

# 3

## 3. LA RED



### 3.1. Seminarios. Acuerdos y Resultados

Los seminarios celebrados en el marco del proyecto titulado «Las Nuevas Tecnologías como Apoyo a la Emancipación Social», han contado con la participación activa de la totalidad de los miembros que lo integran.

El primer encuentro fue celebrado en la localidad de Tacuarembó, Uruguay, en septiembre del 2005.

El segundo encuentro tuvo lugar en Castillo de Locubín, España y la ciudad de Bruselas, entre el 26 de noviembre y el 1 de diciembre del 2006.

Cada seminario tuvo su especificidad a partir de la fase de desarrollo del proyecto. En el Seminario 2005, los temas e intereses giraron en torno a establecer acuerdos generales sobre los pasos a seguir, aún reconociendo el grado de heterogeneidad regional y social de cada una de las experiencias locales. En cambio, en el seminario 2006 se generó colectivamente una necesidad de reconocer los resultados alcanzados por cada socio (consecuencia de la disimilitud de estrategias regionales de capacitación/sensibilización en TICs como medio de inserción laboral y social).

En este apartado se reconocen los aspectos salientes de los intercambios mencionados, tomando en cuenta los resúmenes de actividades del seminario 2005 y las ponencias, los comentarios y las conclusiones del seminario 2006 (elementos fundamentales para la elaboración de la Guía Final del Proyecto). La revisión permite comprender en qué medida se han alcanzado los objetivos propuestos originalmente y cuáles han sido las modificaciones requeridas por las dificultades encontradas en el trabajo de los telecentros. Por ende, el encuentro fue próspero para reconocer los recorridos y resultados implementados en cada región, a fin de desarrollar un balance de lo realizado. A continuación se resumen las actividades llevadas a cabo por cada socio.

#### 3.1.1. Los Centros de Barrio (Tacuarembó)

En el seminario del año 2005, los temas y debates de esta intervención han sido altamente enriquecedores para el conjunto de los socios, porque a partir de las opiniones de los jóvenes y

empresarios entrevistados se observa la alta aceptación local de las TICs (si bien no es tan elevada la percepción sobre las ventajas desde el punto de vista de la inserción laboral). Al considerar las contradicciones interna de la demandas locales se ha consensuado una estrategia de sensibilización sobre los beneficios productivos de la informática para llevar a cabo desde el telecentro.

En síntesis, a partir de las condiciones sociolaborales de la población objetivo, se pudo deducir que en Tacuarembó y Fray Bentos el grado de factibilidad del teletrabajo como recurso de inserción socio-ocupacional no es viable en el corto plazo. Sin embargo, se sostiene la necesidad de evaluar el tipo de formación profesional que se demanda en el mercado externo y su vinculación con el ejercicio del trabajo remoto.

En el seminario del año 2006, la experiencia de Tacuarembó empleó un esquema de tratamiento ceñido a los telecentros, se observa una estrecha vinculación entre el equipo motor del proyecto (integrado por las comisiones de los centros de barrio y los técnicos del proyecto) y los intereses específicos de cada centro barrial. En esa integración el objetivo del trabajo quedó conformado del siguiente modo: «que los jóvenes desertores encuentren un camino a recorrer, retornen al aprendizaje (no necesariamente a la educación formal), generando nuevos entornos de socialización». Aún incluso asumiendo dicha estrategia, la poca recepción comunal de las propuestas del proyecto generó un cambio en la lógica de segmentación de los destinatarios de la capacitación. Tal como sucedió en las experiencias de Perú, rápidamente el grupo motor detectó que la difusión comunitaria del proyecto (por los medios de prensa locales y el empleo de altoparlantes) no ejerció la motivación esperada en términos de inscriptos a los cursos de capacitación. Como en otras experiencias, las características de las demandas comunitarias implicaron una reasignación de los objetivos, fundamentalmente ampliando el segmento de beneficiarios. También aquí la decisión fue modificar el rango de población e incluso se llegó a brindar la oferta de servicios informáticos a algunos funcionarios municipales para cubrir cupos vacíos. En síntesis, es positiva la variación en el segmento poblacional beneficiario, porque de tal modo fue posible la integración de un sector heterogéneo en su edad y situación ocupacional (como es el caso del ingreso de adultos mayores que tuvieron su primera y única oportunidad de acercamiento a las tecnologías de la información y la comunicación).

Luego de la implementación de cursos de capacitación básico, se llevó a cabo un programa de capacitación laboral a un grupo seleccionado por tres criterios: a) ser desertores de la educación formal, b) haber obtenido una alta calificación en las evaluaciones de los cursos básicos, c) haber manifestado interés en realizar trabajos voluntarios de transferencia de conocimiento y/o la realización de servicios de apoyo al Centro de barrio (contabilidad en bibliotecas, policlínica, otros). Los resultados de los espacios de formación han llevado a fortalecer la línea de socialización virtual de los grupos de jóvenes locales respecto a la misma situación en el extranjero. Tal fortalecimiento del sistema de intercambio también propició la integración institucional mediante un acuerdo con Asociación de Ciegos de Tacuarembó y la ONG llamada APADISTA, a fin de lograr articular una propuesta para sectores con discapacidades visuales.

En conclusión, según el grupo motor se debe resolver un problema de captación en la población objetivo, analizándose más profundamente la razón de este desinterés (se resolvió continuar los estudios de caracterización realizados). También se trató la dificultad para ajustar los tiempos en la duración de los cursos de formación, ya que en esta experiencia inicial se han extendido más allá de los estimado inicialmente debido a, tal como se afirman sus responsables, la «escasa disciplina, para mantener la atención en clase, escasísimo o nulos conocimientos previos en la materia, muchas situaciones características de indisciplina o problemas de aprendizaje en los aspirantes, etc.». Finalmente se logra concluir que «con escasos recursos y disponibilidad de tiempo a nivel municipal, como con los que se cuenta en Tacuarembó, no quedan dudas de que el intercambio, el apoyo, la articulación y por encima de todo los aportes entre los

socios, lograrán mejorar y eventualmente sortear muchas de las dificultades acá presentadas y a enfrentar».

