



Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
A. ANTECEDENTES	4
1. Base Legal	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Contexto actual	4
B. CENTROS DE ACCESO PÚBLICO	6
1. ¿Qué son los Centros de Acceso Público (CAP)?	6
2. Servicios del CAP	6
3. Beneficios de los CAP	7
4. Sostenibilidad de un CAP	8
5. Modelo General de un Centro de Acceso Público	8
C. MODELO DE CAP TELECENTRO	13
1. Identificar el segmento de beneficiarios	16
2. Propuesta de valor	16
3. Canales de interacción con los beneficiarios	17
4. Relación con los beneficiarios	18
5. Financiamiento y Flujos de Ingreso	19
6. Recursos clave	19
7. Actividades clave	20
8. Red de Aliados	21
9. Estructura de Costos	21
BIBLIOGRAFÍA	23



RESUMEN EJECUTIVO

Uno de los principales problemas a nivel mundial y en el Perú son las dificultades para el acceso y uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), asimismo el desconocimiento de las oportunidades que estas propician favorece a que sean desaprovechadas por un gran porcentaje de la población a formar parte de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Estas diferencias de acceso y uso de TIC e Internet se ven reflejadas en la llamada brecha digital, y para afrontar ello es necesario implementar e impulsar acciones desde el Estado, las empresas privadas y la sociedad civil que proporcionen el acceso, uso efectivo y aprovechamiento de estas.

El fomento de la Inclusión Digital, es uno de los objetivos de la Política Nacional de Gobierno Electrónico, busca acortar las brechas de acceso y uso de las TIC, fortalecer el desarrollo de capacidades y aprovechamiento de la Banda Ancha, y el ejercicio de la ciudadanía de la población.

Los **Centros de Acceso Público Telecentros (CAP Telecentros)** son espacios para la formación y fortalecimiento de capacidades en la población y los colectivos e instituciones, de tal manera que puedan aprovechar los beneficios de la Banda Ancha (Internet de alta velocidad y calidad), para su incorporación a la Sociedad de la Información y el Conocimiento. La **Ley N° 29904 – Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica**, establece que todas las entidades de la administración pública a nivel nacional deben implementar los CAP Telecentros.

La primera parte del documento nos señala a manera general el contexto actual del país en cuanto al acceso y uso de las TIC por parte de la población, luego nos muestra los servicios, beneficios y componentes de un centro de acceso público, y finalmente desglosa de manera detallada cada uno de estos componentes para un CAP Telecentro. Es importante resaltar que las actividades o servicios que brinde el CAP Telecentro se adaptarán a las necesidades de una determinada región o localidad, debiendo ser un proceso permanente la contextualización de sus servicios.

Finalmente indicar que con la implementación de los CAP Telecentros se contribuye a la reducción de la brecha digital, se forman ciudadanos digitales con nuevas capacidades en TIC, se mejora la relación Estado – Ciudadano contribuyendo a la construcción de una Sociedad de la Información y el Conocimiento.



A. ANTECEDENTES

1. Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29904 - Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017.
- Decreto Supremo N° 014-2013-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

2. Objetivo

El presente documento tiene por objetivo brindar un marco de referencia para la implementación de un Centro de Acceso Público Telecentro (CAP Telecentro) por parte de una entidad u organización, para ello se definen los componentes necesarios para este proceso.

3. Alcance

El ámbito de aplicación del documento es para todas las entidades públicas de los tres (03) niveles de gobierno, definidos en el Artículo 1 del Título Preliminar de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, puede ser utilizado por todas aquellas organizaciones (sector privado, organismos no gubernamentales, academia, sociedad civil, programas sectoriales, entre otros) que quieran implementar un CAP, ya sea de manera independiente o a través de alianzas estratégicas o asociaciones.

4. Contexto actual

Las diferencias de acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) e Internet por la población es también denominada Brecha Digital. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE la Brecha Digital se refiere al *“desfase o división entre individuos, hogares, empresas y áreas geográficas con diferentes niveles socio-económicos con relación tanto a sus oportunidades de acceso a las TIC, como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades”*.¹

¹ Organization for Economic Cooperation and Development, Understanding the Digital Divide, París: OECD, 2001, p. 5, disponible en línea en <http://oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf> (Consulta 15-10-2015). La definición corresponde a la traducción literal de uno de los párrafos iniciales: «As used here, the term “digital divide” refers to the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (ICTs) and to their use of the Internet for a wide variety of activities».



