

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA  
CDCHT**



**Memorias del Primer Encuentro  
Nacional de Operadores e Investigadores**

**Editora: Raisa Urribarrí**

**Trujillo, 19 y 20 de mayo de 2000**

**CENTROS DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET:  
EXPERIENCIAS VENEZOLANAS**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO DE TRUJILLO  
LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA  
“DON SIMÓN RODRÍGUEZ”  
CONSEJO DE DESARROLLO CIENTÍFICO, HUMANÍSTICO Y  
TECNOLÓGICO (CDCHT)**

**CENTROS DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET:  
EXPERIENCIAS VENEZOLANAS**

Memorias del Primer Encuentro  
Nacional de Operadores e Investigadores

**Editora: Raisa Urribarri**

**Trujillo, 19 y 20 de mayo de 2000**

©

Este volumen presenta los resultados de una actividad de investigación financiada por el **Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico de la Universidad de Los Andes (ULA)**, a través del **Programa SULA**, y forma parte del Proyecto de Investigación **NURR-H-159-99-09-C** sobre el Impacto Social de los Telecentros en Venezuela, bajo la responsabilidad de la profesora **Raisa Urribarrí**. Los autores de las presentaciones han autorizado la presente publicación y pueden reproducirse citando la fuente. Si desea recibir un ejemplar de esta edición por vía electrónica, puede solicitarla a la editora. Hay copias disponibles en la Biblioteca Central de la ULA.

*Diseño de la portada: Andy Rodríguez.*

## INDICE

---

Indice.....	3
Prefacio.....	4
Reflexiones de los participantes.....	5
TICs y Trabajo Colaborativo (Luis Barnola).....	6
Telecentros en Venezuela: contexto, diagnóstico y perspectivas (RaisaUrribarrí).....	8

### Presentaciones

Centro de Información Digital (David Pacheco).....	22
Casas de Ciencia (Cristóbal Larez).....	35
Cabinas de Acceso Público a Internet en Bibliotecas (Judith Sánchez).....	39
Muelles de Alejandría (José Gregorio Silva).....	48
Telecentro “Paulo Freire” (Eglée Durán y Antonio Perdomo).....	51
Centro Comunitario de Informática de Boconó (Lourdes Dubuc).....	60

### Anexos

1. Constitución Nacional (artículos relacionados).....	71
2. Ley de Telecomunicaciones del 30-05-00.....	72
3. Decreto Internet del 22-05-00.....	73
4. Plan Nacional de Telecomunicaciones 2000.....	77

## PREFACIO

---

Para el Laboratorio de Investigación Educativa de la **Universidad de Los Andes** son de profundo interés las experiencias que se desarrollan con el fin de promover la democratización del acceso a Internet en el país, un recurso del cual, según cálculos optimistas, sólo dispone un cuatro por ciento de la población venezolana.

Los textos que acompañan el siguiente volumen fueron presentados en el **1er Encuentro Nacional de Operadores de Centros de Acceso Público a Internet**, realizado en Trujillo durante los días 19 y 20 de mayo de 2000, el cual tuvo como objetivos:

- 1.- Compartir las motivaciones y objetivos de las diversas iniciativas.
- 2.- Establecer semejanzas y diferencias entre las distintas propuestas.
- 3.- Intercambiar las “lecciones aprendidas” durante el proceso.
- 4.- Promover la creación y el mantenimiento de relaciones de mutua cooperación.

En palabras de Antonio Perdomo y Eglée Durán, dos de los participantes, “aunque parecieran propósitos fáciles de alcanzar, generalmente son muy difíciles pues ellos sólo son posibles cuando existe un espacio de intercambio y las oportunidades para encontrarse, compartir y co-aprender son pocas...”<sup>1</sup>

Es pronto para predecir los resultados de esta primera jornada de trabajo pues ella representa apenas un primer paso en la ardua pero necesaria tarea de conformar una activa red de intercambio y crecimiento; sin embargo, nos sentimos esperanzados por haber contado con la presencia, el entusiasmo y la generosa cooperación de quienes, desde diversos lugares de la geografía nacional, llevan adelante diversas y disímiles experiencias.

Nuestro agradecimiento sincero a todos los participantes, especialmente a Luis Barnola, del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá (CIID/IDRC) quien acompañó solidariamente esta iniciativa; también a Ricardo Gómez, artífice de su desembarco en estas tierras.

Raisa Urribarrí  
Trujillo, mayo de 2000

---

<sup>1</sup> Durán, E. y Perdomo, A. Centro de Animación Juvenil. Telecentro Paulo Freire. Presentación en este volumen.

## REFLEXIONES DE LOS PARTICIPANTES

---

Existe un gran mito y es el de Internet por sí mismo; cualquier proyecto que involucre su uso debe tener detrás de sí una clara motivación, una direccionalidad. De no ser así, más que beneficios generará impactos negativos.

David Pacheco

El reto primero es definir como sociedad, como país, qué queremos lograr con la masificación de Internet. Puede haber mil proyectos, pero ninguno tendrá éxito si cada cual apuesta por algo distinto.

Cristóbal Larez

Queremos que nuestra comarca tenga relevancia y apoyar a nuestra gente; el uso de Internet debe estar dirigido a su propio beneficio personal y social.

Lourdes Dubuc

Montar un telecentro implica una labor de construcción colectiva del proyecto que le dé viabilidad y que tenga sentido en la realidad de la organización y de la comunidad; incluye la participación de quienes serán sus futuros usuarios y una tarea de acompañamiento pedagógico en su acercamiento y apropiación de los nuevos recursos.

Eglée Durán y Antonio Perdomo

El valor transformativo que estas herramientas puedan proveer en el marco del desarrollo social depende principalmente de la organización de base previa y del trabajo colaborativo que se establezca entre diversos sectores de la sociedad.

Luis Barnola

Quizás sea pronto para preguntarnos por el impacto de nuestro trabajo, pero este puede ser un buen momento para definir el que queremos lograr con él.

José Gregorio Silva

## Las TICs y el Trabajo Colaborativo

---

**Luis Barnola**

**Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC)**

Telecentros...Nuevo vocablo que bien afina la imaginación de lo posible o simplemente mistifica la tecnología en el altar de lo intocable. Como alternativa dentro del discurso del desarrollo, los telecentros ocupan actualmente un lugar preponderante al ofrecer, en un solo paquete, la posibilidad de acercar las tecnologías de información y comunicación (TICs) a los sectores desposeídos, en zonas marginales urbanas y rurales, de forma tal que estas se integren de forma masiva a la llamada economía del conocimiento.

Sin embargo, el determinismo tecnológico no es nuevo en el discurso desarrollista. Se requiere de respuestas articuladas que tomen en consideración, no sólo los aspectos técnicos y de factibilidad económica, sino el valor fundamental que estas tecnologías puedan aportar: consolidación de capital humano y desarrollo social de nuestros pueblos.

Para nosotros este encuentro ha sido una excelente oportunidad para interactuar cara-a-cara con los principales actores del movimiento de telecentros en Venezuela. Encontrarse y dialogar, compartir las historias y conocer cómo ha hecho cada uno para tratar de consolidar las iniciativas es una fuente valiosa en la tarea de dar un uso adecuado de las TICs para el desarrollo.

Con esto se quiere dejar en claro que el empoderamiento<sup>2</sup> de estas nuevas herramientas tecnológicas debe responder a procesos sociales y culturales intrínsecos a cada localidad. De esta forma, son las necesidades concretas de la población las que deben determinar el tipo y uso adecuado de las tecnologías disponibles, y no lo contrario. Al mismo tiempo, la misma evaluación requerida para estimar los cambios producto de la introducción y uso de las TICs debe partir de una visión local, articulada sobre marcos de referencia comunes que permitan comparar resultados con una vasta gama de experiencias a todo lo largo de la geografía latinoamericana y caribeña.

El valor transformativo que estas herramientas puedan proveer en el marco del desarrollo social depende principalmente de la organización de base previa y, asimismo, del trabajo colaborativo que se establezca con diversos sectores de la sociedad civil, en sincronía con el sector privado y de gobierno. Es de hacer notar que la mayoría de los presentes en el encuentro han sido enfáticos al subrayar la necesidad de formular los programas que promueven el acceso y uso de las TICs de acuerdo con las realidades concretas de las poblaciones de usuarios. Al evitar imponer las TICs como un fin en sí mismas, estas nuevas tecnologías podrán constituirse en medios efectivos para facilitar procesos de construcción social.

---

<sup>2</sup> Del inglés "empowerment" (N.de E.)



Al mismo tiempo, es sumamente importante que la operatividad de estos nuevos recursos sea óptima, de forma tal que no se derrochen esfuerzos inútilmente. De allí la necesidad de crear espacios conjuntos donde diferentes instituciones en la región puedan discutir alternativas que abran paso a la cooperación y la sinergia entre diversos actores. Se busca así no sólo la solución a problemas concretos de orden técnico y/o evaluación, sino también que se le dé justa dimensión al trabajo social implícito en cualquier modelo de telecentro que tenga como misión canalizar el potencial transformador de las TICs a través del acceso equitativo, el uso apropiado y el empoderamiento de estas herramientas.

El papel de las TICs en el desarrollo social, así como en los procesos de gobernabilidad en los nuevos marcos políticos de participación activa, dependerá en gran medida de la determinación con la que el tercer sector logre avanzar rápidamente sobre los procesos de toma de decisiones a diferentes niveles: local, nacional, regional y global.

Nosotros apostamos por esta opción y brindamos todo el apoyo posible a la consolidación de redes locales de investigación-acción que logren arrojar algo de luz sobre el confuso y complejo panorama de los profundos cambios que la sociedad experimenta actualmente.

Tratar de consolidar una red de investigadores y activistas en torno al acceso público a las TICs, en contacto con otras redes nacionales y sistemas regionales de transmisión y generación de conocimiento, es un gran paso en la dirección del trabajo conjunto y esfuerzo colaborativo.

## Telecentros en Venezuela: contexto, diagnóstico y perspectivas

---

**Raisa Urribarri**  
**Universidad de Los Andes**

*Con el fin de contribuir con la masificación del acceso a Internet los Ministerios de Ciencia y Tecnología y de Infraestructura, apoyados en las nuevas disposiciones legislativas tales como el decreto 825, que declara a Internet como servicio de uso prioritario, comienzan a promover la creación de Infocentros y Telecentros de Servicios Comunitarios de Telecomunicaciones.*

*Sin embargo, estas iniciativas no son una novedad en el país. Desde 1996 se han venido construyendo algunas referencias que, aunque disímiles en cuanto al grado de consolidación institucional y servicios que ofrecen -entre otros aspectos- comparten el criterio de que el acceso a la Internet no debe ser visto como un fin en sí mismo, sino como un recurso al servicio del desarrollo y la transformación social. ¿Cómo afrontar este reto?.*

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) recibieron gran atención en el país durante el primer semestre del año 2000. Importantes medidas de carácter legislativo, como la promulgación de la nueva **Ley de Telecomunicaciones** y el **Decreto 825** que declara “*el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela*” hablan a las claras del interés que los nuevos actores políticos le han dado al sector, el de mayor crecimiento económico y el más importante del país luego del petróleo.

La creación a mediados de este año de un **Consejo Nacional de Tecnologías de la Información** (CNTI)<sup>3</sup>, encargado de definir estrategias que garanticen una mayor y más equitativa participación de la sociedad en la utilización de Internet, y el diseño del **Plan Nacional de Telecomunicaciones**,<sup>4</sup> que prevé que en menos de seis años el quince por ciento de la población use activamente este recurso, son las puntas de lanza del Estado en la tarea de lograr que los venezolanos incorporen la Internet a su vida cotidiana.

Mientras el CNTI contempla la creación de 240 **Infocentros** “una alternativa que permitirá satisfacer las necesidades de la población (estudiantil, profesional y de investigadores) con el objeto de desarrollar una cultura de intercambio de información, generar nuevas alternativas de negocios, promover el desarrollo económico, social, cultural y técnico”<sup>5</sup>, el

---

<sup>3</sup> EL CNTI depende del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

<sup>4</sup> El organismo responsable es el ente regulador (CONATEL) adscrito al Ministerio de Infraestructura.

<sup>5</sup> <http://www.reacciun.ve/propuestas/infocentro/central.htm>.

Plan de CONATEL establece la definición “del modelo de los Telecentros de Servicios Comunitarios de Telecomunicaciones e inicio del Centro Piloto” (Conatel, 2000)<sup>6</sup> en el tercer trimestre del 2000.

Cabe resaltar que tales iniciativas calzan a la letra con el **artículo 108** de la nueva **Constitución de la República**, que reza:

“Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben **contribuir a la formación ciudadana**. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley”. (El énfasis es nuestro)

Es en el marco de la novísima disposición constitucional que cobra sentido la democratización del acceso a Internet. Bajo este enfoque, el problema que debería enfrentarse a partir de la ampliación del acceso, es la definición de los objetivos que con ello se persiguen y cómo alcanzarlos.

En este sentido, cabría entonces hacerse algunas preguntas, como las que asoma Daniel Hernández (2000):

*“¿Cuáles son los requisitos que deben cumplirse para que la introducción y utilización de las TICs se constituya en un factor de desarrollo humano, de bienestar social y de elevación de la calidad de vida de las amplias mayorías? (...)¿Cuáles las líneas programáticas de las **exigencias de políticas públicas al Estado** y cuáles los caminos para avanzar en una apropiación social y colectiva de las TICs?” (El énfasis es nuestro)*

### **TICs : Políticas y Política**

Formular y poner en marcha políticas públicas que promuevan, no sólo un acceso equitativo de todos los sectores sociales, sino el uso y la apropiación social de las TICs con propósitos de desarrollo y transformación social pasa por la voluntad, fines e intereses de quienes controlan el aparato político del Estado. Quizás por obvio, este “pequeño detalle” tiende a perderse de vista en algunos análisis.

De acuerdo con el espíritu de la nueva **Constitución Nacional de Venezuela**, el **Decreto 825** (del 22-05-00) garantiza -al menos en la letra- el acceso universal con fines de “desarrollo”. No obstante, un instrumento jurídico de mayor peso, como la **Ley de Telecomunicaciones** (sancionada el 30-05-00, ocho días después) que según algunos investigadores “está fundamentada básicamente en un criterio valorativo mercantil” (Hernández, 2000), nos impone el preguntarnos, en ese contexto, ¿a qué fines e intereses

---

<sup>6</sup> Ver el Plan de Telecomunicaciones en el Anexo No. 4.

responde verdaderamente la política de masificación de los centros públicos de acceso a Internet?.

El referido texto legal, cabe resaltar, fue aprobado luego de varios años de “tira y encoge” y de innumerables diferimientos.<sup>7</sup> El retraso en su aprobación, no obstante, no fue producto del calor de las discusiones públicas, sino del desacuerdo entre los diversos actores del sector empresarial y del gobierno.

La oposición de la sociedad civil organizada fue débil y desarticulada . Que sepamos, sólo emitió opinión en contra el Comité por una Radio y TV de Servicio Público, liderada por el comunicólogo Antonio Pasquali y constituida fundamentalmente por académicos; el Programa Venezolano de Educación Acción en Derechos Humanos (Provea) y el colectivo Libre Comunicación.<sup>8</sup>

Sin temor a equivocarnos podríamos afirmar que la vigente Ley únicamente se “consultó” con el sector empresarial, en medio de una situación jurídica y política inusual llamada “la transición” (entre una Constitución y otra), un período de excepción durante el cual los poderes públicos fueron ejercidos por funcionarios designados por el Ejecutivo.

En este punto de la narración, algunas interrogantes lucen necesarias para profundizar el análisis: ¿Existirán políticas de comunicación al margen de las económicas?. ¿Existirán intereses económicos y políticos nacionales al margen de los internacionales? Frente a la privatización del sistema global de telecomunicaciones, ¿qué intereses económicos, políticos y socioculturales reflejan y salvaguardan las existentes? Aún más allá: ¿Podrían nuestros países, si así lo decidieran, escapar de lo que alguna vez Octavio Paz llamó “una “civilización sin rivales”.

A nuestro juicio, una discusión profunda sobre este tema debe tomar en consideración aspectos de fondo relativos al proceso de globalización, el cual supone alianzas entre los Estados más poderosos, las organizaciones económicas y financieras multilaterales y los cada vez más fuertes y cohesionados monopolios económicos del sector que influyen las políticas económicas y sociales de los países más débiles.

El mito de que la revolución tecnológica suplantará a la revolución política es la base de una ideología comunicacional que escamotea el reconocimiento de las relaciones de poder que se establecen en la esfera internacional en múltiples niveles.

Por ser la comunicación el soporte “virtual” de la globalización “real”, la comprensión de este fenómeno y sus alcances es paso previo para la construcción de los consensos que permitan aprovechar las oportunidades que las TICs puedan ofrecer; en consecuencia, resulta necesario entonces el establecimiento de políticas educativas no solamente referidas a la “capacitación” y “entrenamiento” para el uso de las TICs, sino a la captación del sentido de las transformaciones socio históricas que se viven y en las que ellas se insertan activamente.

---

<sup>7</sup> En anterior Reglamento data de 1940.

<sup>8</sup> [www.librecomunicacion.org](http://www.librecomunicacion.org)

Ciertamente, las TICs podrían contribuir con los esfuerzos que se hagan a favor del desarrollo y la transformación social, pues permiten un mayor acceso y un mejor manejo de la información, pero la tecnología es sólo un “instrumental” para la construcción de un determinado proyecto de sociedad. Revertir las disparidades económicas y sociales forma parte de un proyecto político donde lo tecnológico es sólo un aspecto a considerar.

Para que los ciudadanos de América Latina puedan impulsar un debate de fondo y generar acciones que promuevan la formulación de políticas públicas a favor de un acceso equitativo de todos los sectores a los recursos materiales y espirituales de la sociedad, deben en primer lugar ser conscientes de su propia “realidad” en el contexto mundial, pues ¿se podrá participar e incidir en el rumbo que tome una sociedad marcada por el determinismo tecnoeconómico si éste no es comprendido?

Si los actores sociales no determinan sus propias coordenadas y su rumbo, la mera utilización de los nuevos aparatos no generará transformación social. Una visión ingenua sobre el problema tecnológico -que es también político- hace imposible una acción política consciente a favor del desarrollo, un proceso que no tendrá lugar sin la capacidad de decidir un destino propio en medio del orden global.

El asunto, entonces, pareciera no ser de políticas, sino político y también cultural. Como dijera el recordado humorista mexicano Carlos Moreno (Cantinflas) “*ahí está el detalle*”. Obviamente, para incidir en lo político y en lo cultural podemos valerlos de las TICs, pero parece que no es tan sencillo como pelar mandarinas. Tampoco es imposible, pero para avanzar hace falta tomar en consideración múltiples y variados elementos.

*¿Cuáles serán entonces los requisitos que deben cumplirse para que el uso de las TICs se constituya en factor de desarrollo humano, social y de elevación de la calidad de vida de las amplias mayorías? ¿Cuáles los caminos para avanzar?*

## **Experiencias venezolanas de acceso público a Internet**

En Venezuela son variadas las iniciativas tendientes a brindar acceso público a Internet. Aunque el censo sobre ellas es una tarea pendiente, en medio de una innumerable cantidad de “ciber-cafés” que han proliferado en casi todas las ciudades del país, se cuenta con otro tipo de experiencias que podrían ser definidas como telecentros.

Diferentes en cuanto al grado de consolidación institucional, ubicación, servicios que ofrecen, motivaciones y objetivos, puede decirse que al menos el grupo de iniciativas convocadas y presentes en este encuentro comparten objetivos similares en cuanto a que ninguna de ellas concibe el acceso a la Internet como fin en sí mismo, sino por el contrario como puerta de entrada -y salida- a los recursos de información y comunicación con fines de desarrollo.

### *El Centro de Información Digital*

El primero de ellos se inauguró en 1996: el Centro de Información Digital (CID) ubicado en la Casa de la Cultura de La Victoria, estado Aragua<sup>9</sup>, un proyecto realizado con la consultoría de HACER-ULA,<sup>10</sup> que recibió apoyo de la Gobernación de ese estado y del Conicit, a través de Reacciun, y que ha sido desarrollado por una fundación privada (Fundacid).

