



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARÍA
DE TELECOMUNICACIONES



Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Memoria 2003



Subsecretaría de Telecomunicaciones
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

<i>Contenido</i>	<i>Página</i>
- Carta del Presidente del Consejo	4
- Presentación del Secretario Ejecutivo	6
- Introducción	8
- Programa de Telefonía Rural.	9
- Programa de Telecentros Comunitarios de Información	11
- Primer Concurso FDT 2002	11
- Segundo Concurso FDT 2002	12
- Perspectivas para el año 2004	15
- Proyectos en operación	15
- Proyectos a considerar en el año 2004.	15
- Anexo 1	18
- Resumen de la Legislación aplicable al FDT	18
- Marco legal	18
- Procedimiento para el Proceso de funcionamiento del FDT	19
- Anexo 2	24
- Análisis del comportamiento de los Telecentros Comunitarios	24
- Análisis de Telecentros Comunitarios operativos	24
- Buenas prácticas y lecciones aprendidas	36
- Conclusiones del análisis	39

Carta del Presidente del Consejo

Proyecto Piloto Acceso a Internet Inalámbrico, Escuela rural de El Rosario, X Región

Carta del Presidente del Consejo

Estimados lectores:

Nos complace publicar la Memoria Anual del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones correspondiente al año 2003.

En el actual escenario mundial las llamadas tecnologías de información y comunicaciones juegan un papel central. Estamos presenciando un entorno en que estas tecnologías impactan múltiples dimensiones del quehacer de las sociedades, de la relación de los gobiernos con los ciudadanos, de la generación de riqueza, de la creación y administración del conocimiento y de participación de la comunidad. De maneras complejas y dinámicas estas tecnologías permiten superar barreras geográficas y crear nuevas cadenas de valor en lugares antes insospechados, en un contexto cada vez más globalizado.



Este proceso nos pone ante nuevas oportunidades, tanto en el plano nacional, como en la relación de Chile con el mundo. La mayoría de estas oportunidades está dada por la modernidad y cobertura de las redes de comunicaciones e información con que el país cuenta, las que junto a una estructura de costos competitiva, lo ubican en un sitio privilegiado en el concierto Latino Americano y abren, entre otras, la opción de constituir a Chile como una plataforma de canalización de servicios de información para la región.

Para que ello se convierta en una real oportunidad para cada uno de los chilenos necesitamos mejorar las posibilidades de conectarse a estas redes, ello por cuanto aún no cubren adecuadamente algunas zonas rurales y/o de bajos ingresos. Así, la Ley N°19.724, de 2001, aparece como una importante herramienta de promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones. Mediante esta normativa es posible subsidiar la instalación de todo tipo de servicios de telecomunicaciones de relevancia (telefonía pública, telecentros comunitarios, servicios de conectividad en banda ancha y la radiodifusión local de libre recepción sonora o televisiva) para las comunidades antes mencionadas.

El programa asociado al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ha permitido la inversión de cerca de \$ 13.000 millones, desde el año 1994 a la fecha, con lo cual se ha posibilitado la instalación y operación de infraestructura de acceso a servicios de telecomunicaciones (teléfonos rurales e Internet comunitario) a lo largo de todo el país.

Como continuación de esta labor, durante 2003 se avanzó en los estudios necesarios para mejorar nuestro conocimiento de las zonas y localidades que más necesitan de estos aportes, persiguiendo con esto asegurar la distribución eficiente y efectiva de estos recursos.

Es un hecho que todo lo realizado hasta ahora, aún no es suficiente para enfrentar el futuro en un ambiente real de igualdad, pero con satisfacción podemos decir que estamos produciendo avances sistemáticos en este sentido. Estamos contribuyendo a formar un nuevo Chile y debemos hacer los esfuerzos que sean necesarios para hacerlo con justicia y equidad.

Presentación del Secretario Ejecutivo

Sala Computación, Escuela Rural de El Rosario X Región

Presentación del Secretario Ejecutivo

En los últimos años, nuestro país ha liderado el desarrollo de las telecomunicaciones en Latino América, logrando las más altas tasas de penetración de los servicios de telefonía e Internet de la región. Esto ocurre en un mercado de telecomunicaciones, con una amplia oferta de servicios donde las tecnologías más recientes se encuentran en plena operación. Este fenómeno ha sido el resultado de un proceso, de una agresiva política sectorial del gobierno chileno, política caracterizada por la libertad de emprendimiento, la favorable recepción a la inversión extranjera, con un clima de neutralidad tecnológica que permite a los proveedores de servicio, operar prácticamente con cualquier tecnología.



Este gobierno ha estado haciendo un esfuerzo constante por mantener como uno de los temas centrales en su agenda, el estímulo a las innovaciones necesarias para la inserción del país como parte integrante en los cambios tecnológicos que están marcando los avances en el nivel global. Dicha política ha puesto especial énfasis en la incorporación de inversiones extranjeras y en el desarrollo de proyectos de conectividad que sean sustentables en el largo plazo, especialmente en las áreas de la sociedad como aquéllas donde se dirige el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, incorporando iniciativas de acceso comunitario. Estas iniciativas contribuyen a disminuir y en lo posible eliminar, la falta de infraestructura de conectividad a fin de impedir que parte de los habitantes queden al margen de las redes de comunicaciones e información, por cuanto éstas son consideradas parte central en la aspiración de una mejor calidad de vida y oportunidades para todas las habitantes de nuestro país.

A través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se desarrolló el programa que culminó con la instalación de 6.000 Teléfonos Públicos Rurales (1994-2000) y a partir del año 2000 se inició el programa de instalación de 291 Telecentros Comunitarios de Información, ambos con cubrimiento a lo largo de todo el territorio nacional. El aporte de ambos programas al mejoramiento de la conectividad en el país es ampliamente reconocido y ha sido bien documentado en las actividades del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en el curso de estos años, tanto en lo concerniente a su aporte directo, en proyectos subsidiados, como por haber generado un impulso adicional al sector privado, que se manifiesta en la paulatina extensión de la cobertura de las redes que operan sin subsidio.

Pero el desafío persiste, por una parte el avance tecnológico no se detiene, todo lo contrario sigue produciendo tecnologías nuevas y potencialmente creando nuevas brechas y por otra parte estos proyectos se van insertando en comunidades de personas con sus propias tradiciones y su propio sentido de comunidad, lo que marca la asimilación de estas tecnologías como un proceso y no simplemente como la instalación de circuitos de comunicación de voz y datos.

Estamos convencidos que la mantención de estas iniciativas en el largo plazo marcará una diferencia e invito a todos los que de una u otra manera están involucrados en proyectos de este tipo, a sumarse a la construcción de su éxito.

Introducción



Teléfono Público Rural

La política del gobierno para el desarrollo del sector de telecomunicaciones ha puesto especial énfasis en incentivar el aumento de cobertura y penetración de los servicios, procurando que la modernización de las redes se traduzca en tarifas cada vez menores para los usuarios, y en facilitar la rápida incorporación de los avances tecnológicos y el establecimiento oportuno de la oferta de servicios.

Para este efecto, la SUBTEL ha asumido con decisión su rol en la promoción de la sana competencia, en la corrección de las imperfecciones de mercado relevantes y en la creación de incentivos necesarios para extender los servicios hacia aquellos sectores marginados donde los incentivos de mercado resultan insuficientes.

Dicho de otro modo, los esfuerzos han estado centrados en establecer “reglas del juego” que posibiliten el óptimo aprovechamiento de la capacidad empresarial del sector privado, en beneficio de la comunidad en general y particularmente, a los sectores más postergados de nuestro país.

En este contexto, el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ha constituido un instrumento fundamental de la política de telecomunicaciones del Supremo Gobierno, combinando los objetivos sociales con criterios de eficiencia en la asignación de recursos.

Programa de Telefonía Rural

Las políticas de acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y a las tecnologías de la información, se vienen desarrollando desde el año 1994 a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Los primeros años, se desarrolló el Programa de Telefonía Rural, que logró llevar ese servicio a alrededor de 6.000 localidades que hasta ahora estuvieron apartadas de este tipo de tecnologías.

Con el programa de subsidio para la telefonía rural, miles de habitantes de localidades rurales de nuestro país cuentan con al menos un medio de comunicación. La experiencia chilena es hoy motivo de estudio a nivel internacional. Mediante este programa se benefició a 6.059 localidades que cuentan con un teléfono público rural, alcanzando un universo de más de 2.200.000 habitantes. Para el Estado esto ha representado un esfuerzo monetario por concepto de subsidios de \$10.322.758.486.-

Al año 2003 se han instalado un total de 5.932 teléfonos públicos rurales subsidiados por el FDT, obteniendo con esto una operación del 97,90 % de ejecución del Programa de Telefonía Pública Rural.

En el cuadro siguiente, se entrega la distribución de los teléfonos públicos rurales instalados por región, que año tras año se han incorporado a la red de telefonía pública rural del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES
TELEFONOS INSTALADOS POR REGIÓN AÑOS 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002

TELÉFONOS INSTALADOS							
REGIÓN	01-01-1997 AL 31-12-1997	01-01-1998 AL 31-12-1998	01-01-1999 AL 31-12-1999	01-01-2000 AL 31-12-2000	01-01-2001 AL 31-12-2001	01-01-2002 AL 31-12-2002	TOTAL TELÉFONOS (NACIONAL)
I	0	19	23	30	-	-	72
II	9	11	1	6	-	-	27
III	6	46	0	1	-	-	53
IV	11	229	44	107	-	-	391
V	67	16	258	86	-	-	427
VI	1	71	344	73	1	10	500
VII	20	259	385	303	4	-	971
VIII	0	47	774	65	188	-	1074
IX	0	140	676	76	148	-	1040
X	4	56	437	202	110	-	809
XI	13	2	16	-	4	-	35
XII	0	18	2	5	-	21	46
R.M.	18	96	304	59	8	2	487
TOTALES	149	1.010	3.264	1.013	463	33	5.932

En el cuadro a continuación se hace un resumen con los resultados generales del proceso, por región, con información de cantidad de proyectos adjudicados, cantidad de localidades, cantidad de habitantes beneficiados, montos del subsidio, subsidio promedio por localidad, y finalmente cantidad de teléfonos públicos rurales.

Resultados Generales por Región
Procesos 1995, 1996, 1997, 1998, 1999 y 2000

REGION	PROYECTOS ADJUDICADOS	LOCALIDADES ADJUDICADAS	HABITANTES	SUBSIDIO ADJUDICADO (\$)	SUBSIDIO PROMEDIO POR LOCALIDAD (\$)	TELEFONOS INSTALADOS NACIONAL
I	6	72	12.774	956.179.811	13.280.275	72
II	9	27	4.639	275.248.040	10.194.372	27
III	6	53	12.621	430.915.820	8.130.487	53
IV	11	392	115.257	794.700.613	2.027.297	391
V	16	438	171.758	328.743.668	750.556	427
VI	10	500	254.607	370.388.349	740.777	500
VII	16	971	376.741	478.861.961	493.164	971
VIII	30	1.074	333.541	1.679.221.121	1.563.521	1.074
IX	32	1.040	310.832	1.849.821.579	1.778.675	1.040
X	36	924	269.469	1.958.132.335	2.119.191	830
XI	12	50	19.124	649.712.726	12.994.255	35
XII	7	25	4.014	372.301.621	14.892.065	25
R.M.	13	493	313.330	178.530.842	362.132	487
TOTAL	204 (*)	6.059	2.198.707	10.322.758.486	1.703.707	5.932

(*) El total de proyectos asignados es 196. Sin embargo hay 7 proyectos que incluyen más de una región, por tanto se contabilizan más de una vez

Programa de Telecentros Comunitarios de Información

El año 2002 a partir de la modificación de la Ley de 1994 y que fue promulgada en 2001, se dio inicio al proceso de incorporación de los Telecentros Comunitarios de Información como servicios de telecomunicaciones, mediante la aplicación de dos concursos públicos para que participara el sector privado en la provisión de servicios de conectividad a todas las comunas del país, como una primera etapa para llevar las tecnologías de la información a los sectores más vulnerables a bajo costo, y que se estimó como uno de los instrumentos más eficaces para poner al país y a sus ciudadanos en la senda del desarrollo. Esto permitirá que mayor cantidad de personas tengan acceso al intercambio y la transferencia de información a través del uso de computadores conectados a la red Internet a velocidades cada vez mayores.

Con el primer concurso se vieron beneficiadas 83 comunas, cuyos telecentros han iniciaron sus servicios en el mes de diciembre de 2002. Con el segundo concurso, se adjudicaron subsidio a Telecentros ubicados en 211 comunas más, para que iniciaran sus operaciones en el año 2003. Este esfuerzo significó la suma total de \$3.007.080.676 en subsidios estatales. El objetivo fue lograr que cada una de las comunas del país, cuenten con un Telecentro Comunitario de Información complementado a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, independientemente de sus condiciones de economía o aislamiento. De esta manera, estaremos seguros de estar dando los pasos adecuados hacia la integración de todos los chilenos así como la disminución de la brecha digital en nuestro país.