En el Perú los niveles de acceso y uso de las TIC son aún bajos, según el INEI² al año 2015 el 31.7% de hogares a nivel nacional cuenta con una computadora y el 23.2% acceden a Internet, estas cifras se reducen mucho más en las zonas rurales del país en donde solo el 5.7% y el 1.0% de hogares cuenta con acceso a una computadora e Internet respectivamente. Asimismo, solo el 40.9% de la población de 6 años y más hace uso de Internet; de este total solo el 7.4% hace uso de Internet para educarse, el 7.4% para realizar operaciones de banca electrónica y el 6.3% para interactuar con entidades públicas. En cuanto al uso de Internet por lengua nativa (Quechua, Aymara y otras lenguas nativas) solo que el 13.4% de la población lo utiliza.

Asimismo, según el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL³ las razones por las cuales la población no accede a Internet son aquellas relacionadas a la **percepción del servicio como innecesarias**, es así que al 2014 el 33.4% de la población indicaba que no necesitaba el servicio de Internet y un 9.5% mostraba un desinterés en el mismo; porcentajes mayores a los relacionados con costos del servicio (25.9%) o prestaciones del mismo (5.2%).

En este sentido, se presenta a los Centros de Acceso Público (CAP), como herramientas relevantes para contribuir a la reducción de la brecha digital, transformándose en puntos de conocimiento⁴ para el desarrollo humano, económico, social y cultural de las poblaciones, donde la sociedad podrá tener un mayor aprovechamiento de la Banda Ancha a través de los servicios como la e-educación, e-salud, e-cultura, e-gobierno, e-comercio, etc., respetando la diversidad cultural y lingüística de nuestro país.

² Instituto Nacional de Estadística e Informática. Informe Técnico de Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares - IV Trimestre 2014. Marzo 2015

³ Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2013 – 2014. Puede ser consultado en:

⁴ Debe entenderse como puntos de conocimiento a espacios que garanticen el acceso material a las TIC y ser una plataforma de servicios que beneficie a los usuarios.



B. CENTROS DE ACCESO PÚBLICO

1. ¿Qué son los Centros de Acceso Público (CAP)?

De acuerdo a la Ley N° 29904 – Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, los Centros de Acceso Público (**CAP**) son espacios en los cuales la población accede a los beneficios de la banda ancha para su incorporación a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Asimismo, el Reglamento de la citada norma define dos (02) tipos de **CAP**⁵:

- a) **CAP TELECENTRO**: para la formación y fortalecimiento de capacidades.
- b) **CAP E-GOB**: para el acceso a contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico.

Los CAP deben ser implementados por las entidades públicas de los tres (03) niveles de gobierno nacional, regional y local, siendo liderados por las autoridades de cada entidad. Asimismo, cabe resaltar que su implementación puede realizarse a través de alianzas entre el sector público, el sector privado, la academia u organismos no gubernamentales, entre otros; respetando los modelos establecidos por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (**ONGEI**).

2. Servicios del CAP

La CEPAL señala que para poder aprovechar los beneficios de las TIC deben desarrollarse 02 condiciones:

- *Servicios de Primera generación*: aquellos destinados a lograr la masificación y acceso a las TIC, otorgando las condiciones necesarias que permitan a los usuarios utilizar los computadores e Internet para obtener información y comunicación rápida.
- *Servicios de Segunda Generación*: exige un desarrollo mayor de competencias en el aprovechamiento de las tecnologías, satisfacer necesidades específicas de la población en el ámbito de la educación, salud, empleo, emprendimiento, entre otros.

En esta línea, los CAP son un medio para el acceso a las TIC debiendo desarrollar servicios que permitan promover el aprovechamiento de la Banda Ancha por parte de la población. Estos servicios van a variar dependiendo del tipo de CAP⁶, entre estos podemos mencionar:

- a. **Acceso a Internet**
- b. **Formación y fortalecimiento de capacidades**
- c. **Acceso a servicios y aplicaciones en:** Gobierno Electrónico, Banca electrónica, Comercio electrónico, etc.

⁵ Los modelos de CAP Telecentro y CAP EGOB serán elaborados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros en coordinación con el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

⁶ Para la definición de los servicios que brinda un CAP se ha revisado las estrategias y objetivos definidos en la Agenda Digital 2.0, y experiencias a nivel de América Latina.



Cabe indicar que dependiendo de las necesidades y problemas existentes en una región o localidad se priorizarán, desarrollarán o implementarán los servicios que brinden los CAP.