### **3.1.2. Telecentros «La Estrella»/«Las Canteras» (Fray Bentos).**

En Fray Bentos, la originalidad de la experiencia está en su aplicación comparativa: la implementación conjunta de las medidas en el telecentro denominado «La Estrella» y otro cuya denominación fue «Las Canteras». La dualidad permitió que la situación fuese comparativa por naturaleza, característica que le ofrece un margen de acción y dinamismo más complejo. Además esta experiencia ha sido próspera en los acuerdos interinstitucionales establecidos en su desarrollo, fundamentalmente aquellos realizados con la Red Qualitas y la empresa SERINF en el Proyecto denominado «Informática», y que ha alcanzado a 168 usuarios con el patrocinio de la empresa Botnia, ACIRN (Asociación Comercial Río Negro), la Inspección de Escuelas y Microsoft. Tales articulaciones proveyeron de eficacia al objetivo de implementar las TICs como recursos de búsqueda laboral (el 23% de la población capacitada, se reinsertaron, de los cuales 14 personas tenían entre 19 y 30 años), y el objetivo de reinsertión en el ámbito escolar logro una inserción de 10 adolescentes.

Los telecentros han conseguido una amplia experiencia en términos de ofertas comunitarias en talleres, básicamente en lo referente a la capacitación en informática/dactilografía con menores y adolescentes (Office 2003: Word, Excel, Power Point, Internet; Windows XP, Skype, Jaws, Páginas Web, Teletrabajo) y otros dirigidos a una población mayor de 18 años, que, en conjunto, han contado con la participación de 237 personas. Además, se han implementado acciones de servicio gratuito y público en el uso informático, como por ejemplo la educación no formal con aprendizaje supervisado del Programa «Descubrir» en el que participaron 35 personas; el Taller «Emprender» al que asistieron 40 personas; cursos de inglés con un total de 45 integrantes; y servicios turísticos en donde se han podido capacitar 40 individuos (sin mencionar tareas complementarias a la capacitación como han sido la oferta de información actualizada a través de Internet y el fomento de relaciones sociales bajo normas de convivencia expresas).

Por ende, el logro más significativo del último año de trabajo es el alto número de asistentes (635 personas) a los cursos de los telecentros, sin dudas, la manifestación más cabal de la alta aceptación comunal de la propuesta, (tanto es así que se han debido extender los horarios de servicio de los telecentros). En número la situación es la siguiente: 106 alumnos de 14 años, 122 alumnos de distintas escuelas, 40 alumnos suplentes de cursos, 12 alumnos de INAU, 50 vecinos, 8 discapacitados físicos y 8 discapacitados visuales, 50 alumnos del Club del niño, 7 funcionarios, 30 alumnos del Liceo de Nuevo Berlín y INJU. Habría que considerar también las aproximadamente 200 personas que se acercaron para realizar prácticas diversas. Evidentemente, la alta recepción de la propuesta TICES ha permitido la incorporación de recursos de sostenibilidad creciente: la creación de una página Web ([www.espacioblog.com/telecentrosimrn](http://www.espacioblog.com/telecentrosimrn)), la instalación del Programa Skype para realizar conferencias en línea, la instalación del programa JAWs para discapacitados visuales (cuyo desarrollo fue ejecutado junto con la Empresa Agora de Montevideo) el servicio de búsqueda por Internet de información actualizada para los Liceos, la oferta de diversos cursos de capacitación, la formación y consolidación del grupo responsables del telecentro.

En conclusión, la experiencia acumulada ha permitido consolidar la propuesta y configurar futuros desafíos: «ampliar las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la comunicación y la información para mejorar los modos de vida y medios de socialización de los jóvenes y adultos»; asumiendo el objetivo de extender las instalaciones a diferentes lugares del departamento (con amplia cantidad de habitantes con necesidades básicas insatisfechas), para acortar la brecha digital demostrando el potencial que tienen los telecentros para cumplir con los objetivos señalados.

### 3.1.3. Nueve Centros Juveniles (Montevideo)

En el seminario del año 2005, para el caso de Montevideo, los estudios preliminares permitieron reconocer una alta aceptación juvenil por los recursos informáticos para la integración social. Con lo cual, la discusión estuvo centrada en aquellos factores que promueven el modelo de teletrabajo en jóvenes con bajas calificaciones informáticas.

Este tipo de políticas de inserción pueden cumplir el doble objetivo de integrarlos a la Sociedad del Conocimiento y de facilitar herramientas para la inserción laboral. Ambos objetivos tienen que estar considerados en el marco de mejorar la integración y socialización juvenil en el ámbito territorial y global por medio del recurso de Internet. Tanto a nivel de la sola capacitación informática como aquella que apunta a la integración laboral tienen que considerarse en instancias de trabajo en equipo; en equipos integrados por un profesional que lidere la estructura de trabajo, y que coordine el nivel de asistencia de los jóvenes. Por lo tanto, la discusión abandonó la temática de la búsqueda de empleo para concentrarse en la posibilidad de autoempleo o la constitución de microemprendimientos productivos de prácticas laborales o complemento de ingresos familiares. En este tipo de propuesta es central un tipo de organización de empresas mixtas o empresas sociales.

Finalmente, se discutió como este espacio de inserción profesional tiene que aspirar a empleos formales y no a profundizar la estructura de informalidad que hoy está vigente. En ese sentido las posibilidades de los call center han sido evaluadas en sus aciertos y desaciertos a nivel del trabajador.

En el seminario celebrado en el año 2006, es notable la originalidad de la propuesta de Montevideo está en la puesta en marcha de este proyecto paralelamente en nueve Centros Juveniles, obteniendo una enorme capacidad de evaluación de la naturaleza del impacto comunal del proyecto en curso.

La capacitación llevada a cabo por el conjunto de telecentros fue de 128 adolescentes: 22 en el Centro Parque Capurro, 31 en el Centro Mercado Victoria, 25 en el Centro Cuatro Vientos, 12 en el Centro Molino del Galgo, 10 en el Centro El Puente, 9 en el Centro Paso de las Durapas, 19 en el Centro Bella Vista.

Independientemente de la capacitación personalizada, también se consiguió incorporar a la dinámica de trabajo de los telecentros mencionados a un total de 400 adolescentes: de los cuales un 57% son varones, tienen edades que oscilan entre los 12 y los 16 años, se encuentran integrados a un sistema de educación formal en un 75%, en estas proporciones: 18% cursan la escuela primaria, 49% la escuela secundaria y 8% la UTU, escuelas especiales o programas alternativos.