Primer Concurso FDT 2002

Este proceso se inicio el 15 de Febrero de 2002 con la publicación en el Diario Oficial del primer llamado a concurso público para proyectos de Telecentros Comunitarios de Información. Este concurso significó en definitiva asignar 12 redes con un total de 83 comunas beneficiadas entre la IV y la X región y un costo para el Estado en términos de subsidio, de \$871.586.584.

El siguiente cuadro indica el proceso del primer concurso de telecentros comunitarios de información:

FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES						
CUADRO N° 1						
PROCESO DEL PRIMER CONCURSO DE TELECENTROS COMUNITARIOS DE INFORMACIÓN						
AÑO 2002						
CODIGO DE PROYECTO	REGIÓN	N° DE TELECENTROS EN CONCURSO	SUBSIDIO MÁXIMO (\$)	N° DE TELECENTROS ADJUDICADAS	EMPRESAS ADJUDICADAS	SUBSIDIO ASIGNADO (\$)
1	IV	7	\$ 74.027.116	7	SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL MEGASAT LIMITADA	\$ 74.000.000
2	V	7	\$ 74.027.116	7	SOCIEDAD BÓRQUEZ Y FLORES Y COMPAÑÍA LIMITADA	\$ 74.000.000
3	VI	9	\$ 90.223.361	9	SOCIEDAD BÓRQUEZ Y FLORES Y COMPAÑÍA LIMITADA	\$ 89.321.128
4	VII	8	\$ 82.125.239	8	CORPORACIÓN MAULE ACTIVA	\$ 82.125.239
5	VIII	5	\$ 57.830.870	5	CORPORACIÓN MAULE ACTIVA	\$ 57.830.870
6	VIII	6	\$ 65.928.993	6	CORPORACIÓN MAULE ACTIVA	\$ 65.928.993
7	VIII	6	\$ 65.928.993	6	UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN	\$ 65.928.993
8	VIII	9	\$ 90.223.361	9	UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN	\$ 90.223.361
9	IX	8	\$ 74.027.116	8	FUNDACIÓN DE DESARROLLO EDUCACIONAL LA ARAUCANÍA	\$ 74.000.000
10	IX	7	\$ 74.027.116	4	FUNDACIÓN DE DESARROLLO EDUCACIONAL LA ARAUCANÍA	\$ 42.300.000
11	X	9	\$ 90.223.361	-	SIN POSTULANTES (*)	-
12	X	7	\$ 74.027.116	-	SIN POSTULANTES (*)	-
13	X	5	\$ 65.928.993	5	SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL MEGASAT LIMITADA	\$ 65.928.000
14	R.M.	9	\$ 90.223.361	9	SOCIEDAD BÓRQUEZ Y FLORES Y COMPAÑÍA LIMITADA	\$ 90.000.000
TOTAL		102	\$ 1.068.772.112	83		\$871.586.584

(*) Las localidades de las redes 11 y 12 fueron nuevamente contempladas para ser llamadas al segundo concurso de telecentros comunitarios de información.

Todos los Telecentros se encuentran con sus respectivas recepciones de obras e instalaciones aprobadas, por parte de esta Subsecretaría de Estado.

Los telecentros correspondientes al primer concurso se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

CUADRO N° 2 RESULTADOS POR REGIÓN AÑO 2002					
REGIÓN	PROYECTOS	N° DE TELECENTROS ADJUDICADOS	HABITANTES BENEFICIADOS	SUBSIDIO ASIGNADO (\$)	TELECENTROS EN OPERACIÓN
IV	1	7		\$74.000.000	7
V	1	7		\$74.000.000	7
VI	1	9		\$89.321.128	9
VII	3	19		\$205.885.102	19
VIII	2	15		\$156.152.354	15
IX	2	12		\$116.300.000	12
X	1	5		\$65.928.000	5
R.M.	1	9		\$90.000.000	9
TOTAL	12	83		\$ 871.586.584	83

Segundo concurso FDT 2002

El llamado al Segundo Concurso de Telecentros Comunitarios de Información se publicó el día 15 de Junio de 2002. En este concurso se adjudicaron 30 redes con un subsidio de \$2.115.281.340, beneficiando a 209 comunas entre la I y XII región.

FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES						
CUADRO N° 1 PROCESO DEL SEGUNDO CONCURSO DE TELECENTROS COMUNITARIOS DE INFORMACIÓN AÑO 2002						
CODIGO DE PROYECTO	REGIÓN	N° DE TELECENTROS EN CONCURSO	SUBSIDIO MÁXIMO (\$)	N° DE TELECENTROS ADJUDICADAS	EMPRESAS ADJUDICADAS	SUBSIDIO ASIGNADO (\$)
1.2.1	I	4	\$ 49.047.202	4	C.C.T. COMUNICACIONES LTDA.	\$48.120.000
1.2.2	I	6	\$ 64.949.104	5	MEGASAT LTDA	\$54.000.000
2.2.1	II	9	\$ 88.801.957	9	INJUV	\$88.801.957
3.2.1	III	9	\$ 88.801.957	9	SOC. EDUCACIONAL SN. FCO. LTDA.	\$85.375.263
4.2.1	IV	8	\$ 80.851.006	8	C.C.T. COMUNICACIONES LTDA.	\$79.200.000
5.2.1	V	9	\$ 88.801.957	9	SOC. COMERCIAL BORQUEZ Y FLORES Y CIA. LTDA.	\$80.800.000
5.2.2	V	7	\$ 72.900.055	7	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$70.900.000
5.2.3	V	8	\$ 80.851.006	8	SOC. COMERCIAL BORQUEZ Y FLORES Y CIA. LTDA.	\$79.999.999
5.2.4	V	7	\$ 72.900.055	7	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$71.000.000
6.2.1	VI	8	\$ 80.851.006	8	SOC. COMERCIAL BORQUEZ Y FLORES Y CIA. LTDA.	\$80.500.000
6.2.2	VI	8	\$ 80.851.006	-	SIN POSTULANTES	-
6.2.3	VI	8	\$ 80.851.006	-	DESIERTA (*)	-
7.2.1	VII	5	\$ 56.998.153	5	CORPORACIÓN MAULE ACTIVA	\$56.998.553
7.2.2	VII	6	\$ 64.949.104	6	CORPORACIÓN MAULE ACTIVA	\$64.949.104
8.2.1	VIII	7	\$ 72.900.055	7	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$71.000.000
8.2.2	VIII	7	\$ 72.900.055	7	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$71.000.000
8.2.3	VIII	6	\$ 64.949.104	6	C.C.T. COMUNICACIONES LTDA.	\$63.830.000
8.2.4	VIII	9	\$ 88.801.957	9	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$87.000.000
8.2.5	VIII	8	\$ 80.851.006	-	UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN	0
9.2.1	IX	8	\$ 80.851.006	6	FUNDACIÓN DE DESARROLLO LA ARAUCANÍA	\$60.638.250
9.2.2	IX	6	\$ 64.949.104	5	SOC. CONSULTORA QUALITATIVA LTDA.	\$54.124.253
9.2.3	IX	5	\$ 56.998.153	3	FUNDACIÓN DE DESARROLLO LA ARAUCANÍA	\$34.198.890
10.2.1	X	5	\$ 56.998.153	5	SOC. COMERCIAL LORENZO MIRANDA YAÑEZ Y CIA. LTDA.	\$54.990.000
10.2.2	X	4	\$ 49.047.202	4	SOC. COMERCIAL LORENZO MIRANDA YAÑEZ Y CIA. LTDA.	\$47.490.000
10.2.3	X	7	\$ 72.900.055	-	DESIERTA (**)	-
10.2.4	X	9	\$ 88.801.957	9	SOC. COMERCIAL LORENZO MIRANDA YAÑEZ Y CIA. LTDA.	\$86.490.000
10.2.5	X	10	\$ 96.752.907	10	SOC. COMERCIAL LORENZO MIRANDA YAÑEZ Y CIA. LTDA.	\$94.490.000
11.2.1	XI	8	\$ 80.851.006	8	C.C.T. COMUNICACIONES LTDA.	\$80.300.000
12.2.1	XII	9	\$ 88.801.957	8	INJUV	\$78.935.072
13.2.1	R.M.	6	\$ 64.949.104	6	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$63.000.000
13.2.2	R.M.	10	\$ 96.752.907	10	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$94.000.000
13.2.3	R.M.	8	\$ 80.851.006	8	SOC. INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN VISIÓN PC LTDA.	\$79.000.000
13.2.4	R.M.	6	\$ 64.949.104	6	C.C.T. COMUNICACIONES LTDA.	\$62.150.000
13.2.5	R.M.	6	\$ 64.949.104	-	DESIERTA (***)	-
13.2.6	R.M.	7	\$ 72.900.055	7	SOC. COMERCIAL BORQUEZ Y FLORES Y CIA. LTDA.	\$71.999.999
TOTAL		253	\$ 2.615.109.531	209		\$2.115.281.340

(*) La empresa Serca Ltda. no cumple con los requisitos exigidos en las bases, ya que el monto solicitado de subsidio, \$ 13.980.000, supera el máximo por comuna para cada telecentro de esta red, el que debe ser igual a \$ 10.106.376.

(**) En razón a que el menor subsidio solicitado por comuna corresponde al postulante que no cumple con los requisitos exigidos por las bases.

(***) En virtud, a que las ofertas presentadas y validadas desde el punto de vista técnico y legal, superan el monto máximo de subsidio disponible, es necesario aplicar un criterio adicional para ajustar el presupuesto. Utilizando la facultad del Consejo establecida en el Reglamento y en las Bases se recomienda declarar desierta la Red 13.2.5 TLCC, debido a que a nuestro juicio es la que no cumple en mayor proporción la condición de aplicación del FDT en zonas urbanas de bajos ingresos, establecido en la Ley del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, artículo 28 A.

FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES					
CUADRO N° 2					
RESULTADOS POR REGIÓN					
AÑO 2002					
REGIÓN	PROYECTOS	N° DE TELECENTROS ADJUDICADOS	HABITANTES	SUBSIDIO ASIGNADO (\$)	TELECENTROS EN OPERACIÓN
I	2	9		\$102.120.000	
II	1	9		\$88.801.957	
III	1	9		\$85.375.263	
IV	1	8		\$79.200.000	
V	4	31		\$302.699.999	
VI	1	8		\$80.500.000	
VII	2	11		\$121.947.657	
VIII	4	29		\$292.830.000	
IX	3	14		\$148.961.393	
X	4	28		\$283.460.000	
XI	1	8		\$80.300.000	
XII	1	8		\$78.935.072	
R.M.	5	37		\$370.149.999	
TOTAL	30	209		\$ 2.115.281.340	

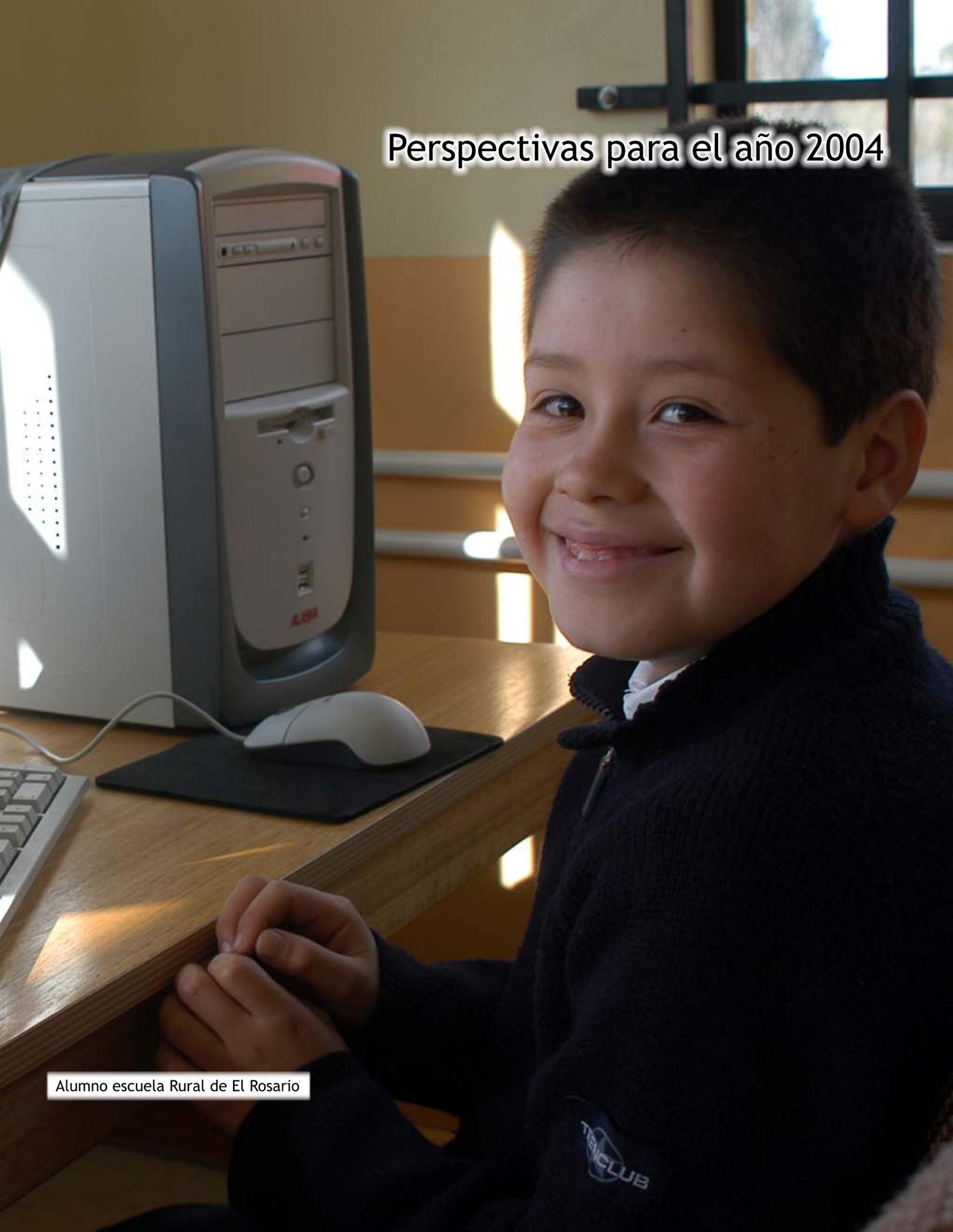
Durante el año 2003 se inició el proceso de instalación y recepción de obras el que se espera quede totalmente terminado en el año 2004.