3. Beneficios de los CAP

Entre los principales beneficios que se han podido identificar:

a) Para las personas

- Asegurar el aprovechamiento de la Banda Ancha, con lo cual podrán:
 - Acceder a información, experiencias y buenas prácticas.
 - Acceder a servicios en línea (públicos y privados).
 - Adquirir conocimiento para el uso de herramientas de comunicación digitales (chat, videoconferencias, etc.).
- Obtener certificaciones gratuitas emitidas por el Estado al culminar exitosamente una capacitación.
- Incrementar las oportunidades de acceder a un empleo o emprender un negocio (start-up).
- Transformarse en generadores de conocimiento.

b) Para las empresas

- Contar con colaboradores con capacidades para:
 - Acceder a información, experiencias y buenas prácticas en gestión y dirección de empresas.
 - Usar herramientas de marketing digital.
 - Mejorar la comercialización de productos al poder acceder y cotejar precios en el mercado, otros.
- Acceder y hacer uso de contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico para: proveer servicios o productos al Estado, constituir una empresa en línea, pagar tributos e impuestos en línea, otros.
- Acceder a servicios de comercio electrónico: comprar y vender productos en línea, mostrar productos en portales web, otros.
- Contribuir de manera activa y voluntaria al desarrollo de la Sociedad de la Información a través de acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

c) Para las entidades públicas

- Promover la transparencia, colaboración entre entidades públicas y la participación ciudadana.
- Mayor uso de los servicios públicos en línea de una entidad por parte de la población.
- Contar con servidores públicos capacitados en Gobierno Electrónico, Tecnologías de Información, otros.
- Mejorar la relación Estado – Ciudadano, Estado – Empresa y Estado – Estado.
- Mejorar los niveles de atención a los ciudadanos.
- Promover la Inclusión Digital y el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Incrementar la productividad de la gestión de las entidades públicas mediante el uso de las TIC.

d) A nivel nacional

- Consolidarnos como una Sociedad de la Información integrada y proyectada al futuro.
- Contribuir a la reducción de la brecha de acceso y aprovechamiento de las TIC a nivel nacional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina Nacional de
Gobierno Electrónico
e Informática - ONGEI

- Fortalecer la gestión del conocimiento a través de las TIC.
- Fortalecer el desarrollo económico, social y cultural del país.

4. Sostenibilidad de un CAP

Un factor primordial para el éxito de un CAP es contar con el compromiso de las autoridades o líderes institucionales de una entidad, desde el proceso de implementación hasta la puesta en marcha del mismo, debiendo garantizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos durante todo el proceso.

Asimismo, es importante un cambio de paradigma en los líderes, quienes deben considerar a las TIC como herramientas indispensables que contribuyen a promover la transparencia, la participación ciudadana, la colaboración, así como también a desarrollar servicios modernos, eficientes, y seguros.

5. Modelo General de un Centro de Acceso Público

Al momento de implementar un Centro de Acceso Público, ya sea CAP Telecentro o CAP EGOB, es necesario considerar los siguientes elementos:



Ilustración 1.- Componentes de un Centro de Acceso Público



Fuente: Elaboración ONGEI



1.1. Segmento de beneficiarios

Un segmento de beneficiarios es aquel grupo de personas o comunidades con características, necesidades, problemas y comportamientos comunes, quienes se benefician directamente de los servicios que se brindan en los CAP. Se puede usar información histórica o estadística para la segmentación de beneficiarios.

Algunos criterios para la segmentación pueden ser:

- Características: grupo etario, sexo, nivel educativo, nivel socioeconómico, lengua, estado civil, ubicación geográfica, rubro del negocio, nivel de ingresos, entre otros.
- Necesidades y Problemas: acceso a Internet y servicios en línea, información, capacitación, etc.
- Comportamientos: frecuencia de uso del servicio de Internet, frecuencia de lugares de acceso a Internet, otros.

1.2. Propuesta de valor

Describe el conjunto de productos o servicios que se brindará en los CAP. Su finalidad es satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de un segmento de beneficiarios específico.

1.3. Canales de interacción con los beneficiarios

Se identifica y define el medio por el cual los segmentos de beneficiarios se informan, acceden y evalúan la propuesta de valor.

Los canales pueden ser:

- a) **Directos**: aquellos que son gestionados⁷ por la organización que implementa el CAP (puede ser una entidad pública, empresa privada, academia, ONG).
- b) **Indirectos**: aquellos que son gestionados de manera compartida o directa con nuestros aliados (entidad pública, empresa privada, academia, ONG) a través de alianzas, convenios, acuerdos u otros.

La implementación de un canal directo o indirecto puede basarse en:

- Objetivos estratégicos de la entidad (mejorar la atención al ciudadano, promover la transparencia, etc.).
- Recursos disponibles (presupuesto para gasto de capital / gasto corriente; disponibilidad de ambientes, recursos de hardware y software, personal técnico, etc.).
- Facilidad de establecer asociaciones con aliados estratégicos (entidad pública, empresa privada, academia, ONG).

1.4. Relación con los beneficiarios

Se identifica y define los tipos de relaciones a través de las cuales interactuamos con los segmentos de beneficiarios. Las relaciones con los beneficiarios pueden ser:

- a) **Asistencia personal**: esta relación se basa en la interacción humana, es decir, existe una persona que orienta a los beneficiarios en el acceso a la propuesta de valor. Para ello las organizaciones pueden apoyarse de folletería o audiovisuales para su funcionamiento.