Tales impactos son producto de tres vías de intervención: a) un espacio informático en los nueve centros juveniles del proyecto, la PcrA que es un aula móvil con 8 computadoras que circula por la región y un aula informática en la Secretaría de la Juventud que cuenta con 20 equipos.

Para evaluar entonces los recursos incorporados a raíz de este proyecto se pueden señalar que, se ha contribuido con 23 computadoras en 7 Centros Juveniles, complementando un equipamiento de al menos 4 equipos en cada lugar. Además se ha podido tramitar vía la empresa ANTEL, la incorporación gratuita de ADSL para cada centro. Además el Aula Móvil fue equipada con 8 PCs. En términos de los recursos humanos, los docentes incorporados se han contratado gracias a un convenio con la Fundación PROET y la capacitación a funcionarios alcanza a 4 de la municipalidad (dos de la Secretaría de la Juventud, uno de la Biblio Redes, otro de Estudios Municipales) y dos docentes de informática de los Centros Juveniles, 6 docentes de la UTU y 1 del programa ProJoven. Además en términos de resultados se pueden contabilizar la Red de Blogs del Programa, los mini proyectos comunitarios y las profundizaciones de estrategias de aprendizaje.

Respecto a lo estrictamente laboral se han agregados contenidos de teletrabajo en los cursos de Pcra y del Aula informática; y bajo un acuerdo con el programa ProJoven se puede iniciar al teletrabajo en los programas de formación laboral. Las estrategias desplegadas para esta integración del modelo de teletrabajo fue la constitución de seminarios con acuerdos interinstitucionales para la difusión en la materia.

En conclusión, la aplicación de las pautas del proyecto fue rigurosa pero a la vez flexible en la incorporación de demandas generadas en cada «espacio proyecto», adoptándose así una metodología de trabajo que garantiza la sostenibilidad comunal de la medida: un diseño de acuerdo al proyecto local del centro y en función de la distribución por grupos de edad, formación e interés. Dicha evaluación inicial configura el tipo de contenidos aplicados en cada curso, que varía entre lectoescritura, expresión, trabajo en equipo y construcción identitaria. Finalmente, la evaluación del desarrollo de la actividad se lleva a cabo a través de un fichaje personal y un seguimiento de la evolución del alumno.

### **3.1.4. Centro de Guadalinfo (Castillo de Locubín)**

En el caso de Castillo de Locubín, el seminario permitió hacer prosperar ideas originales sobre el trabajo en el proyecto, fundamentalmente entendiendo como tarea prioritaria la necesidad de aportar herramientas de profesionalización para jóvenes con el objeto de evitar la exclusión laboral y el empleo precario. A partir de allí, la estrategia fundamental se centró en la intervención formativa para mejorar la práctica profesional basada en el uso laboral de las TICs. Por ende, se acordó la política de «sensibilización institucional» en los mecanismos y medios de capacitación para el teletrabajo.

En conclusión, se evaluó conjuntamente que, para dinamizar un proyecto-acción orientado a la reinserción laboral de los jóvenes desempleados se requiere una articulación de cuatro esferas de integración para el teletrabajo: beneficiarios, instituciones públicas (como el caso de las entidades educativas y los agentes de promoción del empleo en Castillo de Locubín), instituciones intermedias (como las escuelas-empresas cuyo modelo de desarrollo se han expandido exitosamente en España y Bruselas), las empresas locales (en este caso basada en la Red de Agencias de Economía Social). Concretamente, esta experiencia se ha vuelto sustentable a partir de la integración efectiva de tres elementos: el modelo escuela-empresa, la gestión de proyectos (con métodos basados en la publicidad y la venta de servicios a través de Internet) y los recursos de teleformación continúa del Programa Aulamento dependiente del Ministerio de Educación y Ciencia de España.

El seminario de 2005, mostró que la selección del Centro como escenario para realizar la experiencia en Castillo de Locubín aportó una cuota de heterogeneidad en los resultados alcanzados, que reforzó algunos de los supuestos expuestos por integrantes de otras experiencias. Al Centro de Guadalinfo en Castillo de Locubín concurren personas cuyas edades oscilan entre los 16 y los 70 años, las cuales en su mayoría carecen de estudios universitarios. Sobre esa base, se han desarrollado acciones directas afectando a un total de 365 usuarios, mayoritariamente mujeres, que se distribuyen en los siguientes segmentos de edad: niños entre 10 y 14 años y adultos entre 35 y 44 años.

Ante la demanda heterogénea, la oferta de servicios comunitarios ligados al proyecto consistió en herramientas de búsqueda de empleo, a través de un método de capacitación personal para incorporar recursos profesionales que fortalezcan sus antecedentes laborales y mejoren su situación de exclusión; propuesta que se puede resumir en el siguiente concepto: «hacer de la computadora personal un medio de trabajo fundamental». Concretamente, la fase de capacitación informática tuvo como objetivo prioritario la preparación del usuario en las nuevas tecnologías en función de fomentar la integración social y laboral, utilizando la informática en la vida diaria, con

un aprendizaje del sistema operativo y el paquete de ofimática para la elaboración de informes y navegar en Internet (correo electrónico, inserción de noticias, chats, comercio electrónico, etc.)

Desde el punto de vista estrictamente laboral, se ha implementado una capacitación en diseño gráfico, elegida por la alta relación entre las demandas de los empresarios y los desempleados. Sobre la cual se ha ensayado un diseño formativo y un diseño de itinerario de inserción (formación, búsqueda activa de empleo) y de teletrabajo como opción laboral. En particular se han desarrollado contenidos en lenguaje y diseño gráfico (procesos de reproducción gráfico, programas de diseño, maquetación y arte digital (Indesign, Corel Draw, Frenad, Photoshop) y técnicas de búsqueda activa de empleo por la vía del teletrabajo.

Como conclusión, se puede señalar que en el futuro se piensa profundizar los modelos de incubadora/preincubadora, trabajar con software libre, la creación de una plataforma común de formación, la intensificación de búsqueda de oportunidades en ámbitos externos y continuar la tendencia de intercambios, ya que se supone que: «de la personalización surge el compromiso, primero personal y en segundo lugar profesional».

### **3.1.5. Centro Comunal de Santa Cruz (Miraflores)**

La experiencia en Miraflores señala un requerimiento población por un programa de intermediación local, auspiciado por el gobierno municipal, que se encargue de evaluar el mercado de trabajo y la confección de una bolsa de trabajo que convine información local y externa.

