICADERU (<http://www.ticaderu.com/>).

## LA GESTIÓN DE LOS TELECENTROS Y SU PERSONAL DINAMIZADOR

Algunas redes consiguen equipos técnicos y de gestión de telecentros bastante estables. Hecho que presenta una ventaja enorme, porque hace que el conocimiento adquirido vaya evolucionando y no tenga que ser traspasado ni formado constantemente. Sin embargo, también puede ser un motivo de freno; por lo general, cuando se empieza se invierte una dosis de energía y motivación elevada, que es justo lo que tienen que mantener los dinamizadores en un nivel muy alto diariamente; pero este aspecto resulta muy complejo de lograr.

A los que trabajan en entornos rurales, con una población reducida, con unas necesidades muy concretas ya cubiertas, les resulta complicado mantener actividades constantemente. *“Hay casos, en municipios muy pequeños, donde a la persona que dinamiza se le ocurre irse a buscar a los taxistas del pueblo y llevárselos al telecentro para que aprendan cosas que les sean útiles”*, menciona Paco Prieto, de la red asturiana.

La contratación de este personal tan estratégico es lo que todavía no se tiene del todo establecido de forma homogénea. En ocasiones, son las administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, consejos comarcales) quienes mantienen la relación laboral con el personal técnico del telecentro y, en otras, se ha creado una institución o fundación pública (organismo dependiente del gobierno autonómico) que se responsabiliza de la contratación, formación, coordinación y gestión de un equipo disperso entre los telecentros de la red<sup>9</sup>.

En la red andaluza hay una persona encargada de la dinamización por cada centro Guadalinfo. Por norma general este personal “tutor o gestor” de telecentros es contratado por los ayuntamientos que, además, ponen el local y se encargan de la limpieza del mismo (a excepción de la Diputación de Almería, que ha decidido gestionarlo y contratarlo). Durante los tres primeros años de funcionamiento, el Gobierno autonómico concede a los ayuntamientos una subvención. Pero pasado ese período el ayuntamiento se hace cargo de todo y ha de decidir si mantiene a ese personal o lo cambia, o si continúa con el telecentro abierto<sup>10</sup>.

En el caso de la red de Castilla y León, los 35 cibercentros cuentan con una subvención de tres años del gobierno autonómico, que funciona de la siguiente forma: el primer año CEDETEL (empresa pública creada para la coordinación de la red) financia los gastos al completo (y aquí entra también la contratación del personal dinamizador); el segundo y tercer año se financia al 50% junto con el ayuntamiento. En cuanto a la compra de infraestructuras y a qué

<sup>9</sup> Los más de 1.500 telecentros de Red.es (hasta la fecha) no tienen personal dinamizador, sólo aquél que atiende cuestiones de funcionamiento técnico de las infraestructuras.

<sup>10</sup> Todavía no se ha dado el caso en ninguno de los telecentros de las redes que funcionan de esta forma. En el ejemplo de Guadalinfo, los primeros (142) se abrieron en el 2004 y hasta el 2007 no se sabrá qué pasará con ellos.

administración pertenece el espacio del telecentro, se reparten los gastos de la misma forma durante los tres primeros años. A partir del cuarto año todo queda en manos del ayuntamiento (incluida la contratación de las personas que dinamizan).

La Xarxa de Telecentros de Catalunya (XTC) tiene un esquema similar. La Secretaría de Telecomunicaciones del Gobierno autonómico corre con los gastos de infraestructuras durante los primeros años. Tienen de una a dos personas técnicas de telecentros, y la contratación es responsabilidad del ayuntamiento o de los consejos comarcales. La compra del equipamiento, en algunos casos, ha partido de la Generalitat de Catalunya.

En la red riojana, la formación del personal dinamizador corresponde a Fundarco<sup>11</sup>. Hay una persona encargada de la dinamización por centro pero nadie se encarga de la contratación porque, hasta la fecha, son voluntarios y voluntarias que reciben una formación especializada.

Y un caso bien especial es el de la red europea de telecentros, gestionada por la Fundación Dédalo, cuya representación española es el Cibercentro de Tudela. A diferencia del resto de redes, donde había de una a tres personas dinamizadoras por centro, aquí tienen cinco como tutoras para un único telecentro. Cada una de ellas se ocupa de un área de trabajo diferente: formación, ciudadanía, empresas y proyectos. *“Estamos en una localidad grande, Tudela, de unos 35.000 habitantes”*, explica Rodrigo Zardoya, uno de los responsables de la red, *“pero nuestros servicios se ofrecen en un área geográfica de 37 localidades (unos 120.00 habitantes). Por el momento, nos centramos más en Tudela, porque es donde se encuentra ubicado el cibercentro físicamente, pero también estamos abiertos a personas, empresas o entidades del resto de localidades”*. El horario es muy amplio, de 9.00 a 21.00 horas ininterrumpidamente lo que, unido al área que abarcan, les obliga a tener una plantilla algo más amplia.

De las cinco personas responsables de la dinamización del Cibercentro de Tudela, dos son personal propio de la Fundación Dédalo, y las otras tres son agentes de Empleo y Desarrollo Local (AEDLs) del Ayuntamiento de Tudela cedidos a la Fundación Dédalo. El Ayuntamiento es el promotor de la puesta en marcha del cibercentro y el que decidió crear una entidad privada que lo gestionase. La formación del personal dinamizador se gestiona desde la Fundación Dédalo de acuerdo a un plan interno.

<sup>11</sup> Fundación para la Sociedad del Conocimiento que pertenece al Gobierno autonómico de La Rioja.



# CAPÍTULO 5

La formación  
a medida





Los telecentros son lugares de atención a un público heterogéneo con intereses diversos en el uso de las TIC. El equipo de coordinación y de dinamización tiene muy en cuenta esta particularidad, y procura organizar actividades de formación y ocio lo más ajustadas posibles a las expectativas de las personas usuarias. Las actividades han de ser pertinentes a quienes las recibirán, de lo contrario fracasan, no hay interés y no cumplen su objetivo principal: alfabetizar digitalmente.

Antes de diseñar el contenido de uno de estos cursos, seminarios o talleres se han analizado muchas variables: el volumen de población usuaria diaria, el sexo, la edad, la profesión, el nivel adquisitivo, la experiencia que cada una de ellas tiene en el uso de las TIC, la afiliación a las diferentes asociaciones del lugar, cuáles son sus intereses personales y profesionales, etc. Todo o prácticamente casi todo. No se proyecta nada sin haber extraído unas conclusiones de los datos de la población usuaria, que son tomados al entrar por primera vez en uno de estos centros.

En la red andaluza Guadalinfo están convencidos de que la singularidad y personalidad de cada telecentro también es importante para orientar las actividades. Esta personalidad depende de un sinfín de pequeños detalles que, según ellos, hacen que sea un espacio único. Es importante tener en cuenta:

- El lugar geográfico donde se ubican: zonas rurales de llanuras o de la montaña; si se trata de pequeños municipios dinámicos o pequeños núcleos rurales con mucha población y ambiente familiar.
- Las instituciones que colaboran (en mayor medida, los ayuntamientos) como bibliotecas públicas, casas de cultura, centros para la mujer, centros de personas mayores, asociaciones culturales, empresariales, vecinales o deportivas, grupos ecologistas, entre otras.
- La participación mayoritaria en el centro, de sectores sociales: mujeres, mayores, jóvenes, inmigrantes, estudiantes, personas artesanas, entramado empresarial, etc.
- El estilo y la personalidad propia del personal dinamizador de los centros, así como el número y perfil de quienes colaboran en torno a las actividades. Por ejemplo, el apoyo de educadores sociales o de otros sectores, residentes en la localidad y comprometidos con la vida social de ésta, que apoyan voluntariamente la tarea de alfabetización digital, como personal docente de colegios, personal de gestión de actividades culturales o expertos en informática.
- El tipo de actividades locales que se organizan en el municipio por parte de la población, organizaciones e instituciones y la implicación del centro Guadalinfo reforzando o proyectando éstas a través del uso de las TIC.

- La creatividad de los usuarios y usuarias y del personal dinamizador cuando se reúnen y plantean la programación de determinados eventos dentro del centro.
- Los propios eventos que organiza el centro en coordinación con otros centros o con el resto de entidades gestoras del proyecto.

Cada red dispone de sus criterios, de unas claves que la identifican y unifican los servicios y actividades que ofrece. Se concede a la población apoyo no sólo para alfabetizarla digitalmente, sino también para abrir el camino a la participación en redes ciudadanas y democratizar el acceso a la Sociedad de la Información.

### ¿QUÉ PUEDO HACER EN UN TELECENTRO?

Una red enfoca el trabajo diario de sus telecentros para capacitar a las personas en el uso de herramientas tecnológicas y servicios que resuelvan problemas o necesidades de sus vidas cotidianas.

En los telecentros se puede aprender a redactar un correo electrónico y enviarlo a una persona destinataria; navegar por Internet, manejarse con varios programas de ofimática, utilizar una cámara digital, retocar fotografías, buscar empleo a través de Internet, crear el propio currículum, además de cartas de presentación, utilizar un programa de videoconferencia, obtener y conocer la utilidad del Certificado Digital (firma digital), comprar por la Red con seguridad, hablar por el ordenador gratis con gente de la otra punta del mundo, crear una página web, organizar las vacaciones y billetes de avión, realizar trámites con la Administración Pública a distancia, operar con el banco por Internet, montar una red inalámbrica segura, organizar la agenda con el correo electrónico, entre muchas otras cosas.

Todo eso... Como poco.

## Creación de servicios: ejemplos de talleres y actividades

Las redes que cuentan con más años de experiencia han diseñado manuales y estrategias a seguir desde el momento en el que se piensa en la elaboración de una actividad hasta que se cierra completamente.

- En primer lugar, se produce una permanente labor de asesoramiento dedicado a cualquier demanda puntual que requiera una persona usuaria.



Taller de Internet en un KZgunea.

- En cada centro se dispone de materiales de formación autodidacta y manuales de uso de programas, mediante los cuales los usuarios y usuarias pueden formarse siguiendo su propio ritmo de aprendizaje y contar, al mismo tiempo, con el apoyo del personal dinamizador.

- Las redes ofrecen un listado variado de diferente tipología y dificultad. Los talleres son de corta duración (como máximo 20 horas). En ellos se abordan temáticas muy diversas relativas tanto a aspectos muy básicos del ámbito de la informática e Internet, como específicos de una aplicación informática concreta. En el listado se podrían citar los siguientes títulos, comunes en contenidos en la mayoría de redes: Alfabetización Digital (Informática e Internet); Ofimática; Orientación Laboral; Comercio y Banca; Gestión de la Empresa; Ocio y Servicios en la Red; Comunicaciones TIC; Diseño y Publicación Web; Imagen Digital y Retoque fotográfico; Equipamiento TIC y Conectividad y Seguridad TIC.
- Por otra parte, los telecentros colaboran habitualmente con entidades ciudadanas (centros asesores de la mujer, Cruz Roja, patronatos de Cultura, talleres de empleo, con el propio ayuntamiento, etc.) y se implican en proyectos para desarrollar talleres y actividades externas a los de la propia red.

A continuación se expone una muestra de actividades que se desarrollan en los telecentros. Todos tienen sus particularidades y hay centenares de propuestas entre todas las redes. Cada mes, cada semana, se oferta algo nuevo, se llega a una nueva colaboración con una entidad pública o privada, se descubre otro nicho de trabajo y formación al que acercarse.

Para tener una estimación de la cantidad de talleres y cursos formativos que se pueden realizar en estas redes citaremos ejemplos como el de los KZgunea, que desde su inicio (2001) han presentado un total de 23.947 (9.343 de formación básica de Internet; 12.710 seminarios y 1.894 cursos a personal de microempresas, Kzmikroenpresak).

En la red asturiana, a finales de 2005 contabilizaban que más de 60.600 personas se habían inscrito a alguno de los 8.655 talleres que habían organizado. Otro dato que se debe tener en cuenta es la cantidad de personas usuarias que se registran en los telecentros. En esta red, desde el año 2000 se han inscrito 93.004 personas, lo que significa que el 8,64% de la población asturiana acude a alguno de ellos regularmente.

En los cibercentros de Castilla y León se registraron 1.854 matrículas en 162 cursos en el primer semestre de 2005, y en la red andaluza Guadalinfo llevan más de 5.000 talleres y seminarios impartidos desde su inicio (diciembre de 2004).

Son cifras espectaculares pero reales, además de una buena muestra del volumen de energía que se emplea en la formación y organización de actividades.

## servicios dirigidos a la ciudadanía

La ciudadanía es la destinataria de un sinnúmero de cursos de corta duración y seminarios de todo tipo: tanto para resolver las dudas en la compra-venta de una vivienda (impuestos, registro de la propiedad o contratos) hasta cómo trabajar con una entidad financiera (consultas, transferencias u operar con tarjetas). También sirven para realizar la compra desde casa, conocer la legislación aplicable y los derechos derivados del consumo *online*, o las páginas que informan de cómo proteger a los pequeños de contenido ilícito o violento.

Una actuación complementaria de la realización de talleres y formación, relacionada con la ofimática, es el servicio de Certificación de conocimientos ofimáticos. Este tipo de certificaciones asegura el uso correcto de Internet y programas informáticos básicos: Word, Excel, Access y Powerpoint. De este modo, se acreditan las competencias y capacidades de una persona para desenvolverse en la Sociedad de la Información.

- En el caso de la Red de Telecentros de Asturias, al final de este proceso, se emite un certificado oficial expedido por el Instituto Europeo de Software (European Software Institute, ESI), con el que se obtiene la acreditación “GUC on IT by ESI” y un Carné de Certificación de Conocimientos Ofimáticos. Los telecentros de la red asturiana están homologados por el ESI para realizar las pruebas de certificación. Asimismo, cada telecentro acreditado dispone de una persona experta en certificación que se encargará de controlar todo el proceso. Durante 2005 se presentaron más de 3.000 personas y aprobaron esta certificación 2.021 usuarios y usuarias.
- En el País Vasco, en la Red KZgunea se obtienen los Certificados IT Txartela, que acreditan los conocimientos en nuevas tecnologías con exámenes en diversos módulos (Internet, Word, etc.). Desde el inicio de esta certificación (2002), ya son 4.000 las personas del País Vasco que obtuvieron este certificado.

Por otro lado, desde los telecentros también se impulsa el uso de herramientas multimedia que proporcionan una mejora en las tareas profesionales de algunos colectivos. Éste es el caso de la Junta de Extremadura y Squeak<sup>1</sup>, una herramienta que ofrece nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje. Es capaz de combinar diferentes formatos, permite el desarrollo de contenidos, es fácil de usar y posibilita el trabajo en red aprovechando el potencial de la intranet regional. Se pre-

<sup>1</sup> Squeak (<http://www.squeak.org/>).

senta también, como un nuevo método de enseñanza basado en prácticas constructivas a través de *e-Toys* y ensayos activos que involucran al alumnado en el proceso de aprendizaje.

Con más de 30 años de desarrollo, Squeak permite su adaptación a las necesidades de la comunidad educativa de la región. Actualmente, está instalado en 80.000 ordenadores de España, donde Extremadura tiene un protagonismo especial por haberlo adaptado a todos los equipos del sistema educativo extremeño. A partir de esta base, se creó la comunidad de profesionales de las TIC y educadores, *Small-Land*<sup>2</sup>, para el impulso del Squeak entre hispanoparlantes de Argentina, España, Perú, Ecuador o Uruguay.

Además de lo comentado, el Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura ofrece actividades relacionadas con las TIC para población desempleada y empleada, empresaria, mayores, personas que realizan labores del hogar y jóvenes.

- En Cantabria, el taller “Gymkhana digital”, dirigido a la población más joven, propone que disfrute en algunas aplicaciones informáticas y que reflexione sobre otros usos y posibilidades de las TIC.
- La Red de Telecentros Rurales<sup>3</sup>, aun siendo una red descentralizada, mantiene intercambios entre las personas que la componen, aporta soluciones a problemas comunes, organiza encuentros y desarrolla herramientas de comunicación. Un ejemplo es el “Aula itinerante para formación en TIC” del telecentro Cederna Garalur. Fue pensada como un servicio de proximidad para el medio rural y recorre, desde 1999, las diferentes comarcas de la Montaña de Navarra proporcionando formación de las TIC. El objetivo es acercarlas tanto a la población como a los profesionales, empresas y entidades.

También se creó (2003) el portal de la ciudadanía, Infoisla.org, de la isla de La Palma. El objetivo es acercar y concentrar, en un solo punto, la información de utilidad para sus habitantes. Desde su estreno, se ha ganado un hueco entre los medios de comunicación de la isla, con una audiencia estable y en constante crecimiento.

En la Red de Cibercentros de Castilla y León se fomenta la participación de las personas más jóvenes en el “Periodicote”. Este servicio permite manejar el correo electrónico, procesadores de textos y escáner para enviar colaboraciones. También fomen-

<sup>2</sup> Small-Land (<http://www.small-land.org/>).

<sup>3</sup> Red de Telecentros Rurales (<http://www.telecentrosrurales.com/actividades/index.php>).

ta la creatividad al premiar y admitir cuentos, poesías, rimas, dibujos, etc. Sirve de directorio de enlaces infantiles por los que navegar, y ofrece información de las localidades donde hay cibercentros con un formato adecuado para la población más pequeña. Para adolescentes se organizan concursos, cafés- tertulia, videoconferencias, club de amigos y amigas por correo electrónico, encuentros virtuales entre centros, entre otras actividades.

Por otro lado, en esta red se colabora con los ayuntamientos para impartir los cursos de “Educación de adultos” que se desarrollan en las diferentes localidades. En este sentido, varios cibercentros están participando en las clases de formación que se imparten a las personas encargadas de las labores del hogar de la localidad. En las jornadas de “Geolocalización a través de Internet” se enseñó a buscar la ubicación correcta sobre mapas y fotos aéreas. Otro ejemplo de taller es el de retoque fotográfico con aplicaciones gratuitas.



Taller dirigido a personas mayores.

Entre las actuaciones dirigidas a la ciudadanía que Red.es lleva a cabo hay que destacar las campañas “Internet en el Aula”<sup>4</sup> (2005-2008) e “Internet en las Bibliotecas”<sup>5</sup> (2002-2005). La primera está orientada a dotar de infraestructuras las escuelas públicas para que los menores tengan contacto directo con las TIC. En el segundo caso, todas las bibliotecas públicas de España –ya sean de ámbito nacional, autonómico o municipal– disponen de conexión de banda ancha a Internet y se convierten en centros de acceso público a la Red. El programa tiene un coste de 38 millones de euros aproximadamente para las más de 4.000 bibliotecas del país. En total, se dispone de más de 12.000 nuevos equipos con conexión a Internet para el público.

Después de un par de años de funcionamiento de Red.es, el personal responsable del equipo de coordinación, empieza a valorar los usos de las TIC que hace la población en la cadena de telecentros que tienen repartidos por todas las comunidades autónomas. “*Estamos observando la utilidad de los centros, si van los vecinos o no, cuánta gente acude a ellos y con qué asiduidad*”, explica Noemí Lera, responsable de Puesta en Valor. Recientemente (septiembre de 2005), han empezado a

<sup>4</sup> “Internet en el aula” (<http://www.internetenelaula.es/portal/>).

<sup>5</sup> “Internet en las bibliotecas” (<http://internetenlasbibliotecas.red.es/>).

establecer acuerdos de colaboración con grandes empresas (como Carrefour, Correos, cajas de ahorro y rurales, El Corte Inglés y Repsol) para disponer de un catálogo de servicios que ofrecer a la ciudadanía, servicios que son necesarios dentro de las actividades diarias. Alfonso Cabas, subdirector de Servicios y Puesta en Valor de Red.es, explica que se han reunido con cargos directivos de las empresas para ver qué les parecía que la red nacional de telecentros promocionase sus productos, que formasen a la plantilla y que en sus páginas web hubiese ofertas para las personas usuarias de los telecentros. Además, de que una persona de la empresa se desplace a los centros tecnológicos una vez a la semana para enseñar a utilizar los servicios que proponen.

El proyecto de Red.es de “democratizar” servicios privados todavía está en sus inicios. Se encuentra en la fase de establecer los contactos con diferentes empresas y estudiar qué necesidades pueden ser útiles a la población: *“En definitiva, son contenidos nuevos para los telecentros”*.

La implantación de servicios de Administración electrónica es otra de las apuestas fuertes de muchas redes puesto que los telecentros están llamados a ser las puertas de acceso a ellos. Asturias es una de estas comunidades que cada vez que la Administración regional pone en marcha una prestación nueva la difunde rápidamente a través de todos los telecentros. El mecanismo es complejo y no resulta fácil articularlo. Desde que un servicio se inaugura hasta que se traslada a las personas usuarias hay toda una “ingeniería del proceso”: conocimiento del servicio, estructuración didáctica, formación del personal técnico de los telecentros, creación de material, identificación de personas interesadas, realización de talleres, informes de resultados, etc.

### **servicios dirigidos a las empresas y personas emprendedoras**

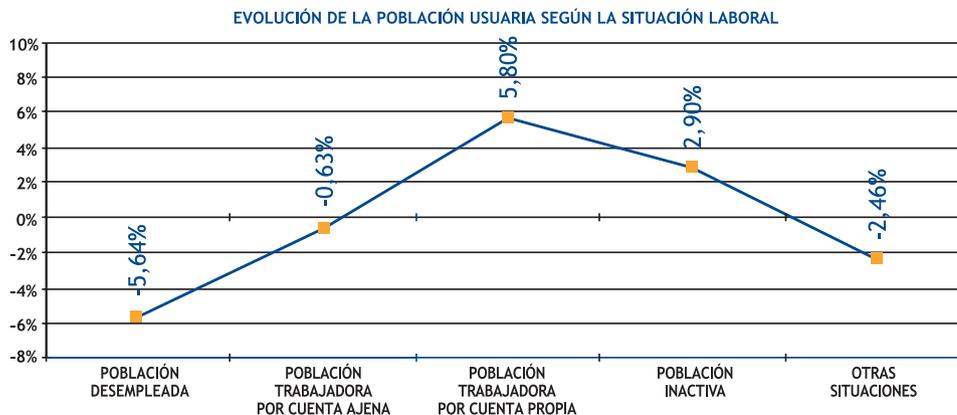
Las pymes también tienen un amplio abanico de posibilidades de reciclarse y aumentar los beneficios de sus negocios con la formación que se ofrece desde las redes de telecentros de todo el país. A continuación se señalan algunos ejemplos:

La Red de Telecentros de Asturias programa talleres para:

- La búsqueda de empleo y de población trabajadora a través de Internet.
- Llevar la contabilidad de una empresa.
- Comunicarse con proveedores o con la clientela a través del correo electrónico, enviar comunicaciones varias desde el ordenador (correo electrónico, fax y telefonía IP).

- Realizar copias de seguridad del material documental del negocio.
- Proteger de virus los equipos informáticos de la empresa.
- Conseguir un certificado digital de gran utilidad en todo tipo de operaciones personales y profesionales con las administraciones públicas a través de Internet.
- Aprender a digitalizar documentos.
- Contratar seguros *online* para la empresa.
- Preparar un viaje de negocios por Internet.
- Buscar productos, precios y competidores en la Red, etc.

A partir de estos seminarios generalizados, se pueden solicitar otros temáticos. De esta forma, los telecentros asturianos han experimentado un importante incremento de visitas tanto de trabajadores por cuenta propia y ajena como de empresarios y empresarias.



Gráfica que muestra la situación laboral de la población usuaria de la red asturiana.

Este incremento es debido a que cada vez existen más servicios de Administración electrónica dirigidos a población trabajadora, los cuales se derivan a los telecentros para informarse y formarse.

