



espacio de inclusión
digital



La Creación de Capacidades en los Centros del Programa U.S.I.

En el Uruguay, la empresa estatal de comunicaciones - ANTEL - conduce el



programa **“Uruguay: Sociedad de la Información” (USI)**

para contribuir a universalizar el uso de las TIC en el país, facilitando el acceso a las mismas en

particular a los segmentos menos favorecidos de la población.

El programa USI, desde su creación en el 2001, es conducido por el **Área de Relacionamento con la Comunidad (ARC)**, en el marco de las acciones de responsabilidad social corporativa de ANTEL.

En una **década** de funcionamiento, el programa USI ha impulsado sin interrupción el aumento sostenido del número de centros comunitarios en el territorio nacional. Al 2013, está integrado por cerca de **110 Espacios de Inclusión Digital (EID)** y otros tipos de Centros que conforman la red USI.

La experiencia internacional y la propia del



Uruguay señalan que **la formación del personal de los Centros es una acción permanente.** Este

es el aspecto por donde hay que empezar en cualquier estrategia de apoyo a los Centros. Por ello, desde los inicios de la red USI, ANTEL-ARC ha llevado adelante un plan de capacitación anual para los coordinadores, docentes y técnicos de los Centros.

Este trabajo ininterrumpido ha sido fundamental para nivelar conocimientos, reforzar capacidades y generar nuevas



habilidades, **lo que ha permitido que la red haya ido progresando hacia nuevos desafíos** -

cuantitativos y cualitativos – de integración social desde la inclusión digital, y no se haya quedado sólo en brindar cursos básicos de uso de las TIC para la ciudadanía.

Principios Orientadores

La formación que se necesita es aquella que,

“La capacitación ha sido esencial para que los Centros evolucionen hacia la inclusión social, desde la inclusión digital”

con el aporte de la tecnología, genere diálogo entre desarrollo

social y crecimiento económico, de modo de lograr una formación competente en condiciones de contribuir a un progreso más armónico de la comunidad.

En esa visión, los criterios que subyacen a las acciones de capacitación del personal de los Centros del programa USI, comprenden:

- *Desarrollo Sostenible*: articular lo social, ambiental y económico;
- *Innovación Social*: nuevos enfoques de abordar los problemas sociales;
- *Emprendimientos Sociales*: fomentar organizaciones que apunten al bienestar;
- *Atención a la base de la Pirámide*: avanzar en el desarrollo sostenible de segmentos de la población menos favorecidos;



• *Tecnología para el Desarrollo*: emplearla como medio para un fin, para mejorar la

calidad de vida de las personas;

- *Enseñanza por competencias*: estilos de enseñanza que inducen aprendizajes con cambio conceptual;
- *Aprender a Aprender*: generar capacidades, no sólo saberes, para la vida;
- *Administración*: principios de gestión, para cumplir la misión con eficiencia y eficacia;
- *Operaciones en Red*: propósitos compartidos, acciones conjuntas, articulación interorganizacional;
- *Proyección a la colectividad*: mejorar la situación de vida, con iniciativas que abordan problemas sociales;
- *Organización Ambidiestra*: equilibrio entre crear valor a corto y a largo plazo.

Áreas de formación

Al final de la primera década de USI, a partir de la experiencia propia del programa y de estudios de ANTEL-ARC sobre el tema, surgen diversas áreas de formación de interés para favorecer la profundización del impacto de la red USI en el Uruguay:

“La formación que se necesita es aquella que genere diálogo entre crecimiento económico y desarrollo social, para un progreso más armónico de la comunidad”

- *Desarrollo y Sociedad*: Visión que articule el progreso con la responsabilidad;
- *Rol del Centro*: Contribuir al bienestar de la sociedad es lo que le da sentido a las organizaciones;
- *Gestión del Centro*: Conducir con eficacia las operaciones del Centro y los servicios;
- *Proyección a la Comunidad*: Iniciativas que abordan problemáticas sociales;
- *Ocupación Útil*: Mostrar un escenario amplio de opciones de ocupación, para encauzar las diversas habilidades;
- *Educación por Competencias*: Orientarse a generar capacidades, no sólo saberes;



• *Desarrollo del Ser, con Tecnología*: Aprovechar el impulso que la tecnología puede

generar en el desarrollo personal;

- *Tecnología para la Ocupación*: Emplear las TIC en situaciones varias de ocupación útil;
- *Apoyo a la Producción*: Uso de competencias TIC de apoyo a lo largo de la cadena de creación de valor.

Tan importante como generar capacidades es la orientación de las mismas, en base a principios y valores de la sociedad y no sólo por razones técnicas. Varios tópicos

seguramente irán asumiendo forma propia en el mediano plazo, a partir del tratamiento

de las relaciones *Sociedad-Desarrollo-Tecnología*, en el segundo período de desarrollo del programa USI.



Ing. Daniel Iglesias Grezes
Coordinador – Programa U.S.I.;
Gerente - Área de
Relacionamiento con la
Comunidad, de ANTEL



Ing. Alipio Nahui Ortiz
Doctorando – Administración
de Empresas;
Consultor de ANTEL-ARC para
el programa U.S.I.

Anexo.- Creación de Capacidades en Centros del Programa U.S.I.

Formación del personal de los Centros

La preparación para desempeñarse en los Centros debe tener en cuenta que las condiciones del entorno y las demandas de la población varían en el tiempo. La experiencia internacional y la propia de la Red U.S.I. sugieren que la capacitación del personal de los Centros debe asumirse en *forma continua*.

Existe consenso sobre el papel de los operadores de los Centros como agentes dinamizadores de la comunidad local, ciertamente son promotores de espacios colectivos de uso de las TIC. El desarrollo de las colectividades empieza con la preparación del personal de los Centros insertos en ellas.

En esa dirección han surgido diversas iniciativas de formación de los operadores de Centros en el mundo. Se busca generar capacidades y oportunidades de desarrollo profesional para mejorar el desempeño. Los operadores deben contar con las habilidades necesarias para conducir las acciones diarias en forma apropiada.

En algunas iniciativas se trabaja para profesionalizar al operador, de modo que se convierta en agente de cambio social en la comunidad donde se inserta. Se apunta a la gestión eficiente como vía para la sostenibilidad del Centro. Se busca atender las necesidades de formación de los operadores. Se trata de apuntalar el desarrollo de los Centros con miras a incrementar el impacto y la dinámica de crecimiento local. Aún, se busca lograr la inclusión de las áreas rurales mediante el acceso a las TIC. Se trata de crear comunidades de conocimiento para apuntar a la realización y el bienestar.

En la oferta educativa tradicional, hay limitada formación específica para el personal de los Centros comunitarios de acceso a las TIC. Por ello, se justifica la tarea de planificar la capacitación orientada a brindar la formación necesaria de estos operadores.

Generación de competencias en el personal de los Centros

No se puede desconocer el conocimiento internacional existente porque no se intenta redescubrir lo ya avanzado pero, esa misma experiencia señala que no existe un modelo estándar a seguir y que se debe considerar la situación y la cultura específicas de cada sociedad.

Se han producido avances significativos como en infraestructura de telecomunicaciones, sin embargo, en cuanto al acceso y el uso generalizados de las TIC hay aún camino por recorrer, debido a la presencia de asimetrías de carácter educativo, social y económico. La inclusión y el desarrollo con equidad es todavía una agenda pendiente.

Un programa de formación del personal de los Centros debería considerar la diversidad en los niveles de educación, en el conocimiento de uso de las TIC, los varios niveles de desarrollo, las distintas situaciones de vida, los diversos problemas que aquejan a la población de riesgo.