Respecto a este programa, entre otros, la Dipres dependiente del Ministerio de hacienda por instrucciones del Senado de la República hizo una evaluación favorable considerándolo uno de los que habían cumplido con los objetivos trazados. En el sitio www.dipres.cl se encuentra el informe en comento.

Por su parte la Subtel ordenó un estudio que se encuentra en su fase final, con la finalidad de tener elementos que le permitan conocer el comportamiento y hacer los ajustes necesarios al programa operativo. En anexo II se entregan algunos antecedentes obtenidos del estudio.

El programa de Telecentros Comunitarios de Información subsidiados por el FDT en conjunto con otras iniciativas de acceso comunitario a las tecnologías de la información dieron pie a la necesidad de formar el Programa Nacional de Infocentros que abarca al conjunto de acciones que se están implementando desde el sector público, en complementariedad con las que el sector privado está llevando a cabo, orientadas a proveer soluciones comunitarias de conectividad para aquellos habitantes que no disponen de otras opciones para ello. Así se pretende lograr un impacto significativo en la disminución de la desigualdad en el acceso a las tecnologías de la información para todos los sectores de la población evitando esfuerzos redundantes en la materia y haciendo más eficiente el uso de los recursos. La coordinación de éste programa está encargado a la Subsecretaría de Telecomunicaciones por orden presidencial.

Perspectivas para el año 2004



Alumno escuela Rural de El Rosario

TECH CLUB

Proyectos en operación

En el año 2002 se continuó con el proceso de recepción de obras de los teléfonos públicos rurales que estaban pendientes de comenzar a operar. A mediados del año 2004 se estima se instalarán los últimos 130 Teléfonos Públicos Rurales que aún falta implementar en este programa.

De igual forma durante el año 2002 se adjudicó subsidio para la instalación de 292 Telecentros Comunitarios de Información los que se estiman estarán operando a mediados del año 2004, prestando un servicio que generará un gran impacto social principalmente en comunidades que habita comunas geográficamente apartadas y que de otra forma no tendrían posibilidad de acceder al mundo al beneficio que significan las nuevas tecnologías y su aporte de integración al mundo.

Proyectos a considerar en el año 2004.

a) En materia del programa para subsidiar la Instalación de Telecentros Comunitarios aprobado por el Consejo del FDT se estimó por el accionar de la coordinación del Programa Nacional de Infocentros que el universo de iniciativas de conectividad comunitaria en la línea de Infocentros era suficiente para cubrir las necesidades de las comunas y que era necesario esperar su madurez para ver la necesidad de subsidiar más instalaciones haciendo los ajustes que la experiencia en la operación lo hiciera necesario.

b) En este marco el proyecto Enlace del Mineduc está siendo muy efectivo en el ámbito de incorporar a la comunidad estudiantil al uso de las tecnologías de la información, habilitándola con computadores y conectando la mayoría de las escuelas en la medida que existe la posibilidad de acceso de la empresa telefónica con la cuál ha gestionado el respectivo convenio. De las 3.000 escuelas rurales que no cuentan con acceso a Internet, debido a que no tienen la posibilidad de acceder a las soluciones de conectividad que el sector privado tiene para las zonas donde están ubicadas, se continuará con los estudios técnicos para determinar la factibilidad de conectividad y el subsidio que se requeriría para proveer el servicio. Se considera este proyecto para los fines de incorporarlo en los concursos para 2004.

c) Para el año 2004, conforme a lo acordado en la quinta sesión de 2003 del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, esta Subsecretaría estará abocada a estudiar la factibilidad de un proyecto para la provisión de servicio de Internet, en las localidades rurales y periurbanas, utilizando algunas de las tecnologías actualmente vigentes. Con este propósito, se están analizando las herramientas que permitan la determinación de las localidades y la distribución de subsidios de manera eficiente para la provisión y el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones antes mencionados.

En los estudios a realizar, se buscará determinar una cartera de anteproyectos a implementar y subsidiar en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) en los próximos años.

Entre otras materias se estudiará:

a) Una metodología para la focalización de esfuerzos, que considere al menos las siguientes fuentes:

1. Peticiones de la comunidad efectuadas a la Subsecretaría.

2. Tendencias actuales en la industria de las telecomunicaciones.
3. Estudios de bases de la División Acceso Universal a la Sociedad de la Información.
4. Políticas de SUBTEL.

b) Un modelo para la evaluación de anteproyectos que incluya:

1. Foco del anteproyecto que implica determinar: qué personas debieran ser beneficiadas, el tipo de servicio de telecomunicaciones que requieren y la zona geográfica.
2. Estimación de demanda por el servicio.
3. Estimación de costos e inversiones.
4. Estimación del impacto social.
5. Indicadores económicos del anteproyecto.
6. Conjunto de factores críticos de éxito genéricos a considerar.
7. Formato normalizado de presentación de anteproyectos.

c) Elaborar una cartera de anteproyectos de interés para el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, en base a peticiones FDT y lineamientos estratégicos de SUBTEL.

1. Factores críticos de éxito de cada anteproyecto.
2. Horizonte de cada anteproyecto.

Con lo anterior se espera obtener en forma estructurada un modelo de caracterización y evaluación de anteproyectos para su posterior implementación como la línea estratégica de trabajo y una cartera de anteproyectos factibles de realizar en los próximos años mediante la utilización del FDT en un formato normalizado y con indicadores adecuados que permitan la comparación entre ellos.

El FDT ha sido un programa pionero a nivel internacional, sirviendo de modelo a los fondos implantados en Perú y Colombia combinando objetivos sociales con criterios de eficiencia en la asignación de recursos. Esto ha permitido maximizar los beneficios de los subsidios e integrar a miles de personas a la sociedad y al conocimiento de las nuevas tecnologías.

Anexo N° 1

Antena de Telefonía en X Región



Resumen de la Legislación aplicable al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Marco Legal

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, se rige por las siguientes disposiciones:

- a) La Ley General de Telecomunicaciones, N° 18.168, Título IV, "DEL FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES", modificado por la Ley 19.724, publicada en el Diario Oficial con fecha 11 de mayo del 2001, en adelante la Ley.
- b) El Reglamento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, Decreto N° 353, del 02 de agosto de 2001, publicado en el Diario Oficial del 28 de diciembre del mismo año, en adelante el Reglamento.
- c) La Ley de Presupuesto de la Nación (establece el monto del subsidio anual).

Administración del Fondo

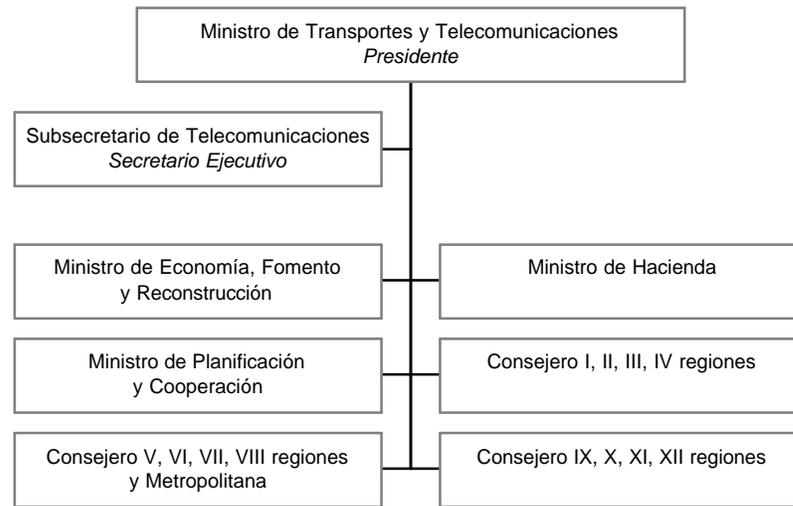
El FDT es administrado por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el que está conformado por los siguientes miembros:

- El Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, quien lo preside;
- El Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción o su representante;
- El Ministro de Hacienda o su representante;
- El Ministro de Planificación y Cooperación o su representante;
- Un consejero, profesional experto en telecomunicaciones, vinculado a las Regiones I, II III o IV.
- Un consejero, profesional experto en telecomunicaciones, vinculado a las Regiones V,VI,VII,VIII o Metropolitana; y
- Un consejero, profesional experto en telecomunicaciones, vinculado a las Regiones IX, X, XI O XII.

Los consejeros regionales son designados por el Presidente de la República, tomando en cuenta las ternas propuestas por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, en su calidad de Presidente del Consejo.

El Secretario Ejecutivo del Consejo es el Señor Subsecretario de Telecomunicaciones, quien actúa como ministro de fe.

Organigrama



Funciones del Consejo

- Definir y aprobar anualmente los criterios o pautas que se deberán considerar por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante Subtel, al evaluar los proyectos presentados, determinados en el artículo 28° D de la Ley General de Telecomunicaciones;
- Establecer el programa anual de proyectos subsidiables o licitables, sus prioridades y los subsidios para su ejecución, oyendo a las Asociaciones de Municipalidades.
- Asignar, por concurso público, los proyectos y los subsidios para su ejecución; y
- Preparar y difundir la memoria anual de actividades.

Procedimiento para el proceso de funcionamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

a) El programa anual de proyectos subsidiables o licitables, considerará los siguientes tipos de proyectos:

1. Proyectos de teléfonos públicos o centros de llamadas;
2. Telecentros comunitarios de información. Estos proyectos tendrán como finalidad impulsar el acceso a las tecnologías de información y comunicación, asegurando a las comunidades beneficiarias de dichos proyectos los medios de conexión a Internet y el acceso a los diversos servicios de información y contenido, especialmente vinculados al ámbito local respectivo;
3. Servicios de telecomunicaciones de libre recepción o de radiodifusión locales, cuyas transmisiones están destinadas a la recepción libre y directa por el público en general, sean emisiones sonoras, de televisión abierta o limitada, o de otro género, especialmente los servicios de radiodifusión de mínima cobertura definidos en el inciso segundo de la letra a) del artículo 3° de la Ley General de Telecomunicaciones, y

4. Cualquier otro servicio de telecomunicaciones que beneficie directamente a la comunidad en la cual habrá de operar.

Los proyectos podrán complementarse con líneas de abonado y otras prestaciones no afectas a subsidio. El Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones definirá los criterios que se deberán observar en la elaboración de las bases, para los efectos de complementar los proyectos con líneas de abonado.

b) Para efectos de postular cualquier localidad a los distintos proyectos de servicios de telecomunicaciones que subsidia el FDT, Subtel dispondrá de formularios solicitud estándar en formato electrónico incorporado en la página Web, a objeto que puedan ser accesados y completados por los interesados. En estos formularios se incluirán los distintos tipos de proyectos de servicios como asimismo, los requisitos y exigencias que deben reunirse para optar al beneficio de ellos.

c) Las solicitudes pueden ser presentadas por concesionarias de servicios de telecomunicaciones, autoridades regionales o provinciales, municipalidades, universidades, organismos no gubernamentales, juntas de vecinos o terceros.

d) Subtel, recibe hasta el mes de julio de cada año, solicitudes específicas de proyectos de telecomunicaciones para localidades, las que son incorporadas a una base de datos para conformar un catastro de necesidades.

e) El catastro de necesidades de solicitudes específicas de proyectos que se presenten, constituirán la base para elaborar el programa anual de proyectos subsidiables o licitables por ejecutarse el año siguiente.