Siguiendo con el repaso de redes, los KZgunea organizan:

- Cursos de domiciliación de recibos.
- Pagos y cobros en Internet (banca electrónica, movimientos de cuentas, transferencias).
- Kutxanet (I y II): cómo enviar archivos, gestionar el buzón multifirma y enviar cheques.
- Los mismos cursos se realizan con otras entidades bancarias, como Caja Laboral<sup>6</sup> o BBVA.

<sup>6</sup> Caja Laboral (<http://www.cajalaboral.net>).

También se les forma para realizar operaciones con la Administración Pública a distancia y se les informa de los beneficios que pueden obtener. Entre los cursos, los hay para acceder a concursos públicos y subastas *online*; otros para adaptar la empresa a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD); para realizar la declaración del IVA por ordenador o para hacer trámites fiscales y laborales a través de Internet. Además, se enseña a crear la página web de la empresa o del negocio que desarrolla, a publicarla y promocionarla dentro de Internet; también a protegerse de virus y a dotar de un buen sistema de seguridad todos los datos almacenados.

En el sector comercial<sup>7</sup>, los KZgunea acogen una gran cantidad de talleres formativos de diferentes áreas: alimentación, textil, productos frescos, etc. Son cursos de 20 horas de duración, muy prácticos, en los que se ponen en marcha todos los dispositivos informáticos necesarios en las actividades comerciales. Además se puede profundizar en los aspectos relacionados con el comercio electrónico; conocer las posibilidades de negocio que ofrece Internet; negocios y comercio electrónico para las pymes; realizar contabilidad y gestión comercial por ordenador; gestión de datos, fiscal y de costes; legislación y fiscalidad, entre otros.

Actualmente, el número de empresas vascas que realizan comercio electrónico se ha incrementado en casi un 50% en un año, según el último informe del Instituto Vasco de Estadística (Eustat)<sup>8</sup>. La red KZgunea facilitó su infraestructura de centros para que se llevaran a cabo dos programas del Departamento de Industria y Comercio del Gobierno vasco: el denominado KZ Microempresas/Formación<sup>9</sup>, de la Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial (SPRI), y el específico para comerciantes. Desde entonces, 8.141 autónomos y autónomas, comerciantes y empresas pequeñas han recibido clases sobre las distintas utilidades que proporciona Internet.

Desde la red cántabra se preparan actividades dirigidas a mujeres emprendedoras que han creado pequeñas empresas en zonas rurales. El objetivo es que el colectivo femenino vea las posibilidades reales de aplicación de las TIC en su entorno de trabajo.

*Curso de creación de empresas dirigido a mujeres.*



<sup>7</sup> KZgunea, formación en el sector comercial (<http://tinyurl.com/b69ng>).

<sup>8</sup> Informe del Instituto Vasco de Estadística (Eustat) (<http://tinyurl.com/9hwkd>).

<sup>9</sup> KZ Microempresas/Formación (<http://tinyurl.com/884cr>).

La red andaluza Guadalinfo ofrece a la población usuaria aplicaciones de forma remota (ASP), basadas en código abierto, útiles para:

- La creación de tiendas virtuales de forma rápida e intuitiva.
- La gestión de búsqueda de empleo. Permite crear un currículum y exportarlo a HTML o a PDF para su posterior envío a ofertas de empleo. También permite consultar los principales portales de empleo y realizar seguimiento de las ofertas a las que se presentan candidaturas.
- La creación de publicaciones digitales tan sólo usando el navegador. La aplicación permite la gestión de usuarios, de contenidos, flujo de trabajo y otras funcionalidades para realizar desde la página web más sencilla a los más complejos portales.
- La gestión empresarial de pymes.

En Extremadura, el programa Vivernet<sup>10</sup> (*ver capítulo 3*) está vinculado y coordinado con los Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) de la red. De esta forma, las empresas que reciben asesoramiento y formación utilizan los telecentros para la alfabetización digital (en su fase inicial y avanzada). De igual forma, desde los NCC se remite a “Vivernet”, a jóvenes que necesitan asesoramiento para montar su propio negocio.

La teleformación también es otro de los servicios o propuestas que ofrecen la mayoría de las redes de telecentros. La ventaja de esta formación a distancia es la flexibilidad de horarios y del lugar donde recibirla. Al final de la formación se recibe un título acreditativo del nivel de conocimiento. Los contenidos están adaptados a cualquier colectivo, independientemente del lugar geográfico donde se encuentre el alumnado. Los campus virtuales creados para este tipo de formación ofrecen cursos sobre diferentes materias y con diferentes niveles de complejidad. A través de este campus también se facilita la comunicación con otras personas formadas y con el personal que realiza las tutorías del curso, donde se incluye el intercambio de información.

Por último, hay que mencionar que la Diputación de Palencia puso en marcha la “Escuela de Emprendedores” (2004-2006) a través de los telecentros de Red.es que hay distribuidos por la provincia. Esta iniciativa está pensada para jóvenes y mujeres del entorno rural: personas empresarias y emprendedoras en sectores estratégicos para la provincia como la agroindustria, el turismo y el pequeño comercio. Se utilizan cuatro telecentros del proyecto “EQUAL-Indeco” (Herrera, Frómista, Carrión de los Condes y Baltanás), dos telecentros municipales (Guardo y Cervera de Pisuerga) y ocho puntos de acceso público a Internet rural, instalados por la Diputación Provincial en localidades sin conexión a banda ancha.

<sup>10</sup> Vivernet (<http://www.vivernet.com/index.php3>).

## El trabajo con asociaciones ciudadanas

Las asociaciones tienen una gran importancia en el proceso de la alfabetización digital. En la Red Conecta llevan años trabajando con ellas en diferentes ámbitos y destacan que: *“Tienen la ventaja de contar con un colectivo de personas que confían en ellas, que a menudo participan en otras actividades, y que van a ser buenos prescriptores de la oferta para animarles a participar en una actividad de alfabetización digital. Es el mecanismo de: Si yo puedo, tú también”*.

Un segundo valor aportado por las asociaciones es su capacidad para dominar medidas y propuestas. Quien asiste a un aula informática en una asociación, normalmente participa en otras actividades de la misma: talleres, grupos de trabajo, salidas, etc. Si su contacto se ha iniciado puramente para el tema informático hay muchas probabilidades de que acabe participando en otras actividades. Este marco de relaciones y de participación es un factor crucial para hacer efectiva la inclusión social.

En tercer lugar, las asociaciones son en sí mismas espacios de inclusión social, donde las personas beneficiarias son participantes y protagonistas. La experiencia en el trato con colectivos y personas en riesgo de exclusión es un valor añadido.

Los KZgunea promueven la creación de comunidades virtuales a partir las asociaciones locales. Actualmente, deben tener más de 200 páginas creadas desde las cuales pueden conocer la historia, el equipo humano, las actividades más recientes, la agenda, etc. El listado de asociaciones que funcionan como comunidades virtuales recoge las dedicadas a la promoción cultural, de ayuda a personas con discapacidad, deportivas, ecologistas, gastronómicas, de mayores, de música y folclore, de promoción de la mujer, del euskera y de asociaciones vecinales. La idea pertenece al programa “Usuarios activos” y tiene la intención de aumentar el interés de la ciudadanía por conectarse a Internet.



Miembros de una asociación en un telecentro de Huéscar (Granada).

Cantabria organiza un taller para las asociaciones de padres y madres de la región. El objetivo es dar una visión amplia de las posibilidades de Internet como espacio de encuentro y lograr que se expresen las inquietudes sobre el tipo de información que se obtiene a través Internet, evitando situaciones alarmistas, además de posibilitar una primera aproximación a Internet como herramienta.

La Red de Cibercentros de Castilla y León imparte formación a asociaciones, ofrece servicios, participación, desarrollo comunitario y creación de contenidos en Internet. Se han desarrollado módulos de formación en informática para colectivos específicos (población desempleada, mujeres o inmigrantes). También se han establecido colaboraciones con bibliotecas y puntos de información juvenil para la realización de actividades de animación, utilizando los recursos tecnológicos de los cibercentros.

Para el colectivo de mujeres se organiza:

- Día de la mujer trabajadora: A través de videoconferencia se debate sobre la situación de las mujeres que viven y trabajan en el entorno rural. Se conecta a través del *Messenger* con mujeres de distintos cibercentros. Estas experiencias sirven para que las mujeres pierdan el miedo a las TIC, se conozcan y compartan experiencias e inquietudes con otras que se encuentran en la misma situación.
- Formación a distancia: La población femenina de Castilla y León no sólo tiene un alto nivel de desempleo, sino que además tiene importantes necesidades formativas difíciles de cubrir en su entorno. Ante esta situación, se está fomentando la educación a distancia.

En general, a través de las asociaciones ciudadanas, las redes de telecentros intentan cubrir todas las necesidades formativas de los diferentes colectivos sociales, adaptándolas según su edad (se organizan talleres o cursos pensados para población adulta, para la tercera edad, para menores o para adolescentes), por género (cursos pensados para mujeres desempleadas o emprendedoras que quieran hacer uso de las TIC) o para personas en riesgo de exclusión (por alguna discapacidad, condición económica o social).

## El trabajo de la e-inclusión

Son muchas las actuaciones de los telecentros dedicados a la integración de determinados colectivos dentro del área de influencia de la red. Éste es el caso de los inmigrantes, que aumentan con el paso de los años en todas las poblaciones de nuestra geografía y que, en muchos casos, llegan a establecerse con sus familias formando parte del tejido social del lugar. Hay que destacar también otros colectivos, como el de personas discapacitadas, ex toxicómanas o reclusas, para los que también existe formación en el uso de las TIC.



Taller dirigido a colectivos específicos.

El informe “e-España 2005” le ha dedicado un amplio capítulo al tema. En su definición dice que “*la e-Inclusión<sup>11</sup> hace referencia a los procesos de formación tecnológica que conducen a una mayor inclusión social*”.

Y continúa:

*“Se trata de crear las condiciones adecuadas para que los colectivos de riesgo puedan ejercer de la forma más satisfactoria posible su participación social como ciudadanos, su aportación al mundo laboral y productivo, sus relaciones sociales y personales, el acceso a los servicios públicos y privados y, en definitiva, su desarrollo integral como personas. Prueba de ello es que las personas y comunidades que dan algún paso en la formación y el acceso a las TIC experimentan un progreso personal y social muy positivo. Las iniciativas públicas y privadas para facilitar el acercamiento de las TIC a los colectivos desfavorecidos se multiplican y la expectativa de los usuarios crece. En el caso del profesional, la alfabetización digital que necesita contribuirá a mejorar su puesta al día en el trabajo. En el caso del ama de casa, su proceso va a significar una revolución personal que incidirá en su propia autoestima, sus*

<sup>11</sup> Definición tomada del capítulo dedicado a la e-Inclusión del informe “e-España 2005”, que fue escrito por La Fundación Esplai.

*relaciones con los demás, su posicionamiento ante oportunidades de trabajo y su acceso a la información, la cultura y los servicios online. En definitiva, los procesos de e-Inclusión deben tener como objetivo la adquisición de destrezas instrumentales (saber usar), facilitar el acceso continuado de los medios más allá del período de formación (por usar) y otorgar el conocimiento para permitir un uso con sentido, con significado y con utilidad (para qué usar)”.*

Entre los proyectos destacados en materia de e-Inclusión hay que señalar los que impulsa la Fundación Esplai a través de Red Conecta. Se realizan cursos de iniciación a la informática, para formar en la alfabetización digital básica que implica el uso del ordenador, la navegación web, el correo electrónico y la ofimática elemental. La población destinataria es gente joven, además de mujeres e inmigrantes. Se propician los grupos con diversidad de edades y situaciones.

Los centros de la Xarxa Òmnia se ubican en entidades sociales y espacios públicos (bibliotecas, centros cívicos, etc.) para facilitar el conocimiento de las TIC y el acceso a Internet. Se dan cursos de iniciación a la informática y están dirigidos a la ciudadanía en general, con prioridad para barrios con menos recursos.

La Fundación Esplai ya ha organizado dos “Encuentros de e-Inclusión”<sup>12</sup>, cuyos objetivos son crear consenso sobre criterios que deberían orientar las iniciativas de e-Inclusión; implicar a las ONGs, empresas y administraciones en la superación de la “brecha digital” de los sectores más vulnerables y presentar propuestas para políticas públicas de e-Inclusión.



<sup>12</sup> Encuentros de e-Inclusión (<http://www.redconecta.net/e-inclusion/>).

**RED CONECTA: CONCLUSIONES DE LA JORNADA DE E-INCLUSIÓN 2004<sup>13</sup>**  
**“LOS RETOS DE LA E-INCLUSIÓN Y LA NECESIDAD DE UNA RESPUESTA GLOBAL”**

*Estamos viviendo un claro progreso en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Podríamos llegar a la conclusión de que hay una dinámica propia que hace evolucionar de forma natural a la sociedad para que incorpore las nuevas tecnologías en los usos cotidianos. El objetivo de las TIC y de cualquier avance técnico o científico es, o debería ser, el bienestar de las personas, una vida más digna y, en definitiva, la felicidad.*

*Sin embargo, no todo el mundo puede seguir el ritmo de ese progreso. Para algunas personas y determinados colectivos sociales la Sociedad de la Información es algo inalcanzable, que no resuelve sus necesidades, que no conecta con sus intereses y que parece demasiado complicado. Para estas personas la Sociedad de la Información es un tren que ven pasar (...).*

**Las dificultades para superar la “brecha digital”**

*El uso de la informática y de las redes nos ofrece la posibilidad de comunicarnos, de participar, de acceder a servicios y a información, de trabajar con mayor eficiencia y, en definitiva, de tener voz. En sentido inverso, carecer de la autonomía para utilizar esos recursos nos excluye de espacios de participación, limita nuestra capacidad de acceder a empleos, restringe nuestras comunicaciones o simplemente nos hace sentir desfasados, sin capacidad de aprender, de seguir el ritmo y de subir al tren.*

*En la actualidad, el problema es conseguir que aquellas personas que lo tienen más difícil encuentren las condiciones para dar un paso adelante y que el uso de la tecnología, que por sí solo tampoco significa nada, conlleve un mayor desarrollo personal, mejor autoestima, capacidad de expresarse y de participar.*

*Aquí se nos presentan cinco grandes retos que requieren respuestas globales.*

**1. Motivación y confianza**

*Las propuestas deben ser motivadoras, que despierten el interés por conocer las tecnologías, por aprender, por utilizarlas. El objetivo es dar respuesta a preguntas como: “¿De qué me va a servir?, para lo que yo hago no me hace falta”, o similares. También se debe potenciar la confianza en las propias capacidades, superar el miedo a lo nuevo y desconocido, las dudas sobre la propia capacidad para sumergirse en un nuevo aprendizaje. Expresiones como: “Es muy complicado, tengo demasiada edad” o “Ya no puedo volver a estudiar” son frecuentes al proponer un curso con un enfoque académico.*

## **2. Interlocución**

*La señora con un bajo nivel de formación, que hace años abandonó la escuela y que su único contacto con la informática ha sido quitar el polvo del teclado, no se siente interpelada por un curso anunciado en el periódico o en la televisión. O lo vive como algo lejano e inalcanzable. Esa señora necesita que alguien que para ella merece confianza le diga que ese curso es para ella, que puede hacerlo y que le va a servir. También necesita que el curso o el aprendizaje no reproduzca un planteamiento académico tradicional: su forma de aprender es diferente.*

## **3. Aprendizaje según las propias necesidades**

*Deben conectar con la forma natural de aprender de las personas: resolviendo necesidades. El objetivo es que cada uno avance en su autonomía como persona usuaria y se apropie de las herramientas informáticas para ponerlas al servicio de sus proyectos e intereses. En este sentido, el contexto grupal (en el que cada persona puede consultar con los demás) y el hecho de “no saber” no son un motivo de exclusión ya que cada uno tiene la oportunidad de saber algo; además, la presencia del personal dinamizador, encargado de acompañar el proceso de aprendizaje, de velar por la aplicación de una adecuada metodología y ofrecer el apoyo adecuado a las personas, es un elemento clave.*

## **4. Reducir la brecha social**

*Los programas de e-Inclusión deben favorecer la inclusión de las personas en los diversos ámbitos de su vida: el trabajo, el ocio, la comunicación interpersonal y la participación cívica. Para ello, la alfabetización digital no puede desarrollarse como si fuera un recinto cerrado. Se trata de cruzar los programas de alfabetización digital con otros programas de apoyo personal, formación para el empleo, participación cívica y otros intereses de los participantes. La transversalidad es un elemento clave.*

## **5. Colaboración entre entidades sociales, empresas y administraciones**

*Los tres sectores deben unir fuerzas para lograr la e-Inclusión. Las ONGs aportan la proximidad y el conocimiento de las necesidades reales de las personas. Las empresas tienen la capacidad y la responsabilidad de facilitar recursos, no sólo económicos, para contribuir a la equidad en la Sociedad de la Información. Por último, la Administración tiene el deber de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas y los colectivos, entre los que se cuenta el derecho de acceso (y no sólo en el sentido de conexión) a la Sociedad de la Información.*

## colectivos con discapacidad

Red de Telecentros de Asturias. La Fundación CTIC (entidad coordinadora de la red) estableció un acuerdo en el año 2004 con Fundosa Social Consulting y la Confederación Coordinadora de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE<sup>14</sup>) para prestar servicios de teleformación dirigidos a personas con discapacidad. La principal ventaja es la ruptura de barreras e impedimentos en el desplazamiento. El alumnado cuenta con el apoyo y asesoramiento personalizado del personal técnico del telecentro y es participe de otras actividades de interés relacionadas con la alfabetización digital y el uso de servicios electrónicos. El hecho de acceder a esta formación, fuera del ámbito de la sede de la organización a la que pertenecen, refuerza sus estrategias de inserción social.

KZgunea<sup>15</sup>. Por las aulas de los centros han pasado miembros de toda clase de asociaciones dedicadas a la acción social. Es el caso de la Asociación Vizcaína de Familiares de Enfermos Psíquicos<sup>16</sup> (AVIFES) del centro de día Mimetiz, de Zalla (Vizcaya). *“Tienen bastante receptividad al tema de la informática e Internet, por eso muestran mucho interés en las clases y se aplican”*, afirma Mari Jose, la monitoria de AVIFES que acompaña al grupo y que junto a Eztizen, tutora del KZgunea, contempla los progresos del grupo en el curso básico que iniciaron en junio pasado (2005) en Zalla. Ambas aseguran que las dificultades que tiene este colectivo son comunes a otras personas usuarias inexpertas en el uso de las TIC: mover el ratón y cambiar de direcciones. Y Mari Jose remarca: *“Quizá lo más duro para ellos y ellas sea prestar atención a las explicaciones. Hay que recalcar mucho las cosas, enseñar con más ejemplos y dar los contenidos de una forma más sencilla. La práctica es lo que más les va”*. Ambas responsables de iniciar en Internet a estas personas de AVIFES calificaron de éxito la experiencia.



Los telecentros promueven el acceso de "tod@s".

Red de Telecentros Rurales. “Informática accesible” es un proyecto de formación centrado en las personas con discapacidad, cuyas circunstancias y características demandan unas necesidades concretas y una atención especializada. Para favorecer la adaptabilidad se ha utilizado una metodología mixta, uniendo formación

<sup>14</sup> COCEMFE (<http://www.cocemfe.es/>) y Fundosa (<http://www.fsc.es>).

<sup>15</sup> Noticia extraída del boletín que editan la red de KZgunea.

<sup>16</sup> AVIFES (<http://www.euskalnet.net/avifes/>).

presencial y teleformación. La formación es tanto en grupo como personalizada a domicilio para las personas con problemas de movilidad y desplazamiento.

Red de Cibercentros de Castilla y León. Las políticas de normalización de uso de la red de cibercentros incluyen adaptaciones del *hardware*, instalación de *software* específico, dedicación especial del personal técnico y actividades en común con las asociaciones del sector. En este sentido, hay que destacar acuerdos entre diversos cibercentros y asociaciones de personas discapacitadas para la realización de cursos de alfabetización digital: aprenden a navegar y a manejar el teclado y ratón a través de páginas infantiles y juegos didácticos. Los cursos —de tres semanas de duración— se completan con el apoyo y seguimiento continuo que el monitor realiza sobre estas personas usuarias.

Las redes de telecentros también impulsan otras acciones de e-Inclusión a través de talleres personalizados con objetivos muy concretos.

Red de Telecentros de Cantabria. Esta comunidad cuenta con experiencia en talleres dedicados a grupos de inserción social o con alto riesgo de exclusión social. Un ejemplo fue el organizado con un grupo de jóvenes que sufren marginación. A través del taller “Conoce tu barrio” se les implicó a que participaran en un juego en el que eran “investigadores e investigadoras digitales” y tenían que registrar todas las barreras que se encontraban en su municipio. El resultado se presentó al alcalde.

A otro grupo de personas drogodependientes, que tampoco tenían acceso a Internet y presentaban muchas limitaciones, se les acercó a las TIC a través de la música, fomentando la colaboración y el intercambio de material. “*Nosotros podemos aportar algo, pero las asociaciones tienen mucho que hacer y pueden realizar un gran trabajo con ellos*”, explica María Calleja, responsable de esta red.

El taller “Nos vemos en la plaza virtual” (noviembre de 2005) estuvo dirigido a inmigrantes. La formación se basó en adquirir conocimientos y destrezas básicas para el manejo de las TIC y estuvo orientada a mejorar la inserción sociolaboral. La formación y la acreditación de la misma garantizan la inclusión de los participantes en la Sociedad de la Información, independientemente de las necesidades e intereses reales que demande cada individuo: “*En este taller se utiliza la plaza virtual como lugar de expresión en el que dejar constancia de un proyecto personal, opinar, descubrir formas de comunicación alternativas mediante la edición de un weblog. También se les invita a la participación activa en tareas de difusión y promoción, en la dinamización de la vida cultural del centro y del entorno*”.

Red de Cibercentros de Castilla y León. Se han impartido cursos de formación a inmigrantes sobre correo electrónico, chat, mensajería instantánea y audio/videoconferencia, dentro de la iniciativa “Más cerca de los que están más lejos”. Es destacable la utilidad que han encontrado en las cámaras web, instrumento que los participantes emplearon para mantener contacto visual en la distancia y para presentar a su familia.

Los cibercentros están sirviendo en muchas localidades como elemento socializador de la población inmigrante, un punto de reunión donde pueden perfeccionar el idioma, formarse y establecer relaciones sociales desarrollando la faceta de utilidad pública del cibercentro. Se les enseñan las herramientas de comunicación de Internet (correo electrónico, chat, audio/videoconferencia y mensajería instantánea) para que puedan estar en contacto con sus familiares y amigos del país de origen. El envío de fotos a través de Internet es otra práctica con mucha aceptación.

### Nuestra población mayor

Otro de los grupos de gran atención por parte de las redes de telecentros es el de la “Tercera Edad”. Son los que más tiempo disponible tienen en sus agendas diarias y están receptivos a nuevos aprendizajes, a los que en su juventud no accedían por falta de tiempo, recursos o porque no existían. Las posibilidades que las TIC les ofrecen les abre un mundo de contactos y facilidades para comunicarse con la familia y las amistades. Por otro lado, el compartir espacio y herramientas con otras personas de su edad dentro del ámbito de los telecentros evita uno de los principales riesgos del momento actual: el aislamiento y la soledad.

Para este colectivo se programan actividades formativas, adaptadas a sus particularidades, con amplitud de horarios. En La Rioja, por ejemplo, se les enseñan nociones básicas de ofimática, los contenidos de origen, funcionamiento y servicios de Internet, el uso del correo electrónico y un módulo de banca electrónica. Al finalizar los diferentes cursos, cada alumno recibe un diploma que acredita sus conocimientos.

Lo mismo ocurre en Castilla y León, donde los cibercentros programan talleres con el fin de que utilicen las TIC, buscando razones útiles para que se conecten. En este sentido, se emprende una formación relacionada con la comunicación a través de Internet y se intenta facilitar las relaciones interpersonales entre integrantes de asociaciones de la Tercera Edad.