⁷ Planificación y control de actividades que se desarrollan durante el periodo de funcionamiento del CAP.



- b) **Autoservicio o autoaprendizaje:** Este tipo de relación establece una forma más sofisticada de interacción entre el CAP y un segmento de beneficiarios, es decir, se pone a disposición de los beneficiarios todos los recursos físicos o digitales para que sean ellos mismos los que accedan a los servicios del CAP **sin necesidad** de que exista un intermediario.

1.5. Financiamiento y Flujos de Ingreso

Se refiere a la manera en cómo es que se solventan los gastos para la implementación, operación y mantenimiento del CAP.

- a) El **Financiamiento** puede ser a través de:

- **Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN):** es un fondo establecido en la Constitución Política del Perú, con el objetivo de promover la inversión en las diferentes municipalidades del país, con un criterio redistributivo en favor de las zonas más alejadas y deprimidas, priorizando la asignación a las localidades rurales y urbano-marginales del país⁸.
- **Fondo de Compensación Regional (FONCOR):** está establecido en el Artículo 37° de la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, como una fuente de financiamiento de los Gobiernos Regionales. Es una herramienta de compensación que busca distribuir recursos adicionales para los Gobiernos Regionales, bajo criterios de equidad y compensación. Dichos recursos deben ser íntegramente utilizados en proyectos de inversión regional que hayan cumplido con las normas establecidas por el Sistema Nacional de Inversión Pública⁹.
- **Alianzas Público – Privada (APP):** a través del establecimiento de alianzas, convenios o acuerdos entre entidades del sector público y sector privado para la implementación, operación o mantenimiento del CAP.
- Cooperación Internacional.
- Recursos propios de la entidad.

- b) Los **Flujos de Ingreso** que se obtengan en los CAP pueden ser:

- **Cuota por uso:** Se refiere al pago por la cantidad de productos o servicios recibidos (impresiones, fotocopias, escaneados, otros).
- **Pago por curso:** Se refiere al pago por el acceso a un curso presencial (solo aplica para el CAP Telecentro).

1.6. Recursos clave

Se describen los activos más importantes para que un CAP funcione. Todos los CAP requieren de recursos (físicos, humanos, intangibles, otros) que les permitan crear y ofrecer una propuesta de valor a un segmento de beneficiarios.

Los recursos pueden ser:

- **Internet:** Viene a ser el recurso más importante para la prestación de servicios en los CAP.
- **Físicos:** Se incluyen los activos como instalaciones o locales, mobiliario, hardware, etc.

⁸ Según lo definido por el Ministerio de Economía y Finanzas.

⁹ Ibídem 9.



- **Intangibles:** Se incluyen los activos como software, bases de datos, convenios, etc.
- **Personal:** Se consideran a las personas que tienen la responsabilidad de la gestión y operación de los CAP.

1.7. Actividades clave

Se describen las acciones más importantes para el adecuado funcionamiento del CAP. Estas actividades permiten crear y ofrecer la propuesta de valor a un segmento de beneficiarios.

1.8. Red de Aliados

Se describe la red de proveedores, aliados y/o socios que contribuyen con el funcionamiento del CAP. Para ello se establecen alianzas o asociaciones entre entidades públicas, empresas privadas, organismos no gubernamentales, academia, sociedad civil, otros.

Se pueden establecer alianzas, convenios o asociaciones para:

- Optimizar la asignación de recursos con la finalidad de reducir costos.
- Obtener recursos para implementar, mejorar o incrementar la capacidad del CAP.

Los tipos de alianzas o asociaciones pueden ser:

- **Alianzas entre entidades públicas:** cuando dos o más entidades públicas se unen para la implementación, operación o mantenimiento de un CAP, puede ser a través de la firma de convenios de cooperación u otros mecanismos.
- **Asociaciones Público Privadas:** cuando se une una entidad pública con una empresa del sector privado para la implementación, operación o mantenimiento de un CAP. Pueden considerarse donaciones de equipos, préstamos de local, entre otros.

En esta categoría pueden considerarse también las asociaciones entre:

- Entidades públicas y organismos no gubernamentales.
- Entidades públicas y sociedad civil organizada.
- Entidades públicas y juntas vecinales.
- Otros.

1.9. Estructura de Costos

Se describen los principales costos que implican la **operación y mantenimiento de un CAP**. Los costos pueden ser fijos o variables:



C. MODELO DE CAP TELECENTRO

Las TIC son medios a través de los cuales las personas y empresas vienen cambiando la forma en que realizan sus actividades en educación, salud, comercio, comunicación, entre otros; para ello es importante que todos cuenten con los medios necesarios para un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías.