La historia del CID -relata David Pacheco, miembro de la directiva de Fundacid- es bastante peculiar, pues se debió a “un cruce de circunstancias ligadas al azar que se supieron aprovechar”

“Partió de la iniciativa del entonces gobernador del estado Aragua, Carlos Tablante, oriundo de La Victoria, que quería dejar para la ciudad una obra de trascendencia al finalizar su mandato. Le encomienda la tarea de pensar una propuesta a su asesor, Luis Sanabria, amigo de Fernando Yáñez quien, a su vez, es compañero de José Gregorio Silva, director de la empresa HACER-ULA. En una jornada de trabajo, Cheo<sup>11</sup> asoma la idea: ‘vamos a hacer una biblioteca, pero sin libros, una biblioteca digital’. En sólo tres meses la inauguramos...”

Posteriormente el concepto fue evolucionando y hoy El CID es concebido por sus gestores como un sitio para aprender, compartir, trabajar y participar -dependiendo de sus necesidades particulares- haciendo uso de las herramientas de teleinformación.

Hasta la fecha se han carnetizado y dado cuenta de correo a aproximadamente 19 mil usuarios, cuyo perfil ha sido definido y a quienes se dirigen los servicios de manera diferenciada, como explican:

“CIDernautas para el Edutainment: Se definen aquí aquellos usuarios que asisten al CID para satisfacer sus necesidades de conocimientos, de búsqueda, de aprendizaje. En este sentido, se enseña a niños, jóvenes y adultos a hacer un uso efectivo de las herramientas de teleinformación.

CIDernautas para la Productividad: Son aquellos usuarios que desean utilizar las herramientas de Teleinformación para ser aplicados en sus campos de trabajo. En este sentido, encuentran- a través de este uso- una importancia práctica y eficiente para potenciar sus destrezas o habilidades laborales, conectarse con nuevos mercados y aumentar sus niveles competitivos.

Cidernautas participando con el Gobierno y la Sociedad: En este rubro se concentran usuarios que desean mantener un acercamiento perenne con las cosas que suceden en su comunidad, en su estado y en su País. El CID entonces brinda la

---

<sup>9</sup> [http:// www.el-cid.org](http://www.el-cid.org)

<sup>10</sup> Empresa teleinformática, rental de la Universidad de Los Andes.

<sup>11</sup> Cheo es el apodo con el que conocen a José Gregorio Silva.

posibilidad de intensificar la comunicación entre el ciudadano común y todas las instancias del gobierno”.

En relación con su sostenibilidad financiera, el CID se maneja bajo la figura de subsidios cruzados. La Gobernación aportó la sede física, y destina, junto con la Alcaldía, fondos mensuales para el pago de personal. Reacciun los exonera de los costos de conexión, pero para sufragar los que ocasiona el canal (CANTV), así como también el mantenimiento de la plataforma -que cuenta con 65 máquinas instaladas- realizan proyectos para terceros. Además, cobran -a precios competitivos con el mercado- por todos los servicios que ofrecen.

Y no tenemos competencia -señala con orgullo Pacheco- pues “mientras otras propuestas se basan en dar conectividad y ya, nosotros vamos a lo educativo, a lo productivo. Quien se inscribe en el CID es carnetizado, recibe un curso y, posteriormente, es asesorado en el uso de los servicios de acuerdo con sus necesidades y perfil”.

Es por ello que:

“Aunque el CID no fue pensado como un centro comunitario, sino como una empresa de servicios, ha sido asumido por la comunidad de La Victoria, pues en sus espacios la gente recibe atención de calidad y respuestas a sus necesidades. De hecho la primera planta del edificio (de tres) la hemos destinado a exposiciones de pintura, fotografía, escultura...muestras que luego se virtualizan y salen del edificio. La página de la mujer de La Victoria, por ejemplo, la mantiene una usuaria...en ocasiones hasta le picamos la torta a personajes de la comunidad”.

En cuanto a los aprendizajes habidos hasta ahora, Pacheco señala:

“Fue un error en un principio haber pensado que el “boom” de Internet era algo que duraría para siempre, que bastaba con poner los servicios a disposición de la gente para que los usaran. Si no hay una razón de peso para conectarse, las personas no le consiguen el sentido al simple uso porque la red es densa, hay demasiada información allí. El aprendizaje fue entender que debíamos desarrollar programas para que los usuarios le sacaran provecho, de allí nació CIDerAULA, que está dirigido a los maestros”.

### ***Cabinas de Acceso Público a Internet en Bibliotecas/Infocentros***

A comienzos de 1999, en acuerdo con el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional de Venezuela, bajo el nombre de CAPIB (*Cabinas de Acceso Público a Internet en Bibliotecas*) <sup>12</sup> Reacciun instala dos salas en las áreas de ciencia y tecnología de la Biblioteca Metropolitana de Caracas .

La Biblioteca Nacional fue seleccionada como centro piloto, pues un servicio como el CAPIB posibilita la conexión con las principales bases de datos a nivel nacional e

---

<sup>12</sup> <http://www.bnv.bib.ve/cabinas.html>

internacional y responde a la necesidad de brindarle a la gran cantidad de usuarios de la biblioteca el libre acceso a valiosos recursos de información.

Justamente en el mes de mayo, Reacciun comienza su proceso de transformación institucional y se adscribe a recién creado Consejo Nacional de Tecnologías de la Información, ente que depende del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

A partir de esa fecha, tomando como referencia el antecedente de las CAPIB y las nuevas disposiciones legales como el Decreto 825, el CNTI lanza la propuesta de los **Infocentros**, que ha sido definido como “una alternativa que permitirá satisfacer las necesidades de la población (estudiantil, profesional y de investigadores) con el objeto de desarrollar una cultura de intercambio de información, generar nuevas alternativas de negocios, promover el desarrollo económico, social, cultural y técnico”<sup>13</sup>

Aunque este proyecto ha sido poco difundido, al menos es el que, desde el Ejecutivo, ha sido manejado con menos reserva.<sup>14</sup> De las otras dos iniciativas, como son los Telecentros de CONATEL y los Centros de Telemática de las llamadas “Escuelas Bolivarianas”, dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, prácticamente se desconocen prácticamente todos los detalles.

#### *Las Casas de Ciencia de Fundacite*

También la Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (Fundacite) de Mérida, gracias al apoyo del Parque Tecnológico de la ULA y de la Gobernación de ese estado, coordina un programa denominado “Casas de Ciencia” a través del cual se ofrece acceso a Internet a niños y jóvenes, mediante convenios suscritos con escuelas y liceos, ubicadas en Tovar, El Vigía, Tucaní y Timotes, con el fin de “incrementar la cultura científica y tecnológica”.

Una de las características más resaltantes del programa es que se ejecuta en convenio con instituciones de la localidad. Así, la de Timotes y la de Tucaní funcionan en la sede de la Casa de la Cultura. La primera en acuerdo con el Instituto de Acción Cultural, y la segunda en un ensayo de administración conjunta entre Fundacite como ente supervisor y diversas agrupaciones de la comunidad. La de El Vigía, funciona en el Centro Cultural Mariano Picón Salas y la de Tovar en la Casa de Ciencia de esa población.

La de Tovar fue la experiencia piloto-pionera, fruto de una iniciativa comunitaria liderada una educadora de la zona que desde su inicio y hasta la fecha se desempeña como coordinadora, y que, gracias a convenios suscritos con las comunidades educativas y liceos del poblado que no cuentan con laboratorios de telemática, ha logrado no sólo autofinanciarse sino que genera excedentes.

---

<sup>13</sup> <http://www.reacciun.ve/propuestas/infocentro/index.htm>

<sup>14</sup> Información más amplia aquí: <http://www.cnti.ve/proyectos.html>



### *Los Muelles de Alejandría*

A mediados de 1999 la empresa Hacer Sistemas, C.A., incubada en el Parque Tecnológico de Mérida y la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) crean la empresa Ventana Teleinformática Universitaria, C.A. para desarrollar en Caracas el primer Muelle de Alejandría<sup>15</sup>.

Esta es una iniciativa piloto cuya expansión está prevista mediante el sistema de franquicia al resto del país y tiene como misión “acercar las nuevas tecnologías de la información a la sociedad y sobre esta base, proporcionar recursos teleinformáticos que contribuyan a mejorar la calidad de la educación y a aumentar la productividad y el bienestar social”.

Para describir el proyecto, sus creadores han apelado a una metáfora:

“Los muelles son lugares donde los barcos llegan y salen. Son sitios obligados de tránsito para pasajeros eventuales y marinos profesionales, tripulantes todos. Los que navegan acuden a los muelles a tomar sus naves. Muchos que no navegan, igual acuden a buscar lo que traen los navegantes o a intercambiar con ellos. La antigua ciudad de Alejandría destacó en la historia de la humanidad por su puerto cosmopolita adonde llegaban bienes de todo el mundo e información y conocimiento procedente de la sabiduría de muchas civilizaciones.

La información es un mar y hay que saber navegar en ella para obtener el conocimiento que buscamos. **Muelles de Alejandría** reúne a los navegantes de la información electrónica, aprendices y experimentados, a los que acuden al lugar donde, según se conoce, circulan datos, información y conocimiento y participan, de una manera u otra, en el intercambio de todo lo que procede del amplio mar”.

Entre los servicios que ofrecen se cuentan los de búsqueda de información, digitalización e impresión de documentos, talleres, entrenamiento, diseño y mantenimiento de páginas web, carga y mantenimiento de publicaciones electrónicas en línea, publicaciones estáticas y dinámicas, hospedaje de información, entre otras.

### *Telecentro Paulo Freire*

Paralelo a estas experiencias, en el país comienzan a surgir otras que no cuentan con apoyo oficial. Culminando 1999, la Asociación Civil “Centro de Animación Juvenil” (CAJ) ubicada en Valera, estado Trujillo, comenzó a perfilar un proyecto para instalar una sala de acceso a la Internet en la Biblioteca Popular “Paulo Freire”, el cual ha recibido financiamiento de la Fundación Redes y Desarrollo, como parte de su proyecto MISTICA<sup>16</sup>, la empresa telefónica CANTV y el Laboratorio de Investigación Educativa de la Universidad de Los Andes, bajo la coordinación de quien suscribe este trabajo.

---

<sup>15</sup> [http:// www.mda.com.ve](http://www.mda.com.ve)

<sup>16</sup> <http://www.funredes.org/mistica>

Esta ONG, cuya misión consiste en la promoción de la educación popular para favorecer acciones que generen mayores cuotas de participación y decisión ciudadana en el ámbito social, cultural, político y económico, se propuso como *primera fase* del proyecto consolidar un grupo multidisciplinario de investigación-acción acerca del impacto social de las TICs que pudiera orientar las actividades del telecentro con miras a la promoción del desarrollo local.

A nuestro juicio, esta primera etapa resultaba fundamental pues implicaba la reflexión, la discusión y el diseño colectivo de un modelo de telecentro acorde con las necesidades de los habitantes de la parroquia San Luis, una de las comunidades más pobres de la ciudad de Valera (Trujillo).

Debido a razones que se explicitan en el informe presentado a su primer cooperante<sup>17</sup>, lamentablemente esta fase previa no pudo completarse. En la actualidad, y bajo la coordinación de un técnico en informática vecino del sector, sus magros recursos (tres computadoras conectadas a una línea telefónica con acceso a Internet a través de un proveedor local) se encuentran a disposición de los niños y jóvenes de la parroquia donde tienen su sede.

Igualmente, ofrecen a todo tipo de público los servicios que otros cibercafés prestan en la ciudad, tales como navegación, apertura de cuenta de correo, digitalización e impresión de documentos, etc., a precios más reducidos.

La experiencia del Telecentro “Paulo Freire” deja un aprendizaje importante al grupo de iniciales promotores, especialmente a quienes como nosotros, desde el ámbito de la investigación y la academia, tratamos de impulsar y acompañar estas iniciativas.

#### ***Centro Comunitario de Informática de Boconó: apenas en planes***

Una de las iniciativas convocadas a este encuentro fue el que, desde ya, se autodenomina Centro Comunitario de Informática de Boconó. El mismo es una propuesta de Acción Social, una ONG de larga data y trayectoria en el Municipio del mismo nombre.

Su objetivo es:

“Ofrecer a la comunidad del municipio Boconó (docentes, estudiantes, investigadores, pequeños y medianos productores, artesanos) espacios adecuados para el aprendizaje básico de la computación y entrenamiento para el uso y utilidad de internet como herramienta de búsqueda de información relevante con el fin de impulsar la competitividad social, económica, cultural y educativa de la población,

---

<sup>14</sup> <http://www.funredes.org/mistica/bdd/attachado.php3/lengua/es/idarchi/17>

reafirmar el gentilicio venezolano, compartir experiencias y rescatar la comarca de la desintegración social”

Como se evidencia en la presentación que acompaña el presente volumen, los promotores de esta iniciativa se encuentran en la etapa primera de búsqueda de fondos para lo cual han enfocado sus lanzas primordialmente a la empresa CANTV. Igualmente, se encuentran abocados a relacionarse con los protagonistas de experiencias similares en las que puedan apoyarse.

## **Reflexiones y Perspectivas desde la *Investigación Convivida***

En la actualidad, en América Latina un buen número de activistas sociales y organizaciones no gubernamentales empuñan importantes recursos humanos, técnicos y financieros a la tarea de poner las TICs al servicio del desarrollo y de la transformación social; sin embargo, a pesar de los esfuerzos en esa dirección, no existen evidencias que permitan sostener que los mismos hayan tenido un impacto positivo, en esferas que podríamos calificar como “macro” puesto que por su mismo carácter “micro” responden a necesidades locales.

Entre las múltiples y diversas experiencias en este sentido destaca el Proyecto Telelac<sup>18</sup> (Telecentros de América Latina) auspiciado por el Programa PAN del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá<sup>19</sup>, el cual tiene entre sus objetivos crear una Red Latinoamericana de Operadores e Investigadores sobre Telecentros que contribuya a la comprensión del reto que supone poner las TICs al servicio del desarrollo.

La propuesta surgió de un diagnóstico preliminar que evidenció la carencia de data sistemática e indicadores que dieran cuenta de los posibles impactos de estas experiencias (Delgadillo, 1999) y es lógico que así haya sido pues estas iniciativas son todas incipientes.

Justamente por ello, tampoco existen sólidos antecedentes de **investigaciones endógenas** en torno a su instrumentación, desarrollo e impacto. A la fecha, salvo algunas notables excepciones, la mayoría de la documentación y bibliografía con la que se cuenta sobre el fenómeno está en inglés y proviene de agencias benefactoras, de organismos internacionales o de investigadores aliados a éstas en calidad de consultores.

En tal sentido, nos parece urgente entonces la realización de investigaciones locales, en estos ambientes “**micro**” (si cabe el término) en lo posible diseñadas y conducidas por los mismos usuarios-actores de cada experiencia. Sin embargo, al preguntarse sobre el “cómo hacerlo” la respuesta no aparece rápidamente ni con claridad.

Menou (1999: 214) recomienda la realización de estudios que empleen métodos antropológicos **en conjunción con una arquitectura de investigación-acción**, asumiendo que **el propósito de este tipo de estudios debe ser entender qué está sucediendo** en vez

---

<sup>18</sup> [www.telecentres.org](http://www.telecentres.org)

<sup>19</sup> [www.idrc.ca/pan](http://www.idrc.ca/pan)

de procurar la obtención de data que soporte planes y teorías predeterminados. (El énfasis es nuestro).

Tomando en consideración la experiencia que hemos acompañado (Telecentro Paulo Freire) se nos ocurre que en primer lugar es indispensable preguntarse por el punto de partida que determina la orientación teórico-metodológica de la investigación, por lo que nos atrevemos a señalar la necesidad de desarrollar un modo de conocer “otro”.

Sobre el fundamento de este conocer, Moreno (1995:496) subraya que reside en **la relación**, en el vivir-afectivo. (El énfasis es nuestro)

“Hablo de la relación viva, que se vive, no de una ideal o abstracta. La relación en comunión, comunitaria y, en último término, el amor como mundo de vida de los hombres, no es un dato sino un proyecto y una tarea, posible desde una episteme de relación e imposible desde una del individuo.”

Durante el proceso que hemos vivido algunos cuestionamientos han surgido: ¿**Desde dónde** investigamos? ¿Obtendremos **desde allí** claves para comprender? ¿**Desde dónde** salen las preguntas de investigación...desde esa “realidad” o de los marcos teóricos aprendidos?. En alguna parte **de ese lugar** ¿habrá un trozo del mundo de vida de la comunidad, de los usuarios?.

Porque “cada comunidad es cada comunidad y cada una es una realidad inmanencial, productora y producto de una historia vivida de múltiples relaciones, que se hacen y se deshacen, se mezclan y entremezclan formando una enramada muy intrincada, única y distinta –no sólo diferente- de las demás, indescifrable desde fuera, incomprendible si no se forma parte de ella...” (López, 1999: 54)

Al tratar de avanzar desde la “**investigación-acción**” hacia lo que Abilio López<sup>20</sup> ha llamado “**Investigación Convivida o Convivencia Investigativa**” hemos sentido que las preguntas que la comunidad formula van dirigidas, en primer término, al investigador.

En ese sentido creemos que los esfuerzos para construir una sociedad democrática y participativa -objetivos compartidos por quienes lideran los telecentros- también pasan por el desarrollo de una “investigación otra” fundada en la ruptura del extrañamiento y la lejanía, pues quizás no se trate solamente de “investigar para transformar la realidad como plantea, entre otros, Fals Borda<sup>21</sup>, sino de **actuar con la comunidad en su transformación y, en ese proceso, investigar**” (Moreno, 1995: 22) (El énfasis es nuestro)

---

<sup>20</sup> Al igual que Alejandro Moreno, Abilio López es sacerdote de la orden salesiana. Durante una década desarrolló trabajo pastoral organizativo en la comunidad de San Luis en Valera (Trujillo) proceso que sistematiza y documenta en su tesis de maestría en psicología social (Los Modos del Conocer Oprimido, 1992) en la cual elabora el concepto de “Investigación Convivida” que posteriormente Moreno retoma y amplía en su obra ya citada.

<sup>21</sup> Moreno refiere el texto de: Fals Borda, Orlando. Por la Praxis: el problema de cómo investigar la realidad para transformarla, en: Molano, Alfredo. “Crítica y Política de las Ciencias Sociales”. Bogotá: Punta de Lanza.

Al parecer no existen recetas para emprender una empresa de ese tipo. Con base en nuestra corta experiencia, por lo pronto se nos ocurre que quizás sea necesario llevar las lenguas científicas -como propone Michel De Certeau (1996)- a la vida cotidiana, lo que implicaría, apelando a una metáfora, *compartir la misma mesa* si es posible con lo que Casadiego (2000: 38) llama una cocina de cercanía, honesta, alejada del aparataje de las salsas medievales.<sup>22</sup>

El tema del desarrollo está íntimamente relacionado con la identidad, por ellos se impone en primer lugar respondernos ¿quiénes y cómo somos? Del ser latinoamericano, ha dicho el filósofo Briceño Guerrero (1987: 217): “ Nosotros somos **nos y otros**, tenemos nuestra manera peculiar de ser occidentales. Esa manera se caracteriza por la presencia en nuestro seno de una alteridad que nos confiere rostro propio dentro de la gran familia” (El énfasis es nuestro)

¿Será posible entonces pensar en recetas desconociendo, incluso, los ingredientes? Cualquiera que haya estado al frente de un fogón dispuesto a hacer de comer sabe que cada uno tiene su naturaleza propia, su modo de relacionarse con los otros, su punto de cocción y su temperamento y que aún teniendo a mano una receta y siguiéndola al pie de la letra, dos cocineras distintas obtendrían resultados diferentes, pues existe un mundo de cosas particulares libradas al azar del momento y de las circunstancias, sin contar con el arte de cada quien.