En Extremadura aprovechan el potencial de los hogares de personas mayores (centros en los que pasan muchas horas participando en juegos de cartas, dominó, billar, manualidades, etc.) para difundir las actividades relacionadas con las TIC. De esta forma, se crean espacios de comunicación a través de Internet para compartir vivencias y promover acercamientos personales.

Se pueden consultar<sup>17</sup> las páginas web creadas por esta población usuaria mayor que reúnen todo tipo de contenidos: desde las personales, donde se da buena cuenta de cómo han evolucionado las tecnologías en sus años de vida, hasta refraneros, citas populares, páginas de manualidades o de remedios caseros de la abuela. Internet ofrece a los mayores una enorme fuente de información y multitud de datos de interés. Por eso, los Nuevos Centros del Conocimiento les facilitan un directorio de páginas web de ciudades, de salud, de deportes, de aficiones, foros de debate, información meteorológica, la prensa, medios de comunicación, etc., porque como dicen los extremeños: “¡La Red no entiende de vejez!



*Los telecentros disponen de actividad formativa especialmente adaptada a la población mayor.*

<sup>17</sup> Sección dedicada a los mayores en la página de la red extremeña (<http://www.nccextremadura.org/portal/mayores/personales.htm>).



# CAPÍTULO 6

Teletrabajo  
y telecentros





El teletrabajo fue el punto de enganche de los primeros telecentros que se abrieron en nuestro país a finales de los años 90. Por aquel entonces, era materia de estudio y de debate. Hacía unos diez años que se había consolidado en EEUU y llegaban hasta aquí las definiciones, su ventajas e inconvenientes, las experiencias de empresas norteamericanas, algunas pruebas pilotos que se habían emprendido en empresas españolas siguiendo los esquemas de los pioneros. Se hablaba de los beneficios para la salud de los profesionales, para el medio ambiente, para las personas con alguna discapacidad física, para la incorporación de la mujer en el mercado laboral (siempre destinada a abandonar sus ocupaciones profesionales para dedicarse a la familia y al hogar). De hecho, aquel I Congreso de Promotores de Telecentros en Gordexola<sup>1</sup> (1999) tuvo muy presente el teletrabajo, y se presentaron iniciativas interesantes que se pusieron en marcha con éxito.

También se hablaba de los inconvenientes y entre ellos siempre se destacaba que la persona trabajadora se podía sentir desplazada de su equipo o que no todo el mundo podía teletrabajar porque se requería una fuerte dosis de voluntad y disciplina para rendir profesionalmente sin la supervisión de un superior.

Se copiaron esquemas, y los siguientes telecentros que se iban abriendo estaban equipados y organizados de manera que cualquier profesional aprovechara su movilidad para desarrollar su trabajo y pudiera comunicarse a distancia con la empresa. Se planteaban proyectos también pensando en el “turista residente”, es decir, aquella persona que pasaba por el territorio español, se enamoraba del lugar y decidía quedarse en períodos no vacacionales (temporada de invierno) pero sin faltar a sus obligaciones profesionales.

Uno de estos proyectos fue el impulsado desde las Islas Baleares, TEMETEN<sup>2</sup> (Towards and European Medical & Teleworking Network), de ámbito europeo, que se inició en diciembre de 1997 y finalizó en el año 2000. Tenía dos objetivos bien marcados: por un lado, la promoción del teletrabajo en las islas mediante la creación de telecentros y teletrabajo en los hoteles; por otro, la creación de una red regional de telemedicina en los hospitales de Muro, en la clínica Juaneda y en la clínica Rotger (Baleares).

En la experiencia participaron cinco regiones de cuatro países europeos: Creta y Epiros (Grecia), Campania (Italia), Satakunta (Finlandia) y las Islas Baleares (España).

<sup>1</sup> I Congreso de Promotores de Telecentros y Teletrabajo (<http://www.gordexola.net/encuentro/fotos1.html>) y (<http://www.gordexola.net/encuentro/programa.html>).

<sup>2</sup> TEMETEN (<http://tinyurl.com/e43yr>).

Los objetivos principales eran mejorar el nivel económico y social de estas regiones, aumentar la calidad de vida, ofrecer nuevas salidas al mercado laboral, promocionar el desarrollo de sistemas avanzados telemáticos y ofrecer nuevos servicios con la intención de alargar su estancia en ellas. La Fundación IBIT<sup>3</sup> (Baleares) era la responsable de coordinarlo y ejecutarlo en nuestro país.

Al finalizar el proyecto, Joan Marquès, responsable del Departamento Pymes y Diversificación de IBIT, decía<sup>4</sup> que, aunque en un principio TEMETEN estaba orientado al sector turístico, “*no hay duda que la implementación del teletrabajo entre las pymes de Baleares es un elemento innovador que nos puede ayudar a ser más competitivos. ¿No podríamos, entonces, beneficiarnos en Baleares de las ventajas del teletrabajo para superar la insularidad y mantener el crecimiento económico conservando el medio ambiente? Yo creo que sí*”. Eso fue lo que decía Marquès en el año 2000, pero con el TEMETEN se terminaron también los planes de telecentros que potenciaban el teletrabajo en Baleares.

## El impulso del teletrabajo

La definición oficial de la Comisión Europea dice que el “*teletrabajo es una forma de organización del trabajo, utilizando las TIC en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la cual un trabajo que podría ser realizado en los locales de la empresa se efectúa fuera de ésta de forma regular*”<sup>5</sup>.

El origen del término “*telecommuting*” se encuentra en EEUU y fue acuñado por Jack Nilles<sup>6</sup> (1971). Más tarde, para referirse a esta modalidad de trabajo también se adoptó la palabra “*telework*”, que fue la que se popularizó en Europa, a finales de los años ochenta y principios de los noventa. Al ponerse en marcha la iniciativa e-Europe, por primera vez en 1999, pasó a conocerse se con el nombre de “*eWork*”<sup>7</sup>.

En aquellos inicios de impulso del teletrabajo se podían encontrar muchas definiciones de lo que significaba realmente “*teletrabajar*”. Se barajaban todo tipo de situaciones y ello impedía que hubiera una estadística oficial sobre el número real

<sup>3</sup> Fundación IBIT (<http://www.ibit.org/>).

<sup>4</sup> Conclusiones del proyecto TEMETEN (<http://www.ibit.org/home/bitacora/bitacora.php?id=11>).

<sup>5</sup> eWork ([http://europa.eu.int/information\\_society/ecowor/ework/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/ecowor/ework/index_en.htm)).

<sup>6</sup> Jack Nilles (<http://www.jala.com/jnmbio.php>).

<sup>7</sup> eWork ([http://europa.eu.int/information\\_society/ecowor/ework/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/ecowor/ework/index_en.htm)).



*Las infraestructuras de los telecentros: una oportunidad para el desarrollo del teletrabajo.*

de personas teletrabajadoras que había en el marco de cada país. Si no se sabía ciertamente cuánta gente estaba utilizando las TIC para desempeñar sus tareas profesionales a distancia, ¿cómo regular la situación laboral de las mismas? ¿Había que regularla? Si no se regulaba se caía en desigualdades sociales puesto que las personas que teletrabajaban acababan ejerciendo sus tareas con menos seguridad profesional y con menos contraprestación económica. Había que hacer algo. Se convocaron congresos, seminarios y las diferentes realidades del teletrabajo se analizaron desde la perspectiva del derecho laboral.

En la estrategia de Lisboa (2000)<sup>8</sup> se aboga por la creación de más y mejores trabajos, con una mejor conciliación entre la vida personal y la profesional, la salud y la seguridad laboral: “*La Sociedad del Conocimiento*<sup>9</sup> abre nuevas perspectivas para la calidad del trabajo, creando las condiciones para cambiar, generar nuevos métodos y nuevas formas de organizarlo, permitiendo gran flexibilidad en el desarrollo del mismo”. La modernización de la organización del trabajo es una de las 11 áreas de acción identificadas en el e-Europe 2005<sup>10</sup> y en el iEurope 2010<sup>11</sup>.

Mientras todo esto ocurría, los telecentros que parecían destinados a defender y promocionar el teletrabajo se desviaron hacia otros objetivos; hacia otras prioridades

<sup>8</sup> The Lisbon Strategy ([http://europa.eu.int/growthandjobs/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/growthandjobs/index_en.htm)).

<sup>9</sup> Planes de trabajo europeos en los próximos años (<http://tinyurl.com/bymxf>).

<sup>10</sup> e-Europe 2005 (<http://www.eeurope2005.org/>).

<sup>11</sup> I2010 ([http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)).

que pasaban por dotarles de infraestructuras para conectarse con banda ancha o satélite (en función de la zona geográfica), “alfabetizar digitalmente” a una población numerosa que todavía no había tenido contacto con un ratón de ordenador, que no sabía qué utilidad y rentabilidad le podían ofrecer las TIC a su negocio, a su profesión, a su vida personal. Otros empezaban a proyectar (que no aplicar) servicios de la Administración electrónica para que la población de las zonas rurales pudiera ahorrar tiempo y desplazamientos al realizar trámites con la Administración local, regional o central. Las entidades promotoras de los telecentros se dieron cuenta de que no podían empezar la casa por el tejado. Actualmente, no son tantos los telecentros que promocionan las ventajas del teletrabajo y su implantación en la zona.

Quizá veamos planes para impulsar el teletrabajo durante los próximos años, pero no tanto desde los telecentros, sino desde las pymes o desde los gobiernos centrales, como una medida de acción innovadora a partir de las directrices europeas y de experiencias piloto de multinacionales.

Quizá cuando el porcentaje de población ocupada que tiene acceso a las TIC aumente se potenciará más el teletrabajo en España. Según el informe “e-España 2005”, actualmente sólo el 20% de las empresas españolas proporciona acceso a intranet, ordenador personal, Internet y correo electrónico a la práctica totalidad de su plantilla (entre el 75% y el 100%). Y eso que ha habido un incremento del uso de las TIC en el sector empresarial con respecto a 2004. El motivo de ese aumento es el grado de penetración de la banda ancha, con una mayor presencia de líneas de ADSL y de cable.

El correo electrónico continúa siendo la aplicación más extendida en el uso empresarial de las TIC: *“En el polo opuesto, los usos mínimos corresponden a las aplicaciones más avanzadas, como es el caso de las soluciones de comercio electrónico, la selección de personal o la formación. La escasa valoración asignada a aplicaciones complejas denota la falta de sofisticación de la población usuaria, su escasa familiaridad con las herramientas y el bajo nivel de desarrollo dentro de la propia empresa”*<sup>12</sup>. Con estos datos, ¿cómo queremos que el teletrabajo cuaje en nuestro país?

Las empresas más grandes son las que muestran una mayor valoración de las TIC en todos los aspectos, destacando la mejora en la comunicación interna y en la

<sup>12</sup> Informe de Auna, “e-España 2005”. Capítulo 6. “El uso de las TIC por las empresas” (<http://tinyurl.com/d7vep>).

reducción de tiempos en procesos y/o operaciones como factores más destacados. El informe “e-España 2005” también apunta que en la medida que aumenten los usos de las TIC en las empresas las principales reticencias se irán superando: *“Los problemas de seguridad, que representan una limitación importante, son la única de las barreras analizadas que no experimenta un retroceso con respecto a pasadas ediciones”*.

El estudio muestra como conclusión que existe un lento pero continuo avance en el uso de las TIC en la empresa española. Hay una percepción positiva de la influencia de las TIC en sus ámbitos de negocio y tiende a desaparecer la percepción de que el tamaño de la empresa es determinante a la hora de extraer las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías: *“Pese a todo, la empresa española ha decidido apostar por la incorporación tecnológica y las tendencias observadas muestran la aparición de una corriente favorable a la progresiva implantación de las TIC”*.

Si el teletrabajo no es promovido por las empresas, se espera que alguna Administración (central, regional o local) tome el relevo y plantee nuevos impulsos para esta modalidad de trabajo que está resultando eficaz en Europa y en EEUU. Uno de estos impulsos podría ser el “Plan Avanza 2006-2010”<sup>13</sup>, una propuesta del Gobierno central para destinar más de mil millones de euros al desarrollo de la Sociedad de la Información con el objeto de alcanzar la convergencia con Europa y entre comunidades autónomas.

Para lograr este objetivo, el Gobierno se fija un calendario de cambios legislativos, entre los que figura una propuesta de regulación del teletrabajo (para mediados de 2006), con las modificaciones necesarias del Estatuto de los Trabajadores. Sin embargo, apenas se ha hablado más del tema y se espera a ver en qué consiste dicha propuesta.

Durante años, se ha reclamado en nuestro país una regulación de este tipo con el fin de evitar posibles desigualdades de salario y de promoción entre el personal empleado. En España no existe prácticamente regulación legal del teletrabajo a nivel nacional. Por norma, se llega a un acuerdo entre el empresariado y las personas que teletrabajan en el que se fijan por escrito el tipo de trabajo que deben realizar y la manera en que esta tarea será retribuida (horas, por piezas o productos u otros intereses).

<sup>13</sup> Plan Avanza. Fecha de inicio: 1 de enero de 2006 (2006-2010). Noticia aparecida en el diario El Mundo: “El Gobierno aprueba el Plan Avanza”. 4 de noviembre de 2005 (<http://tinyurl.com/7blpp>).

## ¿Dónde tiene sentido el teletrabajo?

El informe “Collaboration@Work 2005”<sup>14</sup> está dedicado a los nuevos entornos laborales y las prácticas desarrolladas a través de las TIC. En este documento cada país de la Unión Europea relata las experiencias de teletrabajo que están en marcha. En el caso de España, se destaca la tipología de población teletrabajadora en función de si trabajan para una empresa (mobile eWorkers) o si lo hacen por cuenta propia. Se apunta que el número de personas que están teletrabajando aumentó durante 2004 (hasta alcanzar el 2,9%) con respecto al año anterior (1,3% en el 2003): *“Pero España todavía va muy por detrás de los países europeos más avanzados en materia de teletrabajo”*.

Según se menciona en este informe, las ventajas de esta modalidad de trabajo percibidas actualmente siguen siendo las mismas que las de hace una década, sin embargo, sigue sin implantarse de forma generalizada en las empresas. Entre los puntos positivos se destaca una reconciliación de la vida profesional y personal, una mejora de la calidad de vida, una reducción considerable del estrés y un ahorro económico en la reducción de los desplazamientos semanales. Como desventaja, únicamente el aislamiento en casos muy concretos.

El “Collaboration@Work 2005” constata que el teletrabajo tiene sentido en España en las zonas rurales, donde la población se ha visto diezmada durante las últimas décadas, precisamente porque iban a buscar trabajo en zonas más pobladas. La posibilidad de trabajar en un entorno rural podría evitar este abandono. Por ello, se destaca la labor que están haciendo algunos telecentros como el de Gordexola, que pone a disposición de las pymes y de la población empleada por cuenta propia 12 módulos para el teletrabajo y asesoría. Tanto el Telecentro de Gordexola como el Gorbeia-Artea Telezentroa cuentan actualmente con un equipo dedicado a la formación del teletrabajo a partir de una plataforma de teleformación.



Jóvenes emprendedores teletrabajando.

<sup>14</sup> Collaboration@Work 2005 ([http://europa.eu.int/information\\_society/activities/atwork/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/atwork/index_en.htm)).

*“Hay que tener en cuenta que el teletrabajo es una modalidad y no una profesión en sí misma y que, como forma de trabajo, tiene unas implicaciones y características diferenciadoras que vienen marcadas por la ruptura de barreras espacio-temporales y la posibilidad de trabajar desde cualquier punto y en cualquier momento. Todo ello implica nuevas formas de organización y de gestión que son las que hay que conocer y desarrollar. Y que fomentan la necesidad de ofrecer una formación transversal, basada en la adquisición de competencias y habilidades personales y profesionales para aquellas personas interesadas en teletrabajar. Se puede leer mucho acerca del teletrabajo, pero como cualquier actividad, solamente puede conocerse de verdad cuando se experimenta<sup>15</sup>”,* explican desde Gordexola.

En este sentido, también hay que mencionar la experiencia catalana Teletreb@ll.net<sup>16</sup>, dedicada al fomento del equilibrio territorial. Se trata de una comunidad de telecentros de teletrabajo cuyo objetivo es poner las TIC al alcance de las zonas rurales y de montaña, evitar la despoblación, modernizar y diversificar la estructura productiva y posibilitar el teletrabajo dando soporte a la población teletrabajadora.

La mayoría de los telecentros trabajan de forma coordinada con las áreas de promoción económica de las instituciones que las han impulsado (ayuntamientos o consejos comarcales), ofreciendo soluciones tecnológicas a sus problemáticas. Este tipo de telecentros tienen la misión de impulsar la creación y el establecimiento de nuevas empresas en el área donde está ubicado, no sólo para evitar el éxodo de personas emprendedoras, profesionales y trabajadoras cualificadas hacia zonas más industrializadas, sino también para atraer nuevas actividades y personas hacia estos territorios de montaña.

Por último, los telecentros de Teletreb@ll.net se proponen ayudar a la modernización del tejido empresarial ya existente para evitar una pérdida de competitividad. Para ello, ponen a disposición de empresas y comercios locales servicios de asesoramiento para la implantación de las TIC y de formación en materias de contabilidad, administración, marketing, etc.

El Telecentro de Cederna Garalur desarrolla desde 1998 proyectos en tecnologías web y multimedia. Las más de 80 iniciativas de este tipo han permitido mantener y apoyar, a lo largo de diferentes períodos, entre cinco y doce puestos de trabajo. La metodología de creación y mantenimiento de estos empleos se ha transferido al Telecentro Atxatxuri, en Garralda (Navarra), y al Telecentro Municipal de

<sup>15</sup> Extraído del documento de presentación de Campus Millenium, facilitado por Eneritz Angulo, del telecentro de Gordexola.

<sup>16</sup> Teletreb@ll.net (<http://www.teletreball.net/>).

Etxalar (Navarra). La colaboración ha dado lugar a otras experiencias de teletrabajo exitosas y ha contribuido a crear la Comunidad de Teletrabajo (1998-2004) de la Montaña de Navarra, MENDINET<sup>17</sup> .

Quienes han promovido esta idea son pequeñas empresas y profesionales vinculados a Cederna Garalur, la Fundación Pablo Mandazen y el Ayuntamiento de Etxalar. La financiación procedía de dos proyectos europeos: ExperTIC<sup>18</sup> y PILNAR<sup>19</sup>. Las actividades de formación y reciclaje de jóvenes cualificados como especialistas en TIC que estos telecentros llevaron a cabo entre los años 1998 y 2003, propició la aparición de una oferta de servicios relacionados con proyectos web y multimedia. Algunos de estos jóvenes han llegado a crear su propia empresa o a instalarse como profesionales independientes, y continúan recibiendo el apoyo de los telecentros. La estrecha colaboración entre quienes forman parte de esta comunidad, desde la fórmula del teletrabajo, les permite ofrecer servicios relacionados con la comunicación, la publicidad, la multimedia, la programación de aplicaciones informáticas, la formación en nuevas tecnologías y la venta, mantenimiento y reparación de ordenadores.

La relación y compromiso con la comunidad está regulada por un convenio de colaboración conjunto, formado por todos los integrantes, en el que se recogen las pautas y criterios de funcionamiento, condiciones, derechos y obligaciones. Cada integrante, ya sea empresa o profesional por cuenta propia, mantiene su total independencia y la responsabilidad de los trabajos ante su clientela y empresas proveedoras.

<sup>17</sup> MENDINET (<http://www.mendinet.org/index.asp?op=castellano>).

<sup>18</sup> ExperTIC (<http://www.biaizpe.net/expertic/>): fue un proyecto de colaboración entre centros tecnológicos para impulsar la creación de nuevos empleos en el sector de las TIC en zonas periféricas de las regiones del Arco Atlántico europeo. Para conseguirlo, estas entidades compartieron recursos humanos, económicos y tecnológicos; intercambiaron información, experiencias y metodologías; transfirieron innovaciones y realizaron actividades conjuntas de formación y difusión. El objetivo final fue la creación de una Comunidad de Trabajo Virtual de profesionales y pequeñas empresas especializadas en nuevas tecnologías que operasen en el mercado del teletrabajo y los teleservicios. El proyecto (1999-2002) fue apoyado por la Unión Europea en el marco de la Iniciativa Comunitaria INTERREG II C Espacio Atlántico y cofinanciado por el Gobierno de Navarra.

<sup>19</sup> Pilnar (2002-2004) (<http://www.pilnarnavarra.com/>). Nació con el fin de combatir las desigualdades entre mujeres y hombres en el mercado laboral y de generar nuevas oportunidades de empleo en el medio rural de Navarra. Contribuyó a evitar el despoblamiento de las comarcas rurales mediante la inserción en el propio territorio de los grupos que tradicionalmente se veían obligados a buscar empleo en zonas urbanas. PILNAR surgió en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL, promovida por la Comisión Europea.

El modelo se está transfiriendo con éxito al telecentro CENTER (Consortio EDER), donde ya se está trabajando en la creación de la Comunidad de Teletrabajo de la Ribera de Navarra<sup>20</sup>, así como a los telecentros de Gordexola (Vizcaya), Bullas (Murcia), Campillo de Arenas (Jaen) y ADER (La Palma), a través de la Red de Telecentros Rurales. Entre las claves del éxito se destaca la especialización de funciones para poder abarcar más actividad y minimizar la competencia interna.

Otra de las experiencias relevantes en Aragón es el programa LABORA (2002-2003), una plataforma de telecomunicaciones que permitió la conexión entre la oferta y la demanda laboral del teletrabajo desde los telecentros. El proyecto fue impulsado por el Gobierno autonómico aragonés y estuvo coordinado por el Instituto Tecnológico de Aragón (ITA). Actualmente, tiene 31 telecentros tecnológicos adheridos al programa. *“Ante la ausencia de una red de telecentros aragonesa<sup>21</sup>, el equipo de LABORA se ocupa de mantener informados a todos los responsables de las instalaciones”*, explica Ángela Huertas, técnica de proyectos del ITA.

La Red CODEL (2005), que consta de 14 telecentros concebidos como motores de desarrollo económico local, promueve la alfabetización digital básica con perspectivas de formación más avanzada y servicios de teletrabajo. Está dirigida a la población rural de la Ribera del Duero, situada entre Zamora y Valladolid.

La Red de Telecentros Guadalinfo también impulsa el teletrabajo. Se ofrece un espacio, medios (equipamiento, telecomunicaciones en banda ancha) y asesoramiento. Además, se potencia la colaboración y trabajo en red de las organizaciones empresariales e instituciones públicas, presencial y virtualmente. Dicho teletrabajo puede generar y mantener empleos donde están los recursos humanos (evitando la desertización forzada del medio rural, ofreciendo más oportunidades a colectivos de jóvenes, mujeres, etc.) y ser un elemento más de atracción para que otros vengan a convivir en los pueblos.

<sup>20</sup> Comunidad de teletrabajo en la comarca de la Ribera Navarra (<http://tinyurl.com/bfpsq>).

<sup>21</sup> Aragón cuenta con los telecentros unidos al programa de Red.es, pero el funcionamiento es diferente al planteado por LABORA.

## INNOVACIÓN LABORAL, por Karma Peiró<sup>22</sup>

En enero de 2002, el Gobierno de Aragón puso en marcha el programa InnovAragón<sup>23</sup> (2002-2003), destinado a mejorar la competitividad de las pymes a partir de la cooperación en materia de ciencia, tecnología e innovación empresarial. Los resultados y frutos de este programa, que contaba con una inversión superior a los tres millones de euros —y que había sido financiado al 50% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)—, se presentaron durante los días 24 y 25 de junio (2004), en Zaragoza. El programa se basaba en cuatro medidas, entre ellas LABORA, destinada a aprovechar el potencial de las TIC para facilitar nuevas formas de organización del teletrabajo y fomentar el espíritu de empresa y la creación de empleo superando barreras geográficas y funcionales.