La Ley N° 29904 - Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento indica en su Artículo N° 24 “... las entidades públicas deberán implementar centros de acceso público con conexiones de Banda Ancha... como espacios para la formación de capacidades para el aprovechamiento de la Banda Ancha...” (Énfasis añadido); **teniendo responsabilidad administrativa** su no cumplimiento.

Todas las entidades públicas deberán implementar estos Centros de Acceso Público Telecentros – CAP Telecentro¹⁰, los cuales son espacios físicos que tienen por objetivo la formación y el fortalecimiento de capacidades de la población, a través del desarrollo de Programas de Alfabetización Digital. Cabe resaltar que un CAP Telecentro puede funcionar como un CAP EGOB, para ello también deberá permitir el acceso a servicios públicos en línea que brinde la entidad pública.

Las entidades que implementen o ya cuenten con un CAP Telecentro deben solicitar a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI su registro en la Red Nacional de Centros de Acceso Público, además deberán brindar información sobre las actividades¹¹ del CAP de manera periódica o a solicitud de la ONGEI.

De igual manera, cabe destacar que los CAP Telecentros también pueden ser implementados por entidades del sector privado, academia, sociedad civil organizada, entre otros.

- **Sostenibilidad del CAP Telecentro**

La implementación de un CAP Telecentro requiere del compromiso de la autoridad máxima de la entidad (independientemente si es del sector público, sector privado, academia, sociedad civil organizada, otros), ya que se deberá garantizar la sostenibilidad de sus actividades.

Asimismo, se recomienda incluirlo en el Plan Operativo Institucional (POI) como gasto de capital cuando este en etapa de proyecto y como gasto corriente cuando forme parte de las actividades operativas de la entidad.

De igual manera, es importante considerar para su sostenibilidad lo siguiente:

- a) Desarrollar normativas que vinculen las tecnologías con el desarrollo social.
- b) Fortalecer los vínculos entre los CAP Telecentros y la formación de redes (entre telecentros, aliados estratégicos del sector privado, academia, sociedad civil, otros).
- c) Contextualizar los contenidos y aplicaciones en base al público objetivo de cada localidad o región.

¹⁰ Según el Artículo 45 Inciso 45.3 del Reglamento de la Ley N° 29904 “La ONGEI, en coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el Ministerio de Educación, definirá la actuación de las entidades públicas de los niveles de gobierno nacional, regional y local, en relación a los CAP Telecentro de acuerdo a las normas vigentes en materia de gobierno electrónico y banda ancha”.

¹¹ Se solicitará información estadística sobre la cantidad de beneficiarios, cantidad de cursos desarrollados, datos del operador, entre otros.



- **Modelo de Madurez del CAP Telecentro**

El criterio que se ha definido para proponer el modelo de madurez del CAP Telecentro se basa principalmente en la infraestructura tecnológica y los servicios que se brindan en el CAP.

a) CAP Telecentro Base

Infraestructura Tecnológica	Servicios
<ul style="list-style-type: none"> - De 2 a 6 computadoras de escritorio o portátiles con acceso a Internet. - 01 Proyector multimedia. - 01 impresora (opcional). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a Internet dentro de las instalaciones del CAP Telecentro. 2. Capacitación en Alfabetización Digital (mínimo contenidos básicos). 3. Servicio de impresión (opcional).

b) CAP Telecentro Estándar

Infraestructura Tecnológica	Servicios
<ul style="list-style-type: none"> - De 8 a 10 computadoras de escritorio o portátiles con acceso a Internet. - 01 proyector multimedia. - 01 impresora multifuncional - Puede brindar un punto WIFI para el acceso a Internet (opcional). 	<p>Además de lo anterior brinda servicios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación en Alfabetización Digital (contenidos avanzados). 2. Servicio de impresión, escáner y fotocopia. 3. Realizar servicios en línea. 4. Herramientas de colaboración en línea.

c) CAP Telecentro Avanzado

Infraestructura Tecnológica	Servicios
<ul style="list-style-type: none"> - Más de 10 computadoras de escritorio o portátiles con acceso a Internet - 01 proyector multimedia. - 01 impresora multifuncional - 01 Televisor / DVD - Consolas de videojuegos. - Puede brindar un punto WIFI para el acceso a Internet. 	<p>Además de lo anterior brinda servicios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones o talleres especializados para la producción de contenidos digitales, software o aplicaciones. <ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones móviles - Páginas web - Diseño gráfico - Producción de videos - Proyectos - Otros 2. Actividades de entretenimiento dirigido a niños, adultos mayores, mujeres, otros a través de proyección de películas, documentales, videoconferencias, otros. 3. Conectividad inalámbrica para aquellas personas que deseen llevar sus dispositivos y acceder a Internet.