Ha sido el mismo proceso de introducción de las TICs con fines de desarrollo y transformación social<sup>23</sup> el que nos ha llevado a estas reflexiones y abierto otras perspectivas para nuestro trabajo. ¿Cómo afrontar este reto?. El desafío que encierra el breve adverbio nos asombra. Nos maravilla que aún nos falte tanto para comprender “las innumerables astucias de los héroes de lo efímero, caminantes de la ciudad, habitantes de los barrios, lectores y soñadores, pueblo oscuro de las cocinas...”<sup>24</sup>

## Referencias:

Briceño G., José M. (1987). El Laberinto de los Minotauros. Monte Ávila: Caracas (Venezuela).

Casadiego, Benjamín (2000). Un Toque de Laurel. Instituto de Cultura y Bellas Artes “Jorge Pacheco Quintero”: Ocaña (Colombia).

De Certeau, Michel (1996). La Invención de lo Cotidiano. Universidad Iberoamericana: México, DF (México).

<sup>22</sup> Existe este tipo de cocina “cuando las cosas tienen el sabor de lo que son”.

<sup>23</sup> Urribarrí, R. (2000). Metodología para la Introducción y Uso de la Internet en Poblaciones Socialmente Discriminadas de la ciudad de Valera. Consideraciones Previas. Trujillo: LIEDSR-ULA (Mimeo).

<sup>24</sup> De Certeau, Michel. La Invención de lo Cotidiano. 2. Habitar, Cocinar. México: Universidad Iberoamericana. p.265.

\_\_\_\_\_ (1999). *La Invención de lo Cotidiano. 2. Habitar, Cocinar.* Universidad Iberoamericana: México, DF (México).

Delgadillo, Karin (1999). *Lecciones Aprendidas: construyendo y fortaleciendo la red de telecentros en Latinoamérica y El Caribe al servicio de la sociedad civil.* Fundación Chasquinet: Quito (Ecuador).

Hernández, Daniel (2000). *Comunicación personal vía correo electrónico.*

López, Abilio (1999). **Participación, Comunidad, Política y Educación.** Publicaciones CED: Cumaná (Venezuela).

Menou, Michel (1999). *Impact of the Internet: some conceptual and methodological issues, or how to hit a moving target behind the smoke screen.* En: Gómez, R. y Hunt, P. (Eds.) **Telecentre Evaluation: a global perspective. Report on an International Meeting on Telecentre Evaluation.** IDRC: Québec (Canadá).

Moreno, Alejandro (1995) *El Aro y la Trama: Episteme, Modernidad y Pueblo.* CIP: Caracas (Venezuela).

---

Raisa Urribarrí  
Coordinadora  
Laboratorio de Investigación Educativa  
Universidad de Los Andes  
Av. Medina Angarita, sede Carmona.  
Segundo Piso. Trujillo, estado Trujillo. Venezuela.  
Telfax: 072-362177  
uraiza@ula.ve  
<http://www.ula.ve>

## **PRESENTACIONES**

---

## Centro de Información Digital

Ing. David Pacheco, miembro de la Junta Directiva de FUNDACID

---

### LA RAZON DE SER

#### Introducción: Las líneas estratégicas del CID

Han habido varias fechas que representan hitos en la breve historia del CID. Desde diciembre de 1995, el Centro de Información Digital comenzó a trabajar en la elaboración de un nuevo concepto de servicio. A partir de febrero de 1996, abrió sus puertas al público con una oferta restringida a la colección multimedios, muy precaria por la escasez de títulos en español para la época. Un año después, durante el Primer Festival Cidernáutico, se logró comenzar a ofrecer el servicio de acceso a Internet desde las instalaciones que originalmente fueron construidas con esa capacidad comunicacional. Durante el Segundo Festival Cidernáutico, en febrero de 1998, se complementó la dotación de estaciones de trabajo que permite habilitar todas las cabinas y utilizar mas eficientemente el área de capacitación.

Todo ocurrió en apenas dos años. Pero ese lapso ha bastado para que el CID conociera mejor las características del servicio que presta en procura de cumplir su Misión. Muchos eventos en ese tiempo han dejado su estela de aprendizaje en la organización, y hoy día existe la convicción de la necesidad de una reestructuración que permita aplicar esa experiencia a favor de adecuarnos al deseo de servir con alta calidad a los Cidernautas.

#### *El Modelo Integrado de Servicios del CID*

La Misión del CID reza:

“El Centro de Información Digital de La Victoria es una Fundación privada sin fines de lucro, dedicada a potenciar las capacidades de individuos, grupos y organizaciones suministrando servicios de alta calidad asociados a la Teleinformación.”

*El CID es, entonces, una empresa de servicios orientada a superar las expectativas de los Cidernautas. Para el desempeño de sus actividades, ha partido del Modelo Integrado de Servicios que se esquematiza en la figura mostrada. El centro de todo el esfuerzo de servicio es la relación entre el Producto de Información (II) y el Cidernauta, denominado el Evento de Servicio. Además, el*



*modelo está compuesto por dos sistemas: Servucción y la Matriz de Servicios. Los elementos del mismo se describen a continuación.*

*El Evento de Servicio:*

*Todo el esfuerzo que el CID hace por cumplir su Misión, cada vez con mayor grado de excelencia, se materializa cuando se entrega el Producto de Información al Cidernauta. Es el momento supremo. El Evento de Servicio ocurre muchas veces durante el día, pero se menciona aquí en singular para simbolizarlo como de máximo interés para la organización. Es durante el Evento de Servicio*

*que se moldean en mayor medida<sup>25</sup> las percepciones de los Cidernautas, en contraposición a las expectativas que el mismo trae al CID. Nuestro objetivo permanente es que esas percepciones sean muy superiores a estas expectativas, para obtener una alta calidad de servicio en el juicio definitivo del Cidernauta.*

*Producto de Información (II):*

*El intangible que representa el servicio específico que obtiene el Cidernauta durante el Evento de Servicio.*

*Cidernauta:*

*El INVITADO al CID, objeto de todo el esfuerzo de la Servucción. Quien define si los servicios de Teleinformación son de alta calidad, quien materializa si sus potencialidades están siendo elevadas para su desempeño individual, en grupos o en organizaciones, quien paga el servicio a cambio de una satisfacción suficiente como para volver muchas veces más al CID. Es quien comprueba si la Misión está siendo cumplida.*

*Sistema de Servucción:*

*Representa la manera cómo se visualiza la producción del servicio. Se utiliza la palabra "Servucción"<sup>26</sup> para reunir los elementos que intervienen en el acto de producir los intangibles que representan los servicios. Los elementos que componen la Servucción son el Soporte (o "back office"), CaCIDta y el Personal en Contacto.*

*Matriz de Servicio:*

*Los servicios prestados por el CID satisfacen la necesidad de tres tipos de clientes:*

*CIDernautas para el Edutenimiento: Se definen aquí aquellos usuarios que asisten al CID para satisfacer sus necesidades de conocimientos, de búsqueda, de*

<sup>25</sup> Evidentemente, es durante el Evento de Servicio cuando ocurre el contacto más intenso con el CID, pero desde que el Cidernauta entra a las instalaciones comienza a obtener señales que van perfilando su percepción. En general, toda la Servucción ocurre dentro de un Sistema de Servicio (el CID), así como la producción de bienes tangibles ocurre dentro de una industria manufacturera, por ejemplo.

<sup>26</sup> Tomada del libro "Servucción – El marketing de servicios", de Pierre Eiglier y Eric Langedard. Editorial MacGraw-Hill, 1989.

*aprendizaje. En este sentido, se enseña a niños, jóvenes y adultos a hacer un uso efectivo de las herramientas de Teleinformación.*

*CIDernautas para la Productividad: Son aquellos usuarios que desean utilizar las herramientas de Teleinformación para ser aplicados en sus campos de trabajo. En este sentido, encuentran- a través de este uso- una importancia práctica y eficiente para potenciar sus destrezas o habilidades laborales, conectarse con nuevos mercados y aumentar sus niveles competitivos.*

*Cidernautas participando con el Gobierno y la Sociedad: En este rubro se concentran usuarios que desean mantener un acercamiento perenne con las cosas que suceden en su comunidad, en su estado y en su País. El CID entonces brinda la posibilidad de intensificar la comunicación entre el Ciudadano Común y todas las instancias del Gobierno.*

*El CIDernauta entonces, encuentra en el CID un sitio para aprender, compartir, trabajar y participar-dependiendo de sus necesidades particulares- haciendo uso de las Herramientas de Teleinformación.*

*Soporte:*

*Todas las actividades que deben realizarse con la finalidad de preparar el sistema de servicios para el momento supremo: el Evento de Servicio. Las funciones de mercadeo, recursos humanos, administración, teleinformáticas se encuentran entre las principales actividades de Soporte.*

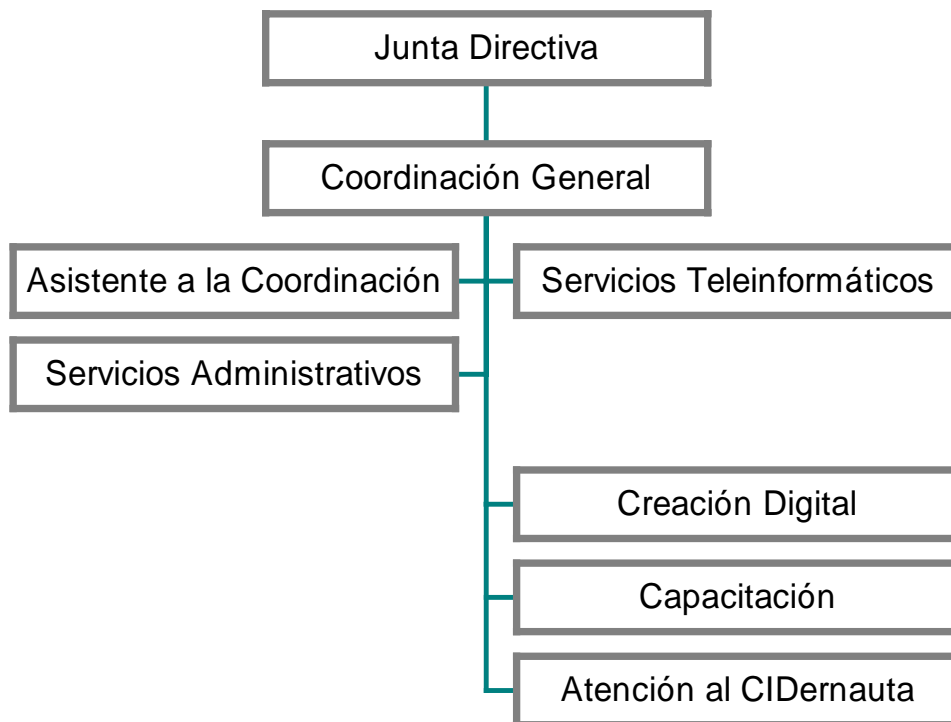
*CaCIDta:*

*Los medios físicos con que cuenta el CID para la servucción. Incluye el edificio, su ambientación y señalización, las facilidades sanitarias, entre otros. La atención a los detalles del Evento de Servicio se manifiesta aquí como el cuidado por mantener en óptimo estado estos medios físicos.*

### **El Personal en Contacto:**

Todos los recursos humanos del CID están dedicados a cuidar el Evento de Servicio. Todos son ANFITRIONES de los Cidernautas, que son los INVITADOS. Tripulantes, Campeadores, y el resto de los trabajadores tienen un papel fundamental en ese cometido. Pero es el Personal en Contacto quien maneja directamente las relaciones con el Cidernauta en el Evento del Servicio. Con mayor o menor grado de contacto, los II se van generando con el funcionamiento de la Servucción, y las interacciones personales son conducidas por el Personal en Contacto.

## Organigrama del CID



### MACRODEFINICIONES. LOS CENTROS DE RESPONSABILIDAD

*Todo el Sistema de Servicio explicado en la primera parte de este documento, es producto de la dirección de áreas denominadas, por el CID, Balcones y Areas de Soporte*

*Los Balcones, son instancias operativas cuyas funciones están orientadas al Servicio. Este particular nombre indica que las acciones se convierten en una ventana para que los CIDernautas puedan gozar de determinados servicios.*

Las *Areas de Soporte*, son aquellas que actúan para la organización con la finalidad de garantizar el cumplimiento del Evento de Servicio. Sus funciones son realizadas sin el contrato directo con el público, pero que garantizan, en gran medida, que este contacto sea posible.

Cada una de las áreas corresponde a un Centro de Responsabilidad particular, sus funciones entonces estarán orientadas por su propósito departamental.

## LOS BALCONES

Balcón de Capacitación: Esta Balcón es el encargado de coordinar la formación de los CIDernautas, haciendo uso de la Teleinformación.

Se organizan y dictan Cursos, Talleres y Microtalleres con el objetivo de generar en los adultos y en los niños las habilidades necesarias para el manejo de los programas y su aplicabilidad inmediata en el área cotidiana o de trabajo, con el valor de la Teleinformación. Con respecto a los niños, los talleres se asocian a estrategias pedagógicas de impacto. En este sentido, los niños podrán participar en cursos como “Escritor Creativo, Resolución de Problemas, entre otros. Así también se organizan visitas de grupos organizados que desean conocer las instalaciones

*Este Balcón también, es el encargado de desarrollar y poner en práctica “CIDeraula, con el cual se busca relacionar a alumnos y docentes en general de institutos educativos públicos y privados con los nuevos avances de la Teleinformación, apoyando así el nuevo programa curricular, relacionado con el desarrollo de Proyectos de Investigación.*

Balcón de Creación Digital: Este Balcón está integrado por dos áreas.

- a. *Documentación:* Se crean y mantienen bases documentales, a través de la digitalización de documentos que puedan ser aprovechables por los niños, por los jóvenes y por los adultos. En este sentido, se colocan al alcance de todos los usuarios, información organizada en forma de texto o de imagen.
- b. *Información:* Esta área se encarga de estimular en instituciones u organizaciones públicas o privadas, la colocación de información en formato de páginas WEB. En este sentido el CID cuenta con mucho más valor agregado que el mencionado en los apartes anteriores, al contar con información relevante para la consulta de todos.

Este Balcón es el encargado de ver la información como el elemento fundamental vital y útil para los CIDernautas. Así también de estimular el uso de la Teleinformación para la producción de interacciones e información inédita.

Balcón de Atención al CIDernauta: Este Balcón es el encargado de manejarlas relaciones de servicios con los CIDernautas, para producirlos con alta calidad. Aquí se estudian detalladamente las expresiones, actitudes, percepciones y expectativas de los CIDernautas para considerarlas como elementos claves dentro del sistema.

Este Balcón utiliza tales estrategias para entrenar al personal de *Alto Contacto* (aquellos que tienen alto contacto con el público) en el manejo de los eventos de servicio relacionados con los CIDernautas. En este sentido, comparte actividades con el área de Capacitación y Servicios Teleinformáticos en tanto que involucran trato con el público.

El Balcón de Atención al CIDernauta es el encargado de coordinar, planificar y supervisar todas las áreas de servicio y de contacto directo con los Cidernautas. Tales como:

Estación Guía, Estación de Pago, Estación de Cabina, Estación de Entrada, Servicios Conexos

## **AREAS DE SOPORTE**

Servicios Teleinformáticos. Es el encargado de investigar, evaluar y ofrecer las mejores herramientas, y de actualidad, a los Balcones, con el fin de que estos puedan generar propuestas que potencien sus funciones diarias. Esta área se encarga también de garantizar la operatividad de los equipos que constantemente son utilizados

Servicios Administrativos Esta área se corresponde con la administración de los recursos humanos y financieros de la institución. En este sentido se encarga de cumplir funciones relacionadas con Recursos Humanos, Nómina, presupuesto, tesorería, entre otros.

Asistente a la Coordinación: Coordina las actividades operativas del CID, en tanto tienen que ver con la logística de las mismas y con otras organizaciones. Así también, sobre esta área recae la función de trabajar conjuntamente con la coordinación general.

## **LOS RECURSOS HUMANOS**

El personal que labora en el CID es el recurso más importante de la Institución, pues en ellos se concentra todo el potencial que hace posible el cumplimiento de nuestra Misión.

**Campeadores y Tripulantes.** Los Campeadores y Tripulantes, son las personas que trabajan para el CID, cuyo trabajo en común garantiza el cumplimiento de la Misión del CID

Campeadores: Los Campeadores son los empleados del CID. Se dividen en:

Aquellos a quienes se les ha designado la responsabilidad de coordinar un Área o Balcón.

Aquellos quienes son coordinados por un responsable de área.

Tripulantes: Los Tripulantes son estudiantes de institutos técnicos o universitarios, que reciben por el CID, el pago correspondiente a una Beca Salario. Estos son las personas de Alto o Bajo contacto, por lo que su entrenamiento debe ser consecuente y formal, así como las exigencias para generar eventos de servicio cada vez más satisfactorios.

Categorización de Tripulantes:

Los Tripulantes en el CID cumplen distintas funciones, las cuales se han categorizado de la siguiente manera:

**Tripulantes de Servicio:** Los Tripulantes Servicio cumplen funciones relacionadas con actividades en los sitios de Alto Contacto. Los mismos se relacionan con el trato directo con los CIDernautas y con el público en general. Son coordinados por el Balcón de Atención al Cidernauta y se dividen: Atención de Cabina, Estación Guía, Estación de Pago y Servicios Conexos. Todos los Tripulantes, entonces, son formados en técnicas básicas de Atención al Cliente, con la finalidad de cumplir esta función. Estos mismos Tripulantes rotan quincenalmente, desarrollando funciones de todas las áreas antes mencionadas y cumpliendo funciones denominadas “complementarias” y de “Proyectos”

Las tres funciones anteriores son ejecutadas por el Tripulante de Servicio, quienes en su rotación lo sustentan mediante las operaciones y lo enriquecen mediante las actividades complementarias y el desarrollo de Proyectos.

Dentro de esta categoría entran:

**Tripulantes Asistentes:** Son aquellos que han demostrado alta responsabilidad en el trabajo y calidad en sus ejecuciones. Además tienen características ejemplares para el trato con la gente. Los Tripulantes Asistentes se dividen en:

#### *Tripulantes Asistentes de Alto Contacto*

*Tripulantes Asistentes de Servicio.* Son aquellos Tripulantes que han demostrado habilidades especiales para captar los eventos de servicios. Estos Tripulantes garantizan el buen desarrollo en las Áreas de Servicio:

Estación Guía, Estación de Pago, Estación de Entrada y Conexos, así como dan soporte a todas las actividades que este Balcón requiere

*Tripulantes Asistentes en el área Técnicos:* Son aquellos Tripulantes que han demostrado habilidades especiales en el área técnica. En este sentido, se encargan de mantener operativos y en buen estado los equipos que son destinados al Servicio: los que se encuentran en Cabinas y los de Sala de Curso.

Así también existen los siguientes asistentes que no se mantienen cercano a las áreas de Servicio del CID, pero que cumplen funciones dentro un Balcón específico.

#### *Tripulantes Asistentes de Bajo Contacto*

Los Tripulantes Asistentes del Bajo Contacto cumplen funciones relacionadas con el desarrollo de actividades operativas que forman parte de un Area o Balcon del CID. Las funciones de Asistente de Bajo Contacto son ejercidas por un Tripulante que- según una evaluación de proceso y de producto- ha demostrado habilidades especiales, para asumir determinadas actividades de mayor responsabilidad que las relacionadas con las Funciones de Servicio. Este Tripulante dedica al Area o Balcón, al menos 20 horas de trabajo. El cumplimiento de estas funciones son coordinadas por el responsable del área en cuestión

Tripulantes Instructores CID. Instructor CID es la denominación que recibe un Tripulante de Servicio o de Apoyo cuando muestra habilidades para dar cursos, haciendo uso de las Herramientas de Teleinformación. En este sentido, este Tripulante pasa por un riguroso período de entrenamiento que lo autoriza para dar determinados cursos o todos, si es el caso.

Tripulantes Asistentes a Instructores CID. Asistente a Instructor CID son aquellos Tripulantes que muestran habilidades medias en el uso de herramientas de Teleinformación. En este sentido, necesitan pasar por varios procesos de aprendizaje, entre ellos observar a otros dictar cursos. El asistente a Instructor CID participa de los cursos como ayudante y asiste cuando el grupo de trabajo es mayor de 10 (en caso de ser menor asiste sólo el instructor CID)

Estas actividades se han diseñado con la finalidad de generar un Sistema de Servicio Eficaz que haga crecer a la organización y a los empleados como recursos principales de la misma.