En lo referente a la capacitación, se desplegaron estrategias de formación laboral que atenuan las dificultades de inserción de algunos sectores como parte fundamental de las actividades realizadas en el telecentro. La experiencia acumulada por este emprendimiento será complemento de otros programas de formación profesional que actualmente se llevan a cabo (un programa nacional de conversión laboral, que articule una fase de capacitación con otra de inserción similar al modelo implementado en el caso de Castillo de Locubín). Articulación que demanda un diseño focalizado de política comunal, y atiende a las necesidades de los sectores vulnerables laboralmente (jóvenes, profesionales desempleados, mujeres jefas de hogar), por ende, integrador de los requisitos del mercado de empleo regional.

Como aspectos tentativos, se mencionó la posibilidad de articular el proyecto TICES con la demanda municipal en la fiscalización de las condiciones sanitarias de comercios gastronómicos locales. Además de la absorción municipal de los trabajadores sin empleo, se considera también la formación para el auto emprendimiento en la prestación de servicios comerciales y sociales, atendándose a la demanda regional por el tratamiento del agua en parques y jardines.

El seminario del año pasado muestra que la experiencia desarrollada en el Municipio de Miraflores es, sin dudas, sumamente rica para considerar el objetivo de emancipación social por la vía de las TICs. Ni bien fue lanzada la propuesta de ofrecer servicios informáticos para la búsqueda de trabajo en el Centro Comunal de Santa Cruz de Miraflores, se pudo observar que el grado de heterogeneidad y diversidad de toda población excluida laboral y socialmente es una limitante para establecer programas segmentados de intervención. Por ende, los resultados alcanzados por la práctica del Centro Comunal de Miraflores deben considerarse un aporte fundamental para el conjunto de socios involucrados en el proyecto, ya que apunta a la revisión del método de segmentación del problema de la exclusión.

A modo de ejemplo, la situación consistió en asumir tempranamente que la segmentación de la propuesta era una limitante a la hora de integrar a los participantes comunales a los telecentros. La selección de un grupo etéreo ha sido tempranamente puesta en cuestión por la experiencia del Centro. Ni bien se instalaron las 8 computadoras asignadas por el proyecto se hizo una difusión que

consistió en la presentación bajo el siguiente eslogan: «El Telecentro de Trabajo», la baja concurrencia señaló cuáles eran las limitaciones de una propuesta que segmenta la oferta comunal en un tema tan problemático como es la falta de trabajo.

Rápidamente, el «espacio proyecto» del telecentro cambió de forma, y así se comenzaron a involucrar otras poblaciones en riesgo de exclusión. La modificación conscientemente realizada al proyecto original se orientó a «no transformar al telecentro en un espacio excluyente» y de tal modo fomentar lo que es necesario combatir. Se deben responder a las necesidades del conjunto de la población del distrito, por lo que también obviamente se incorporó a la población de mayores. A partir de esta decisión el telecentro se transforma en un espacio de reingeniería social, entendiéndolo como «un lugar para el encuentro de personas en situación de exclusión». Por ende, el eslogan inicial fue modificado y se comenzó a hablar de Telecentro de Desarrollo Humano. Tales modificaciones comenzaron a ver sus frutos con el aumento de la demanda comunal, obligando a la incorporación de un mayor número de recursos informáticos (se sumaron otras 7 computadoras). Y de allí en más los Telecentros de Desarrollo Humano incorporaron un concepto de referencia: «La visión de un telecentro no puede ser excluyente», en tal sentido, «debe responder a la heterogeneidad poblacional a la cual brinda sus servicios». Con estas bases, se fortalecieron distintas líneas de acción: alfabetización digital hacia grupos excluidos de un umbral elemental de conocimientos informáticos, basado en dos modalidades: a) personalizada, la que responde a las necesidades de cada persona, b) integral, la que sostiene que cada taller es una búsqueda de potencialidades y habilidades personales y fuente de creatividad como herramienta fundamental a la hora de abrirse paso en el mundo actual (se han impartido conocimientos sobre técnicas de diseño gráfico, diseño de página WEB e ilustración digital). Las instancias de aprendizaje personal e integral han permitido ver que Internet puede ser también un «espacio proyecto» para el desarrollo individual, el cambio social y el establecimiento de formas de socialización que profundicen el derecho a reunión y fortalezcan los intercambios creativos (se han ofrecido a este respecto servicios de asistencia psicológica, talleres de liderazgo y autoestima, cine forum, paseos temáticos, entre otras ofertas).

En términos estrictamente laborales, el telecentro se convirtió en un incubadora denominada «Computrabajo», desde donde se realizan cursos de elaboración de currículums y búsqueda de trabajo por Internet. En este caso, la oferta alcanza a centrarse de los jóvenes en situación de desempleo o subempleo: vendedores de mercado, pero también madres solteras y/o de bajos recursos (este proyecto es un complemento eficiente de las ofertas derivadas del Programa de Alimentación para menores de 5 años), y otros grupos excluidos como los discapacitados mentales o los grupos de selva. Cabe destacarse también que, el aprendizaje de la actividad de ensamblaje de computadoras fue una vía de desarrollo alternativo en la creación de empleo/ingreso, orientado al conocimiento de la estructura hardware y la configuración de los sistemas software (módulo que se completa con un taller especializado de diagnóstico y reparación de PCs)

Se concluye que la solución de la exclusión no proviene de un recurso tecnológico sino de una ingeniería social, según la cual se socialice los recursos disponibles. Para alcanzar el objetivo se asumió un tipo de sostenibilidad basado en la Responsabilidad Municipal de los costos de mantenimiento, tal mecanismo consagra al telecentro como un espacio comunal, con carácter productivo, justo y sostenible a largo plazo, que contiene la diversidad de género y de edad para atacar el problema de la exclusión laboral y social.

### **3.1.6. La Casa de la Juventud (Chorrillos)**

La propuesta de Chorrillos se orientó a la implementación de dos tipos de estrategias de intervención complementarias: la identificación de un problema entre los jóvenes locales y la oferta de servicios comunales tendientes a fortalecer los vínculos saludables entre los jóvenes y de estos con sus familias y la comunidad en su conjunto.