f) Previo a la elaboración del programa anual de proyectos subsidiables o licitables, Subtel solicita a la o las municipalidades que correspondan, un informe respecto de las necesidades de telecomunicaciones que afecten a la comuna respectiva. La o las municipalidades disponen de un plazo de 15 días hábiles para la evacuación del informe, contados desde la fecha del requerimiento, el que se efectuará por carta certificada enviada al domicilio de la respectiva municipalidad. En todo caso, si dicho informe no es recibido dentro del plazo indicado, la Subsecretaría podrá proceder sin el mismo.

g) Para los proyectos de servicios de telecomunicaciones de libre recepción o de radiodifusión locales, Subtel efectúa particularmente, el respectivo estudio de factibilidad técnica de frecuencias, e informa sobre la existencia de servicios de telecomunicaciones de libre recepción o de radiodifusión locales en la respectiva localidad.

h) Todos los proyectos son formulados y debidamente evaluados por Subtel, de acuerdo a la metodología y criterios de evaluación social y privada convenidas con el Ministerio de Planificación y Cooperación. Para los efectos de proyectos de servicios de teléfonos públicos rurales y radios comunitarias se requiere previamente el diseño de un anteproyecto técnico.

i) Una vez completada la fase de evaluación social y privada de los proyectos, Subtel pone el programa anual a disposición del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dentro de los dos meses siguientes, acompañando los antecedentes que respaldan las evaluaciones técnico-económicas y sociales y de sus respectivas prioridades sociales. En las evaluaciones técnico-económicas se especifican, para cada proyecto, la zona de servicio mínima, las tarifas máximas que se podrá aplicar a los usuarios y el monto máximo del subsidio, según corresponda.

j) El Consejo, dentro de los diez días hábiles de recibido el mencionado programa, solicita un informe del Ministerio de Planificación y Cooperación, el que debe ser evacuado dentro de los 15

días hábiles, a contar del requerimiento. No obstante, si dicho informe no es recibido en el plazo indicado, el Consejo puede proceder sin él.

De los Concursos

k) Establecido el programa anual de proyectos subsidiables o licitables, y sus prioridades, Subtel propone al Consejo, para su aprobación, las Bases Generales y las Bases Específicas para efectos del llamado a concurso público y el calendario de concursos correspondiente.

l) Las bases del concurso público especifican los requisitos, las características y el contenido del correspondiente proyecto, cuidando de asegurar la calidad del servicio y de garantizar la transparencia del proceso y el trato equitativo a los participantes. Las bases deben señalar, a lo menos, lo siguiente:

1. La zona de servicio mínima;
2. La calidad del servicio;
3. Las tarifas máximas que se podrán aplicar a los usuarios dentro de dichas zonas, cuando corresponda, incluidas sus cláusulas de indexación;
4. Los plazos para la ejecución de las obras y la iniciación del servicio, y
5. El monto máximo del subsidio.

m) En el caso de los proyectos de telecentros comunitarios, las bases contemplan la calidad del servicio; los parámetros mínimos para la eficiencia en la transmisión de datos; la información mínima que el concesionario deberá proporcionar para el control de gestión durante las etapas de inversión y operación del proyecto; los estándares mínimos de equipos computacionales; las tarifas máximas que se podrán aplicar a los usuarios, incluidas sus cláusulas de indexación; los plazos para la ejecución de las obras y la iniciación del servicio, y el monto máximo del subsidio.

n) Para los servicios de telecomunicaciones de libre recepción o de radiodifusión locales, cuyas transmisiones estén destinadas a la recepción libre y directa por el público en general, incluidos los servicios de radiodifusión de mínima cobertura, se establece en las bases, además de lo señalado en los números 1, 2, 4 y 5 del punto 12), el tipo de emisión, la potencia y la frecuencia.

ñ) El Consejo, a través del Subsecretario de Telecomunicaciones, efectúa los llamados a concurso mediante avisos publicados en el Diario Oficial los días 1º o 15º del mes que corresponda o al día siguiente hábil, en caso que alguno de éstos fuese feriado.

o) Una vez evaluadas las propuestas por la Subsecretaría, que presentan los concursantes, el Consejo asigna los proyectos y, según el caso, sus respectivos subsidios, a las postulantes cuyas propuestas, ajustándose cabalmente a las bases del concurso, requieren el mínimo subsidio por una sola vez. En caso de empate, el proyecto es asignado al postulante que ofrezca mayor cantidad de prestaciones adicionales. De subsistir el empate, se asigna al postulante que comprometa un menor plazo para el inicio de los servicios. De no resolverse la asignación de conformidad a las normas precedentes, ésta es definida mediante sorteo.

p) El Consejo, a través del Subsecretario de Telecomunicaciones, notifica a las postulantes los resultados del concurso, mediante carta certificada enviada al domicilio señalado en las respectivas propuestas. **La notificación se entiende perfeccionada transcurridos cinco días hábiles**, desde la fecha de entrega de la carta a la oficina de Correos.

q) La adjudicataria, **dentro del plazo de diez días hábiles contados** desde la fecha de la notificación, debe ingresar en la Oficina de Partes de la Subsecretaría la solicitud de concesión, permiso o licencia correspondiente al proyecto a asignar. La no presentación de esta solicitud, dentro del plazo y en el lugar establecido, producirá el desistimiento de la adjudicataria.

Concesiones, Permisos o Licencias

r) Asignado un proyecto, el Consejo remite los antecedentes respectivos a Subtel, quien tramita las concesiones, permisos o licencias, según corresponda.

s) El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, **dentro de los cinco días hábiles** siguientes a la fecha de presentación de la respectiva solicitud de concesión, debe solicitar informe sobre la misma al Comité de Telecomunicaciones de las Fuerzas Armadas, quien lo evacua a través del Ministerio de Defensa Nacional, en el plazo de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de recibido el oficio por el cual se solicitó. Si el informe no es recepcionado en el plazo indicado, Subtel puede proceder sin él.

t) Subtel, **dentro de un plazo de 60 días hábiles**, contados desde la fecha de ingreso de la solicitud de concesión correspondiente, envía a la Contraloría General de la República el respectivo Decreto Supremo otorgando la concesión, o dictará la resolución o emitirá la licencia respectiva. En estos documentos se deja constancia de todos los elementos señalados en el artículo 18 del Reglamento del FDT.

De las Recepciones de Obras

u) La concesionaria o permisionaria no puede iniciar la operación de los servicios del respectivo proyecto o de cada una de las etapas de éste, según corresponda, sin que sus obras e instalaciones estén previamente autorizadas por Subtel. Esta autorización es otorgada después de comprobarse que las obras e instalaciones se encuentran correctamente ejecutadas y corresponden al proyecto técnico aprobado.

Subtel tiene un plazo de 30 días hábiles, contados desde la fecha de presentación de la solicitud por el interesado, para ejecutar la recepción de obras e instalaciones.

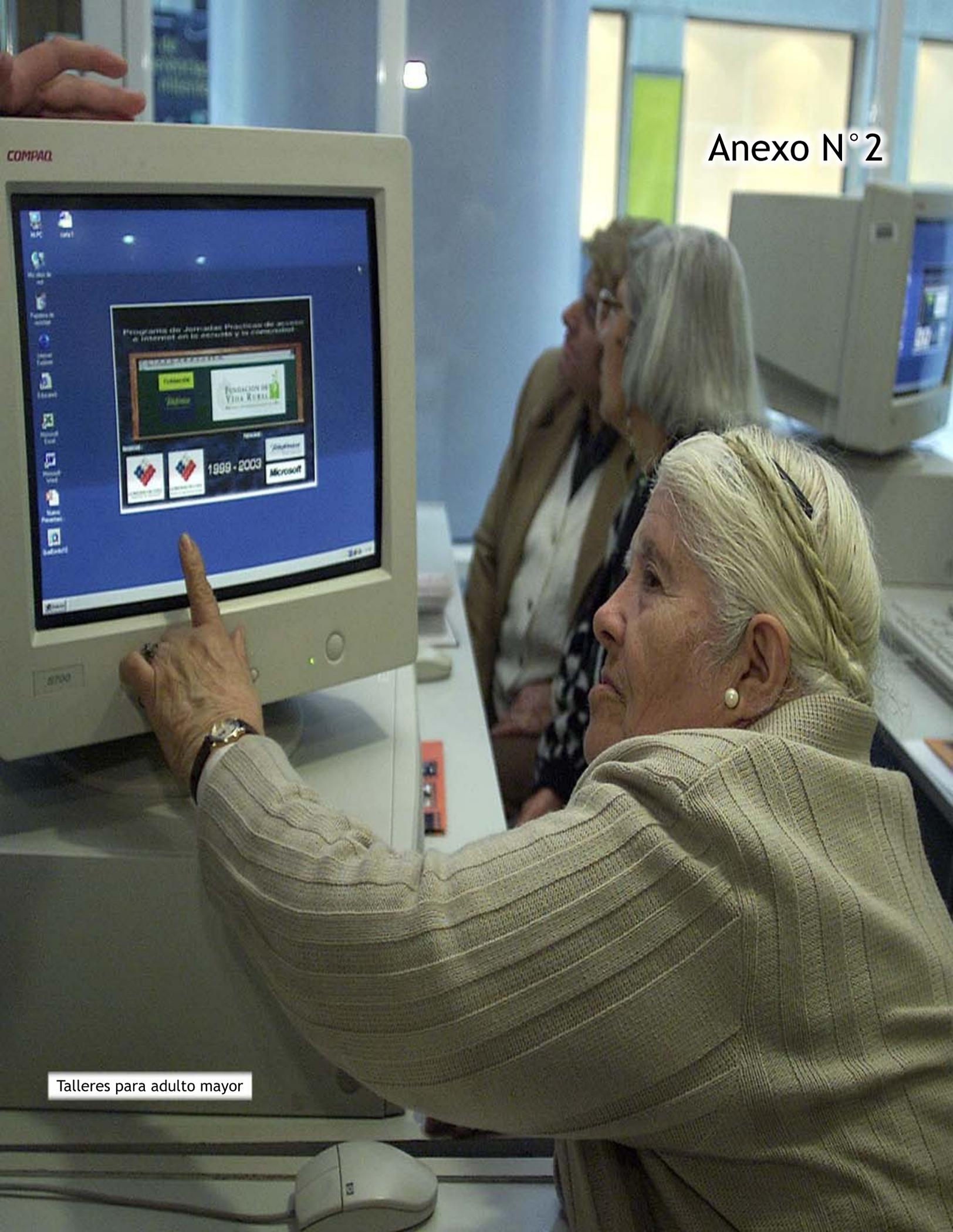
Del Pago y de la Entrega de Subsidios

v) Recepcionadas las obras e instalaciones del proyecto comprometido, Subtel efectúa el traspaso de fondos a la Tesorería General de la República, la que gira el monto del subsidio a nombre de la beneficiaria. Si el proyecto contempla distintas etapas para su ejecución, Subtel, de conformidad se establezca en las bases, puede traspasar, una vez recibidas las obras e instalaciones, los montos del subsidio correspondientes a cada etapa.

Asimismo, las bases del concurso pueden establecer la entrega anticipada de parte o la totalidad del subsidio adjudicado previa entrega por el concesionario, permisionario o licenciataria de la garantía que permita cautelar adecuadamente el patrimonio fiscal.

w) Para proceder al retiro del monto del subsidio, la concesionaria, permisionaria o licenciataria debe presentar el certificado otorgado por la Subsecretaría que acredita que las obras e instalaciones han sido Correctamente ejecutadas de conformidad al proyecto adjudicado o a una o más de las etapas comprometidas, según corresponda.

x) El subsidio no constituye renta para la beneficiaria.



Análisis del comportamiento de los Telecentros Comunitarios

Análisis de Telecentros Comunitarios Operativos

Marco Analítico

A efectos de evaluar los Telecentros subsidiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, resulta necesario visualizar que éste opera en la práctica como un subsidio a la oferta, que se traduce en la transferencia de fondos concursables a personas jurídicas.

En este sentido, los resultados que estas distintas redes han tenido y las proyecciones positivas o negativas que es posible vislumbrar hacia el futuro, dependen fundamentalmente de cada permisionario de forma individual. Incluso, al interior de cada una de las redes beneficiadas por el subsidio FDT coexisten experiencias exitosas y otras no tanto, en directa relación con la labor desplegada por cada operador en particular.

Es posible destacar como positivo el amplio margen de acción que el modelo supone, lo que abre la puerta a la iniciativa privada (entendiendo iniciativa como algo más que la administración con fines comerciales de un modelo regulado), y constituye por ende un componente descentralizador y de empoderamiento de actores locales.

Antes de adentrarse en descripciones para cada una de las experiencias estudiadas, se hace necesario distinguir los elementos significativos y relevantes para el análisis, los cuales serán luego desglosados y analizados bajo las ópticas particulares y de fenómenos transversales.