Los Tripulantes reciben como estímulo el Nombramiento del Tripulante del Mes. Este nombramiento incluye a los Tripulantes que han tenido un desenvolvimiento ejemplar durante el mes transcurrido. Reciben entonces, a raíz de esto, algunos reconocimientos dignos de su labor: su foto en los Monitores del CID, en la página Web, cursos, y todos los halagos correspondientes a su reconocimiento.

Los Tripulantes reciben entrenamiento cada mes en las áreas de Servicio de Atención al Cliente, Ventas, herramientas de productividad, desarrollo de proyectos, entre otros.

En cuanto a la Descripción técnica: instalaciones, equipamiento, servicios e información que ofrece a los usuarios tenemos que El espacio real del CID es una construcción colonial de tres niveles, que se suma al conjunto de edificaciones que dan vida y belleza al mencionado casco. La sede contrasta con los equipos y tecnología de punta que guarda en su interior, haciendo de éste un centro único que permite que el pasado y el futuro vivan en armonía en el presente.

Se trata de un edificio inteligente, especialmente rediseñado pensando en las telecomunicaciones. Su estructura contempla el cableado de las computadoras, con 89 puntos de entrada conectados a los servidores internos y, a través de éstos, a Internet. Cuenta actualmente con 23 máquinas conectadas a internet desde el área de cabina, dos equipos por cada área y Balcón y 15 equipos en la Sala de Adiestramiento. Además de los destinados a cada una de las Estaciones: Estación de Primer Vuelo, Estación de Entrada y Conexos.

Los servicios que se prestan en el CID son:

Nuestro objetivo es darle valor a los CIDernautas ofreciéndoles atención y servicios de alta calidad, con el fin de cumplir con sus necesidades y satisfacer sus expectativas.

### **Horario**

- Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes de 8:00 a 12:00 y de 1:00pm a 8:00pm.
- Martes de 9:00 a 12:00 y de 1:00pm a 8:00pm.
- Sábados de 8:00 a 12:30pm y de 1:15 a 6:00pm.
- Domingos de 9:00am a 1:00pm

### **Para las Cabinas tenemos promociones para horas de navegación con reconocimientos a nuestros CIDernautas por elegirnos**

Contamos con una guía de navegación que se actualiza semanalmente y es impresionante la forma en que vertiginosamente crece, casi a la velocidad de la red misma.

Tenemos más de 80 Títulos Multimediales y 200 direcciones en la red calificadas pasando por un comité evaluativo para que los CIDernautas las usen en su negocio, en sus estudios y en su vida cotidiana.

Nuestra base de Información contiene temas como: arte, letra, teatro, cantantes, eventos, ciencia, tecnología, educación, computación, deportes, economía, historia, juegos, medios de comunicación, turismo, geografía... Toda la información que busque...



## **El Abordaje de las Cabinas**

En el horario arriba señalado y con una Tripulación única que atiende tus dudas y sugerencias:

### ***Los estudiantes pueden venir a:***

- Hacer sus tareas escolares, sobre cualquier tópico.
- Transcribir sus trabajo de grado, preparar sus investigaciones....paralelamente puede entrar a la Base de Datos.
- Hacer una Super presentación en los programas destinados para ello.
- Compartir con personas de otros países que tienen intereses comunes a los suyos, a través de una cuenta de correo electrónico.

### ***Los profesionales pueden venir a:***

- Preparar sus trabajos
- Hacer negocios en la RED
- Comprar artículos para su bienestar o para el bienestar de la Empresa: Software, Libros, etc.
- Contactar proveedores, pares profesionales, amigos con quien hacer negocios.

## **El Intangible y El Tangible**

El producto intangible el CIDernauta se lo lleva en forma de satisfacción y ganas de regresar.. pero ¿qué se lleva en la mano?

- Digitalizaciones de lo que prefieras!
- Impresiones a Color, en Blanco y Negro.
- Si el usuario viene por primera vez, tendrá un carnet que te acredita como uno de nuestros más especiales socios..¡el carnet de CIDernauta!
- Trípticos e informaciones sobre eventos, promociones, nuevos servicios, entre otros.

## **Servicios de Acceso Remoto**

El Centro de Información Digital ideado especialmente para los Clientes remotos le da la oportunidad a cualquier empresa de entrar en la WEB, aprovechando las características únicas de los medios Teleinformáticos para acelerar sus operaciones y bajar los costos de las transacciones.

Conectar la empresa a la RED se ha convertido hoy en día en una necesidad imperiosa. El CID también les crea cuentas corporativas de Correo Electrónico para comunicarse con sus proveedores y clientes: Plan estudiantil, Plan corporativo y Plan asociativo.

### **Servicio de Dominios**

El CID por estar dedicado a potenciar las capacidades productivas de los individuos, grupos y organizaciones mediante herramientas de teleinformación y asumiendo el compromiso que tiene con sus CIDernautas, coloca al alcance de todos los CIDernautas y Clientes el servicio de **DominioCID**...obteniendo así Imagen, el nombre de la empresa aparece en el primer nivel (<http://www.suempresa.com>), en lugar de estar vinculado a otra.

### **Servicio de Creación, Diseño y Alojamiento de Páginas Web**

El CID pone la tecnología al alcance de todos los CIDernautas y Clientes, ofreciéndoles el servicio de Diseño, Creación y Alojamiento de Páginas Web para entrar a la más grande red de información mundial. Con el servicio de **WebCID** podrá proporcionar información de planes y proyecto, o crear una base de datos para comunicarse directamente con sus estudiantes, con otras instituciones y con profesionales interesados en contactarle.

### **Cursos**

El Centro de Información Digital ofrece paquetes especiales para aquellas personas y empresas que deseen hacer uso de nuestro servicio de capacitación. Estos paquetes le brindan la oportunidad de preparar al personal que labora en su organización para que cada día sean más competitivos y obtener los resultados esperados, con un descuento de hasta un 25% por paquete de cursos solicitado.

Los cursos pueden combinarse para formar un tentador paquete que le dará a la empresa las alas necesarias para volar hacia el mundo de la Teleinformación: herramientas de productividad, herramientas de programación, herramientas de diseño, paquetes empresariales, ventas y servicio, entre otros

**Servicio de Asesoría a Empresas.** El área de proyectos se abre en el CID para brindar un servicio de asesoría en Teleinformación a las empresas que lo soliciten. Actualmente nuestros clientes se ubican en las categorías de Gobierno, Cultura, (Teatro y Literatura )Educación Formal, entre otros. Tales empresas solicitan diagnósticos de sus redes, procesos y actualizaciones tecnológicas, así como construcción de espacios virtuales.

## **IMPACTOS**

Los impactos se ven reflejados en varios renglones con 18500 personas inscritas y registradas como CIDernautas:

- En los Niños
- En los estudiantes
- En los Maestros
- En los empresarios
- En la Comunidad

El CID resume los impactos de la siguiente manera:

Las actividades del balcón se clasifican en 6 grupos:

**Talleres para niños:** son actividades de Instrucción Teórico - Práctico donde se enseña a Niños, Jóvenes y Maestros el uso de las Herramientas de Teleinformación para que sean manejadas de una manera independiente. Algún ejemplo de los talleres dictados son:

- Escritorio Virtual (windows)
- ¿Qué son las computadoras?
- Navegando por Internet
- Taller de Word
- Taller de Power Point
- Taller de mis primeras lecciones
- Taller del periodista del 2000
- Taller de Escritor Creativo, entre otros

**En un año como referencia se han atendido un total de 10800 niños quienes se han capacitado en el uso de herramientas de productividad y comunicaciones**

**Micro- talleres:** generalmente facilitan el inicio del uso de los diferentes programas en particular. Son gratuitos y se dictan en un periodo de media hora y son para los usuarios que se inscriben y asisten al CID por primera vez, así también para aquellos que quieren refrescar sus conocimientos.

**En un año como referencia se han instruido aproximadamente a año 12480 personas en microtalleres**

**CIDeraula:** Pone la Teleinformación a disposición de maestros, niños y jóvenes, con el fin de potenciar, de manera organizada y metódica, sus capacidades. Son planes que se han diseñado, producto de las necesidades de las escuelas y de lo mandatorio que resulta producir cambios importantes dentro de los procesos de enseñanza - aprendizaje. Básicamente se persigue hacer de la Teleinformación una herramienta de apoyo para el desarrollo de actividades escolares como: talleres de investigación, proyectos colaborativos, exposiciones, actividades de grupo. CIDeraula ofrece tres planes básicos, donde se trabajo de la siguiente manera:

- **Los tres Planes de CIDeraula:**
  - 8 cursos Escuela A en un año atendió a 320 niños, 8 maestros y 16 padres y representantes (proyectos de 4 meses)
  - 3 cursos Escuela B en seis meses atendió a 120 niños y 3 maestros y 6 padres y representantes
  - 160 niños 1 hora de Clase Interactiva / promocional en dos meses.

**Creación de una cantidad considerable de cuentas de Acceso Remoto** entre empresas y estudiantes.

**Generación de actividades especiales:** el balcón de capacitación ha trabajado en el diseño e implementación de una serie de actividades especiales orientadas a la promoción y difusión de sus diferentes proyectos y propuestas educativas.

**Plan Vacacional.** Se organizaron actividades recreativas para atender a los Niños que ya habían salido de vacaciones escolares. Un total de 800 niños atendidos en cuatro grupos de trabajo.

Las CIDernautas que asisten al CID pertenecen a varias ciudades del estado Aragua y Miranda:

1. La Victoria
2. El Consejo
3. Tejerías
4. San Mateo
5. Los Teques
6. Maracay
7. Cagua
8. Turmero
9. Zuata.

EL CID a través del área de Creación digital ha tenido contacto con algunos entes de la comunidad al trabajar los espacios virtuales de algunas fundaciones y organizaciones de la comunidad

---

David Pacheco  
Centro de Información Digital  
Antigua Casa Amarilla  
Casco Histórico de La Victoria  
Edo. Aragua. Venezuela.  
Telef. 044-225765  
Fax: 044-225433  
dpacheco@el-cid.org.ve  
<http://www.el-cid.org.ve>

## CASAS DE CIENCIA

**Dr. Cristóbal Larez, Director Ejecutivo de Fundacite-Mérida**

---

El Programa “Casas de Ciencia” es coordinado por Fundacite-Mérida y tiene como objetivo central dar cumplimiento al numeral 16 de los objetivos de la Fundación: propiciar la divulgación de las actividades de ciencia y tecnología, a los fines de concientizar e incrementar la cultura científica-tecnológica estatal. Actualmente hay cuatro centros en funcionamiento.

En la sociedad del conocimiento solo la democratización del acceso a la información podrá igualar a los seres humanos.

### **CASA DE CIENCIA DE TIMOTES:**

Funciona en la Sede de la Casa de la Cultura. Por acuerdo con el Instituto de Acción Cultural

#### 1.- Actividades realizadas:

Atención diaria a escuelas de la zona para acercar a los niños y jóvenes de la zona al campo de la informática. Se atiende un promedio de 30 niños diarios.

Cursos de computación básica a la comunidad.

Servicio de computadoras a la comunidad.

Cartelera informativa del área de Ciencia y Tecnología, alimentada por FUNDACITE.

Proyección de videos educativos y recreativos en el área de Ciencia.

#### 2.- Actividades programadas

Aumento en la cantidad de equipos y actualización de los mismos. En proceso de selección de los equipos.

Acceso a Internet. Trámites.

Cursos para formar especialistas en búsqueda de información y facilitadores de navegación.

Actualización de docentes de la escuela básica y media.

Dotación de las Enciclopedias: Hispánica y Hombre, Ciencia y Tecnología. Ya compradas y por entregar.

### **CASA DE CIENCIA DE TUCANI:**

Funciona en la Sede de la Casa de la Cultura. Entró en funcionamiento efectivo en febrero de este año. Es un ensayo de administración por la comunidad. FUNDACITE apoyará y supervisará el Centro.

#### 1.- Actividades actuales

Atención diaria a 10 escuelas de la zona para acercar a los niños y jóvenes de la zona al campo de la informática. Se atiende un promedio de 30 niños diarios.

Cursos de computación básica a la comunidad.

Servicio de computadores a la comunidad.

Cartelera informativa del área de Ciencia y Tecnología, alimentada por FUNDACITE.

### 2.- Actividades programadas

Cursos de informática y teleinformática al sector productivo y de servicios de la región.

Curso de Internet para abogados. Abril 13, 14, 15.

Acceso a Internet. Trámites.

Cursos para formar especialistas en búsqueda de información y facilitadores de navegación.

Actualización de docentes de la escuela básica y media.

Dotación de las Enciclopedias: Hispánica y Hombre, Ciencia y Tecnología. Ya compradas y por entregar.

### **CASA DE CIENCIA DE EL VIGIA:**

Funciona en el Centro Cultural Mariano Picón Salas por acuerdo con el Instituto de Acción Cultural.

### 1.- Actividades realizadas:

Atención diaria a escuelas de la zona para acercar a los niños y jóvenes de la zona al campo de la informática. Se atiende un promedio de 30 niños diarios.

Cursos de computación básica a la comunidad y a los docentes de básica.

Cursos de preparación informática al personal secretarial y técnico de los agremiados de Asociación de Comerciantes e Industriales de El Vigía (ACIV).

Servicio de computadoras a la comunidad.

Cartelera informativa del área de Ciencia y Tecnología, alimentada por FUNDACITE.

Actualización docente: Curso de Álgebra Lineal en febrero, en colaboración con la Escuela Venezolana para la Enseñanza de las Matemáticas.

Proyección de videos educativos y recreativos en el área de Ciencia

### 2.- Actividades programadas

Aumento en la cantidad de equipos y actualización de los mismos. En proceso de compra.

Acceso a Internet. Trámites.

Cursos para formar especialistas en búsqueda de información y facilitadores de navegación.

Actualización de docentes de la escuela básica y media. Próximo curso de actualización en Matemáticas.

Instalación de una cabina de atención al público para servicios de Internet. Convenio con el Instituto de Acción Cultural para realizar acciones conjuntas.

Dotación de las Enciclopedias: Hispánica y Hombre, Ciencia y Tecnología. Ya compradas y por entregar.

### **CASA DE CIENCIA DE TOVAR:**

Funciona en el Edificio de la Casa de Ciencias de dicha población. Posee una excelente planta física para desarrollar sus funciones.

### 1.- Actividades realizadas:

Atención diaria a escuelas de la zona para acercar a los niños y jóvenes de la zona al campo de la informática. Se atiende un promedio diario de 60 niños.

Convenio con el Liceo Nucete Sardi para dictarles cursos de Introducción a la Computación a los estudiantes de quinto año de bachillerato. 570 jóvenes han recibido este entrenamiento por tercer año consecutivo.

Convenio con el Instituto Santiago Mariño para utilizar las facilidades informáticas del Centro a fin de lograr una educación actualizada. Presentación de Tesis de grado en el Centro.

Oferta de cursos de refuerzos pedagógicos en el área de Inglés a la comunidad estudiantil.

Servicio de mantenimiento y reparación de computadoras, por convenios con personas dedicadas al ramo.

Colaboración con el Proyecto Leer, Hacer y Pensar, aprobado y financiado por CONICIT.

Favorecimiento del encuentro de docentes en el área de Ciencias a quienes se ha cedido espacio para desarrollar actividades relacionadas a su área. Proyecto de constituir la Academia Nobel de Enseñanza de la Ciencia, por parte de docentes de Educación Media de la región.

Cursos de computación básica a la comunidad y a los docentes de básica. 14 docentes del medio rural han recibido instrucción formal en dichos cursos.

Servicio de Internet y de uso de computadores a la comunidad. Uso de impresoras y fotocopias

Cartelera informativa del área de Ciencia y Tecnología, alimentada por FUNDACITE.

Distribución de la información en el sector educativo de las actividades de Fundacite.

Actualización docente: organización de 2 Cursos de Matemáticas realizados en noviembre del año pasado, en colaboración con la Escuela Venezolana para la Enseñanza de las Matemáticas.

La Casa de Ciencia ofrece a toda la comunidad educativa el espacio y el material adecuado para desarrollar los proyectos educativos más actuales.

Programas de aprendizaje interactivos multimediales.

Proyección de videos educativos en el área de Ciencia.

Realización de la página web de la Casa de Ciencia por parte de tesistas, con la supervisión del personal técnico del Centro

## 2.- Actividades programadas

Actualización del servidor para ofrecer servicios de Internet a domicilio. En proceso de actualización.

Cursos para formar especialistas en instalación y mantenimiento de redes teleinformáticas.  
Cursos para formar especialistas en búsqueda de información y facilitadores de navegación.  
Actualización de docentes de la escuela básica y media.  
Dotación de las Enciclopedias: Hispánica y Hombre, Ciencia y Tecnología. Ya compradas y por entregar.  
Actividades conjuntas con la Fundación Museo. En estudio presentación del planetario en la Casa de Ciencia de Tovar.

---

Cristóbal Larez  
Director Ejecutivo  
Fundacite  
Av. Alberto Carnevalli, vía La Hechicera  
Mérida, estado Mérida. Venezuela.  
Telf. 074-447111  
Fax: 074-445217  
clarez@funmrd.gov.ve  
<http://www.funmrd.gov.ve>



**MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CONSEJO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
REACCIUN**

**Ing. Judith Sánchez, Coordinadora de Proyectos**

---

**TABLA DE CONTENIDO**

1. Presentación

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Justificación
- 1.3 Objetivos
- 1.4 Ubicación
- 1.5 Fecha de Creación
- 1.6 Promotores
- 1.7 Cooperantes
- 1.8 Situación Deseada

2. Descripción Técnica

- 2.1 Las Cabinas Públicas
- 2.2 Instalación
- 2.3 Equipamiento
- 2.4 Servicios e información que ofrece al usuario
- 2.5 Entremamiento
- 2.6 Financiamientos
- 2.7 Estrategias de sostenibilidad,
- 2.8 Posibles impactos
- 2.9 Criterios de éxitos
- 2.10 Necesidades y Experiencias

## 1. Presentación

La Red Académica Nacional REACCIUN tiene una visión muy importante que es el de ser un organismo fundamental en la vinculación de las organizaciones sociales, la sociedad y el resto del mundo, a través del fomento y desarrollo de proyectos, que faciliten el uso masivo y asimilación creativa de las tecnologías de información y comunicación apoyando el proceso de modernización en el país.

En este sentido, Reacciun ha emprendido el proyecto de la instalación de Cabinas Públicas con Acceso a Internet a lo largo del territorio nacional para masificar y democratizar el uso de las herramientas de tecnologías de información (Tic's) como puerta de entrada a la información global.

Este servicio orienta y canaliza la participación interactiva de los usuarios, logrando la posibilidad de acceso universal a internet a las comunidades venezolanas.

### 1.1 Antecedentes

La Biblioteca Nacional es un Instituto Autónomo, responsable de la preservación y uso de la memoria documental de Venezuela, registrada en materiales bibliográficos y audiovisuales. Entre sus funciones está la coordinación y funcionamiento de la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas.

En la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas se encuentra la Biblioteca Metropolitana de Caracas (B.M.C), que cuenta con dos sedes ubicadas en la Esquina del Conde Antigua Sede del Ministerio de Educación y la Esquina de San Francisco, éstas sedes tienen la capacidad de 601 puestos de lector y una colección de 80.000 volúmenes.

En La Biblioteca Metropolitana de Caracas se encuentran la sección de Ciencia y Tecnología la cual goza en la actualidad de la mayor demanda por parte de los usuarios. Esta sección consta de diferentes salas, las cuales se describen con mayor exactitud en el cuadro que se presenta a continuación:

Salas	Ubicación	Cap.puesto lector	Colecc	No. Usua (por/día)
Cs Ss	El Conde	80	12.000	650
CyT	San Frco	224	18.000	1.500
<b>Total</b>		<b>304</b>	<b>30.000</b>	<b>2.150</b>

La B.M.C además de la colección bibliográfica cuenta con:

1. El Servicio de Información a la Comunidad (SIC), cuyo objetivo es informar al público en general sobre los servicios y recursos con que cuenta el país, sociales, educativos, culturales, turísticos, salud y trámites y procedimientos disponibles en Caracas.
2. Servicios de demostración de prototipos a cargo de CENAMEC, dirigidos a incentivar el interés del público por la ciencia.