Esta articulación entre el diagnóstico y la instrumentalización evita una perspectiva demasiado ideológica sobre el uso de las TICs y delimita concretamente cuál será la estrategia de «sensibilización sobre la instrumentalidad de las TICs». En ese sentido también se pensó que los jóvenes serán tanto usuarios como gestores de los tele centros, provocando una perspectiva sobre el tipo de apropiación informática que se espera desarrolle la sostenibilidad interna del proyecto. Las actividades juveniles implicarían capacitarse, adquirir una experiencia de gestión y trabajo para mantener al propio tele centro; de tal modo, generar un alto grado de involucramiento en el desarrollo del teletrabajo por parte de los jóvenes de Chorrillos. Además, entre las propuestas de gestión juvenil está la prestación de servicios comunales que permitan brindar medios de comunicación a las familias para establecer contactos con el exterior (particularmente promovida por la situación de alta emigración que registra Perú, que, llamativamente, tiene rasgos similares en Tacuarembó, Fray Bentos y Castillo de Locubín)

En el seminario del año pasado, y tal como se dio en la experiencia de Miraflores, en Chorrillos las modificaciones de los planteos originales llegaron tempranamente. El telecentro no pudo ser instalado en la zona de Buenos Aires de Villa como se considero en el proyecto original, los problemas de seguridad hicieron imposible cumplir con ese requisito. Entonces, se buscó como sede alternativa la Casa de la Juventud de Chorrillos.

En la nueva sede la demanda comunal fue tal alta que obligó a los responsables del telecentro a establecer criterios de capacitación disímiles según el nivel de conocimientos informáticos de los miembros comunales. Así fue como se integró a unas 64 personas que conformaron el Grupo A, aquellos con no contaban con un umbral elemental de conocimientos informáticos, y otro grupo de 64 personas que fue denominado Grupo B, quienes si estaban en condiciones de ser capacitados en aspectos estrictamente laborales.

Concretamente, la organización académica supuso un módulo de contenidos dirigidos al grupo A: introducción a la computadora (20 horas lectivas de lunes a viernes en 10 días) introducción a Internet (20 horas de lunes a viernes en 10 días), Windows XP (40 horas lectivas de lunes a viernes en 20 días), MS Word (40 horas lectivas de lunes a viernes en 20 días). La duración total de la propuesta fue de tres meses, iniciándose en noviembre del 2005. En cambio, el módulo dirigido al grupo B contó con los siguientes contenidos: MS Excel (40 horas lectivas, de Lunes a Viernes, 20 días), MS Power Point (40 horas lectivas, de Lunes a Viernes, 20 días). Con una duración total de 2 meses iniciándose en diciembre del 2005. Los participantes fueron evaluados permanentemente, habiendo culminando todos en forma satisfactoria, recibiendo de la Municipalidad la certificación correspondiente.

En términos de recursos incorporados por esta experiencia, se puede señalar que inicialmente el número de computadoras eran 5 que luego se completaron con otras tres provistas por la alcaldía y para resolver la amplia demanda de la población objetivo, el financiamiento también alcanzó a cubrir las necesidades mobiliarias del proyecto. En términos de recursos humanos se obtuvo un especialista y un técnico por parte del proyecto y la municipalidad, por su parte, apporto los ingresos necesarios para incorporar también un personal de apoyo, uno de vigilancia y otro de limpieza para un correcto funcionamiento del lugar.

En conclusión, se advierte que el telecentro es un excelente espacio para capacitar en informática a los jóvenes que se hallan en situación de exclusión laboral y social, como lo demuestra la inserción laboral del 11% de los participantes de la capacitación: 5 de los cuales fueron contratados por la Municipalidad, 14 de ellos por empresas del distrito y 3 por empresas de otros distritos dentro de Lima. Para continuar con estas acciones de consolidación de la bolsa de trabajo del telecentro, se prevé la coordinación con Institutos Superiores para la extensión de certificaciones, a fin de respaldar la capacitación de tendencia inclusiva.



### 3.1.7. Centre Public d'Action Social (Frameries)

El trabajo en el taller se diseñó en términos comparativos relacionando la experiencia de Miraflores y Framerie. En ese sentido se discutió el nivel territorial de ambas regiones que aunque parezca paradójico son paradigmáticas en sus opuestos. Miraflores es una región rica en un país pobre y Framerie, a la inversa, es una región pobre en un país rico. Esto lleva a comprender como la situación tracciona algunos indicadores estructurales: al alto nivel educativo del primero es inverso al bajo nivel registrado en Framerie.

La idea predominante fue que en Framerie las problemáticas son de orden cualitativo. Existe una necesidad de intervención elemental en términos subjetivos: darle confianza a la gente, sensibilizarlos en el uso de las TICs, incentivar la búsqueda de trabajo, etc., como lo demuestra el intensificado acompañamiento psicosocial que el CAPS brinda para el desarrollo de acciones integradas. Como sus representantes lo han manifestado, es una región donde el capital social sufre una tendencia desfavorable y es necesaria la intervención institucional para resolver el problema. Por lo tanto es una experiencia rica en el tratamiento de la motivación de las personas, el tratamiento de la autoestima para poner en evidencia los recursos individuales en función de la inserción social.

Se trató también la premisa del desarrollo local en la búsqueda de empleo, hacer un balance de las competencias, las pasantías de formación y pre formación (por ejemplo, existe una cultura del no-trabajo que se transmite generacionalmente y afecta los valores sociales y las formas de socialización de las nuevas generaciones que, por ejemplo, tampoco asisten a la escuela), en este círculo la precariedad se sigue reproduciendo. En Framerie, se observa claramente las consecuencias sociales de la desindustrialización regional, y se impone el interrogante sobre cómo integrar a estos sectores excluidos a esta «sociedad de la información». La vieja sociedad que integraba desde las vías económicas, laborales, sindicales, políticas, se está desintegrando y los ha expulsado y la pregunta es si estas personas tienen un lugar en la «nueva sociedad» y cuál es nuestro rol para que esto sea efectivamente así. El acento puesto en los valores también debe estar presente en la experiencia práctica de un proyecto que aspira a la «emancipación social» desde un sentido menos instrumental que el de conseguirle trabajo a la gente. Entrando ya en el terreno de las conclusiones del seminario, se planteó que esta nueva tecnología y esta nueva sociedad puede estar produciendo valores individualistas, por esta razón además del logro de un objetivo concreto, la tarea asumida por el grupo motor del proyecto es «una propuesta que integre los valores de la solidaridad y contribuya a fortalecer los mecanismos de integración de las TICs en dicha dirección».