Los dos elementos centrales a medir, vinculados a la orientación del programa FDT, están dados por el cariz de este subsidio, que dice relación con:

1. Sustentabilidad económica.
2. Sustentabilidad social.

Estos dos elementos son la base, por cuanto permiten medir o evaluar el éxito o fracaso de las experiencias. Aunque es posible establecer la existencia de ciertas relaciones entre ambos factores, analizarlos de manera separada puede evidenciar y permitir entender de mejor manera el funcionamiento de estos establecimientos, apuntando el primero a una variable interna (gestión administrativa), y el segundo, a una variable externa a la empresa.

Dentro de los elementos que componen la Viabilidad Económica y Autofinanciamiento, podemos encontrar:

1. Gestión Financiera y Administrativa de la Empresa.
2. Gestión de Recursos Humanos de la Empresa.
3. Políticas de Difusión.
4. Estudio de Mercado.
5. Atención a Usuarios o Calidad del Servicio.
6. Servicios Ofertados.
7. Costos de los Servicios.
8. Ubicación del Telecentros.
9. Infraestructura (espacio y equipos).
10. Soporte Tecnológico.

Al momento de analizar el Impacto Social y Comunitario, aparecen otra serie de factores que son determinantes para el análisis:

1. Definición Perfiles de Usuarios.
2. Adecuación de la Oferta de Servicios a las Necesidades de los Usuarios.
3. Necesidades de los Usuarios no Cubiertas.
4. Capacitación de Usuarios.
5. Alianzas con Redes.
6. Alianzas con Actores Locales.
7. Competencia con Cibecafés u otros Infocentros.
8. Democratización del Acceso a la Tecnología.
9. Mejoras en las Condiciones Económicas de los Usuarios.
10. Mejoras en los Programas de participación ciudadana del Estado.

Perfiles de Permisarios y Redes: Sustentabilidad Económica

El subsidio FDT fue entregado, en sus concursos primero y segundo, a permisionarios privados de muy distinto tipo, lo que se refleja en las diferencias entre los modelos implementados mediante esta herramienta, al igual que sus resultados globales y para cada una de las dimensiones evaluativas que se han identificado como relevantes. Es posible, sin embargo, determinar algún grado de correlación entre ciertos perfiles de permisionarios y sus niveles de logro.

a) Sociedades comerciales

Existen, por una parte, permisionarios correspondientes a sociedades comerciales, como es el caso de Megasat Ltda., Sociedad Comercial Lorenzo Miranda, Sociedad Consultora Qualitativa Ltda., Sociedad Educacional San Francisco Ltda., Visión PC Ltda., CCT Comunicaciones Ltda., etc. La realidad de los Telecentros implementados por esta red, a excepción quizás de la Sociedad Lorenzo Miranda en la X Región, es muy negativa en lo que respecta a su sustentabilidad económica, encontrándose incluso varios de ellos en situación de quiebra y ya no abiertos al público.

b) Instituciones y Organizaciones Sociales

En paralelo a los permisionarios antes indicados, en los concursos primero y segundo fueron beneficiados también por el FDT con el subsidio a la implementación de Telecentros comunitarios algunas instituciones de carácter no comercial, estatales y no gubernamentales, vinculadas a la sociedad civil. Es el caso del Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera, el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), la Universidad de Concepción y la Corporación MauleActiva (Organización no Gubernamental). Posteriormente, dados los inconvenientes que experimentaron algunos de los permisionarios privados, fueron transferidos algunos de sus Telecentros al INJUV.

En lo que respecta a la sustentabilidad económica de estos Telecentros, el panorama es bastante más alentador, al menos en lo que respecta a su continuidad. Es también un factor a considerar, y constituye por ende una recomendación clave en este sentido, el hecho de que estos Telecentros se han vinculado estrechamente a otras iniciativas de expansión de la conectividad y acceso a las TIC implementadas por otros programas de la Red Nacional de Infocentros que no cuentan con el subsidio del FDT II, destacando con nitidez el caso de DIBAM. La asociatividad entre estos programas coexistentes, muchas veces incluso en el mismo recinto físico, ha permitido asegurar la subsistencia de los puntos de acceso en el tiempo y proyectarla hacia el futuro.

VARIABLES DE ÉXITO O FRACASO INTERNAS

MODELO FDT	Fortaleza	Debilidad
VIABILIDAD ECONÓMICA Y AUTOFINANCIAMIENTO (INTERNO)		
Gestión Financiera y Administrativa		X
Gestión de Recursos Humanos		X
Políticas de Difusión		X
Estudio de Mercado		X
Atención a Usuarios	X	
Servicios Ofertados	X	
Costos de los Servicios	X	
Ubicación del Telecentro	X	
Infraestructura (espacio y equipos)		X
Manejo Tecnológico		X

Como puede observarse en el cuadro resumen del modelo FDT, vemos que las mayores debilidades del modelo se encuentran en la gestión comercial e interna del Telecentro, reflejo a nivel local de la falta de requerimientos de políticas administrativas por parte de SUBTEL para la gestión de las redes de Telecentros. Lo anterior es ratificado por los resultados de la investigación, al establecerse que las mayores dificultades detectadas en las experiencias de fracaso se vinculan a la poca capacidad de los permisionarios para hacerse cargo de un volumen importante de Telecentros, e imprimir un carácter gerencial a su administración. Por el contrario, en el caso de los modelos exitosos, en su mayoría se supedita la administración de los Telecentros a un organismo mayor que le imprime una lógica de gestión preestablecida, como son el caso de DIBAM, INJUV, UFRO, Universidad de Concepción y MauleActiva, siendo justamente en estos casos donde el subsidio FDT opera como un fondo complementario y no como única fuente de financiamiento.

Otra de las debilidades del modelo, aun cuando los requerimientos de las bases de licitación apuntan adecuadamente a las necesidades tecnológicas de una empresa de estas características, es que la cantidad de computadores (en general, 4 ó 5 por Telecentro), y el espacio en que estos están dispuestos, son insuficientes para satisfacer la demanda y operar con economías de escala que redunden en abaratar los costos de conexión, y se muestra especialmente crítico si se pretende desarrollar una transformación hacia centros de capacitación tecnológica, ya que no cuentan con las condiciones mínimas para hacerse cargo de labores de capacitación (siguiendo las bases técnicas de SUBTEL en lo relativo a infraestructura física y cantidad de PC por Telecentros), como fue lo observado en los Telecentros de Megasat (IV Región), Qualitativa (IX Región) y Visión PC (Región Metropolitana).

Las fortalezas que muestra este modelo están dadas, en un primer término, por los servicios proyectados desde las bases del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que responden a las demandas básicas de los usuarios, donde se contemplan los servicios de fax, fotocopiadora, impresoras, scanner, computadores y acceso a Internet. En lo relativo a los precios, vemos que hay una variedad de políticas, que van desde la gratuidad, en el caso de operar el FDT II en alianza con DIBAM (UFRO y Universidad de Concepción), hasta precios similares o ligeramente inferiores a los de mercado, que oscilan entre los \$300 y \$600 pesos, lo que los hace atractivos y competitivos con los cibercafés. A lo anterior se le suma el hecho de que la atención observada es de buena calidad, ya sea en los de orientación 100% comercial, como en aquellos que están en alianzas con otros organismos públicos o universitarios.

Otro aspecto que resalta como una fortaleza del modelo es que los Telecentros observados están emplazados en zonas estratégicas de cada ciudad, muy cercanos al centro administrativo o

próximo a los centros comerciales, por lo que su ubicación los deja en áreas muy atractivas comercialmente y de alto impacto y visibilidad social.

Es entonces necesario revisar de manera desagregada cada una de las variables significativas internas a la organización:

- Gestión Financiera y Administrativa:

Un elemento central en el éxito o fracaso de una empresa es su gestión financiera y administrativa. En este sentido, el subsidio de la SUBTEL apunta a la gestión de Telecentros en particular, pero no da luces sobre la gestión financiera y administrativa de las redes de estos. Las mayores debilidades detectadas son en este plano, vinculados a la gerencia de una red de Telecentros. En el caso de las redes exitosas, tenemos que se sustentan en políticas de gestión que se descuelgan de las instituciones que absorben este subsidio de manera complementaria a su proyecto y dan acceso gratuito a la red. Ello habla de la ausencia total de una visión de negocio, reflejada por ejemplo en la carencia de una política básica respecto a la renovación de equipos.

- Gestión de Recursos Humanos:

Como se puede desprender del punto anterior, la falta de una mirada de gestión gerencial de las redes de Telecentros redundando en una mala política de RR.HH., puesto que los encargados que administran los Telecentros no necesariamente cuentan con conocimientos para enfrentar la tarea encomendada, en especial la que dice relación con la alfabetización digital, y menos en conocimientos administrativos más finos de contabilidad, marketing, etc. Esto lleva a cuestionar el proceso de selección y, sobre todo, de capacitación de los operadores en las competencias básicas que les son exigibles dado el rol fundamental que juegan, tanto en la transmisión de conocimientos a los usuarios como en la gestión del Telecentro. Paralelamente, y vinculado a lo anterior, subsisten malas condiciones laborales, que se expresan en la carencia de contratos en muchas de las iniciativas más comerciales, en una sobrecarga de trabajo, en malos salarios y en una alta rotación.

Es necesario comprender el rol que el operador o encargado de cada Telecentro desempeña en el marco de las redes subsidiadas por el FDT II. En la práctica, este constituye una suerte de microempresario subsidiado por el Estado a través de este fondo y eventualmente otros recursos gestionados por el permisionario correspondiente, las alianzas con otros programas, la Municipalidad u otros. En este actor recae por lo general la administración, atención a los usuarios, reparación y mantenimiento básico de equipos, difusión y gestión comercial en general, incluso la generación de planes a futuro.

Este margen de libertad en muchas ocasiones es el factor clave para explicar el éxito mayor o menor de un Telecentro en particular, puesto que un operador capacitado adecuadamente tiene sin duda un conocimiento acabado de la realidad comunal y una retroalimentación permanente (día a día) con las demandas de los usuarios reales, muy superiores a un administrador de nivel central, y puede generar políticas de gestión adecuadas al ámbito local. En un plano más macro, esto se traduce en un empoderamiento importante de actores locales en el ámbito de las TIC, en particular, y de las políticas sociales, en general, elemento determinante para el verdadero fortalecimiento de la sociedad civil.

No obstante, es imposible pensar que un operador por sí solo sea capaz de dominar todas las competencias necesarias para una gestión óptima del Telecentro. Aun estando suficientemente capacitado, en la práctica no dispone del tiempo suficiente para ello, ni está lo suficientemente bien remunerado en relación a los niveles de exigencia y responsabilidad asociados a sus

funciones. Es constante la demanda por parte de los operadores, tanto en la encuesta como en las entrevistas, por contar con más apoyo a su labor, por disponer de mayor personal y por aumentar sus remuneraciones.

- Políticas de Difusión:

En lo que respecta a las políticas de promoción de los Telecentros hacia la comunidad, vemos que la estrategia que se declara más usada es la de volantes, y por la observación directa, son los letreros comerciales la principal fuente de promoción, pero ninguna de estas rinde el efecto esperado. En el caso de los Telecentros de carácter más comercial, es reconocido de manera generalizada que el diseño estándar de los letreros, que los identifican como un servicio vinculado al Estado, ahuyenta clientes, pues el Telecentro es visto, por ejemplo, como un consultorio (como en el caso de Qualitativa) más que como un lugar de acceso a Internet y tecnologías, por lo que muchas de estas iniciativas han retirado los afiches y pendones oficiales, asimilando sus letreros y propaganda a las de los cibercafés (como es el caso de Visión PC). En el caso de los Telecentros en alianza con otras instituciones, vemos que lo que marca la pauta de promoción es el posicionamiento de la imagen y valoración de la institución patrocinante, invisibilizando el aporte o carácter mixto de la iniciativa, pero en el entendido que estas iniciativas tienen un carácter más social, por lo que la gente que se acerca acude a ellas por ser instituciones públicas o comunales de acceso a tecnología, más que por su carácter comercial, recordando que un porcentaje importante de estas alianzas dan acceso gratuito a sus servicios. Los datos indican que los canales más exitosos en la difusión son de carácter informal, mediante el dato persona a persona. Ello remite una vez más a la necesidad de vincularse con actores locales organizados, que aglutinen a usuarios potenciales que no están aprovechando los servicios del Telecentro.

- Estudio de Mercado:

Un elemento importante para el éxito de estas iniciativas es ver las posibilidades de mercado para ellas, aspecto que en el caso de los locales de acceso a Internet se ha mostrado bastante vertiginoso y de un crecimiento exponencial en ciertos sectores, principalmente urbanos, por lo que las proyecciones de demanda no siempre fueron las estimadas, lo que redundó en la sobre oferta de acceso y la consiguiente quiebra de muchos Telecentros. En el caso de los lugares apartados, los altos costos de mantenimiento de los locales no se condicen con la demanda de los servicios por parte de los usuarios potenciales. En este sentido, los Telecentros emplazados en localidades apartadas para emprendimientos más comerciales son difícilmente sustentables.