La creación de un servicio como SCAI, que posibilite la conexión, con las principales bases de datos a nivel nacional e internacional, responde a la necesidad de brindarle a la gran cantidad de usuarios de la biblioteca, el libre acceso a valiosos recursos de información, que les permitan ampliar considerablemente sus posibilidades de conocimiento y desarrollo personal, servidor temático bibliotecario, para que los usuarios antes de buscar en internet, ubiquen la información local.

Este proyecto constituye una experiencia única, porque por primera vez, se le asegura a los usuarios de una biblioteca pública, la posibilidad de tener acceso a recursos de información que de otra manera, quedaría fuera de su alcance, así como el desarrollo de experiencias del mismo género que establezcan las interrelaciones de comunicación entre el ciudadano común, el gobierno y el sector productivo nacional; utilizando la tecnología de información como mecanismo de transferencia en las bibliotecas públicas del país.

## **1.2 Justificación**

Las Cabinas Públicas de Acceso a Internet en la B.M.C están en capacidad de implementar un sistema que asegure a los usuarios cubrir sus demandas de información en el área de Ciencia y Tecnología y de Ciencias Sociales y Humanidades de la Biblioteca; el libre acceso a las principales bases de datos nacionales y extranjeras, a un completo catálogo de referencias bibliográficas con 2.5 millones de registros, documentales, noticias, eventos y otros tópicos informativos de interés, así como las herramientas tecnológicas de vanguardia, asegurando a los usuarios la posibilidad de mantenerse actualizado sobre los avances de conocimiento científico y tecnológico, como contribución a su capacitación y desarrollo personal, este servicio tendrá el carácter de proyecto piloto, transferible en un futuro próximo a las principales bibliotecas de Caracas y el resto del país.

## **1.3 Objetivo**

Implantar un sistema que asegure a los usuarios de las Sala de Ciencia y Tecnologías y la Sala de Ciencias Sociales y Humanidades de la B.M.C, el libre acceso a las principales bases de datos nacionales y extranjeras, a un completo catálogo de referencias bibliográficas y documentales, noticias, eventos chats, email, transferencia de tecnologías, servidores temáticos bibliotecario y otros tópicos informativos de interés, como la contribución a su capacitación y desarrollo personal. Este servicio ha tenido un carácter de proyecto piloto, transferible en un futuro próximo, a las principales bibliotecas de Caracas y el interior del país.

## **1.4 Ubicación**

El proyecto de Cabinas Pública de Acceso a Internet, considerado como un servicio de carácter de proyecto piloto ha sido iniciado en la Biblioteca Metropolitana de Caracas, ubicado en la Esquina "El Conde," Antigua Sede del Ministerio de Educación, donde funciona la Sala de Ciencias Sociales y Humanidades, y en la Esquina de San Francisco donde funciona la Sala de Ciencia y Tecnología.

## **1.5 Fecha de Creación**

La estructura con la que ha funcionado desde el 11 de febrero de 1999, en la sede de San Francisco y el 09 de Marzo de 1999, en la Sede el Conde, durante tres semanas se prestó el servicio de manera gratuita para la realización de pruebas de arranque, posteriormente este servicio se inició con tarifas promocionales de mil quinientos (Bs. 1500,00) bolívares por hora; a comienzos del mes de abril de ese mismo año, se produjo el aumento de tarifas de dos mil bolívares para estudiantes (Bs. 2.000,00) y tres mil bolívares (Bs.3.000,00) para el público en general, basado en estudios de mercado, se fijo una tarifa estudiantil de dos mil bolívares (Bs. 2000,00).

La experiencia piloto de la B.M.C, permite prestar servicios de información tales como el correo electrónico, navegación por internet en www, servidores temáticos, consultas sobre bases de datos documentales en internet, enciclopedias en CD/ROM, además se conducen los programas de capacitación, entrenamiento y formación para el aprovechamiento y adecuada utilización de los recursos informativos generados.

Para la fecha, 16 de abril del 2000, se esta trabajando en la configuración de la estructura física y lógica del servidor temático que permitirá almacenar la información de mayor demanda en el área científico y tecnológica.

Así mismo, se han desarrollado manuales y normas disponibles en la páginas web de BN y que aplicarán sobre las Cabinas Públicas en su uso, servicios y sanciones.

Con los resultados arrojados por el proyecto piloto se analizaron los mecanismos para el autofinanciamiento que permitiran generar ingresos necesarios para asegurar el continuo funcionamiento de las cabinas.

## **1.6 Promotores**

Consejo Nacional de Inevstigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT)

## **1.7 Cooperantes**

Red Académica Nacional (REACCIUN) y Instituto Autónomo Biblitoteca Nacional (IABN)

## **1.8. Situación Deseada**

Poner a disposición de los usuarios de la biblioteca un conjunto de computadoras conectadas por medio de una pequeña red local controlada por un servidor, que les permita el acceso a servicios tales como: conexión a internet, conexión a bases de datos nacionales y extranjeras a través de Reacciun, acceso a enciclopedias electrónicas, consultas a los catálogos de las colecciones existentes en la biblioteca, e información contenida en CD, uso de material de apoyo que viene como complemento de algunos textos (en su mayoría en el área e informática), correo electrónico, localización de información específica solicitada por el usuario y agrupación de información relacionada con un tema mediante los servidores temáticos, lo que contienen de manera organizada y actualizada, contenidos de temas específicos y en su defecto referencias de ubicación en la cuales se podría encontrar la información deseada, ya sea una dirección en internet, una referencia a un local público o una empresa privada.

La C.A.P.I.B, disponen adicionalmente de una máquina para proporcionar la información multimedia contenida en CD-ROM, es decir, que permiten la utilización de video, imagen, sonido y texto de manera conjunta, esto es lo denominado multimedia.

La Coordinación Técnica de la Biblioteca Nacional liberó el Web/Site de SAIBIN, por lo tanto, las ricas bases de datos de este sistema ya se encuentran disponibles en línea; en relación a esto consideramos estratégica la decisión de ofrecer la nueva interfaz de SAIBIN, a los usuarios de las bibliotecas por medio de las cabinas públicas.

## **2. Descripción Técnica**

### **2.1 Las Cabinas Públicas**

Son salas equipadas con computadoras personales conectadas a Reacciun a través de un enlace dedicado, para brindar el libre acceso a internet. Estas salas disponen, además de diversos periféricos como rockola de discos compactos, digitalizadores e impresora para permitir el almacenamiento o impresión de la información localizada según las necesidades del usuario.

### **2.2 Instalación**

Las Cabinas Públicas se instalan en áreas o espacios libres públicos o privados, como bibliotecas, gobernaciones, universidades, alcaldías, empresas, colegios, escuelas, liceos, instituciones académicas, centros de atención al público de diversas empresas, centros gremiales, parroquias etc.

Estas cabinas pueden ser instaladas por cualquier organización pública o privada que demuestre capacidad para su creación, desarrollo y mantenimiento, y para el cumplimiento del reglamento elaborado para la utilización de las Cabinas Públicas.

### **2.3 Equipamiento**

Su Configuración mínima está compuesta por:

- 1 Servidor
- 11/21 Computadores personales
- 1 Impresora Láser
- 1 Digitalizador
- 1 Fotocopiadora
- 1 Rosckola de discos compactos (opcional)

Con estos equipos, el usuario estará en capacidad de navegar en Internet, y adicionalmente imprimir, copiar, archivar electrónicamente la información localizada en la red global.

### **2.4 Servicios e información que ofrece al usuario**

- Consulta a las bases de datos nacionales e internacionales
- E-mail: Correo electrónico nacional e internacional
- Listas de interés
- Talk: Conversación electrónica, en tiempo real con millones de usuarios Internet.
- FTP: Transferencia de archivos, textos y binarios
- Las Cabinas Públicas permiten también resolver situaciones de emergencias mediante el envío de mensajes urgentes. Ofrece también, programas de capacitación y prácticas en el uso de internet, a diferentes grupos sociales, como personas de tercera edad, niños, instituciones etc. contando al mismo tiempo con la permanente ayuda y orientación del personal capacitado para ello.

### **2.5 Entrenamiento**

Con la inscripción para el entrenamiento y una módica cuota mensual, el usuario de la cabinas públicas de acceso a internet reciben entrenamiento para lograr el aprovechamiento oportuno, rápido y eficiente de estos recursos.

### **2.6 Financiamiento**

Para instalar una Cabina Pública se requieren recursos financieros que cubran la configuración mínima para su equipamiento, además de la disponibilidad de un local convenientemente amoblado, recepción, libros y material de apoyo, línea telefónica dedicada de 64 Kbps, conexión a Internet de 64 Kbps y un equipo humano integrado por un anfitrión de Cabina, un instructor y un técnico de mantenimiento.

### **2.7 Estrategias de sostenibilidad**

A través de la capacitación de los usuarios previstos (quienes cancelan la módica tarifa de inscripción y una cuota mensual), las Cabinas Públicas de Acceso a Internet se convierten en un proyectos autogestionable.

## 2.8 Posibles impactos

El Proyecto de Cabinas Públicas con acceso a Internet ha permitido la incorporación de un porcentaje bien importante de la población en el uso masivo de las tecnologías de vanguardia que contribuye al desarrollo personal y profesional del individuo.

Se logró un impacto altamente positivo, resaltando los siguientes aspectos

**Integración:** El proyecto permitió la integración de la sociedad alrededor de un objetivo común como lo constituye el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

**Promoción:** La implementación de las Cabinas Públicas facilitó la incorporación de contenidos informacionales de gran demanda por parte de usuarios en la región capital, propiciando su difusión a través de medios telemáticos.

**Económico:** El servicio de cabinas permite el acceso a internet por profesionales de la información, quienes racionalizan y optimizan el tiempo de los usuarios en la búsqueda de información con las tarifas más económica y competitiva del mercado.

**Transferencia de información:** A través de la infraestructura instalada en las Cabinas y del alcance de los objetivos de las mismas se evidencia un proceso de transferencia comunicacional, informativa y técnica, se puede compartir y transferir información de una manera más rápida, segura y confiable.

**Educativo:** Este proyecto permite la vinculación de los diferentes factores del acontecer nacional; incorporándolos al mundo de la información y el conocimiento a través de internet, fomentando el acceso a las redes informativas.

## 2.9 Criterios de éxitos

Las cabinas públicas de acceso a internet se consideran como indicadores de satisfacción de los objetivos planteados, y en consecuencia del éxito del proyecto:

- El impulso y fortalecimiento en la comunidad que usa el área de Ciencia y Tecnología y el área de Ciencias Sociales y Humanidades, de la Biblioteca Metropolitana de Caracas, de una cultura telemática de búsqueda, recopilación y divulgación de información.
- La democratización y masificación de la información a través del acceso a internet y las principales bases de datos.

- La consolidación de SCAI, como servicio que para su mantenimiento no necesite los recursos financieros de la Biblioteca Nacional.
- Consolidación de este proyecto como un piloto para la creación e implementación de proyectos similares en otras bibliotecas públicas en el área metropolitana de Caracas, así como en el interior del país.
- Incentivar la creación de trabajos de investigación y la publicación, brindando la oportunidad a la comunidad del acceso a ellos, logrando así, la creación de generadores de información.
- Permitir al usuario el establecimiento de comunicación con institutos nacionales e internacionales de investigación, dándole la posibilidad de estar al tanto de los avances obtenidos en dichas instituciones y mantener actualizada la información en diferentes áreas de una manera rápida, económica y segura.
- Mantener un equipo de trabajo estimulado por la calidad del servicio que en estas cabinas se preste, que esté en constante evaluación de las tecnologías en surgimientos, para que sean incorporadas a la estructura física y lógica de las mismas.
- Aliviar al personal de las bibliotecas de la petición de libros por parte de sus usuarios.
- La creación de becas trabajo
- Desarrollo de software de administración para el control de uso y flujo de caja, así mismo como las estadísticas de la cabina.
- Llevar estadísticas relacionadas con los temas más solicitados por los usuarios de las cabinas, con la finalidad de apoyar así, la adquisición de libros que profundicen aún más los temas de interés que se estén investigando desde internet.
- Llevar estadísticas de porcentaje de utilización de las cabinas y en más detalle el número de horas de uso de las máquinas. Así, como el porcentaje de usuarios que asisten a los talleres de entrenamiento y posteriormente el uso frecuente de la cabinas
- Y en general a la positiva aceptación por parte de los usuarios de las salas Ciencia y Tecnología y Ciencias Sociales y Humanidades, y el público en general de los servicios que se prestan en las cabinas públicas.

## **2.10 Necesidades y Experiencias**

En este contexto podemos mencionar la experiencia del C.I.D. (Centro de Información Digital) en la Victoria Estado Aragua. Este centro ha sido considerado como una institución ejemplar que ha permitido a la comunidad aragueña acceder a las nuevas tecnologías y participar en el intercambio directo y real con el mundo entero, prestando



servicios relacionados a: Entrenamiento dirigido a jóvenes y niños, la productividad dirigido a empresas y profesionales, al gobierno y la sociedad con el propósito de intensificar la comunicación entre el ciudadano común y todas las instancias del gobierno.

Las Cabinas Públicas de Acceso a Internet, constituyen una experiencia piloto muy importante en nuestra sociedad, ya que permitirá, en un futuro próximo el desarrollo de proyectos similares en las principales bibliotecas tanto del Area Metropolitana y demas bibliotecas principales del País.

---

Judith Sánchez  
Coordinadora de Proyectos CNTI-Reacciun  
Av. Abraham Lincoln, Torre Domus  
Piso 7, oficina 7-A. Plaza Venezuela  
Caracas, Venezuela.  
Telf. 02-7095250  
Fax: 02-7940592  
cesanche@reacciun.ve  
<http://www.reacciun.ve>

## MUELLES DE ALEJANDRÍA<sup>27</sup>

Ing. José Gregorio Silva, director de Hacer Sistemas, C.A.

---

### Ventana Teleinformática Universitaria

Dos importantes Universidades nacionales (UPEL-UULA) se han unido en la aventura de un Centro de Servicios educativos de Teleinformación operado con la franquicia *Muelles de Alejandría*.

**Misión:** Acercar las tecnologías de la teleinformación a la sociedad y proporcionar recursos aumentar la productividad social y el bienestar.

La información es un mar y hay que saber navegar en ella para obtener el conocimiento que buscamos. Los **Muelles de Alejandría** rinden homenaje a la humanidad buscadora de conocimientos, reúne a los navegantes de la información electrónica, aprendices y experimentados, a los que acuden al lugar donde, según se conoce, circulan datos, información y conocimiento y participan, de una manera u otra, en el intercambio de todo lo que procede del amplio mar.

### ¿Qué son los Muelles de Alejandría?

Centro de Servicios conectado a Internet  
Centro de Información  
Centro de Trabajo  
Biblioteca Electrónica  
Centro de entrenamiento  
Centro de edutenimiento  
Centro de documentación  
Imprenta electrónica  
Formación para el trabajo

### Recursos

Espacio físico diseñado para prestar servicios teleinformáticos.  
Sala de máquinas.  
Infraestructura de telecomunicaciones.  
Biblioteca electrónica:  
discos compactos: enciclopedias, bases de datos, libros electrónicos, materiales técnicos, de *edutenimiento* y de *edudiversión* y aplicaciones básicas de productividad de oficina.  
Sala de entrenamiento.  
Veintinueve cubículos (*muelles*).  
Espacios para la recepción y atención de usuarios.

---

<sup>27</sup> El texto es una versión resumida de la editora con base en una presentación en formato power point.

Cámaras digitales y equipos de digitalización.  
Taller de diagnóstico, reparación y mantenimiento de la infraestructura.  
Personal entrenado para prestar diferentes tipos de servicios.

**Servicios:**

Cuenta personal de correo, página Web personal, tarjetas de presentación personalizadas,  
Cubículos con computadores multimedia para buscar, navegar o recuperar información.  
Máquina virtuales.  
Impresión de documentos.  
Tutorías personalizadas.  
Biblioteca electrónica.  
Digitalización electrónica de documentos.  
Reconocimiento óptico de caracteres.  
Fotografías digitales.  
Producción y puesta en línea de catálogos y directorios.

**PROGRAMAS EDUCATIVOS****1. FORMACIÓN DE DISEÑADORES, INSTALADORES Y MANTENEDORES DE REDES EN REDES (CISCO NETWORKING ACADEMY)**

El programa de formación de técnicos en redes es una respuesta a tiempo de los nuevos desafíos tecnológicos y forma parte de una alianza exitosa entre Cisco Systems y organizaciones educativas, empresas, gobiernos y comunidades alrededor del mundo.

**Objetivos**

- Enseñar a los estudiantes a diseñar, instalar y mantener redes de computación.
- Prepararlos para las exigencias de trabajo del siglo XXI.
- Utilizar tecnología del Web para un nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje.
- Prepara los estudiantes para las certificaciones estándares de la industria

**Ventajas**

- El programa ofrece una respuesta para la necesidad de una mejor capacitación tecnológica.
- Es una respuesta a los nuevos desafíos de la nueva economía mundial donde el elemento determinante es la información.
- Las metodologías de contenido de aprendizaje les representan un importante paso adelante en educación.
- Representa una alternativa oportuna para formar los recursos que el país necesita, para enfrentar los cambiantes adelantos de la Teleinformación.

## **2. EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO: LA TELEINFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA EDUCATIVA. 7°, 8° Y 9° GRADOS DE EDUCACIÓN BÁSICA**

El Programa consiste en incorporar los recursos humanos, la infraestructura física y la plataforma de Teleinformación de Muelles de Alejandría a las actividades académicas del área Educación para el Trabajo que desarrollan las escuelas en los 7°, 8° y 9° grados de la Educación Básica.

### **DESARROLLO DEL PROGRAMA**

- Planificación para un total de 36 horas/aula.
- Diagnóstico del perfil de los estudiantes en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas y de Teleinformación.
- Derivación de proyectos teleinformáticos que incorporen las experiencias de aprendizaje del aula.
- Ubicación de los estudiantes en proyectos en correspondencia con sus conductas de entrada.
- Sesiones de clases totalmente prácticas, con la guía permanente del facilitador.
- Evaluación cooperativa, continua, integral e integrada, desde el inicio del proyecto hasta su conclusión y presentación por los estudiantes.

### **IMPACTOS ESPERADOS**

#### **Se espera obtener una población escolar**

- Más actualizada en la utilización de la Teleinformación
- Más creativa
- Sensible a los cambios
- Con grandes expectativas para seguir descubriendo y ampliando cada vez más su campo de formación y de actuación en la sociedad.

---

José Gregorio Silva Trujillo  
Av. 4 e/c 18 y 19  
Centro General Massini  
Piso 3 Ofic. A-3  
Mérida, Edo. Mérida. Venezuela.  
Telfax: 074-527198  
cheo@ula.ve  
<http://alejandria.hacer.ula.ve>

## CENTRO DE ANIMACIÓN JUVENIL TELECENTRO “PAULO FREIRE”

T.S.U. Eglée Durán y Lic. Antonio Perdomo

---

### Unas Palabras Introdutorias

Las oportunidades para encontrarse, compartir y co-aprender son pocas. Aún cuando no conozcamos los resultados de este *Primer Encuentro Nacional de Operadores e Investigadores de Centros Públicos de Acceso a Internet*, el solo hecho de disponer nuestras mentes y corazones para acompañarnos en esta travesía , desde una perspectiva solidaria , representa un avance importante.

Agradecemos al Laboratorio de Investigación Educativa " Don Simón Rodríguez " de la ULA - Trujillo, por haber tomado la iniciativa de organizar este encuentro, el intercambio y, sobre todo, la posibilidad de seguir aprendiendo junto a personas y experiencias que desde ya se auguran enriquecedoras para todos los participantes.