El socio de Frameries realizó un intenso y sistemático trabajo de experimentación y evaluación de resultados a la luz de poner en valor los alcances de la actividad, tales acciones fueron implementadas en el Centro Public d'Action Social (CPAS) considerándolo como un «espacio proyecto»; en ese sentido, el lugar ofreció servicios de acompañamiento psico-social individual a las trayectorias de inserción, tomando en cuenta ciertas dimensiones contenidas en el proyecto: la resocialización, la formación para el trabajo y la búsqueda de empleo por Internet.

Concretamente, se llevó a cabo una experiencia de «buenas prácticas» activando una campaña de sensibilización pública en el uso de las TICs para la búsqueda de empleo en tres grupos pilotos. El método empleado fue la selección de personas en función de su nivel de competencia, que fueron evaluadas a partir de entrevistas personalizada antes y después de la realización del curso, para reconocer el estado de avance y asimilación de los conocimientos de cada participante y determinar cuál es el nivel de aptitud y motivación que la persona tiene para el entrenamiento individual en materia de búsqueda de trabajo en Internet.

Los cursos de capacitación han tenido una duración de 6 a 72 hs. y sus contenidos han estado ligados a cuatro módulos cognitivos: introducción a la informática, componentes de la computadora, descubriendo Windows e Internet. También se han logrado implementar cursos de buró tica que involucraron los siguientes contenidos: iniciación a los programas de Word, Excel y el resto de servicios de Office (Power Point, Publisher, Access), así como también otros elementos multimedia como la creación de páginas Web y tratamientos gráficos.

En una fase siguiente de evaluación de resultados la actividad central fue la de acompañar a 134 personas en la búsqueda de empleo a través de las TICs, servicio que contó con una colaboración fundamental de la Casa de Empleo de Frameries y adopto como metodología la propuesta por ISCOS: 1) elaboración de un CV, 2) búsqueda de empleo en [www.stepstone.be](http://www.stepstone.be) y [www.leforem.beyel](http://www.leforem.beyel), 3) aprendizaje y ejercitación en la publicación de un CV por Internet.

Cabe destacar también la realización de ciertos eventos colectivos que han contribuido a la integración grupal y la reducción de la brecha intergeneracional en un ambiente de buena convivencia: la realización de un foro de discusión a partir de la implementación de una página WEB ubicada en [www.awt.be](http://www.awt.be); la constitución de una academia local con Bruselas para la realización de encuentro virtuales entre ambas regiones basados en dos recursos: un micrófono incorporado a la PC y un sistema de intercambio textual llamado Messenger; finalmente se realizó un encuentro presencial para consolidar el intercambio.

En conclusión, a partir del trabajo realizado se puede afirmar que, la edad no es una limitación para aprender de las nuevas tecnologías; más aún, la participación activa de los adultos mayores fue fundamental como hilo conductor del conjunto de los participantes en la etapa de sensibilización en TIC. En términos de los recursos humanos incorporados a partir del proyecto, se pueden mencionar la integración de dos formadores, un coordinador general, un traductor y un consejero municipal dedicado a la informática (esto último es central para lograr afianzar el actual medio de intercambio que los ciudadanos tienen con las autoridades a través de una WEB Municipal). Desde el punto de vista de los recursos informáticos y materiales se puede mencionar la adquisición de 12 ordenadores y el financiamiento para la subsistencia de la comuna y del Centro CPAS.

### **3.1.8. Centro Cívico Juan Pablo II (San Joaquín)**

Esta experiencia se evaluó comparativamente en relación a los desarrollos alcanzados por el socio de Frameries, considerándose las situaciones comunes a ambos y sus perspectivas individuales de solución de problemas locales. Por un lado se habló del tema territorial-laboral, en las dos regiones se vislumbra una falta de motivación por «ir a trabajar», uno por un grado de motivación más de tipo cualitativa y otras más material y remunerativa. Ambas experiencias muestran problemas en el transporte que profundizan estas tendencias.

En estas líneas la experiencia del socio chileno permitió establecer algunos cierres provisorios sobre las cuestiones centrales tratadas en el seminario, cuyos ejes de debate han sido la potencialidad de las TICs como elemento facilitador de la empleabilidad de los sectores excluidos del mercado de trabajo, el modelo de integración a las tecnologías informáticas (sus alcances y limitaciones) y el grado de desarrollo del proceso de aculturación de estas nuevas herramientas productivas en relación a una posible articulación del paradigma local/global.

La experiencias llevada a cabo en el Centro Cívico «Juan Pablo II» de San Joaquín, estuvo firmemente centrada en dar solución a la problemática del grupo objetivo. Por lo tanto, no hubo ningún tipo de modificaciones al planteo original de implementación de un Programa de Teletrabajo.

La primera medida tomada en esa dirección fue realizar una capacitación del personal a cargo del telecentro, proveniente de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL), quienes

tenían las siguientes tareas asignadas: un persona encargada del departamento, otras dos cuya función era la asistencia psicolaboral de los participantes, otra encargada de las tareas administrativas del lugar y finalmente una última responsable de la administración pública de la institución. En términos materiales, el lugar actualmente cuenta con 15 computadoras, 8 de las cuales fueron adquiridas gracias a los fondos provistos por este proyecto.

En una segunda etapa se ha dado inicio a la capacitación de la población objetivo: personas desocupadas y en búsqueda de trabajo que se encuentren registradas en la OMIL (alrededor de 200 usuarios del servicio). Para lo cual se han dictado 20 cursos de alfabetización hacia el público objetivo de aproximadamente 12 horas. En particular, en el caso de aquellos que no tienen ningún tipo de capacitación informática la propuesta también incluye un curso de alfabetización digital, que no puede superar un máximo de 8 personas por curso.

En los talleres de capacitación socio-laboral se ofrecen herramientas básicas con una duración 18 horas presenciales, que incluyen 6 módulos temáticos: Windows, Word, Excel, Internet, Correo Electrónico, Bolsas de trabajo digital. A las personas que ya tienen los conocimientos informáticos elementales y están en búsqueda de trabajo se los dirigen al personal a cargo del telecentro quienes los capacitan en el tratamiento de bolsas de empleo: el procedimiento de postulación, seguimiento y verificación de demanda/antecedentes.