- Atención a Público:

Este aspecto, tanto en terreno como mediante las encuestas, es evaluado de manera positiva, lo que habla de que en todas las iniciativas hay una predisposición hacia el cliente o usuario bien desarrollado, tanto en sus visiones más comerciales como sociales. Lo anterior constituye una fortaleza del modelo, ya que el enfoque social de su génesis, y a pesar de los problemas o fracasos de las iniciativas, se vincula también a la cultura de la empresa, la orientación al usuario y la atención siempre dispuesta a solucionar o apoyar en el uso de TIC. Ante un panorama global que cuestiona el verdadero alcance del rol social del programa de Telecentros, al menos respecto de las redes con fines de lucro, la atención al usuario es sin duda un factor que diferencia estas iniciativas de una oferta de acceso a las TIC meramente comercial, y justifica en algún grado el carácter de “comunitario” que designa a los puntos de acceso subsidiados por este modelo.

- Servicios Ofertados:

Este es otro aspecto que se muestra como una fortaleza del modelo y de las bases del FDT, ya que los servicios ofrecidos son los que los usuarios más requieren y demandan a este tipo de negocios, concentrándose en gran medida en el acceso a Internet, impresión y fotocopias, y en un grado muy menor, el fax y scanner. Previsiblemente, en la medida que los usuarios vayan adquiriendo mayores destrezas y sofisticuen su demanda, los servicios crecerán en complejidad, pero por el momento estos servicios cubren las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, los servicios más utilizados han demostrado en general ser una fuente de recursos complementaria que aporta a la sustentabilidad económica del Telecentro, lo que supone también la recomendación de incorporar estos servicios (al menos impresora y fotocopidora) en aquellos puntos en que no cuentan con ellos.

- Costos de los Servicios:

Constituye un desafío inmediato el dar respuesta a la pregunta acerca del cobro por el servicio del uso de computadores, por cuanto no hay una política única, sino que se sugiere el cobro, pero algunas de las alianzas establecidas impiden a la administración del Telecentro cobrar por el uso de los equipos. Resulta en extremo aventurado dar recetas sobre este particular, pero es posible establecer las fuerzas en esta tensión y sus consecuencias.

Por una parte, el cobro por el servicio permite generar recursos para la autosustentación del Telecentro y amplía el abanico de actores capaces de otorgar acceso. Por otra parte, los montos obtenidos por esta vía no parecen ser suficientes para cubrir la totalidad de los costos asociados, ni menos implementar políticas de inversión en mantención y renovación de equipos e infraestructura, al tiempo que limita las posibilidades de acceso a ciertos sectores, en especial de aquellos más marginales respecto de las TIC, prioritarios para la política gubernamental en el ámbito de las telecomunicaciones.

Debe entenderse que este tipo de iniciativas difícilmente pueden considerarse un buen negocio, ya que el parámetro de su éxito comercial está dado por la permanencia en el tiempo, lo que lo convierte en un desafío más abordable para organizaciones con fines sociales que para privados con una lógica empresarial.

Los costos de los servicios son variables, los que van de la gratuidad a los \$500 pesos promedio por red aproximadamente, pero en cualquier caso competitivos respecto del mercado de los cibercafés. Una estrategia interesante de estas iniciativas es que el grueso de los ingresos no se obtiene mediante la conexión a Internet o el uso de los computadores, lo que habla de que el acceso es cubierto a un precio casi de costo, siendo a través de los servicios complementarios donde los Telecentros logran sus mayores ingresos, tanto en los modelos comerciales como en los sociales. Es en los costos de estos servicios complementarios donde encontramos mayor variedad de precios, pero todos se encuentran en un rango equivalente a los de los cibercafés, lo que habla de que es por este lado donde se pueden generar estrategias para una sustentabilidad económica en el tiempo de estas iniciativas.

- Ubicación del Telecentro:

Esta es otra de las fortalezas del modelo, ya que en las bases de licitación se estipuló la importancia del lugar de emplazamiento de los Telecentros para su éxito comercial y social. Así, se puede afirmar que todos los Telecentros observados están en zonas de alto flujo de personas, ya sea por su carácter comercial, como por su ubicación en zonas de servicios públicos, lo que les otorga una alta visibilidad social y comercial.

- Infraestructura (espacio y equipos):

Como se ha señalado, la infraestructura mínima para el funcionamiento de los Telecentros, no cumple con los requerimientos mínimos para una adecuada capacitación y alfabetización digital, ya que no se dan las condiciones para lograr una relación pedagógica mínima. Las salas en que se llevan a cabo las capacitaciones carecen por lo general de data show o un pizarrón, y tampoco se utilizan manuales de apoyo para instruir a sus usuarios, por lo que se hace necesario pensar a los Telecentros, al momento de establecer su infraestructura, no sólo como puntos de acceso a tecnologías, sino que también como centros de capacitación.

Otro punto que se presenta como una debilidad es la infraestructura tecnológica, aun cuando la calidad de los equipos estipulados en las bases cumple con los requerimientos básicos de conectividad. El problema aquí es la cantidad de computadores, que al ser por lo regular sólo 4 (ya que el quinto es utilizado por el operador), no permite absorber la demanda de los usuarios, en especial en las horas punta y en sectores altamente poblados. Además, en lo que constituye un factor clave desde el punto de vista económico, impide abaratar costos de conectividad, que es un ítem importante de los costos fijos de los Telecentros, además que la cobertura de demanda es muy pequeña con esa cantidad de equipos.

- Manejo Tecnológico

La evaluación de este componente, para las redes que dependen exclusivamente del subsidio del FDT, es en general negativa, por cuanto no se observa en los operadores las competencias suficientes para asumir esta labor de manera autónoma, ni una regularidad y velocidad de respuesta adecuada por parte de los encargados de dar soporte técnico, lo que redundo en frecuentes problemas y la consiguiente insatisfacción de los usuarios, que en ocasiones, con mayor frecuencia de lo deseable, implican la imposibilidad de dar el servicio durante varias horas.

En los permisionarios de carácter social, en tanto, se observó una mayor calidad del soporte técnico y mayor competencia de los operadores para manejar autónomamente problemas de menor envergadura. La salvedad está dada por los Telecentros en alianza con DIBAM, cuyos operadores presentan un nivel muy bajo de competencias en este ámbito, a la vez que por la rigidez del modelo en cuanto al manejo tecnológico, impide en la práctica la intervención del operador aun en tareas sencillas, dilatando de este modo la solución de algunos problemas cotidianos.

Perfiles de Permisionarios y Redes: Sustentabilidad Social.

Las variables externas de éxito o fracaso de los Telecentros están dadas por la capacidad de articularse con el contexto social donde están inmersos y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades de sus potenciales usuarios, factores que configuran lo que entendemos por sustentabilidad social, lo que en definitiva se articula con la función social dada por los objetivos del Programa en este ámbito, determinando el nivel de impacto social de cada iniciativa.

A este respecto, cabe nuevamente hacer la distinción entre los perfiles de permisionarios antes descritos:

a) Sociedades comerciales

En lo que respecta al impacto social, es aún más complejo el análisis. Más allá del ya consignado énfasis en la atención al usuario, el carácter "comunitario" de los Telecentros implementados por estos permisionarios depende exclusivamente de la buena intención de éstos y los operadores locales, por cuanto el marco regulatorio fijado por SUBTEL para su accionar no asegura

efectivamente la vinculación entre estas iniciativas como oferta de conectividad y una verdadera democratización de las TIC, vale decir, no resguarda el sentido de inversión social que justifica el origen del FDT . En la práctica, el marco regulatorio permite, y así ocurre, con los obvios matices, el establecimiento de una especie de cibercafés subsidiados y, por ende, más económicos.

Estos Telecentros representan una alternativa ligeramente más económica para usuarios más o menos frecuentes, y/o en el mejor de los casos una oportunidad de expansión de estas tecnologías hacia sectores de clase media, preferentemente urbanos. Esto último de por sí no es negativo, pero la limitación de los recursos de los que dispone el Estado para implementar los diversos programas en estas materias perfilan como más aconsejable no subsidiar el acceso de grupos sociales que, dado el proceso económico y social evidente hacia la expansión de la conectividad, es de esperar que superarán su marginalidad respecto de las TIC más temprano que tarde, independiente del rol que el Estado pueda jugar en dicho sentido.

Por otra parte, y estrechamente vinculado a lo anterior, este subsidio a una oferta más barata representa en ocasiones una competencia, desleal en cuanto subsidiada, a otras iniciativas privadas, como son los cibercafés y similares, iniciativas que por lo demás en muchos casos corresponden a emprendimientos de pequeños o medianos empresarios, posiblemente de menor tamaño económicamente hablando que los permisionarios privados del FDT. Ello constituye una consecuencia regresiva desde la óptica del impacto social del Programa, y plantea nuevos cuestionamientos a los efectos de éste en el plano de la equidad y la democratización de la sociedad, ejes transversales de la política estatal en materia de telecomunicaciones y en la variedad de ámbitos en que se desenvuelve.

b) Instituciones y Organizaciones Sociales

Aun más importante que asegurar su sustentabilidad económica, la adjudicación de redes a este tipo de permisionarios ha permitido constituirlos como iniciativas con real impacto social. Este punto es fundamental, si se tiene en cuenta la observación hecha para los permisionarios comerciales. Los Telecentros implementados por estas instituciones y organizaciones no comerciales han significado, un verdadero aporte a la superación de la brecha digital, al menos en lo que respecta a tasas de penetración de las TIC. Un número importante de personas del mundo rural y de sectores urbanos de bajos recursos han sido capacitados en las competencias mínimas para el manejo de las herramientas básicas de un computador, y cuentan ahora con puntos de acceso a Internet, impactos que difícilmente se habrían producido por el simple vaivén de la expansión del mercado privado de las telecomunicaciones.

Puede inferirse que son este tipo de iniciativas, más que aquellas de los permisionarios comerciales, las que se encuentran en mejor pie para dar el salto hacia la integración e inclusión. En términos más generales, resulta claro que una política de telecomunicaciones cuya orientación se liga a la superación de la brecha digital, en el marco del fortalecimiento de la democracia, cuenta con mejores aliados entre aquellos actores, tanto privados como públicos, que desarrollan su accionar en el ámbito de lo social antes que lo comercial.

VARIABLES DE ÉXITO O FRACASO EXTERNAS.

MODELO FDT II	Oportunidad	Amenaza
IMPACTO SOCIAL Y COMUNITARIO (EXTERNO)		
Nivel Socioeconómico y Educacional de los usuarios	X	
Demanda de los Usuarios de los Servicios	X	
Necesidades de los Usuarios no cubiertas		X
Capacitación de Usuarios		X
Alianzas con redes de acceso a las TIC		X
Vinculación con el ámbito local	X	
Competencia con ciber-cafés u otros Infocentros		X
Democratización del acceso a tecnología y a la ciudadanía digital.	X	
Mejoras en las condiciones económicas de los Usuarios		X

Las mayores oportunidades que muestra esta simbiosis entre contexto social y capacidad de respuesta, están dadas por el perfil de usuarios que muestran los Telecentros, donde se combinan población de ingresos medios y niveles educacionales medio-alto (educación media completa, técnico profesional o superior), lo que habla de una población de usuarios con nivel medio o altos de uso de TIC y con demandas en creciente sofisticación. En esta misma línea, los servicios ofertados por los Telecentros se adaptan a los requerimientos de los usuarios, por lo que hay una conjunción entre capacidades, necesidades y oferta. Ello remite a la necesidad de expandir este universo de usuarios hacia sectores considerados prioritarios por la política de expansión de las TIC, de mayor marginalidad social y geográfica.

Otro aspecto que se muestra como una fortaleza, está dado por la capacidad de alianza con otro tipo de instituciones u organismos locales, comunales, regionales y nacionales, donde destacan las iniciativas de la UFRO, U. de Concepción, MauleActiva e INJUV, generando una sinergia para dar respuesta a las demandas y necesidades de los usuarios de sectores más postergados en sus posibilidades de acceso a tecnologías, lo que incide directamente en otra de las oportunidades de este modelo, que dice relación con la democratización de las TIC entre la población más postergada, sentando las bases para una ciudadanía consciente de las posibilidades de la tecnología para ejercer sus derechos y aprovechar sus potencialidades, aun cuando hay mucho que avanzar al respecto, en especial en generar las instancias de asociatividad local o de un mayor nivel, lo que se expresa en la subutilización de los portales comunales desarrollados por algunas de estas iniciativas.

Donde el modelo muestra sus mayores amenazas, es en la falta de estrategias de crecimiento de estas iniciativas, en especial en la detección de nuevas demandas y captación de nuevos usuarios, desarrollando nuevos servicios, sumado al hecho de que desde el modelo FDT no se ha generado una política homogénea de capacitación, ni de cuotas a cumplir. Si no se generan nuevos usuarios mediante capacitación, y no se diseñan estrategias de satisfacción de necesidades más sofisticadas por parte de los Telecentros, sus posibilidades de crecimiento son muy escasas. Otro aspecto que puede considerarse una amenaza es la generación de esperanzas de mejoras económicas directas o inmediatas, aspecto que puede crear frustración en los usuarios, por lo que debería ponerse el acento, más que en mejorar la condición económica directa por usar tecnologías, proyectarlo como una competencia que mejora las posibilidades de inserción laboral, las oportunidades de negocios, o una más eficiente vinculación con el Estado; o, en caso contrario, estipular que esto es resultado de las potencialidades de asociatividad que permite la tecnología.