Ilustración 2.- Modelo de Centros de Acceso Público - Telecentro



Fuente: Elaboración ONGEI



• Especificaciones del Modelo CAP Telecentro

El modelo que se presenta a continuación contiene los componentes específicos a considerar al momento de implementar un CAP Telecentro. Dicho modelo puede variar de acuerdo a la realidad nacional y los avances tecnológicos.

Las entidades públicas que inicien el proceso de implementación y gestión del CAP Telecentro podrán considerar los lineamientos emitidos por la ONGEI.

1. Identificar el segmento de beneficiarios

Los segmentos de beneficiarios para el CAP Telecentro pueden ser:

a. Ciudadanos en general

- Personas que tienen la necesidad de aprender el uso y aprovechamiento de la Banda Ancha.
- Personas que tienen problemas para acceder a las TIC.

b. Funcionarios o servidores públicos

- Funcionarios o servidores públicos que tienen la necesidad de aprender el uso y aprovechamiento de la Banda Ancha, o tienen problemas de acceder a sistemas administrativos.

c. Poblaciones rurales y grupos de especial protección¹²

- Personas adultos mayores
- Minorías idiomáticas
- Personas con discapacidad
- Grupos étnicos y culturales
- Mujeres
- Niños, niñas y adolescentes
- Otros.

2. Propuesta de valor

La propuesta de valor para el CAP Telecentro consiste en ***“Desarrollar capacidades en la población para el aprovechamiento de la Banda Ancha”***.

Para ello se deben brindar los siguientes servicios:

a. **Acceso a Internet:** la población puede acudir al CAP y acceder de manera gratuita a Internet. Además, si el CAP cuenta con una red inalámbrica la entidad puede permitir que los ciudadanos lleven sus propios dispositivos (BYOD¹³) y puedan conectarse en horarios que no perjudiquen las actividades clave del CAP Telecentro.

b. Formación y fortalecimiento de capacidades en:

- Uso de herramientas para la búsqueda de información.
- Uso de herramientas para el desarrollo de contenidos multimedia (video, audio, etc.).

¹² Se han considerado algunos Grupos de Especial Protección identificados en el Plan Nacional de Derechos Humanos, Lineamiento Estratégico N° 3 (pág. 78), aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2014-JUS.

¹³ BYOD - Bring Your Own Device.



- Uso de herramientas de ofimática.
- Uso de herramientas para el diseño de páginas web.
- Uso de herramientas de diseño gráfico.
- Uso de herramientas para desarrollo de infografías, encuestas y/o evaluaciones.
- Uso de redes sociales para la exposición de contenidos, formación de comunidades y comunicación instantánea¹⁴.
- Seguridad en Internet.
- Desarrollo de aplicaciones y contenidos locales que contribuyan a la mejora de la gestión y operación de las actividades en los ámbitos de educación, salud, ambiente, comercio, seguridad ciudadana, otros, respetando género y diversidad cultural.
- Uso de las TIC para mejorar la gestión en micro y pequeña empresa.
- Otros.

c. Acceso a aplicaciones en:

- Banca electrónica.
- Comercio electrónico: compra y venta de productos al Estado, otros.
- Teletrabajo.
- Cursos virtuales, portales institucionales y educativos.
- Gobierno Electrónico.
- Otros.

RECORDAR

Servicios mínimos que debe brindar un CAP Telecentro

Todos los CAP Telecentro deben brindar como **mínimo los siguientes servicios:**

- Acceso a Internet.
- Cursos de Alfabetización Digital que comprenda:
 - Uso de herramientas de ofimática (editor de gráficos, procesador de texto, hoja de cálculo, presentador multimedia).
 - Gestión del computador, periféricos y sistema operativo.
 - Internet: correo electrónico, buscadores, herramientas colaborativas.

Cabe indicar que estos servicios deben ser entregados de manera gratuita a todos los segmentos de beneficiarios que asistan al CAP Telecentro.

3. Canales de interacción con los beneficiarios

Los canales de interacción del CAP Telecentro tienen como función dar a conocer e informar sobre los servicios del CAP Telecentro, así como también brindar acceso a sus servicios Pueden ser:

Tabla 1.- Canales de interacción del CAP Telecentro

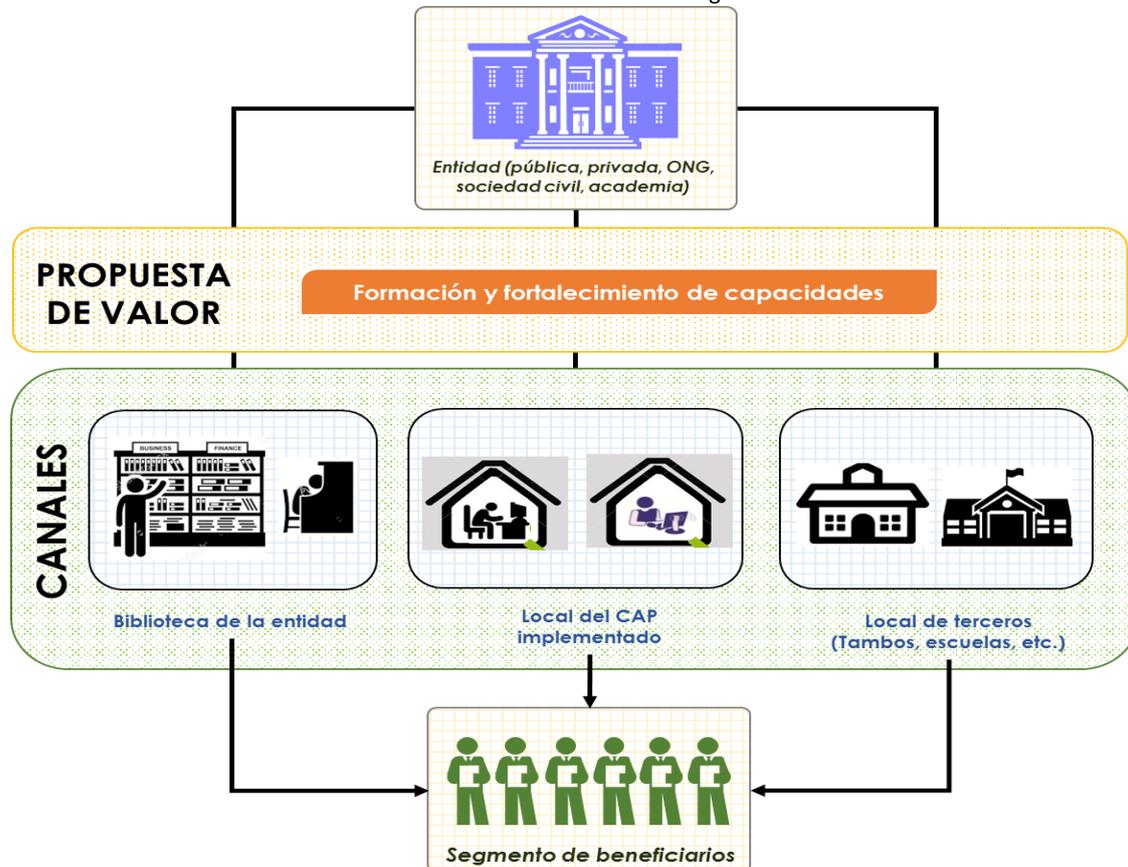
Directos (Gestionado por la entidad)	Local del CAP Telecentro administrado por la entidad.
	Biblioteca administrada por la entidad.
	Otros
Indirectos (Gestionado con ayuda de aliados o socios)	Local comunal, parroquial o de terceros.
	Escuelas
	Tambos
	Otros

Fuente: Elaboración ONGEI

¹⁴ Departamento para la Gestión pública efectiva de la Organización de Estados Americanos - El Gobierno en la Era de las Redes Sociales.

Cabe resaltar que los canales directos e indirectos variarán dependiendo de la organización responsable de la implementación y operación del CAP Telecentro.

Ilustración 3.- Canales de interacción con los segmentos de beneficiarios



Fuente: Elaboración ONGEI

4. Relación con los beneficiarios

Para determinar un tipo de relación se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Incrementar el número de personas capacitadas en el uso y aprovechamiento de la Banda Ancha.
- Promover que las personas generen y difundan información y conocimiento.
- Difundir los servicios de los CAP.
- Facilitar el acceso y uso a servicios en línea.

En un CAP Telecentro se pueden presentar 2 tipos de relaciones:

a. Asistencia Personal

- Capacitación en los locales del CAP Telecentro, esta relación se suele prolongar durante todo el periodo que dure la capacitación.
- Atención a los beneficiarios para absolver consultas o quejas, brindar informes de los cursos o capacitaciones, otros.

b. Autoaprendizaje

Puede darse a través del acceso a **plataformas virtuales de aprendizaje**, soportadas en Internet, que contienen programas de capacitación. Podrán usar las instalaciones del CAP.