### 1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

La historia de la vinculación del Centro de Animación Juvenil (CAJ) con las TICs es sumamente reciente. El CAJ es una organización No Gubernamental con sede en Valera, Estado Trujillo que tiene como finalidad el auspicio de programas y proyectos de bienestar social en comunidades socialmente excluidas. Esta historia comienza a mediados de 1999 con la propuesta proveniente del Grupo Social CESAP <sup>28</sup> para presentar un proyecto a la empresa de telecomunicaciones CANTV, en función de dotar la pequeña biblioteca de la institución de una sala de computación con acceso a Internet.

Pero hay que ser sinceros y reconocer que, aunque el CAJ asumió rápidamente la propuesta, realmente no tenía ninguna experiencia con TICs ni mucho menos ideas claras sobre cómo podría utilizarse esta herramienta a favor de la institución en sí misma y/o en función del rol que ésta debe jugar en la realidad social, política y económica de la comunidad. Solo se intuía que representaría un servicio social a la gente. Una forma más de ayudar a las comunidades.

Paralelamente a la propuesta de Cesap, la profesora Raisa Urribarrí, de la Universidad de Los Andes, nos invita a Eglée Durán y a mi persona (quienes

---

<sup>28</sup> ONG de primer piso que ha logrado constituirse en una red de acción social nacional en la cual participan más de 20 organizaciones ubicadas en distintos estados del país. [www.cesap.org](http://www.cesap.org)

habíamos acompañado la experiencia de comunicación popular (Construyamos Juntos) a participar en la comunidad virtual MISTICA<sup>29</sup>, (Metodología e impacto Social de las Tecnologías de Información y Comunicación en América Latina) un proyecto promovido por la Fundación Redes y Desarrollo (<http://funredes.org>) que, dadas sus características, podría fungir como un espacio formativo en función del reto que suponía llevar adelante el proyecto CANTV y la incorporación de las TICs como herramienta cotidiana de trabajo del CAJ y otras instituciones y grupos comunitarios.

Ingresamos a la comunidad virtual tres personas (además de nosotros dos la Presidenta del CAJ en ese entonces, Otilia Paredes) y es cuando realmente empieza nuestro proceso de acercamiento al mundo de las TICs. La CV hace un llamado para seleccionar propuestas y proyectos que respondieran a los criterios preestablecidos por el proyecto global, como una forma de financiar iniciativas que buscaran el ir insertando con acciones concretas el uso de las TICs en sectores socialmente excluidos.

Con el acompañamiento de la profesora Raisa Urribarrí, redactamos el proyecto que resultó beneficiado y que nos abrió la posibilidad de iniciar un proceso de acción-reflexión sobre las TICs.

Bajo el auspicio, por un lado de la empresa de telecomunicaciones CANTV y de Funredes, por otro, se inicia la experiencia en la Parroquia San Luis del Municipio Valera, del estado Trujillo.

## **2. EL PROYECTO. ¿Dónde se enchufa el Enchufe?**

El proyecto se definió como una propuesta de aprendizaje con base en la acción-investigación participativa sobre el acceso, uso y aprovechamiento de la Internet en sectores socialmente excluidos. Sentimos la necesidad de la búsqueda de respuestas a interrogantes que desde ya se planteaban como desafíos y compromisos: ¿Podrá servir una tecnología a los sectores populares aún cuando por sus características se anuncia elitesca?, ¿Para qué pueden servir las TICs a una organización de servicio comunitario?

### **2.1 LO QUE NOS MOTIVA**

- ◆ Internet para pocos: Como una manifestación más de la exclusión a que ha sido sometido el grueso de la población venezolana, Internet es un privilegio del cual disfrutan muy pocos. El acceso es realmente limitado y aunque no hay una estadística oficial, algunos estudiosos ubican la cantidad de población con acceso en un 4 por ciento.

---

<sup>29</sup>Comunidad virtual de investigadores y activistas que trabajan en campos sociales desde la visión de las TIC o que trabajan en el campo de las TIC desde la visión de varios campos relativos a la sociedad.

- ◆ Necesidad de aprender a usar las TICs: Si bien las nuevas tecnologías permiten obtener información rápida y actualizada, no es menos cierto que, así como su acceso está determinado por factores económicos, su aprovechamiento está condicionado por las posibilidades culturales de las sociedades. Como advierte el investigador José Gregorio Silva, Director del proyecto Alejandria<sup>30</sup> de la Universidad de Los Andes, "aprender a usar tecnología no es tan fácil como comprar computadoras y programas". (Silva, 1999).
- ◆ ¿Apoyo legal y gubernamental?: En Venezuela, al menos en la letra, hay buenos augurios en relación con la democratización del acceso a Internet. La nueva Constitución de la República establece que, entre otras cosas que, "El estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática con el fin de permitir el acceso universal a la información" (Art. 108). Igualmente, el Ministerio de Infraestructura, mediante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, se propone implementar un Plan Nacional que prevé, en un año, que un 15 por ciento de la población de los venezolanos use activamente Internet, así como la masificación de los centros públicos de acceso. (Conatel, 2000). No obstante, un balance crítico entre texto y realidad nos hace pensar que "del dicho al hecho hay (o habrá) mucho trecho", para decirlo con un adagio popular. En pocas palabras, texto y buenas intenciones no son suficientes, en ningún caso, para generar verdaderas transformaciones.
- ◆ Aprendiendo nos fortalecemos: Sin duda, la posibilidad de usar las nuevas tecnologías anticipa la contingencia de que ellas nos ayuden a fortalecer la presencia e incidencia del CAJ en las comunidades. ¿Una herramienta para el desarrollo?

## 2.2 LOS OBJETIVOS

Los objetivos básicos son:

- ◆ Crear y fortalecer un equipo de acción y reflexión sobre el impacto social de la TICs.
- ◆ Diseñar y experimentar una metodología de evaluación que permita identificar cómo su utilización incide positiva o negativamente en la población.

## 2.3. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO

Desde un principio sentimos que teníamos que empezar por acciones que nos vincularan a las TICs y crear espacios para reflexionar y usarlas para que tuviera utilidad para la organización y la comunidad . En este sentido el apoyo recibido por parte de los cooperantes han servido, hasta ahora, para:

---

<sup>30</sup> <http://alejandria.hacer.ula.ve>

- A. Compra de bibliografía lectura y discusión conjunta (sesiones semanales de 04 horas) de ciertos temas relacionados con la comunicación, tecnología y desarrollo.
- B. Realización de dos cursos de correo electrónico y navegación. (Instructor ad-honorem)
- C. Inclusión en listas temáticas de discusión como Telecentros de América Latina ([www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org))
- D. Exploración intensiva en varios sitios de Internet de y sobre telecentros, como [www.idrc.ca/pan/telecentres.html](http://www.idrc.ca/pan/telecentres.html)
- E. Desarrollo de 03 jornadas de diagnóstico participativo.
- F. Adquisición de un par de computadoras con conexión propia a Internet (línea telefónica y cuenta) una impresora y un escáner
- G. Selección de quien se desempeñaría como coordinador y animador del grupo y del proceso (Antonio Perdomo).

Las jornadas resultaron espacios bien interesantes para conocer y compartir lo que pensábamos con respecto a Internet: Algunas expresiones de los participantes fueron:

- ◆ Es intercambio de ideas, experiencias necesario ... Incluso, en un futuro compraremos hasta los espaguetis a través de Internet.
- ◆ Es como si toda la información del mundo estuviera en un solo lugar. Algo así como una red donde todos están interconectados.
- ◆ Son muchas computadoras interconectadas. Allí hay muchísima información pero no sabemos cómo utilizarla.
- ◆ Siempre se nos había dicho quien tiene la información tiene el poder. Ahora con Internet todos podemos tener acceso a la información ¿Pero eso significará tener acceso al poder?
- ◆ Internet es un medio que puede servir para construir o destruir, formar o deformar. Depende de la actitud con que nos acerquemos a este fenómeno.
- ◆ En Internet podemos encontrar la información pero no el conocimiento. El conocimiento surgirá partir de la reflexión crítica que hagamos de ella.
- ◆ A través del correo electrónico podemos intercambiar información de manera rápida y económica.
- ◆ En nuestras comunidades hay 2 mitos generalizados: a) Internet pertenece y es para las élites. b) Todo está en Internet. Ni lo uno ni lo otro. Es necesario interrelacionar para encontrar en Internet lo que buscamos.
- ◆ La gente puede ganar poder a través del manejo de la información y el conocimiento. La clave es que le vea alguna utilidad al uso de la tecnología. La habilidad para aprovecharnos de Internet está en nosotros.

Aunque modestas, estas actividades constituyen la semilla de lo que a futuro esperamos sea un telecentro comunitario. Se intuye que la idea no es solo montar



máquinas enlazadas con conexión a Internet - eso es fácil - sino elaborar un proyecto realmente participativo donde la comunidad sea su principal protagonista.

Quizás pensar en el reto de que la gente se apropie de las TICs debe pasar, igualmente, por que **la gente se apropie de los procesos de participación**. Por ahora las máquinas con conexión a Internet están siendo usadas por parte de los trabajadores y miembros del CAJ, con el debido asesoramiento de un técnico que orienta su utilización. Ojalá esta sea la puerta hacia proyectos posteriores en los que la comunidad sea su principal protagonista. Hay que apostar. El CAJ será el puente pero para que eso pueda ser cierto la organización deberá, ella misma, formarse en las TICs para asumir este papel.

### **3. NO TODO ES COLOR DE ROSAS**

Una de las preguntas que se hace el equipo que en la actualidad reflexiona sobre el impacto social de las TICs en el marco de este proyecto es si acaso ellas podrían contribuir con el fortalecimiento del actuar del CAJ y de otra organizaciones de tipo comunitario en la realidad de la Parroquia San Luis, de la ciudad y del estado.

#### **3.1. UNA MIRADA CRÍTICA**

Como en otros países, en Venezuela la crisis de participación y representatividad fomentó el surgimiento de nuevos actores sociales, entre ellos las ONGs de promoción y desarrollo.

Estas "entidades legales no lucrativas proporcionan servicios, movilizan intereses, fomentan la autosuficiencia o se afanan por mejorar las condiciones de vida y las oportunidades de los ciudadanos" (Messner, 1999).

La crisis económica y política y la incompetencia gubernamental para resolver problemas sociales básicos de la población empujan, por un lado al Estado, a abrir espacios de participación en la ejecución de algunos programas sociales y, por otro, a las ONGs a entrar en relación de convenimiento y alianzas para ejecutar estos programas.

Estos nuevos actores se convierten en Latinoamérica (al igual que en los países industrializados) en la nueva esperanza de la política. Las ONGs ocupan también un mayor papel en la cooperación para el desarrollo. Aún cuando empiezan a obtener importantes cuotas en la asunción de programas y proyectos relacionados con el desarrollo, la democracia y la participación, algunas de ellas empiezan a presentar importantes debilidades lo cual nos obliga a ubicarlas en los contextos específicos de su actuar y a *desromantizarlas*.

En tal sentido Reilly (1994) advierte algunas de sus debilidades entre las que destacan: escasa visión política y social, débil formación gerencial, poca valoración de la dimensión comunicacional, poca apertura a los cambios y excesiva dependencia de fondos externos.

A pesar de estas limitaciones, las ONGs representan innovaciones importantes y esperanzadoras, capaces de formular propuestas de un mayor progreso y democratización de la sociedad. Por supuesto, este progreso y democratización no depende exclusivamente de la capacidad de gestión de éstas sino de las políticas que establezcan los gobiernos, la apertura al cambio por parte de los partidos políticos y la sinergia que se pueda crear entre ellos en función del desarrollo de los países.

Un reto serio que deben plantearse las ONGs en América Latina y El Caribe tiene que ver con la sustentabilidad, pues hoy día muchas dependen del apoyo financiero del exterior, lo que limita su autonomía de acción; algunas, incluso, subsisten como ejecutoras de programas sociales, convirtiéndose así en simples instrumentos y/o mediaciones a bajo costo.

Este tipo de compromisos implica fuertes actividades colaterales de carácter administrativo por lo cual gran parte del tiempo y energías de la organización se vuelcan hacia este tipo de trabajo, en desmedro de la promoción de programas surgidos de su propio seno. En cierto modo ello es el origen del desdibujamiento de su quehacer.

Hoy día son muchas las organizaciones que atraviesan por crisis de tipo existencial pues, en cierto modo, han ido perdiendo significado y proyección en las comunidades. Muchas de ellas se han convertido en "cascarones", con más funcionarios que activistas, y lugares donde se desarrollan luchas internas entre quienes se empeñan ciegamente en mantener una estructura cada vez más burocratizada y quienes claman por la urgencia de retomar, con frugalidad, la construcción de proyectos propios que le den sentido y pertinencia social, en pocas palabras, legitimidad ante una sociedad que clama por transformaciones de fondo.

Los miembros y directivos de este tipo de ONG tienen por delante la tarea de reflexionar con honestidad y muy seriamente el para qué de su existencia a la luz de sus compromisos.

#### **4. ¿Y EL CENTRO DE ACCESO PÚBLICO?**

A pesar de que ya se cuenta con los fondos financieros para poner en marcha el centro de acceso, diseñar un proyecto que sea expresión de las necesidades de los vecinos de la parroquia implica labores que exceden la simple compra y montaje de las máquinas.

Más allá de los aspectos técnicos y operativos, montar el centro de acceso implica una labor de construcción colectiva del proyecto que le de viabilidad y que tenga sentido en la realidad de la organización y de la comunidad. Ello, por supuesto, incluye la participación de quienes serán sus futuros usuarios y una tarea de acompañamiento pedagógico en su acercamiento y apropiación de las TICs.

La pregunta que dio origen al proyecto (¿Dónde se Enchufa el Enchufe?) está lejos de ser respondida y no lo será solamente con la instalación de las máquinas en la biblioteca. Sin duda es condición clave. Pero su sentido social y significativo será producto de los procesos de reflexión que allí se promuevan. Más aún, tendrá que ver con los procesos de cambios internos que la organización debe asumir para relegitimarse. No es tarea fácil: es un asunto que implica otras dimensiones como la política.

## 5. LECCIONES APRENDIDAS

Todo este esfuerzo nos ha permitido, al mismo tiempo, hacer algunas reflexiones tipo aprendizaje que hoy queremos compartir con todos ustedes.

- ◆ Debido a la evidente realidad de pobreza que padecen extensos sectores de la sociedad, hoy día el uso de Internet pasa por la potenciación de iniciativas comunitarias e institucionales que puedan ofrecer el acceso a menor costo.
- ◆ Esta situación plantea la urgente necesidad de que los gobiernos diseñen políticas al respecto. En Venezuela ya se han dado pasos pero habrá que esperar por los hechos.
- ◆ En lo individual, para que los ciudadanos se planteen la utilidad de las nuevas tecnologías deben entrar en contacto con ellas. Reflexionar sobre algo que no se ve, que no se toca y que no se usa puede parecer algo realmente inútil e infecundo.
- ◆ En lo colectivo, la experiencia que hasta ahora hemos tenido, aunque incipiente, indica que para que los actores sociales saquen provecho de Internet a los fines del desarrollo, deben tomar conciencia de la importancia de la dimensión comunicacional en los procesos educativos y organizativos de la comunidad, pues aunque “las TICs no van a crear una participación ciudadana que no existe en la realidad, sí aportan herramientas distintas para abordar el tema” (Mayobre, 1999).
- ◆ Un centro de acceso público a Internet, entonces, debería apuntar no sólo a “la capacitación para el acceso, uso, y producción de información, sino a la creación de un espacio social y cultural que propicie la comprensión de la

realidad (económica, política, sociocultural) en la cual se encuentra inmersa una comunidad...” (Urribarrí, 2000)

- ◆ Creemos importante destacar que no se debe olvidar la dimensión humana en el proceso de apropiación de las TICs, pues su cabal aprovechamiento está determinado por las circunstancias, cultura y realidad de las personas involucradas. Marcy Hernández, al relatar el aprendizaje obtenido en la Unidad Informativa Barrial de Bosa (Bogotá, Colombia) (<http://uib-kerigma.colnodo.apc.org>) señala que parte del éxito del proyecto reposó en que las mujeres que trabajaron en la coordinación fueron pensadas como seres humanos inmersos en historias de vida bien particulares, con componentes de fracasos y logros, pero gente dispuesta a crecer y avanzar a pesar de las limitaciones.

## 6. EL FUTURO

### Retos y Desafíos

1. Continuar fortaleciendo el equipo de reflexión.
2. Intensificar el uso de Internet.
3. Establecer relaciones de mutua cooperación con grupos similares en el país y en el exterior.
4. Cualificar la participación en Mistica y Telelac.
5. Desarrollar estrategias para promover el uso, la apropiación y la reflexión crítica sobre las TICs por parte de los miembros del CAJ y otras instancias comunitarias.
6. Poner los recursos que ya se tienen al servicio de los niños y jóvenes de las escuelas de la parroquia San Luis.
7. Generar procesos de participación comunitaria que permitan el diseño de un centro de acceso público que responda a las necesidades de los vecinos de la parroquia.

Para finalizar, queremos destacar un aspecto que, no por dejar de último nos parece menos importante y es que gracias a este proyecto nos hemos vinculado con personas e instituciones que más allá de la parroquia, en otras latitudes y países, al igual que nosotros creen en la necesidad de construir un mundo más humano. Nuestra participación en este evento se inscribe en esa perspectiva de la esperanza movilizadora de los pueblos. Ojalá salgamos de aquí más comprometidos y enriquecidos con él.

## REFERENCIAS

CONATEL (2000). Plan Nacional de Telecomunicaciones. Autor.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999.

HERNANDEZ, M. (1999). El Reto de Pensar las Nuevas Tecnologías como instrumento de Desarrollo Comunitario.  
<http://uib-kerigma.colnodo.apc.org>

MAYOBRE, J. (1999). América Latina en la Sociedad Global de la Información, las TICS y el Dilema de la Gobernabilidad. Documento presentado en la reunión presencial del Proyecto Mistica en Samaná (República Dominicana). Mimeo.

MESSNER, D. (1999). "Organizaciones No Gubernamentales: ¿Nueva esperanza o actores sobrestimados?". En: Hengstenberg, P. et al. Sociedad Civil en América Latina: representación de intereses y gobernabilidad. Caracas: Editorial Nueva Sociedad.

CONSTRUYAMOS JUNTOS (1986). Mimeo. Valera (Venezuela).

REILLY, Ch. (1994). Nuevas Políticas Urbanas. USA: Fundación Interamericana.

SILVA, J. (1999). Del Papel a la Teleinformación. Ponencia presentada en el II Taller en Tecnología de Redes Internet para América Latina y El Caribe. Mérida (Venezuela).

URRIBARRI, R (2000). Metodología para la Introducción y Uso de la Internet en Poblaciones Socialmente Discriminadas de la ciudad de Valera. Consideraciones Previas. Trujillo: LIEDSR-ULA (Mimeo).

---

Centro de Animación Juvenil  
Eglée Durán, coordinadora de Proyectos  
Av. José Faure con Eje Vial  
(entrada Zona Industrial)  
Parroquia San Luis  
Valera, Edo. Trujillo. Venezuela.  
Telefax: 071-211551  
[caj@telcel.net.ve](mailto:caj@telcel.net.ve)  
[durane@telcel.net.ve](mailto:durane@telcel.net.ve)

## **CENTRO COMUNITARIO DE INFORMÁTICA DE BOCONÓ**

**Lic. Lourdes Dubuc de Isea, directora de Acción Social**

---

### **INDICE**

#### **1. INTRODUCCION.**

- 1.1. Importancia de la Informática e INTERNET
- 1.2. Avances de CANTV en democratización de la información. Ensayos cualitativos en Organizaciones No Gubernamentales.
- 1.3. Fundaciones, ONG y empresas del Estado asumen el reto de la difusión comunicacional.

#### **2. CARACTERIZACION DE ACCION SOCIAL.**

- 2.1. Síntesis de su trayectoria.
- 2.2. Alcances y limitaciones.