- Focalización adecuada en perfiles de usuarios:

Por lo observado tanto en la encuesta como en terreno, el público usuario de los Telecentros es preferentemente de niveles de escolaridad medios o altos y su nivel socioeconómico es medio y medio-bajo (con todos los reparos a una categorización tan vaga como la que se basa en percepciones de operadores e investigador), por lo que no atiende a la población de mayor exclusión económica. A todas luces, aquí nos encontramos con una doble oportunidad, ya sea incrementando la oferta de servicios a una población en vías de sofisticación tecnológica, como de incorporar a un número creciente de usuarios potenciales que podrían ser consumidores de estos servicios vía capacitación.

Queda pendiente aún la expansión hacia grupos todavía marginados del ámbito de las TIC, especialmente las mujeres y las personas de mayor edad, así como una efectiva vinculación con la sociedad civil organizada, más allá de la provisión de servicios a usuarios individuales, tema que será tratado más adelante.

- Adecuación de la Oferta de Servicios:

La demanda observada por los servicios de los Telecentros se ajusta a la oferta dada por estos, en tanto calidad de la conexión, software y servicios complementarios, con posibilidades reales de incrementarse en cantidad y calidad del mismo en los próximos años. En este sentido, observamos una oportunidad de reforzar a los Telecentros de mayor demanda y rendimiento de conexión (Hora de uso/PC) con más y mejores equipos, que permitan responder a las necesidades crecientes de los usuarios, como también desarrollar estrategias de servicios que permitan generar recursos para captar nuevos usuarios, como es el caso de incorporar juegos para capturar la demanda infantil.

- Necesidades de los Usuarios no cubiertas:

Un elemento que se muestra como una amenaza a las iniciativas desarrolladas por el FDT es la falta de captación de nuevos usuarios, en el entendido que no han absorbido nuevas demandas y usuarios a sus iniciativas. En gran medida, la lógica subyacente de cómo son entendidos los computadores y su función, es que son percibidos de su manera tradicional y conservadora, como instrumentos productivos, útiles y con fines funcionales, dejando de lado la dimensión de entretenimiento de estos, y más aún, no rescatando el sentido lúdico del aprendizaje que puede generar utilizar a los PC como consolas de juegos, que puede ser una estrategia poderosa para incorporar a temprana edad a los niños y niñas a las tecnologías. Lo anterior se ve refrendado de manera importante en el caso de la alianza con DIBAM y replicables a otras experiencias gratuitas, donde los niños son limitados en sus juegos con el computador para priorizar a personas de mayor edad, donde el chatear o leer páginas web se considera de mayor importancia que el juego, sin entender que es este sector uno de los más estratégicos para el desarrollo de las TIC en Chile, y esta puede ser la mejor manera de socializar la tecnología en infantes.

Aquí se marca una diferencia con los Telecentros ligados a sociedades comerciales o pagados, ya que en estos los niños pueden hacer libre uso de los computadores y juegos, pero tienen como factor adverso, que los niños no manejan grandes volúmenes de dinero, sumado al hecho de que los niños de menores recursos quedan totalmente excluidos. En este sentido, creemos que esta demanda infantil está mal cubierta por parte de los Telecentros, siendo que este sector debería ser prioritario y tener las mayores facilidades de uso, ya que una temprana capacitación en el manejo de tecnología garantiza una masa crítica y capacitada para enfrentar los desafíos productivos y democráticos del futuro.

- Capacitación de Usuarios:

Este es uno de los puntos donde se encuentra una de las mayores amenazas del modelo, ya que, en la práctica, los Telecentros desarrollados exclusivamente mediante la modalidad FDT no muestran una política de capacitación exitosa, lo que limita sus capacidades de crecimiento, como es el caso de Megasat, Qualitativa y Visión PC, los cuales se comportan más como ciber-cafés que como Telecentro Comunitario. Caso diferente son las iniciativas en alianza con otras instituciones u organismos, los cuales han desarrollado una política de capacitación mucho más agresiva y con metas a cumplir como objetivo central de su estrategia de posicionamiento. Paradigmático es el caso de DIBAM, que va en alianza con redes subsidiadas por el FDT (UFRO y U. de Concepción), donde a nivel nacional se capacitaron a más 70.000 nuevos usuarios, por lo que la SUBTEL debería ligarse o respaldar a este tipo de organismos en esta labor, más que destinar fondos que en la práctica se han mostrado inoperantes en un modelo más comercial.

- Alianzas con redes de acceso a las TIC:

Un elemento que resalta como positivo para el éxito de una red de Telecentros, está dada por la capacidad de articular iniciativas conjuntas con otras instituciones de acceso a las TIC, ya que las alianzas con otro tipo de organizaciones de mayor respaldo, como son DIBAM, Universidades, SERCOTEC, INJUV o los Gobiernos Regionales, se muestran como muy exitosas y con reales posibilidades de crecimiento y fortalecimiento. Por ello, se puede sacar la conclusión de que las iniciativas de acceso a las TIC en su modelo más comercial tienen escasas posibilidades de proyectarse en el tiempo, pues la carencia de alianzas con otro tipo de iniciativas o instituciones, marca su aislamiento como proyecto y reduce al mínimo su impacto social. Hay que tender a generar una mayor retroalimentación entre iniciativas, creando las sinergias necesarias para lograr articularse con los contextos sociales donde se encuentran inmersos, tendiendo a la especialización en el apoyo, es decir, ser un fondo complementario para desarrollar acciones o áreas estratégicas, concentrándose en una línea de financiamiento, más que en una política global, de mucho mayor costo de gestión y de resultados.

- Vinculación con el ámbito local:

De las experiencias observadas, las de orientación comercial de las iniciativas FDT, carecen de la capacidad de articularse con organizaciones de base local es muy reducida, y no caren de una serie de conflictos en su puesta en marcha, que hablan de un nulo respaldo, a nivel de las organizaciones comunales como del gobierno local, con las iniciativas ligadas a las sociedades comerciales. Lo anterior marca la tónica de este tipo de iniciativas, donde su foco es capturar usuarios individuales y sus recursos, más que lograr un vínculo con la comunidad y una proyección en el tiempo. La diferencia la marcan las iniciativas ligadas a alianzas interinstitucionales, donde el mayor respaldo de su imagen, como es el caso de las Universidades, DIBAM, SERCOTEC o INJUV, permite lograr mayor compromiso social de la comunidad. Igualmente, les es mucho más fácil comprometer recursos desde el Municipio, ya que está el respaldo y la seriedad de estas Instituciones.

Podemos resumir así que cualquier tipo de iniciativa que implique la instalación de Telecentros Comunitarios, debe tener el respaldo de la comunidad (a través de sus organizaciones) y de la Municipalidad para garantizar su éxito y continuidad en el tiempo, ya que se generan compromisos de mayor duración en el tiempo, y una base social de usuarios que le de sentido comunitario a la iniciativa.

- Competencia con Ciber-cafés u otros Infocentros:

Otro elemento que se muestra amenazante es la falta de un estudio de saturación de oferta. Al respecto, se debe privilegiar a las comunas, localidades o sectores (en comunas de gran tamaño) donde no hay mayor posibilidad de oferta que la suministrada por fondos nacionales o regionales, ya que el desarrollo de iniciativas microempresariales permite dar respuesta a las necesidades de los usuarios en comunas de mayor desarrollo comercial y densidad poblacional.

- Democratización del acceso a tecnología y a la ciudadanía digital:

Estamos ante uno de los beneficios y oportunidades más directas de este tipo de iniciativas, ya que una de sus consecuencias más directas es la democratización del acceso a Internet, logro incuestionable reflejado en el establecimiento de puntos de acceso en sectores anteriormente marginados del acceso a las nuevas tecnología.

Sin embargo, se detecta como fenómeno social presente que se ha instalado en el discurso público la importancia de mejorar y aprovechar la gestión informática desde el Estado, vinculado a una mejora directa en la disminución de las trabas burocráticas y en la participación ciudadana, configurando un ambiente muy positivo y de muchas proyecciones en esta línea de iniciativas. Lamentablemente, no es posible hasta ahora afirmar que las Redes de Telecentros tengan una participación activa en estos procesos, aterrizándolos a nivel de los usuarios. Queda pendiente dar mayor densidad a esta democratización del acceso, asociándolo a una verdadera democratización del país, mediante mayores esfuerzos en el ámbito de la ciudadanía digital y una vinculación orgánica con la sociedad civil organizada.

- Mejoras en las condiciones económicas de los Usuarios:

En la búsqueda por transformar la expansión del acceso a las TIC en un proceso con efectos económicos visibles para la población, es necesario previamente entonces definir con exactitud cuáles son las potencialidades que las nuevas tecnologías presentan en este campo, generar o apoyar la generación y el mejoramiento de contenidos orientados específicamente a estos fines (inserción laboral, oportunidades de negocios y gobierno electrónico) y elaborar políticas definidas para el aprovechamiento de estos desde los Telecentros, mediante la difusión a la comunidad en general de los beneficios de la ciudadanía digital y una mayor vinculación con organizaciones sociales que agrupen sectores de la población con intereses específicos en este sentido, como son, por ejemplo, las agrupaciones de micro y pequeños empresarios, los pensionados, los cesantes, etc. Este proceso debe ser impulsado tanto desde el nivel central del gobierno como desde el ámbito regional y local.

Buenas prácticas y lecciones aprendidas

Infraestructura y Servicios

- Es menester contar con espacios amplios e iluminados y con una infraestructura física acorde a los requerimientos de capacitación (amplitud, luminosidad y algún tipo de soporte pedagógico, como data show, transparencias, manuales o pizarrón).
- Un número mayor de equipos, exceptuando algunos Telecentros con una demanda muy baja, es crucial para poder satisfacer las demandas de acceso de un número importante y creciente de usuarios, en especial en las horas punta.
- Un mayor número de equipos permite igualmente operar a una economía de escala y reducir costos, en particular de conexión.
- Existe una adecuación de los servicios ofertados y las demandas del público. El establecimiento de un Telecentro en una zona no saturada en cuanto a la oferta viene a satisfacer una importante demanda preexistente de acceso a las TIC, más que a crear la necesidad, lo que justifica plenamente su existencia.
- Los usuarios, en su inmensa mayoría, utilizan sólo Internet, principalmente para comunicación, e información. En menor medida se utilizan herramientas de texto, y el resto de las aplicaciones muy escasamente. Ello constituye un logro inicial en la expansión de las TIC, pero debe propenderse a un mayor aprovechamiento de las potencialidades de éstas, orientadas a beneficios más directos a los usuarios y la comunidad en general.
- La atención y orientación al usuario y sus necesidades es una buena práctica muy expandida en las redes de Telecentros comunitarios y constituye una de sus fortalezas principales.
- La velocidad de conexión constituye un problema en muchos Telecentros, generando insatisfacción a los usuarios y obstaculizando el proceso de capacitación de usuarios nuevos y profundización en los más avanzados. Ello remite a la necesidad de propiciar, desde SUBTEL, la existencia de un marco regulatorio y condiciones de negociación más favorables a iniciativas de conectividad con un cariz social, como en el caso de las redes de Telecentros establecidos en el marco de este Programa.
- Los servicios complementarios son adecuados y responden a las necesidades del público, principalmente la impresora y fotocopidora.
- Estos servicios anexos constituyen una fuente complementaria de ingresos no despreciable, que debe ser reforzada mediante la implementación de aquellos más demandados en todos los Telecentros, y también mediante una mayor diversidad de servicios ofertados, lo que implica una preocupación constante por estar en sintonía con las demandas de los usuarios y una retroalimentación de esta información hacia las redes, entre estas y desde ellas nuevamente hacia el nivel local.

Funcionamiento

- El horario y ubicación en que funcionan los Telecentros es adecuado en general a las necesidades de la comunidad. Debe sí adaptarse en algunos casos a los requerimientos particulares de algunos grupos, por lo que es altamente positivo que los operadores cuenten con un amplio margen de decisión a nivel local respecto de este tema.

