

TELECENTROS COMUNITARIOS, FACTORES DE ÉXITO

El subsidio para la instalación de Telecentros Comunitarios de Información, amparado bajo la Ley 19.724 de 2001 y reglamentado por el Dec. 353 publicado en el Diario Oficial del 28 de Diciembre de 2001, tiene como objeto básico, impulsar el acceso igualitario a las tecnologías de información y comunicación, asegurando a las comunidades beneficiarias, especialmente comunas con alto índice de ruralidad o niveles bajos de ingresos, los medios de conexión a Internet a los diversos servicios de información y contenido, especialmente vinculados al ámbito local.

En este contexto, el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones permite la creación de incentivos económicos para que el sector privado pueda extender los servicios hacia aquellos sectores marginados donde los incentivos de mercado resultan insuficientes. Para estos efectos, según lo establece la legislación, personas jurídicas constituidas en Chile, pueden postular al subsidio suministrando un servicio que beneficie directamente a la comunidad, en los términos que se establecen en bases de concurso público.

El principio básico es que el servicio de telecomunicaciones denominado Telecentro Comunitario, además, de posibilitar el acceso a las tecnologías de la información, sea un lugar multiservicios destinado a satisfacer necesidades de la comunidad.

Para los efectos de hacer útil un programa como el FDT, destinado a subsidiar servicios de Telecentros Comunitarios, se deben comprometer esfuerzos mediante alianzas, de aquellos sectores que de una forma u otra, tienen o asumen como de su responsabilidad, el generar iniciativas que beneficien a la comunidad, sean estos parte de sectores públicos o privados. Los aportes comprometidos por estos sectores de diferentes ámbitos son valorizables y contribuyen a potenciar los flujos destinados a obtener un VAN positivo en una evaluación privada de cada proyecto de Telecentro Comunitario.

En este contexto, los sectores del ámbito público y privado se pueden agrupar en:

- a) Agrupaciones de distinta conformación jurídica, que tienen como expertise administrar y gestionar iniciativas como Telecentros Comunitarios de Información, dentro de ellas están quienes conforman la Asociación de Telecentristas de Chile (ATCH). Además de los aportes en dinero, este tipo de agrupaciones puede contribuir con la experiencia necesaria para gestionar la administración, capacitación, difusión, desarrollo de contenidos locales, captación de participación ciudadana y asesorar el diseño y montaje de la infraestructura necesaria.
- b) Proveedoras de servicios de Telecomunicaciones, que en definitiva permiten materializar el acceso. Dentro de ellas están las empresas de servicio telefónico local, telefónico rural, videocable, servicios intermedios y otras. Este tipo de empresas puede aportar con fondos directos, derivados de presupuestos para potenciar imagen, consolidación de la empresa en este segmento, además de, ofrecer tarifas reducidas para el tráfico y la instalación y mantención del servicio prestado.

- c) Municipalidades, que normalmente canalizan y detectan las necesidades de la comunidad, pueden aportar con fondos propios o recursos humanos e inmuebles. La labor de este estamento es básica para hacer de conector entre quién tiene la responsabilidad del Telecentro, las autoridades del sector y la comunidad.
- d) Diferentes estamentos de los gobiernos regionales, como, Intendencias, Gobernaciones, Seremis. Su aporte puede ser mediante la provisión de fondos regionales y la consolidación de proyectos de corte social en la proyección de programas con la óptica del Estado.
- e) Empresas privadas de distinta índole, como: de responsabilidad limitada, sociedades anónimas, ONG's y otras. Su aporte a un proyecto de Telecentros puede ser con fondos directos y con la capacidad para gestionar y administrar el mismo.
- f) Universidades, pueden aportar con fondos directos o aprovechando su característica intrínseca de ser entidades cuyo negocio principal es la educación, la capacitación y la difusión de la cultura entre otras cosas.
- g) Organizaciones Sociales, como: juntas de vecinos, centros sociales, centros culturales, agrupaciones étnicas, deportivas etc. Las organizaciones sociales por ser la base de la conformación de la comunidad pueden aportar haciendo que cada una de las personas que lo componen destine parte de su presupuesto para pagar los servicios que tiene a disposición el telecentro comunitario y teniendo una activa participación en el programa que provea el Telecentro como parte de sus actividades.

En general, empresas que son personas jurídicas constituidas en Chile, son las que la legislación del FDT establece como las que tiene la posibilidad de optar a un subsidio.

Según nuestra experiencia, la clave del éxito pasa por comprometer en el tiempo a los diferentes sectores del ámbito público y privado citados, mediante aportes al Telecentro de distinto tipo. Cada uno de estos agentes debe entender que, si bien es cierto en lo que respecta al FDT, sólo uno de ellos hace de cara visible y toma la responsabilidad, el cumplimiento de los compromisos debe ser, compartiendo en lo que a cada uno compete, esta misma responsabilidad. En este aspecto, la generación de convenios y cartas de intención son de mucha utilidad para hacer valer los compromisos, debido a que comprometen imagen del agente, capacidad de gestión de las personas, medida de cumplimiento de autoridades regionales y locales, etc. En lo técnico cada aporte puede ser valorizado e incorporado al flujo para evaluación privada, generando acciones cuándo se requieran, que permitan garantizar la sustentabilidad del Telecentro.

Además, como parte de esta clave para el éxito, es de sumo importante la difusión del telecentro, la capacitación de operadores y usuarios, la participación ciudadana y la generación de portales amigables, como acciones destinadas a transformar la funcionalidad del Telecentro en una herramienta que representa la necesidad de servicios que requiere la comunidad local y que, por tanto, está comunidad está dispuesta a invertir en esos servicios en beneficio propio. Como todos los agentes que participan en el Telecentro forman parte de la comunidad en definitiva todos se ven beneficiados.

Finalmente a modo de síntesis, para los efectos de hacer eficaz un proyecto de Telecentro Comunitario con subsidio del FDT se debe tener presente, a grandes rasgos lo siguiente:

1. Generar alianzas con los sectores públicos y privados.

- 2.- Designar a alguno de ellos con calidad de persona jurídica constituida en Chile, para que postule al FDT. También puede ser que entre todos conformen una persona jurídica.
- 3.- Comprometer aportes y compromisos con quién los representa.
4. Generar constantemente servicios a la comunidad y revisar el comportamiento de los servicios operativos.

Considerando lo señalado, la operación de un Telecentro Comunitario debiera ser exitosa, si se han hecho compromisos que comprometan aportes y se contemplen acciones que permitan en el tiempo agregar, a los básicos, nuevos servicios (entiéndase como básicos el acceso Internet, fotocopias, impresión y scanner). En este contexto, con el subsidio y los aportes que se han comprometido en un inicio, se tiene bastante tiempo, para generar nuevos servicios y conseguir más aportes, en el modo de operación permanente, potenciando constantemente el Telecentro Comunitario.

Todo lo expuesto, debiera funcionar sin problemas para el éxito del proyecto Telecentro Comunitario, si la gestión que se realice beneficia en definitiva a la comunidad, resultando un aporte para la misma.

Ricardo Hernández Díaz
Jefe Dpto. Acceso Universal
Subtel
E-Mail : rhernand@subtel.cl
ricardo.hernandez@moptt.gov.cl
Fono : (56)(2) 4213672
Santiago, Chile

Marzo` 2002