#### **3. FORMULACION DEL PROYECTO.**

- 3.1. Delimitación. Población Objetivo.
- 3.2. Objetivos
  - 3.2.1. General
  - 3.2.2. Específicos
- 3.3. Recursos
  - 3.3.1. Disponibles
    - 3.3.1.1. Infraestructura.
    - 3.3.1.2. Personal Voluntario
    - 3.3.1.3. Logística.
  - 3.3.2. Estimados.
    - 3.3.2.1. Equipos
    - 3.3.2.2. Instalación
    - 3.3.2.3. Personal
    - 3.3.2.4. Funcionamiento
- 3.4. Plan Operativo.
- 3.5. Cronograma de actividades.

#### **4. BIBLIOGRAFÍA**

## 1. INTRODUCCION.

### 1.1. IMPORTANCIA DE LA INFORMÁTICA Y DE INTERNET.

Las nuevas herramientas para acceder a la red de redes o superautopista de información, INTERNET - confederación de redes informáticas, principalmente académicas y de investigación, que pone en contacto a miles de empresas y a millones de individuos del Planeta y suscribe servicios en línea diseñada para transmitir información-, constituyen técnicas actualizadas para proporcionar oportunidades de superación personal y colectiva, mejorar niveles educativos, otorgar la información requerida para mejorar niveles y calidad de vida en la sociedad, ofrecer asesorías y monitoreo a pequeñas empresas, trascender las fronteras y transmitir sus mensajes a todos los públicos.

Una de sus más altas cualidades la constituye el hecho de su expansión en una sociedad abierta, donde personas con aptitud para el estudio y habilidad para la inserción en la red participan en la integración de un nuevo modelo social, político y económico que, a no dudar, harán surgir una nueva versión de democracia. Lamentablemente "esta red abierta y plural se está propagando de manera desigual": en la medida en que los rangos de población y ubicación privilegian el acceso a las grandes ciudades y a personas con niveles económicos apreciables y lo limitan en la provincia. Así, es ese aislamiento, esa exclusión, lo que debe romperse para democratizar la red e impulsar la equidad.

El gobierno nacional ha expresado las ventajas de masificar su uso por cuanto concede posibilidades de ingresar en el mercado de trabajo, mejorar la productividad, crear unidades económicas en pequeña, media y gran escala, y, sobre todo, formar redes para acentuar la intercomunicación y mejorar la productividad y la creación de riqueza. Según expresión del Presidente de la República el "recurso telemático por demás indispensable para el desarrollo de la cultura, la globalización y el intercambio de ideas con una rapidez asombrosa, debe ser accesible a la mayor parte de la sociedad..normalmente se ha quedado en algunos círculos muy cerrados...democratizar la ciencia y la tecnología... asumir la creación de centros telemáticos...bibliotecas telemáticas donde la gente se siente a navegar por el mundo..ciencia y tecnología, como factor clave y vital para el desarrollo del país hacia el próximo siglo.." (Evento Teleinformática 98, Maracaibo. Versión Víctor Suárez. Inside Telecom. El Universal. Caracas, 13/12/98 p. 2-6)

Aparentemente, dentro de los planes de gobierno para los próximos años se cuenta la extensión de la tecnología a las comunidades de modo que puedan estar en condiciones semejantes a las que poseen otras instancias ubicadas en las capitales de Estados y de la República. En este orden de ideas, CONATEL ha declarado la intención de democratizar las nuevas tecnologías, entre ellas la red de redes INTERNET, para llevarla a colegios, ambulatorios, bibliotecas y de instalar centros comunitarios. A su vez el Consejo Nacional de Tecnología de la Información (CNTT) señala a INTERNET, en declaraciones del Dr. Jorge Berrizbeitia, Presidente de Reacciun, como "vehículo al que hay que adaptarse para sustentar cualquier intento de desarrollo y modernización del país. (El Universal, Caracas, Estampas: 23/04/00, pp. 8 y ss)

Antes que discriminar la concesión de beneficios a unos pocos privilegiados, se impone la posibilidad de otorgar a la mayoría el uso adecuado de tales recursos, concediendo oportunidad a los desfavorecidos para aprender a manejar una herramienta imprescindible para su despegue económico, cultural y social. En síntesis: "Democratizar el acceso a la información y los esfuerzos destinados a crear una población que sepa lo que es un computador y sepa utilizarlo en su propio beneficio" (Francisco Kerdel Vegas. "Democratizar la información" En: Diario de Los Andes, Valera, 15/04/99)

En los países desarrollados la revolución cibernética avanza vertiginosamente. Según Alan Greenspan, presidente de la Reserva Federal de ese país, en los EEUU se está consciente de que detrás de los ocho años de bonanza de ese país y sus multinacionales está el motor de la productividad alimentada por la informática. En encuesta El Espejo de las Américas se transmiten, entre otros, los siguientes datos: Un 57% de los internautas está en los EEUU. En este país el 69% tiene computadora en su casa y ocupa el primer lugar en la escala. Asia ocupa el segundo lugar con un 29%, a continuación Europa: un 16% y América Latina un 5%. En lo que a Venezuela respecta solo un 5% posee y conoce el manejo de un computador y en la escala de los países, ocupa el lugar 38.

No escapa al ponderado razonamiento de este Proyecto los riesgos que conlleva INTERNET: uno de ellos el que pone en peligro la identidad nacional como consecuencia del proceso de globalización que a todos arroja, la banalidad expresada fundamentalmente en el uso de los chat, la pornografía. Como antítesis, debe conceptuarse altamente positivo poner al alcance de la población una herramienta encaminada a elevar el nivel de aprendizaje, planificar contenidos que trasciendan la frivolidad, banalidad y vulgaridad y se inserten en la vasta perspectiva que compendia el conocimiento sin fronteras. Por lo tanto, aun cuando se esté en la periferia, masificando el uso del computador y el acceso dirigido a Internet puede cumplirse una función didáctica ejemplar.

## 1.2. AVANCES DE CANTV EN DEMOCRATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. ENSAYOS CUALITATIVOS EN ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

CANTV es una empresa empeñada en modernizar el país: la red telefónica que cubre gran parte del territorio nacional, su mediación para ofrecer servicios actualizados y, sobre todo, su disponibilidad para atender requerimientos de comunidades rurales y empresas no gubernamentales que se encuentren en situación de desventaja frente a las grandes empresas, le concede un sitio de credibilidad y confiabilidad.

La telecomunicación es una de las vastas y novedosas propuestas que maneja el mundo globalizado. Abaratar los precios de conexión y facilitar la iniciativa de instituciones y personas que deseen no solo conectarse a la red sino, sobre todo, aprovechar y magnificar sus beneficios debe estar en sintonía con la exigencia colectiva.

Conceder oportunidades a quienes quieran dar un salto cualitativo es axioma incuestionable para CANTV y en ese orden de ideas sus departamentos y servicios están orientando a los usuarios para aprovechar al máximo los beneficios de la red, a través de Centros Comunitarios de Comunicaciones dotados de equipos, capacitación en herramientas informáticas, comercio electrónico, educación para el trabajo y proyectados a diferentes



segmentos poblacionales: niños, jóvenes y comunidad en general.

No debe escapar a CANTV la necesidad de redimensionar el mensaje en el sentido de enfatizar el contenido ético y estético a las propuestas que se hagan a través de canales interactivos que se confíen a personas con suficiente discernimiento como para formular propuestas complementarias a las muchas opciones que se encuentran en la red relacionadas con el comercio, industria u otras variables económicas.

CANTV considera que “la información es, sin duda, una de las herramientas más poderosas para facilitar el intercambio de experiencias y fortalecer la organización social”. Con tales criterios “respalda iniciativas que desarrollan diferentes instituciones sin fines de lucro del país cuya labor social representa un aporte invaluable para la solución de los problemas que impactan la calidad de vida y el bienestar de la población”

En este supuesto, sus Directivos han manifestado disposición a acoger y conceder apoyo a la propuesta contenida en este proyecto y en primera instancia han concedido un aporte económico para la adquisición de 1 Computadora Pentium III.

1.3. Fundaciones y empresas públicas y privadas asumen el reto de la difusión comunicacional.

Fundaciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, están respaldando iniciativas encaminadas a consolidar la promoción y difusión comunicacional en los cuales se esclarece la necesidad de generar procesos de apropiación de la tecnología.

En síntesis en el país difícilmente las oportunidades que son factibles de aprovechar en Caracas se proyectan al interior. Cuantos esfuerzos se hacen en algunos pueblos y ciudades de Venezuela responden más a la vocación de servicio, creatividad y tesón de algunas personas que a una reflexión puntual para elevar la calidad de vida de las poblaciones residentes.

Hoy por hoy el conocimiento y uso de Internet hace necesario un movimiento audaz que se proyecte a la Venezuela tierra adentro con proyectos piloto que reciban la mayor atención y el mayor cuidado por parte de los patrocinadores quienes no deben limitarse a otorgar las donaciones sino a hacer seguimiento cuidadoso a las acciones que se emprendan.

## 2. CARACTERIZACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL

### 2.1. Síntesis de su trayectoria

ACCION SOCIAL, Organización No Gubernamental sin fines de lucro, Asociación Civil con personalidad jurídica, es Institución ubicada en la ciudad de Boconó, Municipio Boconó, Estado Trujillo acreditada por una trayectoria de 37 años de servicios socioasistenciales, recreativos y culturales.

Posee infraestructura propia representada por su Residencia, amplios espacios verdes, Parque Recreativo Infantil anexo, depósitos.

Ofrece, además de los espacios necesarios para la ubicación de los equipos y el albergue de los usuarios, un ambiente exterior caracterizado por la integración de áreas verdes con espacios recreativos y educativos.

En los terrenos de Acción Social funcionan la Sala de Lectura Luisa Amalia de Vegas con la única Biblioteca especializada en literatura infantil, el preescolar Centro Educacional Elvira Parilli de Senior-FE Y ALEGRIA y un Centro de Atención Pedagógica, lo que suma un promedio diario de asistencia de 200 usuarios en etapas escolar y pre-escolar..

Este es el primer Municipio en extensión territorial del Estado Trujillo y el segundo en población. Cinco Universidades están representadas en el Municipio: Universidad de Los Andes (Centro de Ecología de Boconó, Facultad de Medicina-Hospital Rafael Rangel, SEAD-PEADS-Museo Trapiche de Los Clavo) Universidad Nacional Abierta, Universidad Pedagógica Libertador Universidad de Los Andes (Centro de Ecología de Boconó, Facultad de Medicina-Hospital Rafael Rangel, SEAD-PEADS-Museo Trapiche de Los Clavo) Universidad Nacional Abierta, Universidad Pedagógica Libertador, Universidad Santa María, Universidad Simón Rodríguez y dos Institutos Universitarios Tecnológicos: Instituto Universitario Tecnológico Don Rómulo Betancourt, Instituto Universitario Tecnológico La Salle, Universidad Santa María, Universidad Simón Rodríguez y dos Institutos Tecnológicos.

En Boconó están disponibles variados bienes y servicios de índole político-jurídicos, socioasistenciales, ambientales, culturales, educativos, comerciales, pequeñas y medianas industrias, artesanales, agrícolas, deportivos y recreacionales, comunicacionales y otros servicios públicos. Cuenta con 110 Asociaciones de Vecinos y numerosas agrupaciones de índole religiosa, profesional y/o sindical.

Boconó, la ciudad Jardín de Venezuela, es célebre por iniciativas de la sociedad civil que siguen constituyendo hitos relevantes en las áreas social, educativa, ambiental y asistencial tales como Casa Hogar San José, Parque Recreacional Boconó, Fundación Elvira Parilli de Senior, Centro de Servicios Campesinos Tiscachic; Museo Trapiche de Los Clavo; Fundación Eladia Bezara de Senior, Ateneo de Boconó, Casa del Obrero, Colegio Fátima. Algunas de las anteriores han sido proyectadas, respaldadas o iniciadas por ACCION SOCIAL.

Se singulariza la Televisora Cultural Boconesa (TELEBOCONO), pionera en el ingreso de un canal cultural en el Estado Trujillo gracias a las competencias, conocimientos y destrezas de su presidente el Capitán Pablo Miliani, quien, a través de un sistema selectivo práctico y eficiente, ha introducido a numerosos niños que, además de conocer el mundo de la televisión como operadores activos, aprenden el manejo de un computador.

## 2.2. Alcances y Limitaciones

Acción Social presenta el siguiente proyecto con el propósito de obtener apoyo técnico, logístico y económico para establecer Centro de Informática, Laboratorio de Computación o Sala de ingreso a Internet. Presenta el aval de una trayectoria de 37 años al servicio de la

comunidad; la garantía del espíritu voluntario que anima a sus integrantes; la plataforma logística que suponen las estructuras residenciales que posee, y, sobre todo, el espíritu emprendedor e innovador que caracteriza a su población y que ha permitido exponer variedad de instituciones y movimientos comunitarios que hacen vida útil en la comarca.

En la ciudad hay instituciones educativas que hace algunos años fueron favorecidas por instituciones privadas con Laboratorios de Informática, entre ellas: el Colegio Fátima y la U.E. Leonardo Ruiz Pineda, pero, además de que el servicio se ofrece únicamente a los alumnos inscritos la oferta la cual se limita únicamente al aprendizaje básico de la computación y no a la inserción en la red.

En otras instituciones educativas, fundamentalmente universitarias, las Unidades o Direcciones con su personal directivo navegan en INTERNET sin posibilidad de que otros usuarios- incluso estudiantes de la misma institución- puedan manejar la información o acceder a los equipos libremente.

Acción Social ofrece, pues, la garantía de su interés en respaldar, dimensionar, administrar y supervisar este Centro Comunitario y solicita el apoyo técnico, financiero y logístico necesario para que una comarca como ésta, de tan meritorios logros, se inscriba en el gran salto que supone el acceso a Internet y se ofrezca a la comunidad una oportunidad excepcional para intentar un salto cualitativo de trascendencia.

### 3. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

#### 3.1. Delimitación geográfica. Población Objetivo.

Se aspira proporcionar oportunidades a la población del Municipio Boconó (Estado Trujillo) en razón de su caracterización como el segundo Municipio del Estado en población y territorio

La población objetivo abarca sectores estudiantiles residentes (Básica, Diversificada, Técnica y universitaria); docentes del área urbana y rural interesados en el manejo de herramientas tecnológicas actualizadas; productores campesinos que comercializan sus productos con centros de acopio y/o mercados periféricos de ciudades del centro del país; microempresarias y responsables por granjerías domésticas y niños en edad escolar.

#### 3.2. OBJETIVOS.

##### 3.2.1. General.

OFRECER A LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO BOCONO (DOCENTES, ESTUDIANTES, INVESTIGADORES, PEQUEÑOS Y MEDIANOS PRODUCTORES, ARTESANOS) ESPACIOS ADECUADOS PARA EL APRENDIZAJE BASICO DE LA COMPUTACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL USO Y UTILIDAD DE INTERNET COMO HERRAMIENTA DE BUSQUEDA DE INFORMACION RELEVANTE CON EL FIN DE IMPULSAR LA COMPETITIVIDAD SOCIAL, ECONOMICA, CULTURAL Y

EDUCATIVA DE LA POBLACION, REAFIRMAR EL GENTILICIO VENEZOLANO, COMPARTIR EXPERIENCIAS Y RESCATAR LA COMARCA DE LA DESINTEGRACION SOCIAL.

### 3.2.2. Objetivos Específicos:

3.2.2.1. Disponer de espacios ad hoc para instalación de equipos, herramientas de trabajo y mobiliario básico que permita el flujo de usuarios, la posibilidad de intercambiar y registrar información.

3.2.2.2. Otorgar capacitación técnica, administrativa y de relaciones públicas a, por lo menos, tres personas con conocimientos y entrenamiento previos en informática que se constituyan en facilitadores de usuarios en la red.

3.2.2.3 Elaborar un cronograma de oferta de servicios según rango (edad, nivel educativo, grado de aprendizaje previo), categoría (estudiante, docente, investigador), procedencia (urbano, rural) y capacidad de pago del usuario.

3.2.2.4 Definir un código normativo para uso y manejo de equipos, instrumentos y servicios en general con el objeto de asegurar el óptimo funcionamiento de hardware y software

3.2.2.5. Diseñar un sistema de costos por minutos, horas y días que favorezca al usuario con mayor permanencia en el Centro de Informática de Acción Social.

3.2.2.6. Planificar un cibercafé con ambiente que propicie la interacción, la transmisión de experiencias y la posibilidad de ampliar el conocimiento de cada usuario.

3.2.2.7. Ofrecer periódicamente cursos, asesorías y talleres de formación sobre Internet, teleconferencias, jornadas de telecomunicación, cursos, charlas y otros espacios de comunicación entre expertos y usuarios.

3.2.2.8. Implementar un Directorio de revistas venezolanas de ciencia y tecnología y de potencial científico y tecnológico.

3.2.2.9. Estructurar un Servicio de información científica, tecnológica y humanística a través de búsqueda en bases de datos en línea o en CD-Rom

3.2.2.10. Informar al sector científico, docente y estudiantil sobre apoyos y becas que ofrecen instituciones académicas y organismos nacionales e internacionales.

3.2.2.11. Activar canales de interacción entre universidades, centros de investigación y sectores productivos del país.

3.2.2.12. Mantener una línea informativa y comunicacional con expertos: técnicos, asesores, educadores, con el fin de mantener actualizada la oferta.

### 3.3. RECURSOS.

#### 3.3.1. Disponibles. (Infraestructura, Personal Voluntario, Logística)

Acción Social posee infraestructura residencial propia. En sus espacios funcionan la Biblioteca Infantil Luisa Amalia de Vegas; el Centro Educacional Elvira Parilli de Senior – Fe y Alegría-; la Fundación Eladia Bezara de Senior y el Centro de Aprendizaje Aprender y Crear. En el Parque Recreacional Ciudad de Maracay hay estructuras disponibles para juegos infantiles y encuentros comunitarios. Las componentes de Acción Social: las Voluntarias, ofrecen el recurso de su presencia activa y continua e igualmente el invaluable recurso de la credibilidad de la Institución en la comarca. Posee logística básica: áreas equipadas con instalación eléctrica, línea telefónica, adecuada iluminación natural, áreas verdes. Amplios espacios para planificación de Talleres, Seminarios, Charlas, Conferencias, u otras modalidades de transmisión de conocimientos e intercomunicación. Igualmente mobiliario elemental, teléfono, personal administrativo y de servicios.

Está situada en el perímetro urbano Oeste de la ciudad. La circundan instituciones y conjuntos residenciales: Liceo Dalla Costa, Museo Trapiche de Los Clavo, Centro de Servicios Campesinos Tiscachic, Ateneo; Urbanizaciones El Barzalito 1,2,3,4; Urbanización El Recodo; Sector La Peineta.

#### 3.3.2. Recursos Requeridos.

En virtud de que en este rubro se requiere un criterio técnico, se acentúa el hecho de que la información enviada es estimada, y que el o los organismo(s) patrocinante(s) afinarán sus contenidos e igualmente dimensionarán sus respectivos costos.

3.3.2.1. Equipos: 10 Computadoras equipadas con periféricos actualizados, 2 Impresora (s) conectadas a Internet; 2 Scanner; y otros periféricos..

3.3.2.2. Mobiliario: 10 mesas, 10 sillas ergonómicas; Monitores; 1 Pantalla Panorámica; estantes para colocación de diskettes y libros especializados.  
Instalación: lo que corresponde a cableado, posteadura, y otros.

3.3.2.3. Personal: 3 Instructores a Tiempo Completo (uno de ellos con rango TSU en Computación) en aptitud de recibir capacitación y entrenamiento adecuados para dictar Cursos Básicos de Computación para Principiantes y facilitar entrada a Internet, Correo Electrónico y otros servicios; 2 Vigilantes (1 diurno y 1 nocturno) que cumplan servicios adicionales de mensajería y jardinería.

3.3.2.4. Funcionamiento: Contratación de empresa técnica a quien se encomiende instalación, monitoreo y reparación eventual de equipos y herramientas; formalización de seguro sobre equipos, muebles y herramientas; pagos mensuales por tarifa telefónica; servocops de contaduría para control mensual de ingresos y egreso; cobertura de gastos para capacitación de Instructores (alojamiento, transporte, alimentación)

Se ha estimado, a grosso modo, para las adquisiciones necesarias y la marcha supervisada y financiada por un lapso de dos años, un costo global de 50 millones de bolívares, sujetos a revisión y estimación cuidadosa de expertos.