En síntesis, la misión del telecentro es la capacitación y facilitación de la intermediación laboral. En ese sentido, los resultados son alentadores: se han podido establecer más de 100 intermediación con empresas de la Comuna, mediante la inserción de 50 personas a través de la bolsa de trabajo en línea, otras 50 personas lo han podido hacer en las bolsas de trabajo que dependen del gobierno y unas 20 personas pudieron insertarse en empresas, a partir de una capacitación informática realizada que estuvo dirigida por los lineamientos de la demanda empresaria. Con estos resultados, la sostenibilidad del telecentro está garantizada por el Departamento de Economía Laboral del Municipio, dicha validación institución hará posible en el corto y mediano plazo profundizar la actualización de la capacitación informática ofrecida a partir de los determinantes del mercado de trabajo. Considerando que el telecentro no es exclusivamente una oferta de recursos a la comuna sino un espacio de integración y socialización de los miembros de la comuna, se ha propuesto un nuevo desafío: expender los beneficios a otra comuna de 100.000 habitantes, más concretamente en la zona sur de la localidad.

### **3.1.9. Teknoweb (EUCLIDES)**

Ha sido fundamental la intervención de Euclides en los recorridos de ambos seminarios, como así también el aporte práctico que la experiencia acumulada le ofrece al conjunto de los integrantes del proyecto.

En términos de señalar los alcances y limitaciones del modelo de integración a las tecnologías informáticas, se afirmó que las TICs son un campo amplio de respuestas sociales, en tal sentido es una combinación de productos, interacciones y conocimientos. Sin dudas, la informática es el vector de una nueva cultura, que se produce colectivamente conteniendo una materialidad innovadora que proyecta nuevas perspectivas. Por tal razón nuestra responsabilidad está en un esquema propositivo «responsable», asumiendo que, esta transformación social tiene una perspectiva emancipatoria para los que la integran, descartando modelos de coacción y desigualdad.

Sin embargo, este cambio cultural es desarrollado gracias al carácter productivo de la tecnología informática, y con ello su naturaleza como factor de producción puede dirigirse en contra de aquellos valores emancipatorio y solidarios. Por tal razón, es preciso ser concientes del tipo de intervención que se está conformando, ser concientes de las acciones que se promueven

hacia este cambio socio-técnico. Concretamente, es necesario reflexionar sobre el modelo de telecentro que se está gestando, cómo se organizará internamente y en relación al entorno local y global en el que pretenda intervenir. Además en la marcha será necesario también reconocer qué tipos de contenidos se le están dando a la experiencia, qué discusiones desata el proyecto, qué tipo de dinámica social está conformando.

En el año 2006, la actividad fundamental de Euclides consistió en la estimulación de la realización de las Academias locales. Sin embargo, la realización de la ficha de cooperatividad significó una visibilidad de logros y desafíos enriquecedores para todos los participantes.

La ficha técnica de proyecto elaborada por Bruselas hace referencia a la motivación de la acción, que toma en cuenta una serie de medios, competencias y capacidades sólo productivas a nivel colectivo, señalando que: el objetivo de la acción es «la identificación en cada localidad asociada al proyecto URB-AL las competencias/facilidades disponibles en materia de TICs y los campos en los que existen necesidades y organizar el intercambio cooperativo entre los socios». Dicha iniciativa está compuesta por cuatro etapas que permiten el intercambio de saberes y hacen activa una red trabajo del proyecto. Concretamente, existe una referencia para ese intercambio cooperativo de saberes y recursos que ha sido puesto a disposición de Euclides y que ha sido adoptado por el resto de los socios, conformando en el segundo seminario un cuadro detallado de recursos, función, socio emisor y receptor.

### **3.1.10. Síntesis General de los Seminarios**

En términos de la potencialidad de las TICs para facilitar la empleabilidad de los excluidos del mercado de trabajo, se observó la debilidad del supuesto según el cual un mayor grado de instrucción permite el acceso al empleo. Al revisar los estudios en cada municipio se advirtió que los jóvenes que trabajan indistintamente tienen grados diversos de instrucción. Con lo cual el planteo correcto estaría en la relación entre la calidad de los empleos y el grado de instrucción, dicho de otro modo la intervención se dirigiría a corregir el desequilibrio en empleos que están por debajo o inadecuados a la capacitación adquirida. Sin embargo, en general, no se puede afirmar que la capacitación profesional inmediatamente afectará la calidad de los empleos. Si bien sí se puede suponer que la capacitación informática en particular es un requisito fundamental para la inserción profesional, ya que brinda la posibilidad de ofrecer nuevas prestaciones, bajo un esquema contractual dependiente o por cuenta propia. Por lo tanto, el tipo de capacitación supone una pedagogía positiva, sin asumir modelos estandarizados que son externos y artificiales respecto a la experiencia de cada participante. Esta perspectiva se apoya en las competencias personales para desde allí promover nuevos contenidos basados en una didáctica situacional y concreta.

Retomando algunas expresiones del seminario, más que hablar de formación en TICs, sería necesario hablar de un proceso de «aculturación», para integrar a los ciudadanos a esta nueva cultura en todas sus dimensiones, no se debería reducir la intervención de los telecentros a la promoción de la empleabilidad local. En términos metodológicos, es imprescindible la constitución de un «grupo-proyecto» que reflexione sobre estos interrogantes y asuma los riesgos de actuar con y no para los usuarios del centro. De tal forma, está iniciado el camino prospero de «federación» de recursos informáticos, pero también integradores y solidarios, para el desarrollo y la sostenibilidad de la experiencia. Por lo tanto, no existe necesidad de adoptar un modelo de funcionamiento ajeno y externo, sino un diseño resultado de una «palanca de motivación» que determine las metas y los objetivos de cada experiencia. Para lo cual sólo se han menciona-

do otras experiencias, con sus productos y metodologías, otros caminos, otras vivencias, es decir, un abanico de acciones que no tienen que ser incorporadas mecánicamente, más allá de sus éxitos o fracasos, porque corresponden a otro tipo de desarrollo local.