Estuve en esas jornadas moderando una interesante mesa redonda formada por especialistas en teletrabajo de todo el país. Las organizadoras de InnovAragón (coordinado por el Instituto Tecnológico de Aragón, ITA<sup>24</sup>) me comentaron que había sido una tarea titánica llevar adelante todo el programa, pero que estaban muy satisfechas de los resultados puesto que, realmente, habían conseguido crear empresas nuevas que hacen uso de las TIC: como la dedicada a la comercialización de fotografías aéreas “Amilpies.com”<sup>25</sup> o el caso de Pyrenalia Net Center<sup>26</sup>, dedicada a externalizar el servicio de corrección electrónica de informes médicos (son sólo dos ejemplos de muchos). InnovAragón también se apunta el tanto de haber creado una bolsa de teletrabajadores y teletrabajadoras que cuenta actualmente con 300 perfiles profesionales diferentes, de reunir a 53 empresas del sector tecnológico y a 40 telecentros de la región. Son pequeñas acciones para lo mucho que queda por hacer, me dirán ustedes que me leen. Sí, cierto, pero... déjenme que les explique lo que dijeron los expertos en la mesa redonda.

### El teletrabajo es una realidad

Los expertos en la materia dejaron algunos datos sobre la situación del teletrabajo en nuestro país. Tomé apuntes: por ejemplo, Antonio Padilla, profesor de Organización de Empresas de la Universidad de Málaga, destacó que un 17% del personal directivo español asegura que se podrían acoger al teletrabajo (pero parece que no lo hacen) y que el 66% de las empresas europeas ya lo permiten a su plantilla.

<sup>22</sup> Este artículo fue publicado en DeTeletrabajo.com el 7/7/2004 (<http://deteletrabajo.com>).

<sup>23</sup> InnovAragón (<http://innovacion.ita.es/innovaragon/>).

<sup>24</sup> ITA (<http://www.ita.es/ita/>).

<sup>25</sup> A mil pies (<http://www.amilpies.com/>).

<sup>26</sup> Pyrenalia Net Center (<http://www.pyrenalia.com/>).

Fernando Beltrán, director general de Tecnología y Sociedad de la Información del Gobierno de Aragón, aseguró que el teletrabajo ya es una realidad en la región, puesto que las infraestructuras y tecnologías necesarias para su desarrollo ya se han instalado. Entre las cifras que ofreció me quedé con ésta: el 88% del territorio aragonés ya tiene acceso a Internet a través de ADSL, además de disponer de zonas con conexión de fibra óptica y por satélite.

Manuel Clavería, director del Centro de Formación Nacional del INAEM en Huesca, presentó el proyecto TICADERU<sup>27</sup>, enfocado al mundo rural de la zona de Los Monegros (Aragón) y el sur de Francia, que empezará el próximo otoño. Sus intenciones son generar empleo, abrir aulas virtuales y telecentros, un Observatorio de las TIC, organizar dos ferias internacionales sobre el sector del teletrabajo y promover vocaciones empresariales, principalmente. Clavería abogó por cuidar la gestión de los telecentros para que éstos no cierren sus puertas cuando se les acaben las ayudas económicas iniciales, y por la formación de la dinamización socio-digital.

En este sentido se pronunció también Carlos Becana, asesor técnico de Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial de Huesca, que a su vez reclamó mayor formación en zonas rurales para alfabetizar digitalmente a la población y buscar personal dinamizador de telecentros. *“Desde aquí, lanzo una oferta de trabajo. Quien quiera gestionar uno de estos centros que se ponga en contacto conmigo”*, comentó en una de sus intervenciones. El público asistente escuchó sonriente pero ninguno levantó, en ese momento, la mano para aceptar la oferta.

Por último, Josep Camprubí, director de la Oficina Técnica de la Red de Telecentros de Cataluña, explicó que el perfil de la persona dinamizadora que más funciona “es aquél que sabe entender el papel que han de jugar las TIC en el desarrollo económico local”. En su turno, Camprubí comentó también que todavía se hace poco teletrabajo en nuestro país porque hay que buscarlo y no es fácil, ya que todavía hay barreras que superar, tanto por parte de quienes ofrecen como de quienes demandan trabajo.

<sup>27</sup> TICADERU (<http://www.ticaderu.com/>).

## Los telecentros: ¿las oficinas virtuales de mañana?

A la hora de analizar el efecto del teletrabajo en la sociedad y en el futuro hay que tener en cuenta varias vertientes: la empresa, la persona empleada y su entorno más cercano. En EEUU, actualmente, 24 millones de personas trabajan en casa al menos un día al mes, un 2,6% más que en 2003. Dentro de la Unión Europea, el país líder en teletrabajo es Holanda, que supera incluso la tasa de EEUU. En los países del sur europeo la penetración del teletrabajo es menor. En España, sólo el 6,5% de las empresas tienen personal teletrabajando<sup>28</sup>.

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

Un estudio relacionado con el teletrabajo y su influencia futura en las sociedades fue VinculaTEC<sup>29</sup> (2002-04), escrito por la Asociación Española del Teletrabajo (AET). En sus conclusiones, después de analizar la situación del teletrabajo en España, dice que: *“Aunque herramientas como el ordenador e Internet son cada vez más conocidas y utilizadas por los españoles, la realidad es que dicho uso se reduce al ámbito del entretenimiento en la mayoría de los usuarios y usuarias (descarga de archivos y participación en chats), y como máquina de escribir y archivador de documentos dentro de las empresas. El teletrabajo es el “gran desconocido”, y lo es porque hasta hace bien poco las infraestructuras para las telecomunicaciones dejaban mucho que desear y el acceso a Internet apenas era una realidad en algunas de las principales poblaciones”*.

Después de esto y de experiencias piloto de promotores de telecentros por difundir las ventajas del teletrabajo casi parece una utopía alcanzar las cifras de población teletrabajadora que presenta EEUU. ¿Serán los telecentros la oficina virtual del futuro? Es una pregunta y una posibilidad interesante, pero las prioridades de los telecentros en estos momentos (de la mayoría) son otras.

Entre todas las experiencias consultadas destaca la del Telecentro Tierra (Murcia), que claramente dice desde su página web que quieren contribuir a la mejora de

<sup>28</sup> Según un informe realizado por Telefónica (diciembre de 2004). “Contribución de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible: el teletrabajo”.

<sup>29</sup> VinculaTEC (<http://www.almansa.es/vinculatec/>).

las empresas poniendo a su alcance una “Oficina virtual” que puede ofrecerles los siguientes servicios:

- Atención telefónica.
- Fax.
- Correo.
- Internet.
- Correo electrónico.
- Mailings.
- Atención de respuesta a campañas publicitarias.
- Gestión de agenda.
- Citas.
- Toma de pedidos.
- Encuestas.
- Servicios de reclamaciones.
- Atención a la clientela.
- Servicios de urgencia, etc.

Además de un servicio de digitalización de archivos.

Y se promociona de la siguiente manera: *“El Telecentro Tierra cuenta con el equipamiento necesario para la digitalización de la documentación de entidades tanto públicas como privadas, pasando la información de soporte papel a soporte CD-ROM”.*

Desde la Xarxa de Telecentros de Catalunya hace tiempo que también se impulsa la oficina virtual, entre otros motivos porque lo ven como una posibilidad de autofinanciación. Pero la mayoría de personas que pueden recurrir a estas instalaciones de forma regular son las que trabajan por cuenta propia. Y no son tantas las que, actualmente, hacen uso de las TIC para desempeñar su tarea profesional como para que los telecentros destinen parte de sus espacios al uso de este grupo de profesionales.

Todavía tendrán que pasar años hasta que las empresas de nuestro país sean conscientes del potencial de las TIC y decidan que su empleo se desarrolle a través del teletrabajo al menos un día a la semana, como ya ocurre desde hace tiempo en EEUU. Habrá que esperar la llegada de otros cambios, como una legislación para la figura de la persona teletrabajadora, que le conceda los mismos derechos que cualquier otra persona empleada aunque no esté bajo la supervisión presencial de un responsable.

Pronto también veremos cómo las administraciones públicas van incorporando población teletrabajadora a sus oficinas de forma generalizada en cuanto éstas y el funcionariado se hayan adaptado tecnológicamente. Primero han de modernizarse aplicando las TIC a las rutinas y a las relaciones laborales. Este tipo de cambios en las administraciones suelen ser lentos, pero cuando se producen son contundentes ya que afectan a mucha población empleada, en su mayoría dispersa geográficamente. No se descarta la posibilidad de una regulación del convenio del trabajador, de un reconocimiento a la figura de la persona teletrabajadora o de la propuesta de una oficina móvil (en casos muy concretos) dentro de la Administración Pública. Es de suponer que, en la medida en que ésta incorpore el teletrabajo como una modalidad posible dentro de sus convenios laborales, buena parte de las empresas que se relacionan con ella también lo impulsarán.

Por último, todo indica que recibiremos la llegada de otro tipo de profesionales de países extranjeros que, como la cosa más normal, solicitarán y necesitarán oficinas virtuales para seguir operando con sus empresas. Todo son suposiciones, por supuesto, pero hay muchos puntos para que vayamos por este camino y que el teletrabajo, una práctica profesional que empezó fuerte en nuestro país, precisamente a través de los telecentros, siga siendo promovido también desde los mismos. Quizá ya no tenga por objetivo reducir las listas del paro o conceder oportunidades a las personas desempleadas, sino todo lo contrario: facilitar las cosas a quien trabaja y requiere de las TIC de manera deslocalizada. Es decir, para quien necesite una oficina virtual allí donde se encuentre.



*¿Son los telecentros  
las oficinas virtuales  
del mañana?*

# CAPÍTULO 7

La e-Administración





*SigPac es un ejemplo de servicio de Administración electrónica dirigido al medio rural asturiano.*

La e-Administración<sup>1</sup> se define como la utilización de las TIC en las administraciones públicas, y está asociada a cambios en la organización y en las nuevas aptitudes del personal. Los objetivos son mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar las políticas públicas.

Pero cuesta años cumplir los objetivos. Actualmente, la e-Administración ha podido ya demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de la ciudadanía: facilita no sólo información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de la población administrada, reduciendo los plazos de espera. Además, favorece una relación directa con el personal de la administración. A través de las experiencias piloto de foros de debate virtuales y de las votaciones electrónicas, la ciudadanía puede comprobar cómo interrogar directamente a las personas responsables y expresar su opinión sobre las políticas públicas.

En la actualidad, los portales de Internet de la Administración electrónica se están convirtiendo en la norma para la prestación de servicios públicos a la población. A su vez, la prestación de los servicios administrativos electrónicos genera ganancias de productividad y competitividad en las empresas. Por ejemplo, tanto el tratamiento electrónico de las aduanas y del IVA como las declaraciones fiscales electrónicas tienen la ventaja de acelerar los procedimientos mejorando al mismo tiempo la calidad de las gestiones.

Por otro lado, la e-Administración permite reforzar la cooperación entre las autoridades nacionales, regionales y locales, y también entre las instituciones comunitarias.

<sup>1</sup> “La Administración electrónica: e-Government”, según la Unión Europea (<http://tinyurl.com/8vyfa>).

## La e-Administración<sup>2</sup>: ¿es una realidad?

Lo es y no lo es todavía en España. Según el mismo informe de la Comisión Europea sobre la e-Administración, aún es necesario acabar con ciertos obstáculos. Vamos a verlos:

- **Acceso para la población.** Garantizar a todos el acceso a los servicios públicos en línea. En esta perspectiva, la educación y la formación resultan esenciales para aprovechar plenamente los servicios que ofrece la e-Administración. Este aspecto casi lo tendríamos cubierto con todas las acciones que emprenden los cientos de telecentros dispersos por nuestro país.
- **Confianza de los usuarios y usuarias.** La confidencialidad de los datos de carácter personal y la seguridad de las transacciones y las comunicaciones digitales son aspectos importantísimos que deben ser objeto de una protección máxima. La lucha contra la “ciberdelincuencia” y la seguridad son condiciones previas para una Sociedad de la Información sostenible, constituyendo, por tanto, cuestiones políticas centrales para la Unión Europea.
- **Contratación pública.** Las operaciones tradicionales de contratación pública son complejas, dilatadas y consumen muchos recursos. La ausencia de una normativa europea clara ha constituido, hasta el momento, un obstáculo. Los contratos públicos son un ámbito donde puede resultar especialmente ventajosa la utilización de las TIC.
- **Servicios paneuropeos.** Son herramientas importantes para promover la movilidad en el mercado interior y la ciudadanía europea. Se han creado ya distintos tipos, como EURES<sup>3</sup>, un portal europeo sobre la movilidad del empleo, y PLOTEUS<sup>4</sup>, sobre las posibilidades de educación y formación en Europa. Es también esencial una cooperación entre las administraciones de los estados miembros y que se establezcan infraestructuras que permitan la interoperabilidad.

<sup>2</sup> La Administración electrónica o “e-Government” es una de las prioridades definidas por el plan de acción e-Europe 2005. Constituye un instrumento esencial para prestar unos servicios públicos más eficaces y de mejor calidad, reducir los plazos de espera de la población usuaria. Para explotar al máximo las posibilidades de la Administración electrónica, conviene identificar los obstáculos que frenan la existencia de servicios públicos en línea en los estados miembros y proponer acciones para acelerar su despliegue.

<sup>3</sup> The European Job Mobility Portal (EURES) (<http://europa.eu.int/eures/index.jsp>). Una forma fácil de encontrar información sobre las oportunidades de empleo y aprendizaje en Europa.

<sup>4</sup> Portal On Learning Opportunities through the European Space, PLOTEUS (<http://europa.eu.int/ploteus/portal/>). Tiene como objetivo ayudar a estudiantes, personas que buscan empleo, población ocupada, padres y madres, personal orientador y docente a encontrar información sobre cómo estudiar en Europa.

- **Interoperabilidad.** Designa el medio por el cual se interconectan los sistemas, la información y los métodos de trabajo. No se trata solamente de interconectar redes de ordenadores, sino también de abordar cuestiones de organización.

Hasta aquí los principales obstáculos detectados por la Comisión Europea que deben superarse durante los próximos años. Sin embargo, hay otras acciones transversales que están previstas para conseguir resultados en el plazo marcado. Entre éstas figuran las inversiones destinadas por cada país para fomentar la e-Administración.

La Comisión Europea considera que en España estas inversiones son escasas en relación con las inversiones totales que deberían realizarse en la UE. Los gastos anuales en el ámbito de las TIC en la Administración Pública ascienden a 30.000 millones de euros aproximadamente, de los cuales una parte cada vez más importante (unos 5.000 millones, actualmente) se refiere a la Administración electrónica. Además, la Comisión Europea insiste en que estos gastos deben ir acompañados de inversiones aún más cuantiosas en organización y recursos humanos. En total, las inversiones necesarias deberían ascender, pues, a varias decenas de miles de millones de euros al año.

Entre los objetivos que debían lograrse al finalizar 2005, la UE se había marcado que hubieran unos servicios públicos en línea modernos. Lo que quiere decir:

- Administración en línea (“e-Government”).
- Servicios de aprendizaje electrónico (“e-Learning”).
- Servicios electrónicos de salud (“e-Health”).
- Un marco dinámico para los negocios electrónicos (“e-Business”).
- Una infraestructura de información segura.
- La disponibilidad masiva de un acceso de banda ancha a precios competitivos.
- Una evaluación comparativa y la difusión de las buenas prácticas.

Pero de todo lo proyectado, apenas se han conseguido uno o dos puntos. Queda todavía mucho trabajo por delante. A continuación, ofrecemos un rápido repaso a algunos de estos objetivos no logrados.

- **E-Administración (“e-Government”).** Se tenían que equipar todas las administraciones públicas con conexiones de banda ancha para 2005; y dotar de servicios públicos interactivos y accesibles a todos mediante redes de banda ancha y accesos multiplataforma (teléfono, televisor, ordenador, etc.).

- **Telemedicina (“e-Health”).** Los estados de la UE tenían que establecer redes de información sanitaria entre los puntos de atención (hospitales, laboratorios y hogares); y se debían estar prestando servicios de salud en línea (por ejemplo: historial médico electrónico, teleconsulta o reembolso de gastos electrónico).
- **E-Negocios (“e-Business”).** La Comisión Europea crearía una red europea de apoyo a las pymes con el fin de reforzar y coordinar las acciones de ayuda a los negocios electrónicos.

En las conclusiones del informe “e-España 2005”<sup>5</sup> se apunta que la respuesta de la Administración española a las necesidades del gobierno electrónico queda reflejado en el “Portal del Ciudadano”<sup>6</sup>, que permite el acceso a más de 30.000 páginas y 7.000 enlaces externos.

*“En términos generales, la Administración central ha realizado notables esfuerzos a lo largo de los últimos años. Estos avances varían en función de las distintas velocidades en la adopción de la e-Administración que presentan los gobiernos autónomos que, actualmente, mantienen una alta heterogeneidad. Así podemos encontrar los que sólo ofrecen información (Ceuta, Melilla y La Rioja) hasta los que tienen una clara orientación interactiva y transaccional como Cataluña, País Vasco y Andalucía. Entre medio, aparecen el resto de comunidades que permiten la descarga de impresos y documentos referentes a trámites administrativos, pero no se puede completar la prestación del servicio por medios electrónicos; o permiten realizar trámites y gestiones administrativas y económicas avanzadas”.*

Las administraciones locales son las instituciones más cercanas a la población, y por ello les corresponde un papel primordial en el desarrollo de la e-Administración. Pero, ¿qué está pasando? Que sólo un 7% de todos los ayuntamientos del país permiten realizar íntegramente *online* algún tipo de trámite administrativo<sup>7</sup>.

También dice el informe que se observa un retroceso (con respecto al año 2004) en las transacciones económicas en línea y que únicamente ocho ayuntamientos disponen de todos los tipos de transacción a distancia. Vale la pena mencionarlos: Avilés (Asturias), Bilbao (País Vasco), Girona, Lleida, Sabadell (Cataluña), Telde (Canarias), Vigo (Galicia) y Zaragoza (Aragón). Para acabar, se señala que “servicios como

<sup>5</sup> “e-España 2005”, informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, realizado por la Fundación Auna (<http://tinyurl.com/dfll>).

<sup>6</sup> Portal del Ciudadano (<http://www.administracion.es>).

<sup>7</sup> Porcentaje que se eleva al 19,6% si se incluyen los correspondientes trámites *online* al Padrón de habitantes.

el acceso a discapacitados han sufrido un descenso este año (2005)” en cuanto a la e-Administración se refiere.

A estas carencias se le suma el tema de la seguridad de los datos. Es de gran importancia para toda la población saber que su información queda bien almacenada en los servidores de las administraciones locales y que personas ajenas a esas gestiones no harán uso de sus datos personales. Todo junto es como un pez que se muerde la cola: si no hay protocolos de seguridad efectivos no se pueden poner en marcha servicios de e-Administración, y si la ciudadanía no dispone de estos servicios, queda estancada; uno de los puntos más importantes de la Sociedad de la Información.

### SARA, la niña bonita de la Administración<sup>8</sup>

Recientemente, Asturias ha dado la bienvenida al Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (SARA). Se trata de una infraestructura tecnológica que posibilita la comunicación entre las distintas administraciones y sirve de plataforma de intercambio de aplicaciones.

A partir de abril, cualquier persona se podrá inscribir a una oposición con su DNI electrónico (si dispone de él), operar con valores del Tesoro, gestionar impuestos o pedir certificados de nacimiento, solicitar ayudas y subvenciones, obtener información sobre pensiones o vida laboral, etc. Así hasta un total de 100 servicios y sin necesidad de salir de casa. El Gobierno prevé que los servicios disponibles a través del DNI electrónico asciendan a 300 a finales de 2006.

Dice el personal experto que con esta nueva infraestructura la población española ahorrará 23 millones de horas al año en sus gestiones y el país 150 millones de euros. Otro de los beneficios será la supresión masiva de distintos certificados y fotocopias que actualmente es obligatorio presentar y que se estima en unos 100.000 kilos anuales de papel. Todo un avance que, sin duda, cambiará la vida de la población en los próximos años.

El ministro de Administraciones Públicas, Jordi Sevilla, afirmó en Gijón que *“con la puesta en marcha de este ‘cerebro’ de la Administración electrónica española nuestro país, además de situarse al nivel tecnológico de Finlandia, Noruega o Reino Unido, da un salto cualitativo en su carrera por generalizar y simplificar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos”*.

Otra novedad que se dio a conocer en las Jornadas de e-Administración<sup>9</sup> de Gijón es el proyecto de Ley de Administración electrónica que garantizará el derecho de toda la población a acceder a estos servicios. Con su aprobación, España se unirá a los países europeos más desarrollados en el ámbito electrónico que ya cuentan con una ley de este tipo.

<sup>8</sup> Noticia aparecida en diversos medios el 19/1/2006. Artículo aparecido en “Extremadura Al día” (<http://www.extremaduraaldia.com/content/view/10589/10>).

<sup>9</sup> Celebradas los días 18 y 19 de enero de 2006, Gijón (Asturias).

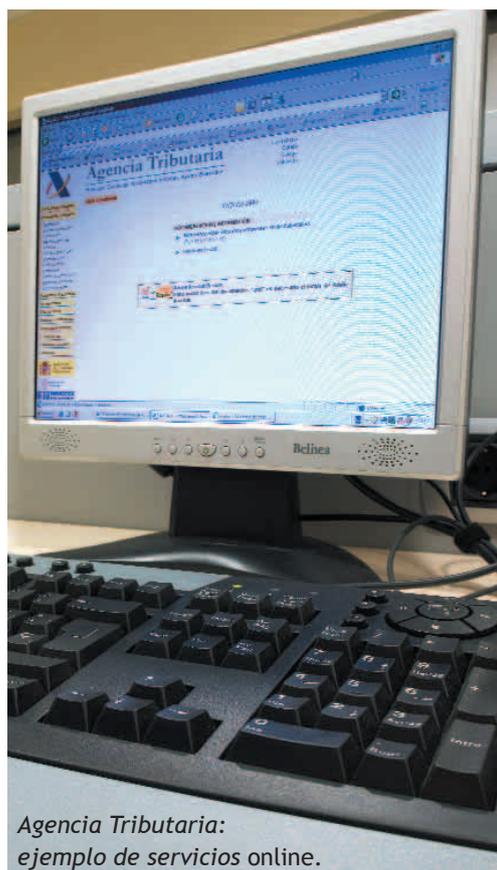
## Los telecentros: pieza clave en la Administración electrónica

Las redes de telecentros más experimentadas de España tienen como objetivo principal –en estos momentos– potenciar al máximo todos los servicios que puedan derivarse de las administraciones públicas hacia la ciudadanía, y cuyas herramientas de trabajo y contacto entre ambas partes sean las TIC. De esta forma, se están impulsando servicios de gestiones administrativas digitales cuyo resultado es un ahorro de tiempo para ambas partes y de desplazamiento para la población.

Todos estos acuerdos establecidos con diferentes departamentos de la Administración autonómica favorecen enormemente a las redes de telecentros. Permiten la captación de personas potencialmente usuarias, que por motivos de incompatibilidad de horarios, suelen ser reacios a asistir a los telecentros.

En este sentido, la Fundación CTIC –como entidad gestora de la red asturiana– empezó en 2004 a difundir una gran cantidad de prestaciones en línea. Desde la promoción de la firma digital que ofrece la Agencia Tributaria<sup>10</sup> hasta el Sistema de Identificación y Movimiento de Ganado Bovino (SIMOGAN) o el Sistema de Información Geográfica de Parcelas Agrícolas (SIGPAC). Se ha de destacar también las tramitaciones electrónicas para los instaladores eléctricos; acuerdos con terceras instituciones como la UNED para utilizar los telecentros por parte de sus estudiantes o la posibilidad de realizar el depósito legal de las publicaciones y los trámites electrónicos relacionados con el reciclaje de residuos.