La infraestructura de Acción Social a precios actualizados del mercado se estima en no menos de 200 millones de bolívares. Los terrenos de su propiedad representan otro tanto.

Se aspira a que un financiamiento dirigido y evaluado continuamente, favorezca la circunstancia de que la Institución, a partir del tercer año, pueda costear los gastos derivados del funcionamiento del Centro de Comunicaciones.

### 3.4. PLAN OPERATIVO.

PRIMERA ETAPA: INVESTIGACIÓN E INTERACCIÓN INSTITUCIONAL. Abril-Mayo 2000

3.4.1. Recabar y conocer información sobre experiencias semejantes en el país. Intensificar proceso de aprendizaje sobre lenguaje Internet.

3.4.2. Captación de apoyos eventuales de empresas gubernamentales y no gubernamentales. Envío de Proyecto para definición de Patrocinantes.

3.4.3. Consulta a la población residente para medir interés y disponibilidad a la participación.

3.4.4. Activar potenciales apoyos locales y regionales de carácter institucional a través de jornadas periódicas de interacción (coloquios, entrevistas personales y por mcs, jornadas).

3.4.5. Habilitar áreas disponibles y solicitar supervisión técnica de expertos para distribución adecuada de los espacios e indicación de equipos básicos de funcionamiento.

3.4.6. Estimar costos de instalación y funcionamiento; selección y capacitación de personal; adquisición de equipos, mobiliario y periféricos complementarios.

SEGUNDA ETAPA: FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS. Junio-Julio 2000

3.4.7. Cumplidos requisitos previos (Apertura de Cuenta Bancaria singularizada, licitación de opciones de compra, inventario de pertenencias, estipulación de compromisos mutuos), firma de Convenio) con institución(es) patrocinante(s) interesada(s) en financiar, apoyar, supervisar y evaluar el Proyecto.

3.4.8. Adquisición de equipos, mobiliario y periféricos para funcionamiento del Centro Comunitario de Comunicaciones.

3.4.9. Firma de contratos con personal, empresa técnica, empresa de Seguros, previa puntualización de competencias.

TERCERA ETAPA: PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO COMUNITARIO. Agosto 2000

3.4.10. Inauguración del Centro Comunitario de Comunicaciones. Inicio de Actividades.

CUARTA ETAPA: MONITOREO DEL PROYECTO. Septiembre 2000 en adelante

3.4.11. Evaluación y retroalimentación.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA

Briceño, Ives “Quiero estar dentro de la burbuja cuando explote” En: Domingo No. 27, pp. 16-18. El Nacional, Caracas, 09/04/2000

CANTV. “Interconexión, protagonista entre bastidores” En: Comunicaciones, No. 36. Caracas, octubre 1999. p. 22

Chacón, Rafael. “Bienvenido mundo @” En: Estampas No. 2427, p. 8-12. El Universal, Caracas, 09/04/2000

Gil Calvo, Enrique. “Internet, Tocqueville y el Genio del Lugar”. En: Papel Literario p. C-7, El Nacional, Caracas, 13/05/2000

González, Franklyn Manuel. “La comunidad en red” En: El Nacional, Caracas, 24/09/98, p. C-1

Kerdel Vegas, Francisco “Guerra a la ignorancia”. En: Diario de Los Andes, Valera, 16/10/99, p. 18-19

Márquez Díaz, Isaías. “Internet: características, ventajas y riesgos”. En: El Universal, Caracas, 09/03/98, p. 1-5

Netpoint. La Red: el periódico de Internet, No. 41. Caracas, Octubre 1999

Roosen, Gustavo. “Tiempo de oportunidades”. En: El Nacional, Caracas, 06/04/99, p. A-6

Suárez, Víctor. “Chávez no regulará Internet. Propone democratizar el acceso” En: El Universal, Caracas, 13/12/98, p. 2-6

Urribarrí, Raisa. “Centros de Acceso Público a Internet: Experiencias Venezolanas” I Encuentro Nacional de Operadores. Trujillo, 19 y 20 de mayo de 2000. Convocatoria Universidad de Los Andes, Laboratorio de Investigación Educativa Don Simón Rodríguez, 2000.

## ANEXOS

---



## **ANEXO No. 1: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Artículos relacionados)**

### **Del Capítulo VI De los Derechos Culturales y Educativos**

#### **Artículo 101**

“El Estado garantizará la emisión, recepción y circulación de la información cultural. Los medios de comunicación tienen el deber de coadyuvar a la difusión de los valores de la tradición popular y la obra de los artistas, escritores, escritoras, compositores, compositoras, cineastas, científicos, científicas y demás creadores y creadoras culturales del país. Los medios televisivos deberán incorporar subtítulos y traducción a la lengua de señas para las personas con problemas auditivos. La ley establecerá los términos y modalidades de las obligaciones”

#### **Artículo 108**

*“Los medios de comunicación social públicos y privados deben contribuir con la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley”.*

#### **Artículo 110**

“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios para ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y la soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esa garantía”.

## **Anexo No. 2: Ley de Telecomunicaciones**

Sancionada por la Comisión Legislativa Nacional el 30-05-00 y publicada en la Gaceta Oficial No. 36970 del 12-06-00

Por la longitud del texto legal no lo reproducimos en este volumen. Los interesados pueden consultarlo en:

**[http://www.conatel.gov.ve/marco\\_legal3.htm](http://www.conatel.gov.ve/marco_legal3.htm)**

### **ANEXO No. 3: Decreto del Ejecutivo Nacional No. 825**

GACETA OFICIAL - 22 DE MAYO DE 2000 - N° 36955

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Decreto N° 825 del 10 de Mayo de 2000

HUGO CHAVEZ FRIAS  
Presidente de la República

De conformidad con lo previsto en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 1° de la Ley de Telecomunicaciones y 5° de la Ley Orgánica de la Administración Central, en Consejo de Ministros,

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país, y que el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, debe velar por el cumplimiento del mencionado precepto constitucional,

#### CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Telecomunicaciones tiene como finalidad insertar a la Nación dentro del concepto de sociedad del conocimiento y de los procesos de interrelación, teniendo en cuenta que, para el desarrollo de estos procesos, la red mundial denominada Internet, representa en la actualidad y en los años por venir, un medio para la interrelación con el resto de los países y una herramienta invaluable para el acceso y difusión de ideas,

#### CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Telecomunicaciones plantea entre sus objetivos a mediano plazo el incentivo al uso de Internet a todos los niveles y mejorar la calidad de vida de la población, a través del uso de los servicios de telecomunicaciones,

#### CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Ordenación del Territorio plantea la amplia divulgación del conocimiento y el uso de las modernas tecnologías de telecomunicaciones,

#### CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Desarrollo Regional indica que las comunicaciones, tanto físicas como electrónicas, constituyen uno de los factores fundamentales de consolidación del nuevo modelo de desarrollo territorial,

#### CONSIDERANDO

Que el Estado provee servicios de diversas índole a los ciudadanos, los cuales pueden ser prestados en forma más eficiente a través de Internet, lográndose así un beneficio inmediato para la población,

#### CONSIDERANDO

Que Internet es un medio que permite acceder a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada, además de ser un importante generador de iniciativas que incentivan el espíritu emprendedor de la población, sin distinción de clases sociales ni de generaciones, constituyendo una fuente inagotable de oportunidades para pequeñas, medianas y grandes empresas,

#### CONSIDERANDO

Que el Ejecutivo nacional ha previsto el impacto positivo que tienen las tecnologías de información, incluyendo el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia empresarial, en la calidad de los servicios públicos y en la transparencia de los procesos,

#### DECRETA

Artículo 1º: Se declara el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 2º: Los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias.

Artículo 3º: Los organismos públicos deberán utilizar preferentemente Internet para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población. La utilización de Internet también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente.

Artículo 4º: Los medios de comunicación del Estado deberán promover y divulgar información referente al uso de Internet.

Se exhorta a los medios de comunicación privados a colaborar con la referida labor informativa.

Artículo 5º: El Ministerio de Educación, Cultura y Deportes dictará las directrices tendentes a instruir sobre el uso de Internet, el comercio electrónico, la interrelación y la sociedad del conocimiento. Para la correcta implementación de lo indicado, deberán incluirse estos temas en los planes de mejoramiento profesional del magisterio.

Artículo 6º: El Ministerio de Infraestructura tramitará el otorgamiento de las habilitaciones administrativas necesarias para prestar servicios de acceso a Internet de manera expedita, simplificando los requisitos exigidos.

Artículo 7º: El Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, en coordinación con los Ministerios de Infraestructura, de Planificación y Desarrollo y, de Ciencia y Tecnología, presentará anualmente el plan para la dotación de acceso a Internet en los planteles educativos y bibliotecas públicas, estableciendo una meta al efecto.

Artículo 8º: En un plazo no mayor de tres (3) años, el cincuenta por ciento (50%) de los programas educativos de educación básica y diversificada deberán estar disponibles en formatos de Internet, de manera tal que permitan el aprovechamiento de las facilidades interactivas, todo ello previa coordinación del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Artículo 9º: Todos los Ministerios presentarán a la Presidencia de la República, en un plazo de noventa (90) días continuos contados a partir de la publicación del presente Decreto en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, sus respectivos planes de ejecución, incluyendo estudios de financiamientos e incentivos fiscales a quienes instalen o suministren bienes y servicios relacionados con el acceso y el uso de Internet destinados a la aplicación de los objetivos previstos en el presente Decreto.

Artículo 10: El Ejecutivo Nacional establecerá políticas tendentes a la promoción y masificación del uso de Internet. Así mismo, incentivará políticas favorables para la adquisición de equipos terminales por parte de la ciudadanía, con el objeto de propiciar el acceso a Internet.

Artículo 11: El Estado, a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología promoverá activamente el desarrollo del material académico, científico y cultural para lograr un acceso adecuado y uso efectivo de Internet, a los fines de establecer un ámbito para la investigación y el desarrollo del conocimiento en el sector de las tecnologías de la información.

Artículo 12: Todos los Ministros quedan encargados de la ejecución del presente Decreto, bajo la coordinación de los Ministros de Educación, Cultura y Deportes, de Infraestructura y de Ciencia y Tecnología.

Dado en Caracas, a los diez días del mes de mayo de dos mil. Año 190° de la Independencia y 141° de la Federación. (L.S.)

HUGO CHAVEZ FRIAS

## **Anexo No. 4: Plan Nacional de Telecomunicaciones 2000**

República Bolivariana de Venezuela  
Ministerio de Infraestructura  
Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL

Plan Nacional de Telecomunicaciones

Hacia la Sociedad del Conocimiento...

### Visión

Consolidar una sociedad desarrollada, rica en conocimientos e información, al alcance de todos, en cualquier momento y cualquier lugar, provista de una infraestructura de vanguardia que la convierta en líder de la región.

### Misión

Apoyar el desarrollo de la infraestructura, contenido, servicios y mercado de las telecomunicaciones para incentivar a todos los sectores fundamentales a trabajar por el desarrollo y bienestar de la nación y sus habitantes.

### Consideraciones Generales

- El plan contiene lineamientos generales que orientan y apoyan el crecimiento y fortalecimiento del Sector de Telecomunicaciones, enmarcado dentro de la estrategia de desarrollo nacional con la participación activa del sector privado.
- Formular iniciativas para hacer del Estado un usuario intensivo de la Red y un importante generador de contenidos.
- Establece tres períodos:
  - Alcance a largo plazo (12 años o más).
  - Alcance y metas a mediano plazo (6 años).
  - Metas a corto plazo (1 año).

### Alcance a Largo Plazo

- Brindar a cada ciudadano la posibilidad de acceso a un equipo terminal.
- Establecer una economía sólida bajo un modelo de producción competitivo basado en el uso de la información.

- Disponer de una infraestructura de investigación y desarrollo tecnológico en Telecomunicaciones.
- Estar en capacidad de exportar bienes y servicios de telecomunicaciones para sustentar el desarrollo interno.
- Consolidar el liderazgo regional y convertir a Venezuela en el centro de negocios de telecomunicaciones de la Comunidad Andina y el Caribe.
- Disponer de una red integrada y conectada con el mundo entero, donde el acceso a la información debe ser de uso masivo.
- Aplicar eficazmente los beneficios de las telecomunicaciones en todos los ámbitos.
- Ser un país activo dentro de la Sociedad del Conocimiento, capaz de generar y compartir información.
- Divulgar contenidos que representen la cultura, valores y tradiciones nacionales.

#### Alcance y Metas a Mediano Plazo

- Educar al usuario.  
Todo usuario debe conocer sus derechos y deberes antes de contratar un servicio específico. Todo ciudadano debe tener la posibilidad de informarse desde su casa o lugar de trabajo sobre las condiciones como se ofrecen los servicios.
- Consolidar las Asociaciones de Usuarios.  
Todo servicio con orientación al mercado residencial debe tener por lo menos una asociación de usuarios con capacidad de divulgación y participación, registrada y oficializada en CONATEL.
- Ofrecer servicios de alta calidad.  
Lograr que ningún servicio tenga menos del 70% de aprobación en la opinión de los usuarios. Contar con un reglamento de calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- Promover el Desarrollo de la Infraestructura Nacional de Información.  
Todo organismo público deberá ofrecer información por esta infraestructura. El 80% de los trámites administrativos públicos se realizarán por la Red; y el 50% de las transacciones del Estado podrán efectuarse vía electrónica.
- Consolidar la competencia en todos los servicios.  
Lograr que el gasto promedio para satisfacer los requerimientos de acceso y comunicación no exceda el 10% del costo de la canasta básica. El usuario deberá tener más de una opción por servicio.
- Crear incentivos para la aplicación de tecnologías convergentes.  
Tasas impositivas especiales para la importación y comercialización de tecnologías que demuestren ser convergentes.
- Poseer un Servicio Universal en funcionamiento.



El 75% de la población desasistida tendrá acceso a servicios de telecomunicaciones en su localidad.

- Establecer políticas que generen contenido nacional.  
Disponer de 100.000 “web sites” instalados en el país referidos a contenidos nacionales.
- Incentivar el uso de Internet a todos los niveles.  
Todos deben estar informados sobre esta herramienta sin importar los niveles educativos, sociales, profesionales y generacionales. Lograr una penetración del 15% de la población en general. Apoyar la oferta de la tarifa plana para el acceso.
- Ofrecer ventajas competitivas y comparativas a las empresas interesadas en invertir en el país.  
Poseer la mejor relación bits transmitidos/Bolívar de la región. Incentivos fiscales y créditos para las iniciativas e ideas emprendedoras y producir por lo menos 500 empresas exitosas basadas en el uso de Internet.
- Facilitar el acceso a bases de datos especializadas para apoyar el sector productivo.  
Propiciar la creación de bases de datos por cada área productiva, (manufactura, agricultura, servicios, etc.) con acceso a nivel nacional.
- Aplicar en forma eficaz las telecomunicaciones en las áreas prioritarias; salud, educación y seguridad.  
Cada una de estas áreas deberá ofrecer servicios e información a través de sistemas móviles y fijos.  
Conceptos como Tele-medicina y Tele-educación serán aplicados en por lo menos una institución a nivel nacional.
- Convertir a Venezuela en el centro latinoamericano de capacitación y asesoría en materia de telecomunicaciones.  
Ser reconocidos a nivel mundial por el prestigio del recurso humano nacional y estar en capacidad de apoyar a todos los países latinoamericanos en materia de telecomunicaciones.
- Promover educación a todo nivel y durante toda la vida.  
Asesorar a los organismos competentes para que el 50% de la información relacionada con los programas de educación formal estén digitalizados y a la disposición en la red. Todas las bibliotecas e instituciones educacionales deben contar con salas de acceso a Internet.
- Mejorar la calidad de vida a través del acceso a los servicios de telecomunicaciones.  
No deberá existir ninguna población con más de 500 habitantes sin posibilidad de comunicarse. El 80% de la población podrá acceder por lo menos a un servicio de telecomunicaciones. Debe ser de acceso público la información sobre las opciones

de esparcimiento, oportunidades de trabajo y medios de reclamo, para permitir la relación constante y directa de los ciudadanos con los entes públicos y privados.

- Contar con mecanismos logísticos centralizados de telecomunicaciones que obedezcan a un plan único de fácil activación ante la presencia de catástrofes y emergencias nacionales.  
Después de declarar estado de emergencia se debe ensamblar en menos de una hora el sistema nacional de telecomunicación de emergencia. Y debe dar respuesta e instrucciones a cada persona que lo requiera. Todo ciudadano debe estar informado sobre las formas de acceder a este servicio.
- Poseer un servicio Celular de 3<sup>era</sup> Generación en funcionamiento.  
Se proveerá servicios de Video, Voz y Datos a través de los terminales móviles pertenecientes a estas tecnologías.
- Generar incentivos gubernamentales para el acceso final.  
Creación de la concesión de Multi-Servicios Interactivos  
Apoyar el ingreso de nuevas tecnologías inalámbricas.
- Disponer de portabilidad numérica en servicios de voz.  
En las cinco (5) áreas locales con mayor tráfico, sin importar la empresa operadora ni el tipo de red, el usuario siempre tendrá el mismo número telefónico.
- Consolidar un ente regulador fortalecido e Independiente.  
Afianzar un organismo independiente con un alto nivel técnico y deberá garantizar que el personal de la institución tenga la posibilidad de alcanzar un crecimiento laboral ascendente.

#### Metas a Corto Plazo

##### Primer Trimestre del 2000

- Promulgar el Decreto sobre la Internet como servicio prioritario para el desarrollo nacional.
- Promulgar el Decreto para la creación de la Infraestructura Nacional de la Información.
- Definir los grupos y planes de trabajo para desarrollar los objetivos en telecomunicaciones dentro de los Planes Sectoriales de cada Ministerio.
- Poner en marcha el Plan de Emisoras Fronterizas.
- Apoyar la creación de la empresa de satélites de la Comunidad Andina (BolívarSat) en Venezuela.

##### Segundo Trimestre del 2000

- Aprobar la nueva Ley de Telecomunicaciones.
- Crear el Centro de Desarrollo y Educación de Telecomunicaciones (CEDETEL).
- Definir el modelo de apertura del servicio telefónico.

- Subastar nuevas bandas para tecnologías emergentes (LMDS).
- Presentar un plan conjunto con la empresa privada para el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en los nuevos centros poblados.
- Definir el programa de educación e información sobre el uso y aplicación de Internet.
- Aprobar el marco jurídico para el Comercio Electrónico.

#### Tercer Trimestre del 2000

- Subastar nuevas bandas para tecnologías emergentes (WLL).
- Recibir la Presidencia del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL).
- Definir el Proyecto de “Combo” de Acceso a Internet, en conjunto con las empresas privadas proveedoras de computadoras y de servicios.
- Definir el modelo de los Telecentros de Servicios Comunitarios de Telecomunicaciones e inicio del Centro Piloto.
- Impulsar la expansión de los Servicios de Telecomunicaciones hacia los ejes de desarrollo.
- Aprobar los Reglamentos de Interconexión, Portabilidad Numérica, Modelo Tarifario y Calidad de Servicio.
- Aprobar el Plan de Telecomunicaciones para contingencias.
- Elaborar estadística única de infraestructura de telecomunicaciones.

#### Cuarto trimestre del 2000

- Instalar y hacer pruebas del Sistema Automatizado de Administración y Gestión del Espectro Radioeléctrico (SAAGER).
- Crear el Fondo Nacional para el Desarrollo del Servicio Universal.
- Ejecutar la apertura del servicio telefónico.
- Aprobar los objetivos en telecomunicaciones dentro de los Planes Sectoriales de cada Ministerio.
- Alcanzar el 80% de digitalización de la red telefónica.
- Llegar a 5.000.000 usuarios en el servicio celular.
- El 50% de las informaciones generadas por los organismos del Estado para el público en general estarán en Internet y 20% de los trámites con el Gobierno podrán realizarse por medios telemáticos.
- Presentar un plan estratégico para el desarrollo de la TV nacional.
- Definir el modelo de TV y Radio digital.
- 30 estaciones fronterizas instaladas.