Como síntesis se puede admitir que, en un contexto cultural globalizado promovido por el uso intensivo de las TICs es imprescindible considerar la perspectiva local, la naturaleza específica del territorio como el anclaje desde el cual se genera esta otra visión del mundo. El territorio, la comunidad o el barrio, con su problemáticas y experiencias específicas, es el parámetro desde el cual se debe pensar el telecentro. Por lo tanto el proyecto de «disminuir la brecha digital» tienen que contener la perspectiva emancipatoria de «la brecha social» que puede llegar a generar.

En términos metodológicos, la estrategia de trabajo de la mayoría de los telecentros consistió en una selección del grupo con el cual se desarrollaría el trabajo de calificación laboral en TICs. Más aún, en muchas experiencias se parte de una diferenciación en función de los conocimientos informáticos, los niveles de expectativa/experiencia y demandas laborales para establecer el universo sobre el cual se realizan los cursos de sensibilización/capacitación en TICs para la emancipación socio-laboral. Sin embargo, esta primera estrategia afectó considerable los objetivos estratégicos del proyecto, ya que en muchos casos se estableció una crítica a la segmentación por edad para la consideración de la población beneficiaria de un proyecto que apunta a la inclusión social. En tal sentido, se puso en evidencia la necesidad de reconocer la naturaleza heterogénea de los concurrentes a los «espacios proyecto» que son los telecentros y desde allí abordar el problema de la inclusión laboral con herramientas que tomen en cuenta la diversidad y la heterogeneidad poblacional, si es que el proyecto quiere ser validado y sostenible por la comunidad en el largo plazo.

Otro de los elementos a tener en cuenta es que, en la mayoría de las experiencias el proyecto resultó un gran catalizador de instancias de formación en TICs pero en muchos casos no alcanzó a avanzar en un enfoque laboral e instrumentar la modalidad de teletrabajo; solamente, en algunas pocas experiencias se ha podido experimentar la búsqueda de trabajo por la vía electrónica con resultados alentadores en el corto plazo, (y cuando el grado de articulación con la dinámica de intermediación del teletrabajo está bien desarrollado).

Como síntesis del encuentro final en Castillo de Locubín, se debe considerar la puesta en marcha del proyecto como una herramienta de inclusión social por el acceso a las nuevas tecnologías, que resultó altamente aceptada por la población objetivo y no objetivo del proyecto, personas mayores (lo cual implicó ajustes respecto a la población objetivo y los objetivos de implementación del método de teletrabajo para la inserción profesional).

Cada municipio asumió desde su realidad local los objetivos y la política instrumental del proyecto: el telecentro se consolidó como un espacio de capacitación informática y en algunos casos ligadas a la temática laboral y en pocas experiencias como una bolsa de trabajo, pero en todos los casos los espacios de los telecentros se transformaron en claros espacios de cohesión social local, ya que los mismos sirvieron de «excusa» para una nueva inserción social de las poblaciones objetivos, un nuevo referente en lo que concierne al espacio local de un lugar que ofrece posibilidades nuevas de integración a la sociedad local.

Este seminario fue en parte el cierre del proyecto, en el cual todos los socios pudieron compartir los desarrollos del mismo en cada ciudad, esto permitió una nueva apertura hacia la prolongación de este proyecto más allá de la financiación de la Comisión Europea.

Se podría usar una metáfora y decir que el proyecto en sí se transformó en una gran espiral, en donde cada actividad realizada y compartida se convertía en una vuelta del espiral que habilitaba a seguir subiendo por él.

El seminario en Castillo de Locubín fue una vuelta más que permitió ver muchas vueltas que pueden ser recorridas en el futuro por el consorcio, más allá de la financiación. Así en el seminario se instauraron las bases para la continuación de la red y de la cooperación entre las ciudades, consensuando dos nuevas actividades que no estaban previstas en el cronograma del proyecto y que permitirán la continuación de la red y los intercambios.

Estas actividades son las Agencias Locales interrelacionadas y la ficha Cooperatic. Ambas actividades están siendo realizadas por los socios con gran entusiasmo en una dinámica de interrelación ciudad-ciudad no precisando la articulación de la ciudad coordinadora, lo cual muestra que el objetivo de establecer relaciones estables y duraderas entre los socios del proyecto se consiguió, porque en este momento se están dando cooperaciones entre ellos más allá del proyecto y existe un sentimiento del conjunto de los socios de seguir juntos para otras iniciativas de proyectos de cooperación.

### 3.2. Guía Cooperatic (Euclides)

La guía cooperatic es una tabla de competencias, instrumentos informáticos que pueden ser transferidos. La metodología de trabajo consistió en que cada ciudad la completará y de esta forma se realizó una única tabla cooperatic que se socializó entre los socios. El segundo paso fue la concreción entre los socios de realizar el intercambio de las competencias o instrumentos que consideraron provechosos para sus Municipios.

Inicialmente, la guía cooperativa se configuró con un señalamiento sobre el trayecto esperado entre la motivación y la finalización de la identificación de las competencias/facilidades locales disponibles en materia de TICs a nivel local y los campos de necesidades, para luego organizar el intercambio cooperativo entre todos los socios del proyecto

El desarrollo del intercambio se halla en la siguiente situación:

En el seminario de Bruselas, se consiguió dejar la tabla de contenidos acabada para 6 de los socios quedando pendientes las competencias de San Joaquín y parte de las de Castillo, que se recogieron durante las visitas en abril 07.

Durante las visitas a los telecentros de Chorrillos, Miraflores, San Joaquín, Tacuarembó, Montevideo y Fray Bentos, del mes de abril se consiguió ligar el proceso Cooperatic, con los técnicos de cada telecentro.

Se sentaron las bases para una consecución del proceso Cooperatic mediante la identificación de 8 ítems de intercambio entre socios con fijación de un cronograma

Mientras que las conclusiones han sido las siguientes:

- La acción se planteaba como bastante lineal, sin embargo tardó en arrancar y fue necesario reformarla en el seminario de Europa (sesiones de Castillo de Locubín y de Bruselas) e insistir en su desarrollo durante las visitas presenciales.
- Esta situación puede ser debida a la dificultad de los representantes políticos en visualizar lo que es transferible en cuanto a elementos de software, metodologías y competencias técnicas.
- La presencia de niveles más políticos permitió, sin embargo, desarrollar bastante las experiencias transferibles relativas a la articulación de actuaciones en TIC por poderes locales, los modelos de articulación entre sociedad civil y poder público para dinamizar los telecentros.