La Red KZgunea, junto con el Departamento de Industria Comercio y Turismo



*Agencia Tributaria:  
ejemplo de servicios online.*

<sup>10</sup> Agencia Tributaria (<http://www.aeat.es>).

del Gobierno vasco, presentan un conjunto de cursos para comerciantes, personas que trabajan por cuenta propia y en microempresas. La Dirección de Consumo también utiliza los KZgunea para cursos de formación en consumo que se imparten a través de Internet. Los ayuntamientos de Gernika, Durango y Vitoria-Gasteiz se apoyan en los KZgunea para enseñar a los vecinos cómo interactuar con la Administración local a través del portal municipal.

La red andaluza Guadalinfo inició el proyecto “Ciudadanos2005”, organizado por Europa Press y la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, para fomentar la participación ciudadana a partir del uso de las TIC en el ámbito municipal. “Ciudadanos2005”<sup>11</sup> es un portal en el que la población y representantes políticos exponen propuestas para la comunidad y las someten a debate. Las que obtienen un mayor respaldo son susceptibles de ser votadas por el ayuntamiento en el pleno municipal. Este proyecto quiere fomentar la innovación democrática, promover la participación ciudadana y que haya mayor comunicación para que se debata sobre problemas y soluciones.

Veinticinco ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes de las ocho provincias andaluzas, ya participan en este programa basado en el *e-Europe 2005*. Quienes promovieron “Ciudadanos2005” aseguran que los municipios actúan a modo de red neuronal: *“Lo que nos permite materializar las políticas de desarrollo sostenible en materia de TIC y extender la alfabetización digital a todos los rincones de la región, con los beneficios que esta estructura implica. Se optimizan esfuerzos, tanto materiales como económicos, se ganan medios y se facilitan las sinergias, se cuenta con más ideas y, por tanto, se comparten, mejoran y multiplican iniciativas y soluciones”*.

Pero “Ciudadanos2005” no se ha quedado únicamente en Andalucía. La muestra piloto funcionó bien y se ha trasladado a otras comunidades autónomas, de las que se han extraído interesantes experiencias de participación.

Red.es está desarrollando un “Plan de Choque para la implantación efectiva de la Administración electrónica”, que aparece estructurado en cuatro ejes de actuación:

- Facilitar el acceso público a los usuarios (DNI electrónico, puntos de acceso a Internet gratuitos, etc.).
- Impulsar el desarrollo de servicios administrativos telemáticos (pago telemático, carta de servicios electrónica, perfeccionamiento del portal de la ciudadanía, etc.).

<sup>11</sup> Ciudadanos2005 (<http://www.ciudadanos2005.net/>).

- Facilitar el intercambio de información entre las administraciones públicas.
- Apoyar la reorganización interna de procesos en las administraciones públicas.

Actualmente, están trabajando para ofrecer varios servicios de notificación, registro, pago y archivo telemáticos.

Otro plan de Red.es es el de “e-Learning (2004-2006)”<sup>12</sup>. Dentro de sus acciones destaca la iniciativa “Telecentros en las escuelas” para fomentar la participación de las familias en el proceso educativo a través de las TIC.

Además de los servicios mencionados que ya están en marcha —en la mayoría de los casos con el apoyo de las redes de telecentros— desde las actuales administraciones electrónicas también es posible pagar impuestos y tributos, obtener la tarjeta sanitaria, realizar solicitudes de cursos de formación profesional ocupacional, solicitar ayudas para la prevención de incendios forestales, licencias de caza, descarga de programas informáticos de autoliquidación tributaria, presentación de hojas de sugerencias y reclamaciones, información sobre la tramitación de ayudas agrarias, etc.

La población recibe de buen grado tanto el asesoramiento inicial para comunicarse con la Administración, como la formación posterior para seguir en contacto desde su hogar o desde cualquier otra terminal informática conectada a Internet. En el boletín que la Red de Telecentros de Asturias edita trimestralmente<sup>13</sup>, destacan que se realizaron un total de 11.811 servicios de Administración electrónica durante el primer semestre de 2005. El crecimiento respecto el mismo período del año 2004 es de más de un 250%. La explicación a este aumento está en la posibilidad de realizar talleres para trámites tributarios y acreditaciones de firma digital, además de los múltiples servicios de consulta e información *online* que se ofrecen desde los telecentros de esta comunidad. *“Llama la atención el fuerte incremento experimentando por los usos profesionales así como la realización de trabajos académicos y laborales. El presente y el futuro van con la demanda de utilidades profesionales. Los ciudadanos acuden a los telecentros porque necesitan empleo y lo buscan a través de Internet, porque precisan especializar su formación para revalorizar su currículum, porque tienen que realizar gestiones con la Administración para sus negocios y la vía telemática es el camino más corto y cómodo”*.

<sup>12</sup> Aprobado en diciembre de 2003.

<sup>13</sup> Boletín nº 2. Tercer trimestre 2005. “Asturias más conectada”.

## UN NUEVO EMPUJÓN A LAS TIC

El Gobierno español se ha dado cinco años para adaptarse plenamente a la Sociedad de la Información. Como mencionábamos en las primeras páginas de este libro, España anda a la cola de los países más desarrollados tecnológicamente. No es un dato nuevo, hace años que somos conscientes de ello y que la sociedad se resiente. Por este motivo, el Consejo de Ministros aprobó el “Plan Avanza” (2006-2010), con el cual se quiere elevar el volumen de actividades económicas relacionadas con las TIC.

El plan, que entró en vigor el 1 de enero de 2006, cuenta con un presupuesto de 785 millones de euros y con cinco grandes áreas de actuación:

- Hogar y ciudadanía digital.
- Competitividad e innovación.
- Educación.
- Servicios públicos digitales.
- Contexto digital (es decir, más banda ancha, más seguridad en la Red y desarrollo de contenidos digitales).

En él se incluyen desde créditos blandos a las pequeñas empresas para estimular el comercio electrónico, a préstamos familiares para la compra de ordenadores conectados a Internet y la generalización del uso de la informática en la escuela. Varias de las actuaciones se desarrollarán conjuntamente con las comunidades autónomas, otras administraciones y la sociedad civil.

La tarjeta sanitaria electrónica, el programa “Aula” (implantación de ordenadores en las escuelas) y el DNI electrónico son algunos de los cambios que observaremos en nuestras vidas y que procederán de este Plan Avanza.

Además se incluye un detallado calendario de nuevas normativas destinadas a ofrecer seguridad, tanto jurídica como económica, ante posibles fraudes en el acceso a Internet. Por ejemplo, se regularán las condiciones de acceso a la Administración por la vía electrónica y el teletrabajo, entre otras.

## La e-Administración de los próximos años

Según todo lo expuesto, parece ser que a la Administración electrónica en nuestro país todavía le queda mucho por recorrer, pero tiene ganas y capacidad para emprender el camino. Así que para dar respuesta a cómo será ésta en los próximos años, qué acciones y retos tiene por delante, se solicitó la opinión de responsables políticos en materia de “Sociedad de la Información”, “Nuevas Tecnologías” o “e-Administración” de las diferentes comunidades autónomas representadas a través de las redes de telecentros.

Pero conseguir la opinión de personas que tienen la agenda repleta de actos, inauguraciones, reuniones y entrevistas con los medios no resulta fácil. Algunas me atendieron muy amablemente desde el coche, camino a uno de estos encuentros; otros me enviaron la respuesta por correo electrónico y otros no llegaron a tiempo de ser incluidos. En cualquier caso, las opiniones aquí recogidas ya sirven de muestra para hacerse una idea de cuáles son las voluntades políticas respecto a la “e-Administración” en nuestro país para los próximos años y cuál será su relación con las redes de telecentros. Sus palabras textuales se encuentran al final del capítulo, pero antes presentamos un resumen para tener una visión general de todas las opiniones.

### La importancia de la red de telecentros de su comunidad

La mayoría de quienes están ejerciendo responsabilidades políticas valoran muy positivamente la labor social que desempeñan los telecentros en su comunidad. Son conscientes de que todavía queda mucho por hacer, pero constatan que la ciudadanía ha respondido a los primeros impulsos de la e-Administración, aunque ésta no haya hecho más que empezar.

Sin embargo, mientras que unos están convencidos de que han alcanzado el tope de telecentros que quieren para su comunidad, que su población ya está cubierta en cuanto a equipos y dotaciones tecnológicas (como es el caso de Asturias); otros constatan que todavía están en fase de crecimiento (como en Andalucía) o de reordenación de la red de telecentros con el fin de tener más claro a cuánta gente llegan (Aragón o Cataluña).

*“Ya no necesitamos más porque ahora nos tenemos que ocupar de inyectarles mejor atención personal a la población usuaria”, dice Luis Iturrioz, el viceconsejero de Presupuestos y Administración Pública de Asturias. “La principal barrera que encontramos ahora no es la conectividad, sino el miedo a su uso. La gente tiene la conexión*

*en casa pero no sabe qué utilidad darle ni a qué servicios puede acceder. El nuevo enfoque de la Red de Telecentros de Asturias va en este sentido*". Joseba Bilbao, director de la Oficina de la Modernización Administrativa del Gobierno vasco, también confirma que la red KZgunea ya está consolidada, con sus 271 centros tecnológicos públicos y que la valoración es muy positiva: *"Han contribuido enormemente a facilitar el cambio cultural que se requería para que las personas y la sociedad se adaptaran a las TIC y a la nueva era en la que éstas nos han introducido"*.

Cataluña y Aragón apuestan, en estos momentos, por una reconsideración del trabajo que están impulsando desde los telecentros. *"Queremos que el concepto de telecentro evolucione hacia los núcleos urbanos y trabajamos con diferentes fundaciones especializadas para poner en marcha proyectos sociales con las TIC como eje vertebrador. Pero aún estamos en la fase de cohesionar nuestra red"*, explica Oriol Ferrán, secretario de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Cataluña.

Por otro lado, Fernando Beltrán, director general para la Sociedad de la Información de Aragón, reconoce que uno de los objetivos principales para el año 2006 es *"formalizar una red de telecentros e impulsar iniciativas desde ellos"*. Aragón es un caso peculiar porque todos los telecentros instalados pertenecen a Red.es, aparte de los 31 telecentros adheridos al proyecto Labora: *"Es el momento de que recojamos toda la información de los centros tecnológicos, sepamos dónde están posicionados geográficamente y definamos un mapa claro de la red. La importancia que le concedemos es alta, y queremos tener claro qué ha pasado en el territorio"*.

Pablo de Castro, director general de Desarrollo e Innovación Tecnológica de Cantabria, confía en los telecentros *"como elementos básicos en la lucha por suturar la 'brecha digital' y conseguir en Cantabria una mayor penetración de la Sociedad de la Información"*. De igual parecer es Alberto Bretón, consejero de Administraciones Públicas y Política Local de La Rioja.

## Planes de la e-Administración

En La Rioja apuestan por ofrecer desde "la oficina virtual", el máximo número de servicios a la ciudadanía a través de Internet. *"Ya se pueden recibir y remitir solicitudes, escritos y comunicaciones a través del formulario electrónico con firma electrónica"*, explica Alberto Bretón. *"Otras áreas como la tributación online o la contratación electrónica permitirán una mayor interacción entre proveedores, empresas y las administraciones riojanas"*, señala.

Pablo de Castro, desde Cantabria, comenta que durante 2005 se han dedicado al *hardware* que les va a permitir implantar la teletramitación de procedimientos administrativos, además de la firma electrónica a nivel externo e interno: *“Ahora nos toca ir poniéndolos en el Portal del Ciudadano de forma constante”*.

En Cataluña se presentó, el pasado mes de octubre, el Plan de Servicios y Contenidos (PSIC<sup>14</sup> 2005-08), que cuenta con más de 700 proyectos vinculados a las TIC. El Plan está impulsado por el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI<sup>15</sup>) de la Generalitat de Catalunya. *“Los dos grandes ejes de las acciones de la Administración digital son la atención a la ciudadanía y la eficiencia administrativas. Los retos futuros de esta Sociedad de la Información pasan por replantear procesos y sistemas, además de toda una reestructuración interna de la Administración”*, explica Oriol Ferran.

En el País Vasco, la Oficina para la Modernización Administrativa (OMA) que dirige Joseba Bilbao, inició en el 2004 el proceso de implantación del Plan Estratégico de la Administración y Gobierno electrónicos. Hay que destacar la puesta en marcha de IZENPE, la entidad vasca de certificación digital y los servicios de contratación electrónica y pasarela de pago electrónico que ya son utilizados por la población para efectuar pagos *online* de tasas, impuestos y sanciones.

Asturias también tiene la Estrategia e-Asturias 2007 como motor de impulso para todas las acciones de Administración electrónica que se verán durante los próximos dos años. *“Es un plan de convergencia con Europa. Pero estamos convencidos de que la mejor manera de llevarlo adelante es a través de una acción coordinada entre las administraciones, las empresas, las universidades y la ciudadanía. Lo importante es tener un punto de vista general de los que están trabajando para fomentar la Sociedad de la Información”*, explica Luis Iturrioz, vicepresidente de Presupuestos y Administración Pública de Asturias. Está dotado con seis líneas estratégicas de acción y cada una de ellas está integrada por unos 90 proyectos.

## La complejidad de la Administración electrónica

Por último, a la pregunta de si se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones, vía electrónica, que la ciudadanía va a requerir en breve, la mayoría de responsables políticos coinciden en que será un proceso lento y largo que va a llevar un tiempo de adaptación

<sup>14</sup> PsiC (<http://tinyurl.com/9wwn5>).

<sup>15</sup> DURSI (<http://tinyurl.com/bedcj>).

y de cambio de mentalidades. “Llevará muchos años porque hay que variar el concepto clásico de Administración y para ello harán falta especialistas que vayan guiando sobre lo que hemos de asumir”, dice Oriol Ferran. Por su parte Luis Iturrioz añade que los costes que requiere la transformación en la forma de funcionar son altísimos. “Nuestra ventaja es que somos una comunidad uniprovincial, pero incorporar la Administración a la Sociedad de la Información no es tan fácil”. En La Rioja y Cantabria ya se está formando al personal de la Administración en uso y manejo de las TIC pero, una vez más, se destaca el esfuerzo que se deberá hacer, por parte de todas las personas, para que la Administración electrónica sea efectiva.

A continuación, las respuestas completas de los responsables políticos de las comunidades de Asturias, País Vasco, Catalunya, Aragón, Cantabria, La Rioja y Andalucía.



### Luis Iturrioz

Viceconsejero de Presupuestos y Administración Pública del Gobierno del Principado de Asturias

**“Incorporar la Administración a la Sociedad de la Información no es tan fácil”**

#### ¿Qué importancia le concede a la Red de Telecentros de Asturias?

*El proyecto de la Red de Telecentros de Asturias fue el primero que mostró un claro panorama de la Sociedad de la Información en España. Empezó cuando apenas se hablaba de los cambios tecnológicos e inicialmente tuvo un componente de infraestructura técnica. Había que empezar a dotar de Internet todos los municipios. Pero enseguida nos dimos cuenta de que el punto principal no era ese. Actualmente, hay 85 telecentros y 95.000 socios y socias con carné. Asturias también cuenta con otros 100 centros de Red.es en localidades más pequeñas y rurales. En estos momentos ya no necesitamos más porque ahora toca inyectarles calidad con más atención personalizada a la población usuaria.*

*La principal barrera que encontramos ahora no es la conectividad sino el miedo al uso de las TIC. La gente tiene la conexión en casa pero no sabe qué utilidad darle o cómo acceder a servicios que están en Internet. Éste es el nuevo enfoque de los telecentros. En Asturias hemos llegado a toda la población ganadera convocándola en los telecentros, donde se le explicaba que podían confirmar los terrenos que tenían asociados a las explotaciones ganaderas a través de Internet.*

*Otro reto es que los dinamizadores sean más proactivos. Cuando la gente entra en los telecentros, sobre todo las personas mayores, estos dinamizadores saben sus gustos y les indican dónde tienen que buscar la información que les interesa. Convencer, ayudar a la gente a que utilice Internet es la segunda fase del proyecto*

de la Red de Telecentros de Asturias. Ya se hacen licencias de caza y pesca en el acto (es lo que se llama “servicio completo”), pero en otros servicios no es tan sencillo porque se ha de llevar documentación reglamentaria a algún departamento de la Administración.

**El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar, pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en Asturias para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?**

*En la Estrategia “e-Asturias 2007” presentamos un plan de convergencia, marcamos objetivos a partir de indicadores claros, como Internet en las empresas, hogares, universidad, etc., y proponemos una serie de acciones. Pero estamos convencidos de que para llevarlo adelante se ha de organizar una acción coordinada entre las administraciones, las empresas, las universidades y la ciudadanía. Lo importante es tener un punto de vista general de los que están trabajando para fomentar la Sociedad de la Información.*

**¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?**

*Hace cuatro años asumimos un modelo de funcionamiento donde separamos la gente que trabaja en la producción, los que están en implementación de servicios y los que tienden un trato directo con ciudadanos y ciudadanas (presencialmente, por teléfono o por Internet). Empezamos con una arquitectura tecnológica que les permitiera utilizar los tres canales. Queríamos un sistema de atención multicanal y global. Estamos en ello. La cuestión es que una vez que tienes el sistema se han de incorporar los servicios uno a uno. Tenemos más de 1.000 servicios, y aunarlos todos en la misma plataforma lleva tiempo. Ésta es la complejidad que tiene la Administración electrónica. Además, los costes de esta transformación en la forma de funcionar son altísimos. Incorporar la Administración a la Sociedad de la Información no es tan fácil. La ventaja es que somos una comunidad pequeña y uniprovincial. En Andalucía se complica más porque cada consejería, cada provincia tiene un funcionamiento diferente.*

**¿De qué complejidad hablamos cuando nos referimos a la “telesanidad”?**

*En la legislatura de los últimos años hemos recibido dos transferencias: la de educación y la de sanidad, que ha multiplicado por tres nuestro presupuesto y personal.*

*Todo este proceso de unificación va a llevar su tiempo y trabajo. Una vez que tenemos el modelo hay que ir, servicio a servicio, incluyéndolos. Y a eso, súmame la complejidad de la Administración Pública.*

*Pero hay que conseguir muchas cosas: el personal médico necesita una herramienta para ver el historial del o de la paciente. De esta forma, se podrían dispensar medicinas automatizando el proceso para que la ciudadanía las recogiera en la farmacia. Se podrían dar citas cruzadas en atención primaria, etc. Lo que ocurre ahora es que sólo el médico de cabecera tiene el historial médico del paciente. Pero si éste acude de urgencias a un hospital, quienes le atienden no tienen esta información de él. Abren un nuevo historial.*

*Lo primero que hay que hacer es cruzar la información para que no ocurran estas situaciones. Pero la atención primaria y la especializada no se hablan. Y tampoco éstas con las farmacias. Otro problema es que todavía no hay ninguna empresa que haya creado una herramienta tecnológica para que este sistema funcione y que permita la seguridad de todos los datos.*



### Joseba Bilbao

Director de la Oficina de la Modernización Administrativa del Gobierno vasco  
**“La e-Administración se desarrolla de forma global y transversal”**

#### ¿Qué importancia le concede al proyecto KZgunea?

*En Euskadi, el proyecto equivalente al de “telecentros” ha sido desarrollado por el Gobierno vasco, en concreto por la Dirección de Información y Telecomunicaciones (DIT) y por la Sociedad Pública de Informática (EJIE), bajo el nombre de KZgunea, y se trata precisamente de uno de los primeros programas que impulsó el Ejecutivo vasco en el contexto del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI).*

*En la actualidad, este proyecto se encuentra más que consolidado, gracias a una red de 271 centros de formación abiertos en 249 municipios. La acogida tan positiva que siguen manteniendo los centros, con una valoración muy satisfactoria por parte de la población usuaria, es señal del acierto que el Gobierno vasco tuvo al impulsar esta iniciativa, reconocida, por otra parte, en diversos foros especializados en nuevas tecnologías. Ha contribuido enormemente a facilitar el cambio cultural que se requería para que las personas, la sociedad, se adaptaran a las nuevas tecnologías, y a la nueva era en la que éstas nos han introducido.*

El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en el País Vasco para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?

*La Oficina para la Modernización Administrativa, desde donde se coordina toda la acción de la Administración electrónica, inició hace un año el proceso de implantación del Plan Estratégico de la Administración y Gobierno electrónicos. Este plan, que se encuentra en la última fase del PESI, no contempla únicamente proyectos que afectan al Gobierno vasco, sino que trata de coadyuvar al desarrollo de la Administración electrónica a otros ámbitos, como puede ser el local, y siempre en clave de mejora de servicio.*

*La acción del Gobierno en materia de Administración y Gobierno electrónicos se desarrolla desde un punto de vista global y transversal, por lo que en primer lugar ha sido necesario desarrollar nuevas infraestructuras en la Administración. O lo que es lo mismo, capacitarnos desde el punto de vista técnico y organizativo para hacer frente a la transformación que supone pasar del funcionamiento de una Administración ordinaria a la práctica de la Administración electrónica. En definitiva, la Administración sigue siendo la misma pero las posibilidades que ofrece el nuevo canal son infinitamente superiores, ahorrando tiempo e incrementando la calidad de los servicios.*

*En todo caso, el Gobierno vasco no es partidario de que el nuevo canal telemático sustituya a los canales presencial y telefónico y prefiere dejar en manos del propio usuario la elección del canal que prefiera emplear.*

*En este contexto, de claro esfuerzo realizado por el Gobierno vasco, en el marco para el fomento del uso de las nuevas tecnologías, y de la apuesta por la Administración y Gobierno electrónicos, caben destacar numerosas iniciativas y proyectos, algunos ya en funcionamiento, como la puesta en marcha de IZENPE<sup>16</sup>, la entidad vasca de certificación digital impulsada por el Gobierno vasco y las tres diputaciones forales; además de los servicios de la Contratación electrónica y la “Pasarela de Pago electrónico”. En el primer caso, se posibilita realizar una contratación de forma telemática, con todo lo que ello supone en la Administración, es decir, la convocatoria de un concurso público, la recepción de documentación y la licitación. Por su parte, la Pasarela de Pago electrónico permite a la población efectuar pagos online de tasas, impuestos y sanciones.*

<sup>16</sup> IZENPE (<http://www.izenpe.com/s15-4753/es/>).

## ¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?

*La estructura organizativa de una Administración que quiere servir a la sociedad mediante canal telemático, no puede ser la misma que en la Administración tradicional. En nuestro caso, hemos ejercido un claro liderazgo en la adaptación a las nuevas tecnologías y en la adaptación de nuestros recursos, tanto técnicos como humanos.*



### Oriol Ferran

Secretario de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Cataluña

**“La evolución de los telecentros la dirigimos ahora hacia los entornos urbanos”**

## ¿Qué importancia le concede a la Xarxa de Telecentros de Catalunya?

*Toda la importancia posible. La formación y la dinamización que se realiza en los telecentros son básicas. Después, cada uno tiene su especialización: algunos se dedican al teletrabajo; otros, a la difusión de la cultura local; y otros, a la acción social. El teletrabajo se potencia desde centros ubicados en zonas rurales, aunque hay que matizar que son mucho más que un lugar donde teletrabajar, porque tienen un impacto de centro social que utiliza las TIC para muchos otros aspectos de dinamización cultural. Hay municipios en los que hay un telecentro pero no una biblioteca. En un mundo rural, con un municipio pequeño, que el centro tenga esta conjugación de espacio social, cívico, de biblioteca, de lugar cultural y de participación ciudadana, es importante.*

*Ahora queremos que el concepto de telecentro evolucione y estamos trabajando con diferentes fundaciones especializadas en poner en marcha proyectos sociales con las TIC como eje vertebrador. Pero aún estamos en la fase de cohesionar la red de telecentros, porque el modelo que ha funcionado hasta hace poco no era una red sino un conjunto de centros a los que se les había dotado de unas infraestructuras, sin un soporte concreto aparte de la Oficina de Coordinación. Por tanto, cada telecentro tiene sus padres y madres (ayuntamientos, entidades, asociaciones cívicas, fundaciones, ONGs, etc.) además del DURSI de la Generalitat de Catalunya.*

*No entramos a cuestionar el funcionamiento de cada centro adoptado hace años. El DURSI se está poniendo en una capa superior para dar servicios comunes a toda*

*la población y crear mecanismos de coordinación, inyectar recursos y medios a la red para que puedan trabajar, etc. En cuanto a la financiación, los ayuntamientos pequeños llevan una carga grande con la contratación de los dinamizadores, e intentamos financiarlos de alguna forma. No cuestionamos cómo se gastan el presupuesto mientras continúen funcionando bien. Cada uno es titular de la red de telecentros. Desde el DURSÍ organizamos actividades temáticas y creamos mecanismos para que todos se sientan cómodos de pertenecer a la red.*

*La evolución de los telecentros la dirigimos ahora hacia los entornos urbanos. Que estos centros formen parte de ciudades pequeñas, que cuentan con una fundación tecnológica y que podamos colaborar con ellos para proyectar actividades con la población próxima a la gran urbe. Esto es lo que estamos haciendo en Cornellà y en Mataró. Queremos diferenciar tipologías de telecentros, pero los objetivos son comunes para todos. Cuando la Red Ciudadana Ravalnet<sup>17</sup> realiza su actividad en el corazón de Barcelona, en el barrio del Raval, ha de priorizar trabajar con jóvenes con pocos recursos que están en la calle todo el día. Quizás el telecentro de Tremp prioriza el teletrabajo en un entorno rural, pero el dinamizador motivado le enseñará a ese ciudadano/a lo mismo, la forma de entrar en la Sociedad de la Información.*

*Ahora tenemos la idea completa de cuántos puntos de acceso a Internet tiene la red catalana. Hasta ahora no se sabía porque cada proyecto había empezado descentralizado. Estamos interrogando a todos los ayuntamientos de los municipios catalanes. Se está redefiniendo la Red de Telecentros de Cataluña y creando un mapa territorial de la red.*

**El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en Cataluña para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?**

*Hace unos días se ha presentado el Plan de Servicios y Contenidos (PSIC<sup>18</sup>, 2005-2008) y allí quedan reflejadas todas las acciones futuras. Este mes empieza el piloto de la receta electrónica, que quiere decir que todo el proceso desde que el personal médico diagnostica hasta que llega al paciente está más automatizado. El tema que todavía no está resuelto es el de la identidad digital del paciente, que todavía se está haciendo con un mecanismo provisional. En cuanto al historial único, en Vic (Barcelona) se hizo un proyecto piloto donde se digitalizaban las radiografías y éstas llegaban al médico de cabecera, con un ahorro de desplazamiento y tiempo.*

<sup>17</sup> Ravalnet (<http://php.ravalnet.org/ravalnet/>).

<sup>18</sup> PsiC (<http://tinyurl.com/9wwn5>).

## ¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?

*Los dos grandes ejes de las acciones de la Administración digital son la atención a la ciudadanía y la eficiencia administrativa. Que ambas partes estén integradas, que sean más útiles y más sencillos de utilizar. Para todo ello necesitamos bases de datos bien integradas, que la tecnología sea la adecuada, pero también necesitamos un cambio cultural y organizativo. Replantear procesos y sistemas, además de toda una reestructuración interna de la Administración. Son los retos futuros de esta Sociedad de la Información. Llevará muchos años, porque hay que variar el concepto clásico de Administración y para ello harán falta especialistas que vayan guiando sobre el nuevo concepto que hemos de asumir.*

*Actualmente, está casi hecha toda la migración de software propietario a libre en el DURSI, pero sólo somos un grupo de 40 personas. A todos se les ha dado formación sobre las ventajas y los usos de Linux y se han mostrado interesados en aprender. Pero el resto de la red de la Administración autonómica está en Windows y la migración a Linux será un proceso largo.*

Aragón es un caso peculiar porque todos los telecentros instalados pertenecen a Red.es, aparte de los 31 telecentros adheridos al proyecto Labora. Aún así, se le formuló la pregunta a Fernando Beltrán, director general para la Sociedad de la Información de Aragón, para conocer los planes de futuro en este sentido. Las otras dos preguntas correspondían a Adrián Martínez.



### Fernando Beltrán

Director general para la Sociedad de la Información de Aragón

## ¿Qué importancia le concede a la Red de Telecentros en Aragón?

*La importancia es alta, pero antes queremos tener claro cuántos puntos de acceso a Internet hay en nuestro territorio. Tenemos por delante un trabajo de recopilación de información sobre la labor realizada en todos los telecentros, hay que posicionarlos geográficamente y definir un mapa. Uno de los objetivos principales para el año 2006 es formalizar una Red de Telecentros de Aragón e impulsar iniciativas desde ellos.*



## Adrián Martínez Cabrera

Director general de Organización, Inspección y Servicios de Aragón

**“El e-Europe 2005 era un programa muy ambicioso formulado a corto plazo desde una perspectiva absolutamente irreal”**

**El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en Aragón para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?**

*Efectivamente, el Programa “e-Europe 2005” no se cumplirá, como tampoco se cumplieron ni el “Info XXI”<sup>19</sup> ni el “España.es”<sup>20</sup>, por varias razones. En lo que se refiere a “e-Europe 2005”, resulta evidente que se trataba de un programa muy ambicioso formulado a corto plazo desde una perspectiva muy voluntarista pero absolutamente irreal en cuanto a sus posibilidades de realización en el plazo marcado.*

*Por su parte, Info XXI y España.es, que en definitiva venían a intentar desarrollar el programa e-Europe, se instrumentaron por parte de la Administración General del Estado sin contar con un elemento fundamental e imprescindible para que las medidas contenidas en el mismo pudieran tener éxito: las comunidades autónomas que son, en definitiva, quienes tienen la mayoría de las competencias en materia de Administración. Esperemos que el ahora denominado “Plan de Convergencia con Europa y las comunidades autónomas”, no incida en los mismos errores y se desarrolle en términos de verdadera colaboración entre las distintas administraciones.*

*En lo que afecta a la actuación de Aragón en materia de Administración electrónica de cara a la convergencia con Europa, debe decirse en primer lugar, que en 1994, el Gobierno de Aragón puso en funcionamiento la primera red corporativa de banda ancha de una Administración en Europa: la Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales<sup>21</sup> (RACI). Desde entonces, además de llevar a cabo una continua evolución y modernización de la RACI con su extensión a más de trescientas entidades locales de Aragón, se han venido produciendo un gran número*

<sup>19</sup> Noticia aparecida en la Asociación de Internautas. “Birulés anuncia el Plan Info XXI de las tecnologías” (enero 2001) (<http://www.internautas.org/NOTICIAS/ENE01/19.htm>).

<sup>20</sup> Noticia aparecida en el diario “El Mundo”, anunciando el inicio del programa “España.es”, después del fracaso del Plan InfoXXI. “El Gobierno aprueba España.es, su intento de impulsar las tecnologías” (julio 2003) (<http://tinyurl.com/c5xwk>).

<sup>21</sup> Información sobre la Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales (<http://www.rediris.es/rediris/boletin/33/enfoque1.html>).

de actuaciones en materia de e-Administración, no sólo en relación con los procesos de gestión internos, sino muy especialmente en relación con la prestación de servicios a la ciudadanía.

### ¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?

El nivel de equipamientos informáticos y de tecnología implantada en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón es puntero y se cifra en el 100% del personal de Administración, todos ellos con acceso a Internet e intranet. Por ello, desde hace más de diez años, el Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Administración Pública <sup>22</sup>(IAAP), viene formando a su personal en materia de informática y nuevas tecnologías de acuerdo con los planes y programas generales y específicos de formación, diseñados en coordinación con la entidad pública “Aragonesa de Servicios Telemáticos”, también dependiente del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, entidad especializada que tiene a su cargo la gestión y administración de la RACI. Anualmente reciben formación en estas materias entre 1.500 y 1.800 personas empleadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y, sinceramente, creo que el personal de esta Administración está perfectamente preparado para hacer frente a las demandas ciudadanas.



#### Pablo de Castro

Director general de Desarrollo e Innovación Tecnológica de Cantabria

**“La puesta en marcha de la Administración electrónica requiere un esfuerzo importante en concienciación, formación y divulgación”**

### ¿Qué importancia le concede a la Red de Telecentros de Cantabria?

En Cantabria tenemos más de 135 telecentros distribuidos por toda la geografía regional. Con cada telecentro pretendemos abrir una ventana a Internet en cada ayuntamiento de forma que tanto las personas mayores, los adultos y los jóvenes se puedan acercar a las TIC y, desde Internet, leer el periódico online, solicitar una ayuda para su explotación ganadera, realizar pasatiempos y ejercicios de memoria, hacer los deberes del colegio, consultar el estado de la cuenta bancaria, hablar con un familiar lejano. En definitiva, confiamos en los telecentros como elementos básicos en la lucha por suturar la “brecha digital” y conseguir en Cantabria una mayor penetración de la Sociedad de la Información.

<sup>22</sup> Información sobre el Instituto Aragonés de Administraciones Públicas (<http://tinyurl.com/ahzvp>).

El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en Cantabria para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?

*Durante el año 2005 nos hemos dedicado a preparar la infraestructura de comunicaciones, hardware y de sistemas (backoffice) que nos van a permitir implantar la teletramitación de procedimientos administrativos y la puesta en marcha de la firma electrónica a nivel interno y externo. En definitiva, hemos colocado los “elementos habilitantes” para la e-Administración.*

*Ahora nos corresponde poner en marcha el Portal del Ciudadano, y de forma progresiva y constante cada uno de los procedimientos y trámites administrativos que se realizan de manera presencial. Estamos ya trabajando en la informatización de los primeros 20 procedimientos en teletramitación, que estarán disponibles a lo largo de 2006. Sin embargo, ya a primeros de año la ciudadanía va a poder realizar online la solicitud de Ayudas Agrarias o el Registro de Animales de Compañía.*

**¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?**

*Se está haciendo un esfuerzo importante en la formación de los empleados públicos y, como ejemplo, basta decir que a lo largo del año 2005 se ha cambiado por completo la plataforma intranet del Gobierno y eso ha requerido un esfuerzo de formación muy importante que hemos llevado a cabo desde el Centro de Estudios de la Administración Regional de Cantabria (CEARC). Pero la puesta en marcha de la Administración electrónica requiere de un rediseño de todos los procedimientos administrativos y esa labor va a necesitar un esfuerzo importante y continuado en concienciación, formación y divulgación tanto a nivel interno, de los empleados públicos, como a nivel de la ciudadanía.*



## Alberto Bretón

Consejero de Administraciones Públicas y Política Local de La Rioja

**“Continuaremos avanzando para ofrecer a la ciudadanía nuevos servicios a través de Internet”**

### ¿Qué importancia le concede a la Red de Telecentros de La Rioja?

*El Gobierno de La Rioja, a través de la Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento<sup>23</sup> (Fundarco), ha priorizado durante los últimos años actuaciones destinadas a acercar las TIC extendiendo, por un lado, la banda ancha a nuestros municipios y, por el otro, abriendo Puntos de Acceso Público a Internet. Para nosotros estas salas constituyen un elemento fundamental e imprescindible para formar a la población en la utilización de las TIC y para fomentar su utilización en todos los sectores de la población.*

**El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en La Rioja para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?**

*Continuaremos avanzando en ofrecer a la ciudadanía nuevos servicios a través de Internet. Queremos que la página web<sup>24</sup> del Gobierno riojano (LaRioja.org) se convierta en un elemento esencial para relacionarnos con la población. Hemos puesto en funcionamiento la oficina virtual en la que el ciudadano puede recibir y remitir solicitudes, escritos y comunicaciones a través de un formulario electrónico y con firma electrónica. Además de suministrar información posibilitamos iniciar trámites administrativos, incluyendo las fases de firma electrónica, registro telemático y pago electrónico en aquellos casos en los que procede.*

*Otras áreas, como tributación online o el desarrollo de sistemas para avanzar hacia la contratación electrónica, permitirán una mayor interacción entre empresas proveedoras y las administraciones riojanas.*

**¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?**

*Para nosotros el empleado público constituye un elemento esencial para conseguir los propósitos que nos hemos marcado respecto al desarrollo de la Administración electrónica. Por ello trabajamos intensamente en su formación y concienciación de que la utilización de las TIC mejorará la prestación de los servicios a la pobla-*

<sup>23</sup> Fundarco (<http://www.fundarco.org/>).

<sup>24</sup> La Rioja.org (<http://www.larioja.org/>).

*ción. Durante los últimos años, desde la Escuela Riojana de Administración Pública, venimos realizando gran cantidad de cursos de formación específica en nuevas tecnologías y hemos implantado la teleformación para los empleados públicos. A esto hay que sumar la dotación tecnológica de la Administración que se está desarrollando y que afecta al funcionamiento interno de nuestra organización.*



### **Pilar Rodríguez**

Directora general de Infraestructuras de la Junta de Andalucía

**“La Administración electrónica andaluza se encuentra en un lugar preferente dentro del contexto nacional”**

#### **¿Qué importancia le concede a la Red de Telecentros Guadalinfo?**

*El programa Guadalinfo de la Junta de Andalucía se ha convertido en la intervención pública de mayor calado en la extensión de la accesibilidad de la ciudadanía andaluza a las TIC y a la banda ancha.*

*En los próximos años, los CAPIs serán un pilar básico en la sociedad andaluza para la ejecución de muchos de los proyectos ya en marcha y otros de nueva creación. En esta línea, se va a potenciar y reforzar la red de CAPIs, llevando la capilaridad de la red a las infraestructuras públicas de la Junta de Andalucía y de otras administraciones que hoy día cumplen objetivos similares. Con esta actuación podrían llegar a 1.500 los espacios que conformarían la red, sumados los 636 Centros Guadalinfo y el resto de las infraestructuras citadas.*

*Esta mayor capilaridad territorial permitirá:*

- *Trasladar y reproducir la experiencia Guadalinfo a las barriadas más desfavorecidas.*
- *Crear interesantes sinergias que alimenten nuevos proyectos.*
- *Servir de plataforma experimental para la realización de experiencias pilotos de proyectos novedosos tales como participación ciudadana o de mejoras del entorno.*

**El programa europeo “e-Europe 2005” está a punto de finalizar pero muchos de sus objetivos no se cumplirán (en materia de telesanidad, Administración electrónica, teleformación, e-Business, teletrabajo, etc.). Ahora se está proyectando el “i-2010” con nuevos objetivos. ¿Cuáles son los planes de la e-Administración en Andalucía para los próximos años y cuál es su convergencia con Europa?**

*La estrategia de Lisboa marcó el desarrollo de 20 servicios básicos (doce para ciudadanía y ocho para empresas) disponibles en línea, como referencia para medir*

*el grado de desarrollo de la Administración electrónica en los diferentes países de la UE. Con un mayor nivel de exigencia, el Plan de Acción e-Europe 2005 establecía que estos servicios básicos tenían que ofrecer la posibilidad de realizar transacciones completas en línea.*

*Con i2010, la Comisión Europea recomienda a los países miembros una mayor inversión pública en TIC en el terreno de los servicios públicos. También se considera que dicha inversión debe ir acompañada de una redefinición organizativa orientada a solucionar los problemas relacionados con cuestiones tales como la falta de interoperabilidad o de seguridad en las transacciones a través de los medios digitales.*

*En consonancia con todas estas directrices europeas, el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA), dedica íntegramente una de sus seis políticas de actuación al desarrollo de la i-Administración o Administración Inteligente que, gracias a las TIC, optimice las relaciones con la ciudadanía. En la primera línea estratégica de este apartado se anticipa tanto el propósito de ofertar, en forma digital, la totalidad de los servicios públicos, como la propia reestructuración administrativa.*

*La Administración electrónica andaluza, con más de 200 servicios en línea disponibles para ciudadanos y empresas, se encuentra posicionada en un lugar preferente dentro del contexto nacional. El último informe de la Fundación Auna destaca a Andalucía, junto al País Vasco y Cataluña, como la comunidad con un mayor nivel de desarrollo y avance en Administración electrónica. En esta valoración, no debe obviarse que España, en relación con el grado de avance de los 20 servicios básicos en línea, se encuentra un punto por encima de la media europea y siete puntos en relación con el porcentaje de los servicios completamente en línea.*

### **¿Se está preparando tecnológicamente al personal de las administraciones públicas para responder a todas las acciones electrónicas que la ciudadanía va a requerir en breve?**

*La actualización de la formación de los empleados públicos en las materias específicas siempre ha sido una constante en la política formativa de la Junta de Andalucía. Anualmente, el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) edita un Plan de Formación que incluye toda la oferta formativa para el año en curso. Esta oferta puede ser solicitada en línea<sup>25</sup>. El IAAP también dispone de dos plataformas en las que se encuentran ubicadas las actividades formativas de teleformación.*

<sup>25</sup> IAAP (<http://www.iaap.junta-andalucia.es>).



# CAPÍTULO 8

retos de los  
telecentros





Para concluir el libro se pidió de nuevo la opinión a responsables de las redes de telecentros, quienes coordinan diariamente y dirigen el equipo que mueve la maquinaria que los hacen funcionar.

¿Qué problemas tienen actualmente y cómo creen que se podrían resolver en los próximos años? ¿Potenciarán los servicios de la e-Administración de forma prioritaria en este año 2006? ¿La teleformación? ¿Enseñarán a la ciudadanía a moverse por las aplicaciones de la tan esperada “telemedicina”? ¿Hasta cuándo estarán inmersos en proyectos de “e-Inclusión”? ¿Dedicarán más recursos a fomentar el teletrabajo y convertirán sus instalaciones en las “oficinas virtuales” del mañana? ¿Conseguirán autofinanciar los telecentros, es decir, serán sostenibles o continuarán recibiendo la ayuda de alguna Administración? Son muchas cuestiones todavía sin resolver. Los próximos cinco años traerán las respuestas.

## ¿Hacia dónde van?

Para responder a estas preguntas (y coincidiendo con el inicio de año) se solicitó al personal gestor de las redes de telecentros que escribiera una “Carta a los Reyes Magos”, una misiva donde quedaran expresados sus deseos y donde planteara los retos que tiene marcados para el futuro. La verdad es que hay mucha energía invertida en sus palabras.

Algunas redes quieren acabar de consolidarse; otras darse más a conocer y conseguir una plena autonomía en sus telecentros; algunas acercar la e-Administración a la ciudadanía; y otras piensan en soluciones para la sostenibilidad. Todo ello a través de la “Ciudadanía digital”, la profesionalización de la dinamización de los telecentros, programas de e-Inclusión, la especialización en la formación a distancia, la difusión del *software* libre, del teletrabajo o del comercio electrónico.

Asturias enfoca su objetivo hacia un modelo de prestación de servicios en los que se combinarán los procesos de e-Inclusión con los de implantación de la Administración electrónica a través de los telecentros. Planes similares tiene la red vasca, los KZguenea, sólo que éstos en lugar de e-Inclusión consolidarán la formación básica en Internet e incrementarán la oferta formativa avanzada. Extremadura y Andalucía continuarán promocionando el uso de las TIC a través de sus redes y priorizarán la difusión de los servicios de Administración electrónica que vayan surgiendo. También continuarán extendiendo las aplicaciones de *software* libre en sus comunidades.

La maquinaria... no puede parar. El uso de las TIC ha de ser libre, generalizado y común. Las ventajas que estas tecnologías aportan personal y profesionalmente no pueden quedarse en unas cuantas manos. A continuación, se reproducen los correos electrónicos tal y como llegaron.

**De:** Paco Prieto, director de Sociedad de la Información de la Fundación CTIC

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 30 de noviembre de 2005

*Para el nuevo año debemos centrar los esfuerzos en diferentes aspectos dirigidos a provocar una mayor incorporación de la ciudadanía a la Sociedad de la Información y a la utilización de los servicios (en especial, de la Administración electrónica autonómica).*

*En este sentido se centrarán los esfuerzos en:*

- *Provocar la entrada y participación de colectivos con riesgo de exclusión digital en la Red de Telecentros de Asturias, especialmente a través de las asociaciones cívicas que se encuentran en el territorio.*
- *Seguir en la línea de trabajo de años anteriores para provocar una mayor participación de población ocupada por cuenta ajena y por cuenta propia como usuaria del telecentros.*
- *Dar a conocer los telecentros como “oficinas móviles” en lugar de espacios para el teletrabajo, en donde la población en activo que tiene que desplazarse para llevar a cabo su actividad laboral, encuentre en los 85 telecentros un lugar donde hacer uso de las TIC durante su jornada de trabajo.*
- *Continuar en la línea de desarrollo de talleres y seminarios con el ánimo de mostrar y establecer las pautas básicas de funcionamiento sobre diferentes funcionalidades y usos de Internet.*
- *Provocar que la red de telecentros sea el canal de difusión, transmisión e implantación de los diferentes servicios electrónicos que pone en marcha la Administración regional a través del Programa “e-Implanta”.*
- *Contribuir al cumplimiento del desarrollo de la Estrategia “e-Asturias 2007”<sup>1</sup>, utilizando los telecentros como lugares sobre los que pueden pivotar muchas de las actuaciones proyectadas en él.*
- *Utilizar el parque de ordenadores de la Red de Telecentros de Asturias para que a través de tecnología GRID podamos participar en proyectos de I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación) con orientación social, y que éstos permitan tanto el aprovechamiento de recursos como el aprovechamiento de sinergias con otros centros de investigación y centros tecnológicos.*

<sup>1</sup> “e-Asturias 2007”. Noticia encontrada en la web de Fundación CTIC (19/12/05) (<http://www.fundacionctic.org/noticias/2005/1640>).

**De:** Ramón Ibáñez de Matauco, responsable de Comunicación del Proyecto KZgunea

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 13 de noviembre de 2005

*El futuro de la Red KZgunea va a girar en torno a tres líneas de trabajo:*

- *El soporte al desarrollo de la e-Administración, tanto como lugar piloto de experimentación como centro de formación de los ciudadanos y lugar de tramitación telemática.*
- *La consolidación de la formación básica en Internet dirigida a la población en general, pero especialmente a los colectivos más desfavorecidos o con mayores problemas de acceso (lucha contra la “brecha digital”).*
- *El incremento de la oferta formativa más avanzada, con especial atención a las necesidades particulares de sectores o colectivos de población específicos.*

*En cuanto a la e-Administración vasca, su puesta en marcha está liderada por la Oficina de Modernización de la Administración<sup>2</sup> del Gobierno vasco (OMA). Está en vigor el llamado “Plan Estratégico de la Administración y Gobierno Electrónicos (2004-2005)” que recoge aquellos proyectos que componían una sección del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” (aprobado en 2001), y añade otros nuevos, con el fin de acercar la Administración a la ciudadanía de esta región.*

*El plan consta de seis ejes de reflexión básicos centrados en las políticas y estrategias a desarrollar; el personal implicado y atendido; las infraestructuras tecnológicas; el desarrollo normativo; la sensibilización, difusión y divulgación y la oferta de servicios administrativos. El plan trata de sentar las bases para que el Gobierno autonómico pueda prestar los servicios y las políticas públicas a través de la Internet y, en general, a través de cualquier canal de prestación de servicios (presencial, telefónico, etc.).*

<sup>2</sup> OMA (<http://tinyurl.com/97a5c>).