- La gratuidad implica una demanda importante. Los bajos precios, si bien son competitivos dentro del mercado, sitúan al Telecentro como una competencia directa con los ciber-cafés.
- Los Telecentros están emplazados estratégicamente, en zonas cercanas a centros administrativos y/o comerciales.
- No existen políticas definidas de difusión hacia la comunidad.
- La estrategia de difusión más eficiente es informal, persona a persona, lo que implica vincularse más orgánicamente con la sociedad civil organizada.
- La vinculación con otras redes y actores locales es una instancia exitosa, con buenos resultados. No hay un aprovechamiento suficiente del potencial que las alianzas con otros modelos supone.
- Es necesario, desde una perspectiva más global, que las bases del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones entreguen lineamientos de gestión para las Redes de Telecentros, más allá de Telecentros individuales. Es necesario generar instrumentos de gestión gerencial de las redes, ya que un negocio de tal magnitud necesita políticas y estrategias comerciales, administrativas y de recursos humanos más complejas que las lógicas de una empresa familiar, en especial cuando hay dispersión geográfica.
- La importancia de generar sinergias entre redes de acceso, que redundan en un servicio más barato o gratuito y de mejor calidad.
- La generación de vínculos locales permite absorber apoyos locales para el funcionamiento de los Telecentros, como también, una mayor relación con la comunidad que redundan en mayor fidelidad y compromiso con la iniciativa.
- Es necesario un mayor control desde la SUBTEL de la gestión que se hace de los Telecentros, con información actualizada de la ubicación, operador y teléfono de las redes.

Impacto

- El programa ha significado un impacto real en las comunidades y en la calidad de vida de sus usuarios, de acuerdo a la percepción de los actores involucrados.
- La cobertura de usuarios es mucho mayor en las Redes con orientación social.
- Los usuarios de los Telecentros son la comunidad en general. En su inmensa mayoría no corresponden a ningún grupo social específico, no hay vinculación con organizaciones.
- Existe una insuficiente aproximación a sectores de mayor edad y bajos índices de escolaridad. Sí se ha logrado una focalización positiva hacia grupos de bajos ingresos, y una participación de ambos sexos.
- Las iniciativas de corte más comercial no cubren con las expectativas sociales del FDT , que se muestra como el factor crítico para el éxito y la permanencia en el tiempo de este tipo de iniciativas, por lo que el factor de éxito es más social que comercial, pero con el problema de que las iniciativas sociales no tienen una estrategia de renovación de equipos definida, lo que les pone una variable crítica en la proyección futura.

- Se debe Integrar una visión más flexible de los Telecentros, abriéndose a la dimensión más recreativa del uso de los computadores, como un mecanismo de absorción de nuevos usuarios.
- La capacitación de los usuarios es un proceso muy exitoso en las redes con fines sociales, y de alcance muy relativo en las de orientación comercial.
- Es necesario ofrecer mayor variedad y profundidad en los contenidos y competencias que se transmiten a los usuarios.
- El desarrollo de contenidos locales es una experiencia muy incipiente, como objetivo corresponde a una fase de desarrollo posterior del Programa.
- El impacto fundamental está dado por las posibilidades de comunicación que abren las nuevas tecnologías. Más atrás destacan el acceso a información.
- Debe potenciarse el uso de herramientas de mayor impacto concreto.

Operadores

- Un punto crucial para el éxito de estas iniciativas está dado por una buena capacitación de los operadores, que debe estar asociado a una baja rotación de personal, por lo que las condiciones laborales deben estar acorde al mercado y si es en asociación con otra red de acceso, que no implique recarga de trabajo (una persona dedicada a tiempo completo a esta labor).
- Uno de los elementos más destacados está dado por la buena atención a los usuarios, que diferencia a estas redes de las iniciativas privadas de acceso.
- Es menester en la capacitación de los operadores contar con un perfil definido, que propende a competencias en el manejo de las TIC, la comunicación con las personas, elementos de administración y gestión, y recursos pedagógicos, si el operador es el encargado de las capacitaciones a usuarios.

Conclusiones del análisis

Debe tenerse en cuenta que, en la práctica, la autosustentación es un ideal alcanzable quizás respecto del funcionamiento básico del Telecentro (y en gran medida gracias al aporte de los ingresos por los servicios complementarios), pero muy difícilmente puede pretenderse que ello permita desarrollar políticas de renovación de equipos, lo que pone en jaque igualmente la subsistencia en el tiempo, y mucho menos transformar un Telecentro que no recibe aportes externos de ningún tipo en una empresa rentable para los privados.

Si consideramos además que este enfoque hacia la empresa privada ha mermado el impacto del Programa respecto de su objetivo prioritario, como es convertirse en una plataforma para la capacitación de nuevos usuarios, y de otros objetivos de impacto social, resulta altamente recomendable concebir un énfasis en el corto plazo hacia un modelo orientado a los permisionarios del mundo social.

Hacia este objetivo, el marco regulatorio del FDT debería, sin perder de vista los efectos benéficos asociados a una amplia flexibilidad, asegurar ciertos elementos mínimos respecto del modelo de gestión de las redes de Telecentros, con un fuerte énfasis en la capacitación (ojalá permanente) de los operadores y la existencia de un actor central con fuerte presencia local, proveniente del mundo social, que asegure un adecuado respaldo técnico, fije lineamientos de políticas y gestión comunes mínimos, y sea capaz de establecer y mantener alianzas fructíferas y con continuidad temporal con actores nacionales y locales claves, tanto gubernamentales como de organizaciones de la sociedad civil, más allá del acotado ámbito territorial de acción de los operadores individuales. Ello permitirá además consolidar las mesas regionales de coordinación de las redes de Infocentros, desafío definido como prioritario por el nivel central de SUBTEL. No parece lógico a futuro pretender que propietarios de empresas privadas, por más que tengan la mejor de las intenciones y hayan apostado por un emprendimiento con supuesto impacto social, formen parte de una red que aglutina organizaciones del gobierno y la sociedad civil en torno a objetivos eminentemente sociales, como es la democratización de la tecnología.

La emergencia de temas estratégicos en el corto y mediano plazo, no sólo en materia de telecomunicaciones, sino para el Estado (y por ende para el país) en su conjunto, como son el gobierno electrónico y la ciudadanía digital, representan un llamado a la Red Nacional de Infocentros a tomar un rol protagónico, por cuanto es desde ellos que deberán ejercer esta ciudadanía los sectores sociales prioritarios para la administración del país. Parece un despropósito, entonces, que un conjunto de entidades con objetivos comunes sobre el tema de la expansión de las nuevas tecnologías, muchas de ellas directamente bajo el alero de Estado, deban replicar sus esfuerzos en este ámbito y, aún más, competir entre ellos por la llegada a sus usuarios. Más ilógico resulta aún hacerlas cargar con el lastre de hacerse responsables de la subsistencia de emprendimientos de escaso impacto social y dudosas perspectivas de sustentabilidad económica.

Existe claridad al tenor de los resultados los lineamientos necesarios que deben tomarse para dar el salto hacia una red nacional de Infocentros consolidada, con real alcance en cuanto a la democratización de las tecnologías y que se transforme en la plataforma que el país necesita para hacer de las TIC una herramienta valiosa para enfrentar los desafíos que los procesos globales plantean para el futuro inmediato y más allá.

En primer lugar, la generación de un modelo común en sus definiciones fundamentales, multilateral en cuanto a las diversas instancias que participan de él y con responsabilidades claras para cada uno de sus integrantes. Este énfasis en la asociatividad es la clave, a nuestro entender. El norte ha de ser el establecimiento de una gran Red a través de la cual el Estado se haga cargo del acceso a las nuevas tecnologías de aquellos sectores que el vaivén del mercado ha dejado y seguirá manteniendo al margen.

Constituyen componentes a tener en cuenta en este modelo:

- Una política de capacitación permanente a los operadores, ya que un operador capacitado es una persona que posibilita la diseminación del conocimiento, por lo que hay que intervenir fuerte en este punto, privilegiando a los operadores con habilidades y gusto por la computación y un cierto grado de empatía con las personas, ya que los demás conocimientos de administración, marketing, etc., lo puede ir adquiriendo en el transcurso de su trabajo.
- Si se opta por un operador con altos conocimientos en computación, se puede ampliar el giro del Telecentro, transformándolos en centros de servicios computacionales o servicio técnico a la comunidad, lo que puede ser una fuente de ingresos interesante, en especial si se establece una alianza con las municipalidades para hacerse cargo del mantenimiento de sus redes, páginas web, hardware, etc.
- Los conocimientos que deben ser desarrollados en los operadores, deben apuntar a la administración, ya que es éste el que debe administrar el Telecentro, tanto en la parte financiera, como de orden administrativo. También se hace necesario instruirlo en las nociones básicas de pedagogía, si se quiere que sea el operador el que realice las labores de capacitación.
- Mejorar las condiciones laborales de los operadores, ya que al ser él el filtro que permite el funcionamiento óptimo o exitoso de un Telecentro, sumado al hecho de lo costoso que es transformar a una persona en buen operador, se hace necesario que la estabilidad laboral y el sueldo sean acorde a las exigencias que se le hacen.
- Apoyar la alianza con Universidades u organismos de educación ligados al ámbito tecnológico y/o pedagógico, para que sean estos los que vean el tema del apoyo constante al manejo, reparación y mantención de equipos y actualización de software (apoyo técnico) a distancia y en terreno, la capacitación y el apoyo a la gestión, ya que la experiencia ha demostrado que se generan buenas sinergias en las alianzas de este tipo.
- El cobro por el servicio de uso de computadores con acceso a Internet es un tema a debatir, teniendo presente que el ingreso por este concepto constituye un aporte importante a la sustentabilidad económica del Telecentro, que sin embargo no logra cubrir sus necesidades de financiamiento, al tiempo que restringe el acceso de sectores deprivados económicamente, prioritarios para la política de telecomunicaciones. El debate de fondo tiene que ver con cómo conciliar un modelo que pretende ser autosustentable con los objetivos del programa orientados hacia el impacto social que se busca generar.
- Exigir de manera concreta y real una vinculación con la comunidad donde se inserte un Telecentro, que lo comunitario no se exprese solo en bajos precios, que puede ser interpretado como una competencia desleal, sino que impacte en la gente organizada, que ha demostrado ser una instancia de empoderamiento y desarrollo de la sociedad civil.
- La generación de instancias permanentes de participación conjunta en torno a temas de interés.
- La canalización hacia iniciativas sustentables de recursos provenientes de variados programas.
- Una vinculación eficaz, más allá de las inevitables dificultades y vaivenes políticos, con los gobiernos locales (municipios).

- Debe reforzarse el rol de centro de capacitación de los puntos de acceso, creando el entorno físico y tecnológico adecuado para ello, y ampliando el rango de las competencias que se busca transferir a los usuarios, adecuando la oferta a demandas de grupos sociales específicos de interés, y propendiendo a una mayor difusión y aprovechamiento de las potencialidades de las TIC.
- Debe igualmente entenderse la capacitación como algo más amplio, lo que significa no marginar del uso de los centros a quienes buscan en ellos la recreación (por ejemplo los niños que van a jugar), por cuanto en este proceso se están generando usuarios competentes a futuro.
- De igual forma, estimamos importante, sin ir en desmedro por ello de la satisfacción de los usuarios individuales, la participación de la sociedad civil organizada. Es claro que, por un lado, transformar el impacto social en algo tangible supone entregar servicios y contenidos orientados a grupos de interés específicos, servicios ojalá desarrollados con la participación activa de estos grupos. Por otro lado, ello constituiría un aporte crucial al empoderamiento de actores locales y el consiguiente grano de arena en el trance de materializar desde la ciudadanía digital el discurso acerca de la recomposición de la sociedad civil y la representatividad.

El desafío entonces, es asumir una función regulatoria y de coordinación entre diversas instancias en el proceso de consolidación de esta Red Nacional, y colaborar activamente en el establecimiento de responsabilidades para las distintas entidades que tienen intereses en el tema. Ahora bien, desde la propia Subsecretaría emana la idea de que estas responsabilidades no siempre deben orientarse a la provisión del servicio de acceso propiamente tal. Recogemos como interesante la noción de que el gobierno electrónico se construye no sólo conectando a los ciudadanos a Internet, sino que creando además una oferta de servicios en línea más variada y de mejor calidad, que acerque a las personas a las nuevas tecnologías mediante la generación de una demanda más concreta, de una necesidad más acotada.

Se debe privilegiar en la entrega de futuros fondos, la alianza con Instituciones con presencia y respaldo social, concentrándose en un tipo de subsidio específico, que apunte a desarrollar un área en particular de estos Telecentros, por ejemplo, material para capacitar, data show, etc., lo que permitirá focalizar los recursos en áreas que apoye y refuerce a las iniciativas en curso, desprendiéndose de las labores de control y supervisión.

El momento histórico en que se plantea este desafío es más que favorable para impulsar estos procesos, por cuanto algunas experiencias pioneras han demostrado ser bastante exitosas. Esta nueva forma de vinculación con la sociedad desde y hacia el gobierno permitirá reforzar y dotar de mayor densidad la apropiación de las nuevas tecnologías de una masa crítica de personas, objetivo último de la política de telecomunicaciones que dio origen a este Programa.

Diseño y diagramación
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Fotografías
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Intendencia Regional Metropolitana



Conectando a Chile



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARIA
DE TELECOMUNICACIONES

Amunátegui #139 / Fono: (56-2) 421 3000 / Santiago - Chile / www.subtel.cl