**De:** Juan José Salado, director general de Fundación Ciudadanía

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 25 de noviembre de 2005

*Lo que nos preocupa es adaptar la red de telecentros a las necesidades que surgen en torno al futuro de la Sociedad del Conocimiento. En Extremadura, el reto que se ha lanzado es conseguir la “Ciudadanía Digital,” que pasa por incorporar la e-Administración a la vida cotidiana de las personas. Las que ya se están formando, que ya manejan Internet, los jóvenes de Primaria y Secundaria<sup>3</sup> cuando vayan a la Universidad van a tener unas necesidades tecnológicas diferentes a las actuales y tenemos que estar preparados. Van a tener otra mentalidad diferente a la de hoy.*

*Para implementar estos servicios de la e-Administración vamos empezar a trabajar, dentro del programa “Ciudades Digitales”<sup>4</sup>, con 35 municipios. Hay que conseguir que ésta sea sostenible partiendo de la base que los propios funcionarios presten servicios a la población. Ahora comenzamos por dos de las 24 mancomunidades integrales que tiene Extremadura y luego la experiencia se irá replicando. Al final, los 385 municipios tendrán incorporados los procesos. El 31 de diciembre del 2007 estos 35 municipios tienen que ser un modelo para el resto.*

*Además, acompañados del Gobierno central y el recién aprobado “Plan Avanza” se van a reforzar las actuaciones y a implementar más medidas para acercar las TIC a la población extremeña, pero también para las empresas, la sanidad, la justicia, etc.*

*En cuanto a la autofinanciación, a medio plazo, el reto es conseguir que los telecentros sean sostenibles, que acaben siendo servicios municipales con un apoyo de la Administración regional.*

*También se quiere multiplicar la experiencia que tenemos en coordinación, tecnología y formación de formadores. Para ello vamos a preparar al personal técnico de municipios que acaban de incorporarse. Tenemos la experiencia de haber formado al personal de dinamización de la red andaluza Guadalinfo, así como a muchos otros países de Latinoamérica (entre ellos, Nicaragua, Chile, Colombia, Brasil, Uruguay, Paraguay, Bolivia y Ecuador) que, a través del software libre,*

<sup>3</sup> En Extremadura, actualmente, hay una ratio de un ordenador por cada seis alumnos en Primaria y uno por cada dos alumnos en Secundaria.

<sup>4</sup> Programa Ciudades Digitales (<http://www2.mityc.es/ciudades/>).

*están solicitando la transferencia de conocimientos y metodología para su personal técnico. Esta experiencia es muy gratificante porque actualmente Colombia ya tiene su LinExCol<sup>5</sup> y Nicaragua acaba de incorporar el NicaLinex. Y en Porto Alegre<sup>6</sup> (Brasil) hace tiempo que también trabajamos en este sentido.*

*Otros retos pasan por la telemedicina, que en Extremadura ya está muy avanzada gracias al programa Jara<sup>7</sup>. Éste cuenta con un presupuesto de más de 26 millones de euros y entre sus objetivos está la formación de 2.900 profesionales de atención primaria, 5.600 de atención especializada y más de 500 en gestión económica y recursos humanos. Toda la plataforma de acceso es de software libre.*

*Hay más proyectos por delante: el teletrabajo, que tendrá un gran impulso del “Plan Avanza” del Gobierno; la accesibilidad del portal de la Junta de Extremadura (que el 1 de enero de 2006 ha de estar adaptado para el uso de personas con discapacidades visuales o auditivas); la campaña “tu@extremadura.es”<sup>8</sup>, que se inicia ahora para facilitar a toda la ciudadanía una cuenta de correo electrónico con el dominio de la región; la firma digital, avalada por la Fábrica de Moneda y Timbre, etc. Pero lo mejor todavía está por venir.*



<sup>5</sup> LinExCol (<http://www.linexcol.org/>).

<sup>6</sup> LinEx en Porto Alegre (<http://tinyurl.com/d2bay>).

<sup>7</sup> Proyecto Jara de telemedicina, de la Junta de Extremadura (<http://www.juntaex.es/consejerias/syc/ses/jara/jara.html>).

<sup>8</sup> Campaña “tu@extremadura.es” (<http://www.nccextremadura.org/eventos/navidad2005/html/tu.htm>).

**De:** Montserrat Mirman, directora del Proyecto Guadalinfo y Jefa de Servicio de Acceso a la Sociedad de la Información

**Asunto:** Re: Carta a los reyes magos

**Fecha:** 16 de noviembre de 2005

*Los objetivos principales del Proyecto Guadalinfo son:*

- *Movilizar hacia la Sociedad de la Información a todos los municipios andaluces de menos de 10.000 habitantes con el fin de evitar riesgos de fractura digital.*
- *Promover la colaboración entre las diversas administraciones públicas.*
- *Innovar a través de los servicios que ofrece la Sociedad de la Información.*

*La base para conseguir estos propósitos es la Red de Centros de Acceso Público a Internet en banda ancha, con una primera meta: la alfabetización digital básica de la ciudadanía.*

*Es obvio que una vez superada la fase inicial de las actuaciones del Proyecto Guadalinfo, y con apoyo de la Junta de Andalucía, la principal meta por conseguir (la alfabetización digital para todos) deje de ser el objetivo principal.*

*La Red de Centros Guadalinfo se debe convertir en motor y sustento de innovación de los municipios y de Andalucía a través de las estrategias de acción transversal. Ahora bien, no hemos de perder de vista que se ha de hacer de un modo gradual, porque las otras acciones/servicios deben ir aumentando de peso a medida que la alfabetización digital básica lo vaya perdiendo y según las realidades y necesidades locales.*

*Se ha de entender la Red de Centros como:*

- *Lugar que potencie los servicios electrónicos, ya sean el e-Gobierno, e-Business, e-Comercio, teletrabajo en zonas rurales, etc.*
- *Entre estos servicios electrónicos destaca el teletrabajo, para el cual Guadalinfo ofrece un espacio, medios (equipamiento, telecomunicaciones en banda ancha) y hasta asesoramiento. También impulsa la colaboración y el trabajo en red de las organizaciones empresariales e instituciones públicas (presencial o virtualmente). Dicho teletrabajo puede generar y mantener empleos donde están los recursos humanos (evitando la desertización forzada del medio rural, ofreciendo más oportunidades a colectivos de jóvenes, mujeres, etc.), y ser un elemento más de atracción para que otros vengán a convivir en nuestros pueblos.*

- *Lo relevante será el desarrollo de procesos formativos dirigidos a que cualquier sujeto aprenda a aprender (es decir, adquiera las habilidades para el autoaprendizaje de modo permanente a lo largo de su vida); sepa enfrentarse a la información (buscar, seleccionar, elaborar y difundir aquella información necesaria y útil); se cualifique laboralmente para el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación; y tome conciencia de las implicaciones económicas, ideológicas, políticas y culturales de la tecnología en nuestra sociedad.*
- *Viveros de empresas y emprendedores, entendiendo que serán en su mayoría pequeñas empresas y microempresas. Y no sólo donde se les enseñe el uso de las TIC, sino para saber en qué les puede ayudar en su empresa, desde su primera idea, pasando por cómo hacerla realidad, cómo sostenerla y mejorarla. Además de talleres para fomentar, impulsar y apoyar a los que desean iniciar un proyecto, enseñándoles a detectar y apostar por iniciativas empresariales rentables y con potencial de desarrollo favoreciendo la creación de nuevos mercados: Domótica, Telesocial, Logística.*
- *Sedes de cooperación para crear sinergias entre redes empresariales, de personas emprendedoras, de asociaciones diversas (culturales, ocio, etc.), siempre orientadas a los colectivos objetivo del proyecto: población desempleada, personas mayores, mujeres, mundo empresarial, personas con discapacidad y otros colectivos con mayor riesgo de marginación (inmigrantes, etnias, drogodependientes, entre otros).*
- *Esta misma idea de “conocer-testear-perfeccionar-implantar-potenciar” los servicios es aplicable a infinidad de casos, como para la obtención de la firma digital y su posterior uso (involucrando y ayudando además a las administraciones locales).*
- *Servir de tejido o infraestructura fundamental para el sostenimiento de otras acciones que lleve a cabo la Junta de Andalucía en relación con el desarrollo de la Sociedad de la Información.*

*Guadalinfo adquiere un papel protagonista en este proyecto de transformación de Andalucía que ya hemos comenzado, y que será el que nos lleve, a medio plazo, a la prosperidad e innovación a la que aspiramos.*



**De:** Josep Camprubí, coordinador de la Xarxa de Telecentres de Catalunya

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 30 de noviembre de 2005

*El futuro de los telecentros pasa por fomentar su carácter de herramienta de desarrollo económico. Nuestro principal reto es conseguir que sean totalmente sostenibles a base de una doble fuente: los recursos que genere su propia actividad y el soporte de la Administración Pública por su actividad. Pero no consideramos que esta ayuda pública deba ser el único elemento que dé soporte económico. Pensamos que la sostenibilidad se consigue a partir de:*

- *La Administración local.*
- *La Administración autonómica, a través del Departament de Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI), que es el brazo territorial de la política de telecomunicaciones. Entre las prioridades de la Administración catalana se encuentra en los próximos años la generalización del software libre, las certificaciones digitales y la reconversión tecnológica de los pequeños ayuntamientos. Para contribuir a esas tareas, los telecentros deben contar con aportaciones de diferentes departamentos de la Generalitat.*
- *Recursos propios que se han de generar a partir de las conexiones, de los servicios ofrecidos en el telecentro: impresión, escáner, alquiler de equipos y materiales, formación avanzada y a medida, etc.*

*En cuanto a la formación básica, cada vez pensamos menos en ella porque la población usuaria de nuestros telecentros ya llevan tiempo conociendo las TIC. Vamos más hacia la formación especializada –que se cobra– siendo un recurso propio que se debe tener en cuenta para la sostenibilidad del centro.*

*También vemos que los telecentros son adecuados para crear espacios reservados a viveros de empresas, pertenezcan o no al sector tecnológico. Se están realizando visitas periódicas a profesionales del área para conseguir que los telecentros sean el punto de referencia tecnológico de la zona y un soporte importante a la actividad económica. Los telecentros deben ser expertos asesores para recomendar desde la compra de una determinada impresora (por ejemplo, según la tipología de la empresa y sus necesidades) hasta ofrecer la infraestructura necesaria para impulsar de manera concreta la vida económica de su zona.*

*El futuro que deseamos para la red de telecentros es que puedan acoger proyectos empresariales y de teletrabajo, a donde puedan acudir quienes trabajan para terceras personas o cuando se quiera separar el ámbito doméstico del laboral y se necesite un espacio dotado de nuevas tecnologías. Se plantean, pues, como las “nuevas oficinas virtuales”. Venimos impulsando este tipo de propuestas desde hace tiempo.*

**De:** María Calleja, directora del Observatorio de la Sociedad de la Información de Cantabria

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 3 de noviembre de 2005

*En el caso de la Comunidad de Cantabria creo que hay dos aspectos diferenciados: uno, referido a consolidación y otro, a nuevos retos. En el primer caso, los objetivos inmediatos para nuestra consolidación serían:*

- *Normalizar la figura del animador socio-digital a través del “Plan de Dinamización” y asegurar la profesionalización de esta figura.*
- *Difundir el proyecto de formación a colectivos en riesgo de exclusión digital (e-Inclusión), ampliar el número de talleres y llegar al mayor número de asociaciones posibles en la comunidad.*
- *Conseguir la plena autonomía de los telecentros, de forma que sean menos dependientes de la Administración.*
- *Conseguir que el telecentro sea un elemento indispensable en la vida del municipio.*

*En lo relativo a nuevos retos:*

- *Ampliar los sectores de formación utilizando la metodología empleada en otros talleres:*
  - *E-Administración.*
  - *Empresas. Dirigido a personas trabajadoras por cuenta propia, pequeñas empresas y cooperativas del entorno rural.*
  - *Plataforma de teleformación: adaptar talleres y crear otros nuevos que sean compatibles con un aprendizaje telemático. En esta plataforma no tenemos intención de potenciar (ni a corto ni a medio plazo) temas como el teletrabajo ni la telemedicina.*
  - *El ocio virtual está ya muy presente en todos los talleres de formación. El ocio es un elemento clave por la capacidad que tiene para hacer accesibles las TIC y porque rompe con la estructura formal de los formatos académicos, permitiendo la participación y que se pierda el temor a estos nuevos medios.*

**De:** Noemí Lera, responsable de Puesta en Valor de Red.es

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 28 de octubre de 2005

*Para nosotros el mayor reto es conseguir que los telecentros se conviertan en centros de servicios donde los ciudadanos puedan acudir a realizar todas las gestiones de su vida cotidiana. Vendría a ser como las antiguas tiendas de ultramarinos, que tenían un poco de todo y traían aquellas mercancías demandadas por la clientela.*

*En el programa “Internet Rural”<sup>9</sup> este aspecto cobra una especial relevancia ya que los telecentros se instalaron en 1.500 municipios cuya media de población se sitúa en 700 habitantes. Esto quiere decir que en la mayoría de los casos, en esos núcleos de población, no hay banco, ni oficina de correos, ni tiendas especializadas, por lo que el telecentro se debe convertir en la ventana de estos ciudadanos hacia todas las facilidades y oportunidades que hay en las zonas urbanas.*

*Durante los próximos meses tenemos por delante una labor ingente de difusión de la red de telecentros. Ésta tiene que estar en la mente de las administraciones públicas cuando diseñen nuevos servicios, en la de las empresas cuando diseñen sus planes comerciales y, sobre todo, en la mente de la ciudadanía cuando sienta una necesidad.*

*El papel de Red.es en el futuro debe ser el de facilitador (para las comunidades, diputaciones y cabildos participantes en los programas) para que pongan a disposición de los centros dinamizadores profesionales, para instituciones y asociaciones, para que puedan realizar su labor usando las infraestructuras desplegadas; para empresas, para que puedan llegar al personal trabajador que desarrolla su actividad en zonas rurales, etc.*

*Los telecentros deben ser la palanca de apoyo desde la que realizar un cambio cultural en este país: todavía hay un 25% de la población con “miedo” a las nuevas tecnologías.*

*De la situación actual me preocupa especialmente la dinamización de los telecentros: es un servicio costoso, tanto económico como de esfuerzo. Ahora se están empezando a definir y concretar perfiles y habilidades de estos recursos y, aunque por este camino se avanzará rápidamente, para los pequeños municipios y las provincias con menos posibilidades la dinamización continuará siendo un lujo muy caro.*

*Otro talón de Aquiles en el que avanzar es en la colaboración entre las distintas redes de telecentros, con los programas “Internet rural” y “Telecentros”<sup>10</sup>. Se ha*

<sup>9</sup> Programa “Internet Rural” (<http://internetrural.red.es/>).

<sup>10</sup> Programa “Telecentros” de Red.es (<http://www.telecentros.es>).

*dado la situación de que en una misma provincia conviven telecentros de redes diferentes; la ciudadanía no debe verse discriminada en los servicios que reciben porque éstos hayan sido financiados por uno u otro programa.*

*En este sentido hay que trabajar en labores de coordinación, de análisis y seguimiento de los telecentros. Es fundamental conocer el grado de penetración del telecentro en el municipio, el grado de uso, el número de personas impactadas por los distintos programas, etc. En España, con la suma de todos hemos construido la red de telecentros más numerosa del mundo, ningún país dispone de una red con una capilaridad semejante y ahora nos toca demostrar que el modelo funciona con datos concretos.*

*En mi opinión los telecentros no deberían decantarse únicamente por una tipología de servicios, (teleformación, Administración electrónica, e-Medicina, etc.) porque estaríamos desperdiciando el enorme potencial que tienen. Se trataría una vez más de convertirlos en el canal por excelencia para llevar los nuevos servicios a todos los rincones. Para ello vuelve a ser necesaria una labor previa de difusión, para que los organismos que tengan las competencias en el desarrollo de estos nuevos servicios, conozcan a priori la red y la tengan en cuenta en su estrategia desde el origen.*

*Últimamente se está hablando mucho de la financiación de los telecentros y para llegar a alguna conclusión, debemos centrar antes el debate en definir cuál es la función del telecentro. Si la conclusión a la que llegamos es que el telecentro cumple ante todo una función social, en ese caso deberá seguir siendo financiado por el sector público, al igual que los servicios sanitarios o educativos.*

*Sin embargo, si pensamos que los telecentros juegan un papel parecido al de los antiguos “tele clubs” (donde se acudía a ver la televisión cuando aún no había llegado a los todos los hogares, en este caso estarían potenciando la entrada de Internet y del ordenador a nuestras casas), llegará un momento en el que hayan cumplido su papel y la financiación pública debería dejar de ser imprescindible.*

*Para los que opten por esta segunda opción existen varias alternativas, aunque todas ellas pasan por involucrar al sector privado. Se puede optar por buscar la figura del patrocinador del telecentro (empresa que a cambio de un soporte económico orientará al telecentro a prestar servicios ligados a sus intereses particulares) o se podrá ir a una versión “multi-vendor” donde todas las empresas que usen los telecentros como canal de distribución deberán pagar una tasa acorde con su volumen de ventas.*



**De:** Frederic Cusí, adjunto a la Gerencia de Fundación Esplai

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 28 de octubre de 2005

*Los retos más importantes de Red Conecta para el futuro, a medio plazo, se centran en profundizar en su misión y en su consolidación como red. La misión esencial es favorecer la inclusión social de las personas mediante la alfabetización digital (o tecnológica). Ello implica desarrollar procesos de formación y de apropiación de las TIC entre los colectivos y personas con menos oportunidades de integrarse en la Sociedad de la Información.*

*Red Conecta tiene un segundo reto: consolidar la red de organizaciones sociales comprometidas en esa misión y que forman los cimientos de su estrategia. Promovemos la alfabetización digital y la e-Inclusión desde el tejido asociativo y ello comporta una red de relaciones y un contexto social que se convierte en un marco favorable a la participación social más allá del puro aprendizaje tecnológico.*

*El tercer reto es desarrollar estrategias para la sostenibilidad de la red, entre otras vías, avanzando en la colaboración de personas voluntarias y consolidado acuerdos de colaboración con otros sectores, como la Administración o la empresa privada, tal como ya se viene haciendo. Parte sustancial de ese reto es imprimir un carácter lo más global posible a los acuerdos, en el que el compromiso de todas las partes se centre en el logro de la misión y no sólo en la aportación de recursos.*

*Por último, un cuarto reto es compartir conocimiento y buscar sinergias entre todas las iniciativas, públicas, privadas o de iniciativa social que se proponen la e-Inclusión en nuestro país y a nivel internacional. La colaboración con otras redes de telecentros y proyectos de alfabetización digital debería ser una línea prioritaria de trabajo.*



**De:** Joseba Carricas y Rodrigo Zardoya, coordinador y técnico, respectivamente, de Fundación Dédalo (Navarra)

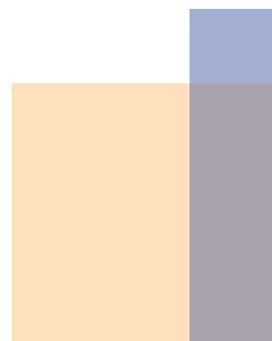
**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 15 de noviembre de 2005

*Con respecto a nuestra visión de futuro, esperamos seguir trabajando alineados con nuestros valores: cooperación, atención a las necesidades del entorno y agilidad en la ejecución.*

*La Sociedad de la Información es algo que tenemos que construir entre todos y los telecentros deben ser entidades de referencia en ese camino. Las fórmulas que creemos necesarias y de real utilidad para asegurar una futura viabilidad operativa y económica de los telecentros y sus redes son: liderar las acciones que desde los diferentes ámbitos de la sociedad se identifiquen y lograr unas elevadas cotas de colaboración con otras entidades y, particularmente, las empresas del sector TIC.*

*En cuanto a la posible especialización, mantendremos un buen nivel de servicio en el ámbito de la ciudadanía, aunque buscaremos focalizar nuestro esfuerzo en el impulso de dinámicas empresariales que hagan crecer el tejido económico de la Ribera de Navarra.*



**De:** Isabel Fábregas, directora del Área de Administraciones Públicas (CEDE-TEL). Red de Cibercentros de Castilla y León

**Asunto:** RE: Carta a los Reyes Magos

**Fecha:** 17 de noviembre de 2005

*El principal problema que veo para los próximos años es la financiación de los cibercentros. El objetivo del cibercentro es convertirlo en un centro de formación, fomentar el teletrabajo, la Administración electrónica y contribuir al desarrollo de la economía local.*

*Los cibercentros son un servicio público, gratuito y, por tanto, accesibles a toda la población, haciendo especial incidencia en los grupos más alejados del uso diario de las tecnologías. Desde estos centros se proporciona a la ciudadanía formación en TIC y un uso inteligente de Internet. Para ello es necesaria la existencia de la figura del monitor-dinamizador: una persona que esté en contacto con las demandas de la población usuaria, que sea capaz de organizar actividades y talleres, sabiendo ofrecer a cada colectivo la mejor solución en lo que a Sociedad de la Información se refiere. Tiene que hacer un seguimiento de la calidad de las actividades formativas y utilizar las evaluaciones como mecanismo de revisión y mejora de las mismas.*

*Se necesitan personas usuarias avanzadas con habilidades sociales y pedagógicas. La mayoría de los perfiles que se contratan en la actualidad son titulados de Formación Profesional, técnicos o diplomados en Informática. El salario de esta persona resulta el gasto más importante del proyecto, supone un coste difícilmente asumible por algunos ayuntamientos.*

*En el otoño pasado comenzamos una experiencia piloto de teleformación, queremos continuar en esta línea durante este año 2006 ya que pensamos que es muy adecuada para el entorno en el que trabajamos. Creemos que es importante la existencia de un tutor que preste soporte al alumnado y, además, se complemente con jornadas presenciales. En esta actividad también es importante la colaboración de la persona monitora-dinamizadora, que ayuda a los alumnos y difunde las posibilidades de la misma.*

### NECESITAMOS “PORTAOREJAS”

Un repaso a todos los datos ofrecidos en este libro por las personas responsables de las redes de telecentros refleja que miles de españoles y españolas tienen la posibilidad y el interés de conectarse a Internet, de experimentar las ventajas de comunicación que ésta ofrece y de intercambiar datos con sus administraciones con el objetivo de ahorrar tiempo y desplazamientos. Basta regresar al inicio del capítulo 2, y fijarse en las fichas de resultados que encabezan la información de cada red, para darse cuenta de la enorme actividad que corre por cada uno de estos telecentros.

En Asturias han realizado desde su inicio (2000) más de 8.000 talleres especializados en diferentes materias y en Andalucía (desde 2002), más de 5.000. No son sólo cifras, ya que esta formación ha sido dirigida a miles de personas que han podido avanzar en el uso y conocimiento de las TIC actuales. Así, desde el País Vasco nos cuentan que unas 3.500 personas acceden diariamente a algún KZgunea y desde Cataluña que son unos 7.000 los usuarios y usuarias que van a los centros mensualmente.

Sin embargo, las estadísticas de estudios recientes nos ofrecen datos demolidores que van por un camino diferente. Uno de los últimos informes realizado por la Fundación BBVA (octubre 2005), “Internet en España”, arroja el siguiente titular: *“Un 63% de la población española no utiliza Internet por falta de interés o motivos económicos”*. El informe constata, además, que las personas que no acceden a la Red ven muy baja la posibilidad de conectarse algún día porque no les interesa, no les gusta o no les resulta útil. La encuesta —que se hizo sobre una muestra de 6.000 personas— destaca que otra razón de peso para este desinterés es no tener ordenador en casa. También cuenta que el 37% de población conectada es todavía reticente a realizar una operación bancaria o a comprar a través de Internet.

Quizás un informe de este tipo no es suficiente para extraer conclusiones generales, y menos si se compara con los datos esperanzadores ofrecidos por quienes trabajan en las redes de telecentros. Es como si estuviéramos hablando de dos países diferentes. Casi con toda seguridad, las personas entrevistadas en el informe de la Fundación BBVA no acudían o no sabían de la existencia de telecentros cerca de su residencia. No sabían que podían acceder gratuitamente a un ordenador conectado a Internet sin necesidad de comprarlo, ni tuvieron el más mínimo interés por informarse de qué tipo de actividades se

realizan en los telecentros o cómo éstas pueden repercutir en su vida personal y profesional. Seguro que ninguna intentó tampoco ser asesorada por el personal dinamizador o técnico a la hora de realizar transacciones con su entidad bancaria o de comprar un producto a través de una página web.

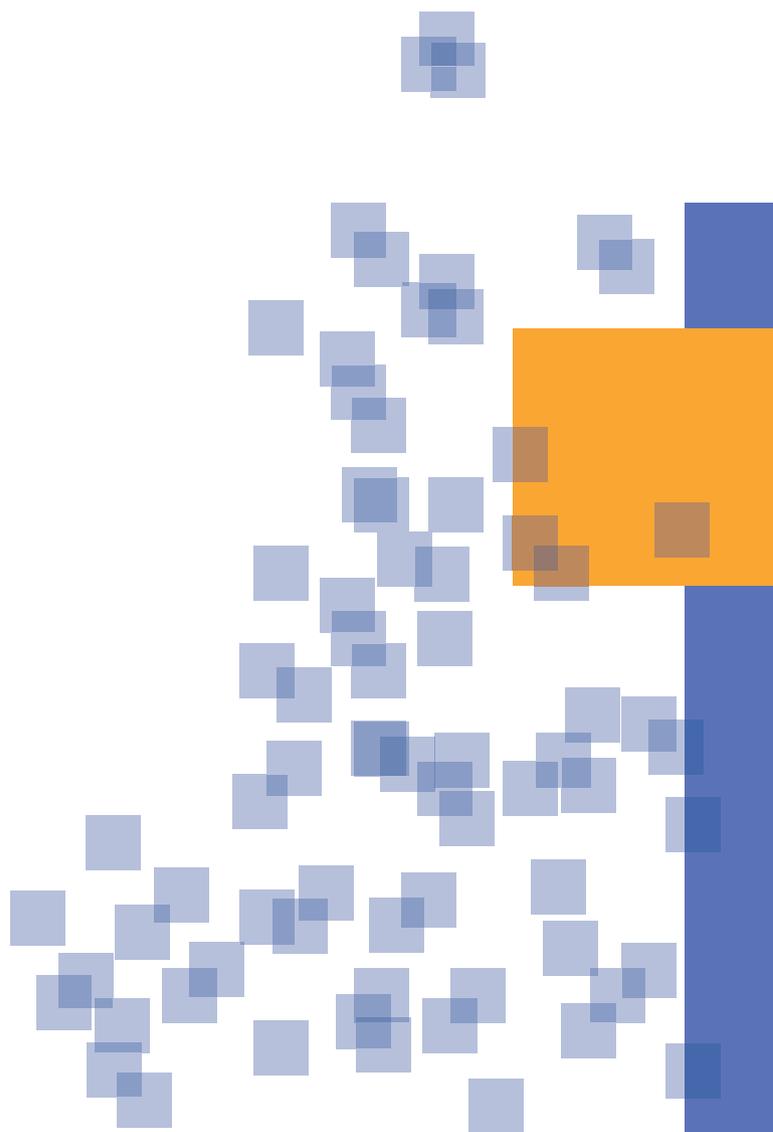
¿Será esta confusión de realidades y datos la “brecha digital” de la que tanto hemos hablado en el libro? Dice<sup>11</sup> Luis Ángel Fernández Hermana –periodista científico y pionero de Internet en España<sup>12</sup>– que la verdadera “brecha digital” no apunta sólo a la carencia de infraestructuras o bienes materiales, sino a la generación y apropiación de otros bienes que son inmateriales, es decir, la información y el conocimiento: *“Estamos entrando en una época donde, en vez de portavoces, son necesarios actores institucionales que sean ‘portaorejas’ dispuestos a abrir las conversaciones que den significado a las nuevas posibilidades de expresión y comunicación a través de los nuevos medios que la sociedad organiza constantemente en la Red. Esta distancia entre unos y otros es la verdadera ‘brecha digital’”.*

<sup>11</sup> Artículo: “La brecha de la imaginación”. Guión de la Conferencia de Apertura del Encuentro e-Inclusión, Alfabetización Digital para la Inclusión Social, organizado por la Fundación Esplai y realizado en Madrid el 25 de noviembre de 2004 (<http://www.redconecta.net/e-inclusion/Documentos.htm>).

<sup>12</sup> Luis Angel Fernández Hermana (<http://lafh.info/>).

# CIERRE

La vida  
en una red





A estas alturas, después de todo lo escrito, basta con concluir que el éxito de las redes de telecentros reside no sólo en su modelo de funcionamiento, sino también en la gestión única de cada una de ellas. Las opiniones recogidas en este libro, los datos sobre niveles de uso, la valoración de la población usuaria y la cantidad de personas formadas en el manejo de las TIC durante los últimos años en España, indican que las redes de telecentros van por el camino correcto.

La clave de su éxito está en que todas comparten con sus telecentros la misma filosofía, imagen de marca, objetivos, métodos de gestión y metodologías de trabajo. El personal técnico que trabaja en los telecentros, con una ubicación geográfica nada o poco próxima, también funciona junto con el personal de coordinación tecnológica, logística y de contenidos. Si los telecentros fueran islas (por muy asentados que estuvieran en el territorio de influencia), desaparecerían. Ahí reside el quid de la cuestión: en su formato de red.

Quizá todavía se deba avanzar más en el modelo de gestión de los telecentros y sus organizaciones, pero es de suponer que las propias necesidades territoriales los harán evolucionar: los objetivos de alfabetización digital pronto serán cubiertos y se dará paso a servicios más avanzados, como la e-Administración, la formación a distancia, la banca y el comercio electrónico de manera generalizada. Esta evolución ya se observa en estos momentos, a pesar de la juventud de algunas redes.

Han pasado años de experiencias fallidas hasta que se ha constatado que sólo pueden funcionar en red. Y este hecho no es fortuito: los telecentros trabajan con herramientas tecnológicas que también se entienden de la misma manera. Internet es una gran red de redes. A medida que las personas nos vamos incorporando a ella, entendemos su funcionamiento, actuamos, participamos y nos relacionamos con otras personas, de tal forma que llegamos a poner nuestra vida en una red. Y nos sumergimos en ella diariamente, para volver a crear, participar y comunicar.

## seguimos caminando hacia la complejidad...

Cuando ya se está en red... hay que seguir caminando hacia la complejidad. El encuentro que hubo en Casar de Cáceres (Extremadura, septiembre de 2005) es una fecha histórica porque se gestó la “Comunidad Nacional de Telecentros”. La reunión quería establecer un contacto más personal entre todos los participantes del IV Congreso de Telecentros y Redes de Telecentros<sup>1</sup>, celebrado en Zaragoza a mediados de febrero.

Se acordó que unidos se conseguiría mucho más que funcionando por separado. La comunicación posterior al congreso derivó en la agrupación de las redes de telecentros nacionales. Algo insólito hasta la fecha porque, como se ha visto en el libro, cada red ha seguido su camino, conociendo de la existencia de las otras, pero sin apenas colaborar o intercambiar experiencias. Hay casos puntuales, como el de Extremadura o Asturias que han formado a personal de dinamización de otras comunidades, pero poco más.

Con la Comunidad Nacional de Telecentros existirá, por primera vez, una unión de redes de telecentros de todo el país, con encuentros presenciales y herramientas de comunicación a distancia, coordinadas por un equipo de personas que se encargaran de dinamizar los debates, tomando conclusiones, recordando fechas, proponiendo acciones nuevas, etc. En este sentido, la voz general de Casar de Cáceres fue<sup>2</sup>: *“Se acuerda una total colaboración, información fluida y participación conjunta en proyectos y programas europeos, así como cualquier otra actividad que favorezca la sostenibilidad de los telecentros”*.

Por lo tanto, este libro se cierra con un tercer nivel de complejidad:

- Primero fue la apertura de telecentros independientes.
- Después la creación de una red regional.
- Ahora la conjunción de todas las redes del país para aunar esfuerzos y compartir sinergias.

<sup>1</sup> IV Congreso de Telecentros y Redes de Telecentros (<http://innovacion.ita.es/labora/congresode-telecentros.htm>).

<sup>2</sup> En Casar de Cáceres también se acordó un calendario para reuniones futuras. Hay que mencionar además del “V Congreso de telecentros y Redes de Telecentros”, los compromisos de Mérida (Extremadura) para celebrar el VI Congreso (marzo/abril 2007) y de Cantabria, para ser la organizadora del “VII Congreso de telecentros y Redes de Telecentros” (2008). También, en septiembre de 2006, hay previsto en Liébana (Cantabria) el próximo encuentro intercongresual de responsables de redes.

Esta unión no es simplemente un acuerdo simbólico formalizado en unos cuantos papeles, sino que está llamada a convertirse en una potentísima fuerza social y política que nos conducirá, de una vez por todas, hasta la Sociedad de la Información. Habrá que observar la trayectoria de la Comunidad Nacional de Telecentros, cómo progresa el trabajo en común, los servicios que desarrollan para la ciudadanía, etc. Su presentación oficial será en el “V Congreso de Telecentros y Redes de Telecentros”<sup>3</sup>, que se celebrará en Donostia-San Sebastián, los días 23 y 24 de marzo de 2006.

### “Los telecentros van a más”

Por último, sólo queda añadir que aunque todavía no tengamos muy claro cómo eliminar la “brecha digital”, las buenas intenciones llegan de todos los ámbitos, y eso es esperanzador. En la segunda fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI, Túnez, noviembre 2005), dedicada especialmente a superar las divisiones tecnológicas Norte/Sur, Oriente/Occidente, se constató que había que procurar el acceso universal a Internet con el fin de superar muchas de las actuales desigualdades.

Allí, entre las múltiples sesiones que se organizaron en apenas una semana, se celebró el Foro de Líderes de Telecentros<sup>4</sup> (FLT), protagonizado por responsables de telecentros de todo el mundo y promovido por el International Development Research Center<sup>5</sup> (IDRC) de Canadá. El primer objetivo del FLT era promover un encuentro para crear proyectos conjuntamente. María Calleja, de la Red de Telecentros de Cantabria, y Frederic Cusí, de la Red Conecta, estuvieron en el FLT y sus impresiones inmediatas son de lo más favorable. *“El encuentro de Túnez fue fenomenal. Conocer experiencias de telecentros de todo el mundo durante cuatro días fue muy interesante. Vuelves con muchas energías y proyectos que te gustaría poner en marcha”*, explicaba Calleja.

Cusí también destacó el derroche de energía que se desplegó: *“Con 22.000 personas hay mucha actividad. El sector social estaba muy activo, a pesar de los ‘palos a las ruedas’ del Gobierno de Túnez. Hemos conocido organizaciones y personas muy interesantes”*. Cusí resumió las conclusiones que extrajo del FLT en tres impresiones:

<sup>3</sup> “V Congreso de Telecentros y Redes de Telecentros” (<http://www.telecentros2006.net>).

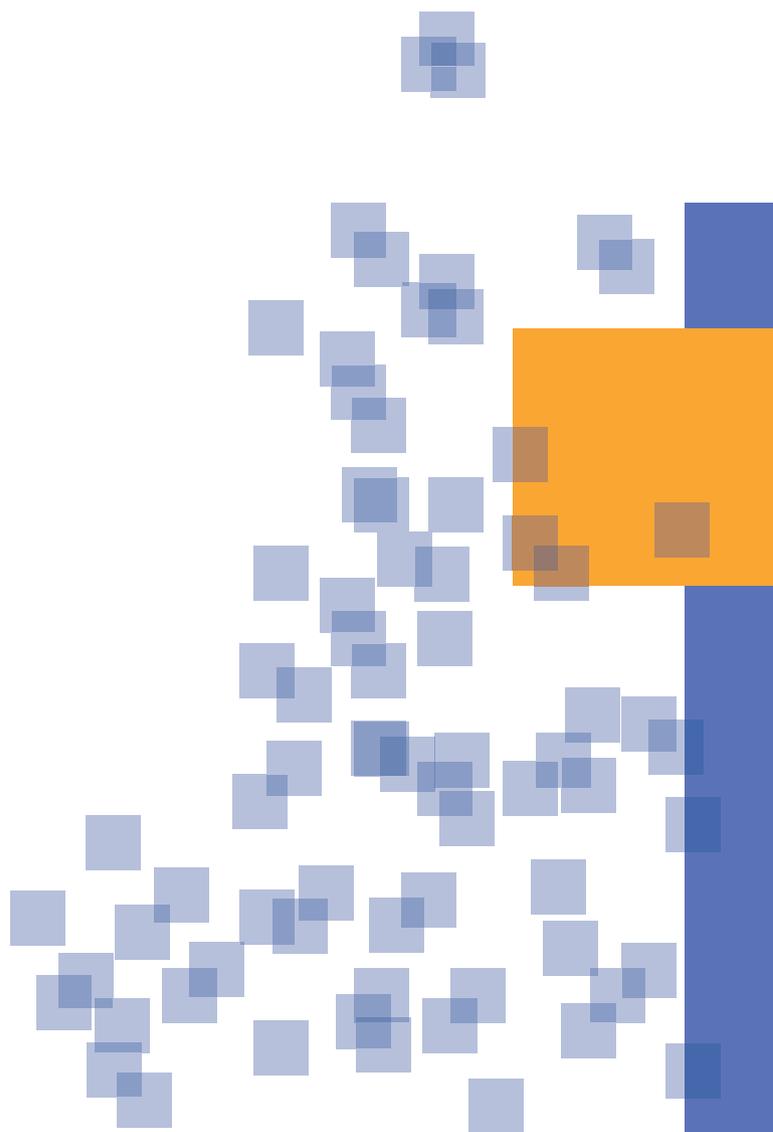
<sup>4</sup> Foro de Líderes de Telecentros (FLT) (<http://wsis.telecentre.org/>).

<sup>5</sup> IDRC ([http://www.idrc.ca/index\\_es.html](http://www.idrc.ca/index_es.html)).

- *“Los telecentros van a más. Hay mucha energía, ganas y confianza en el futuro de los proyectos”.*
- *“El enfoque social y comunitario es mayoritario. Hay un gran consenso por entender el telecentro como espacio de desarrollo sociocomunitario, de participación social y de servicio”.*
- *“Cada uno se adapta a la realidad de su entorno, tanto en el plano tecnológico (la típica lata de piña convertida en antena Wi-Fi), como en el lenguaje, temas y servicios ofrecidos, sistema organizativo, gestión, etc.”.*

# ANEXOS

Listado  
de enlaces  
de interés





## ANEXO I

### Páginas de las principales redes de telecentros de España

- Red de Telecentros de Asturias (<http://www.asturiastelecentros.com/>).
- Programa KZgunea, Red Vasca de Telecentros de Acceso y Formación en Internet (<http://www.kzgunea.net>).
- Xarxa de Telecentres de Catalunya (<http://www.xarxa365.net/>).
  - Teletreball.net (<http://www.teletreball.net>).
  - Xarxa Òmnia (<http://www.xarxa-omnia.org>).
  - Comunidad FesInternet (<http://www.fesinternet.net>).
- Red de Cibercentros de Castilla y León (<http://www.cibercentroscyl.es>).
- Guadalinfo, Andalucía (<http://www.guadalinfo.net>).
- Nuevos Centros del Conocimiento de Extremadura (NCC) (<http://www.nccextremadura.org>).
- Instituto Tecnológico de Aragón-Programa Labora (<http://www.ita.es/ita/>).
- La Rioja. Fundarco (<http://www.fundarco.org/>)
  - Cibertecas Fundarco (<http://www.fundarco.org/infraestructuras/cibertecas/>).
- “Cantabria SI”, Red de Telecentros de Cantabria (<http://www.emcanta.es>) y (<http://www.cantabriasi.org/>).
- Red de Telecentros Rurales (<http://www.telecentrosrurales.com>).
- Red de Centros de Internet de Castilla-La Mancha (<http://www.ibarataria.org/revision/index.html>).
- Red Ciudadana de Foz (<http://www.fozredecidada.org>).
- Red Conecta (<http://www.redconecta.net/>).
- Red.es (<http://www.red.es/>).
- Edonostia.net (<http://www.edonostia.net/>).

### Redes de telecentros en proyectos internacionales

- Ruraltech (<http://www.interreg-ruraltech.net/>). Las Salas Fundarco de La Rioja están adheridas a esta red de telecentros rurales europeos.
- Ciberstrategy (<http://www.ciberstrategy.net/>). En España el Cibercentro de Tudela forma parte de esta red de telecentros europeos (<http://www.cibercentro.org>)
- Red Ibercotec (<http://tinyurl.com/9ws7f>). En España, los NCC de Extremadura forman parte de esta red de telecentros iberoamericanos.

## ANEXO II

### Programas de las administraciones públicas para impulsar los telecentros y el teletrabajo

#### Nacionales

- Estrategia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias, e-Asturias 2007 (<http://www.asturiasenred.com>).
- Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (<http://www.euskadi.net/eeuskadi/>).
- Plan Estratégico de la Administración y Gobierno Electrónicos (2004-2005), impulsado por la Oficina de Modernización de la Administración<sup>1</sup> del Gobierno vasco (OMA) (<http://tinyurl.com/97a5c>).
- Plan Director para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Aragón (2005-2007) (<http://www.observatorioaragones.org>).
- Programa LEADER. Célula de Promoción y Animación del Desarrollo Rural (<http://redrural.mapya.es/web/default.asp>).
- Programa Ciudades Digitales (<http://www.min.es/ciudades/>).
- Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura (<http://tinyurl.com/88uoy>).
- “Internet en el aula” (<http://www.internetenelaula.es/portal/>).
- “Internet en las bibliotecas” (<http://internetenlasbibliotecas.red.es/>).
- Proyecto Jara de telemedicina, de la Junta de Extremadura (<http://www.juntaex.es/consejerias/syc/ses/jara/jara.html>).
- Campaña “tu@extremadura.es” (<http://www.nccextremadura.org/eventos/navidad2005/html/tu.htm>).
- Portal del Ciudadano (<http://www.administracion.es>).
- Ciudadanos2005 (<http://www.ciudadanos2005.net/>).
- Plan de Servicios y Contenidos de Catalunya (<http://tinyurl.com/9wwn5>).
- IZENPE, la Entidad Vasca de Certificación Digital (<http://www.izenpe.com/s15-4753/es/>).
- Programa Riojano para las Acciones Innovadoras (2000-2006) (<http://www.larioja.org/prai/>).
- Plan Avanza (<http://tinyurl.com/b7vd9>).
- Plan de Formación del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) (<http://www.iaap.junta-andalucia.es>).

## Europeos

- **European Software Institute.** Certificaciones “IT Txartela” en el País Vasco. (<http://www.esi.es/>).
- **eWork** ([http://europa.eu.int/information\\_society/ecowor/ework/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/ecowor/ework/index_en.htm)).
- **The Lisbon Strategy** ([http://europa.eu.int/growthandjobs/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/growthandjobs/index_en.htm)).
- **Planes de trabajo europeos en los próximos años** (<http://tinyurl.com/bymxf>).
- **e-Europe 2005** (<http://www.eeurope2005.org/>).
- **i-2010** ([http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)).
- **Collaboration Work** ([http://europa.eu.int/information\\_society/activities/atwork/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/atwork/index_en.htm)).
- **“La Administración electrónica: e-Government”**, según la Unión Europea (<http://tinyurl.com/8vyfa>).
- **The European Job Mobility Portal (EURES)** (<http://europa.eu.int/eures/index.jsp>). Una forma fácil de encontrar información sobre las oportunidades de empleo y aprendizaje en Europa.
- **Portal On Learning Opportunities through the European Space-PLOTEUS** (<http://europa.eu.int/ploteus/portal/>). Tiene como objetivo ayudar a estudiantes, personas que buscan empleo, población ocupada, padres y madres, personal orientador y docente a encontrar información sobre cómo estudiar en Europa.



# AGRADECIMIENTOS

No podía terminarse este libro sin una página que recoja el agradecimiento del Gobierno del Principado de Asturias y de la Fundación CTIC a todas aquellas personas y organismos que han contribuido a su realización. Sin la participación desinteresada de responsables políticos, entidades coordinadoras y personal técnico, que han relatado sus respectivas experiencias, no se hubiera podido contar esta historia de las Redes de Telecentros en España.

Lo mejor de ellos es que trabajan en redes y entienden mucho de comunicación digital. Y eso es estupendo cuando hay por medio el proyecto de un libro que recoge retazos de experiencias dispersas por todo el país. Ha sido sencillo conseguir la información sobre sus respectivas redes de telecentros. Gracias a:

- Txomin Alcorta y al eficaz Ramón Ibáñez de Matauco, del Programa KZgunea.
- Angela Huertas, del Instituto y Tecnología de Aragón, que ha sido la hada madrina al otro lado del correo y el teléfono, siempre dispuesta a facilitarnos contactos.
- Noemí Lera, de Red.es, que no sólo nos aportó datos de su proyecto sino que hizo sugerencias y comentarios al inicio del libro para mejorar su contenido.
- Montserrat Mirman, de la Red de Centros Guadalinfo (Andalucía), por su derroche de energía y simpatía.
- Eneritz Angulo, de la Red de Telecentros Rurales.
- María Calleja, de la Red de Telecentros de Cantabria, por estar siempre al otro lado de la línea dispuesta a aclarar información o aportar datos actualizados de su red.
- Fernanda Jamarillo y Juan José Salado, de los Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) de Extremadura, por el encuentro organizado en Casar de Cáceres, en el centro Creofonte.
- Josep Camprubí, de la Xarxa de Telecentros de Catalunya, por su disponibilidad en todo momento.
- Frederic Cusí y Josep Castro, de Red Conecta.

- [Raquel García](#) y [Víctor Visairas](#), de las Salas Fundarco (La Rioja).
- [Gloria Valín](#) e [Isabel Fábregas](#), de la Red de Cibercentros de la Junta de Castilla y León.
- [Ángel Frías](#), de la Red de Centros de Internet de Castilla La Mancha.
- [Rodrigo Zardoya](#) y [Joseba Carribas](#), del Cibercentro de Tudela. Red Europea de Telecentros, Cyberstrategy.
- [Carmen Seco](#), de la Red Ciudadana de Foz (Galicia).

Por supuesto, hay que citar al personal de dinamización de algunos telecentros de estas redes que aportaron sus relatos (también personalizados), explicando la experiencia que supone enseñar a la ciudadanía el potencial que tienen las TIC.

A [Ana Vázquez](#) y [Aida Bello](#) de la Red de Telecentros de Asturias, a [David Herreiro](#) de la Red de Telecentros de Cantabria, a [Carlos López](#) de la Red KZgunea, a [Ana Sabero](#) de la Red de Cibercentros de Castilla y León, a [Rafa Toledano](#) de la Red Guadalinfo, a [Raquel Lucio](#) Red Europea de Telecentros (Cyberstrategy) y a [Josán Angulo](#) de la Red de Telecentros de Aragón.

También un agradecimiento a los responsables políticos de Cataluña, País Vasco, La Rioja, Aragón y Andalucía que han aportado su opinión en materia de “Administración electrónica” y “Sociedad de la Información”.

Gracias a todos y a todas.







Promueve:



**GOBIERNO DEL  
PRINCIPADO DE ASTURIAS**

e-Asturias 2007

Edita:

 **FUNDACIÓN  
CTIC**  
Centro Tecnológico  
de la Información y la Comunicación