5. Financiamiento y Flujos de Ingreso

Entre los tipos de financiamiento y flujos de ingreso podemos mencionar:

a. Financiamiento

Dependerá del tipo de entidad que lo implemente (entidad pública, privada, academia, ONG, otros), estos pueden ser:

- **Colaboración de la empresa privada u organismo no gubernamental (ONG):** pueden considerarse casos de donaciones de equipos, pago de algún tipo de servicio, otros.
- **Entidad pública:** el financiamiento puede ser a través del FONCOMUN, FONCOR o recursos propios de la entidad.
- **Alianza Público – Privada (APP).**

b. Flujo de Ingresos

En cuanto al **Flujo de Ingresos** estos pueden ser:

- **Cuota por uso:** Se refiere al pago por la cantidad de impresiones, fotocopias, escaneados, acceso a Internet, otros, que se realicen en el local del CAP.
- **Pago por curso:** Se refiere al pago por el acceso a un curso presencial, a excepción de los cursos de Alfabetización Digital básica¹⁵ y Gobierno Electrónico que son gratuitos. Cabe precisar que el monto del pago por el acceso a un curso será definido por la entidad que implemente el CAP Telecentro.

Es importante indicar que **los CAP Telecentros son espacios sin fines de lucro**, independientemente de la entidad que lidere su implementación. En esta línea, al definir su flujo de ingresos se debe tener en cuenta que el cobro de algún servicio debe estar orientado a contribuir con la sostenibilidad económica del CAP (pueden utilizarse para cubrir gastos de mantenimiento de equipos de cómputo, sueldo del operador de telecentro, pago por el servicio de Internet, pago del local, otros).

6. Recursos clave

Para la operatividad de un CAP Telecentro se requiere contar con los siguientes recursos:

a. **Internet:** Es el medio a través del cual se podrán acceder a cursos, contenidos y herramientas en línea. Para ello la entidad deberá seguir los lineamientos que emita el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en materia de conectividad.

b. Físicos

Se requiere los siguientes recursos físicos:

- **Local:** ambiente suficientemente amplio que albergue a todos los equipos multimedia, mobiliario, equipos de cómputo, otros. De preferencias ubicarse en el primer piso y disponer de acceso físico para personas con discapacidad.

¹⁵ Los contenidos de los programas o cursos de Alfabetización Digital deben estar alineados a lo establecido en el Plan Nacional de Alfabetización Digital emitido por el Ministerio de Educación.



- **Hardware:** Infraestructura tecnológica adecuada (computadoras, impresoras, UPS, routers o modem, equipos de audio y video, videojuegos educativos, etc.). **Al menos se deberá contar con dos (02) computadoras de escritorio o portátiles para ser considerado un CAP Telecentro¹⁶.**
 - **Equipos multimedia:** debe contar con un proyector multimedia, ecran y puntero multimedia (opcional) para el desarrollo de los talleres de capacitación.
 - **Mobiliario:** módulos para computadoras, sillas, mesas de trabajo, estante, etc.
 - Otros.
- c. Intangibles**
- **Software:** pueden considerar herramientas de ofimática, antivirus, lector de PDF, etc. Depende de la entidad el uso de software libre o licenciado.
- d. Personal**
- Se debe considerar los siguientes roles:
- **Responsable del CAP¹⁷:** es aquella área o persona que tiene a su cargo la gestión del CAP Telecentro. En algunos casos puede estar a cargo del Operador de Telecentro.
 - **Operadores de CAP Telecentro:** Se considera a todas aquellas personas capacitadas para el desarrollo de los talleres de capacitación en el uso y aprovechamiento de la Banda Ancha. Deben participar de un proceso de capacitación a cargo del Ministerio de Educación y/o la ONGEI.
 - **Voluntario Digital:** son aquellas personas que quieren desarrollar actividades de voluntariado en el CAP Telecentro; dichas actividades están orientadas al desarrollo de talleres de capacitación, charlas de sensibilización, desarrollo de contenidos, etc. Deben participar de un proceso de capacitación a cargo del Ministerio de Educación y/o la ONGEI.

7. Actividades clave

Se han identificado las siguientes actividades clave para la operación del CAP Telecentro:

- **Gestión del CAP Telecentro:** en donde se llevará a cabo la planificación del dictado de cursos, definición de horarios de atención y turnos, inscripción de participantes, otros.
- **Diseño y elaboración de materiales para capacitación:** se deben elaborar contenidos contextualizados para los talleres de capacitación, estos deben orientarse a satisfacer las necesidades o solucionar los problemas de una localidad.
- **Capacitación a responsables del CAP Telecentro:** el personal del CAP Telecentro (Administrador, operador y voluntario) debe ser capacitado en todos los servicios y herramientas del CAP, como por ejemplo: cursos, plataformas e-learning, acceso a Internet,

¹⁶ Se toma como referencia lo establecido por la Unión Internacional de Comunicaciones – UIT en el documento “Lista de Indicadores de Acceso Comunitario 2004”; sin embargo, se ha considerado como mínimo 02 computadoras para efectos del desarrollo de capacitaciones. Puede ser consultado en: http://www.itu.int/ITU-D/ict/mexico04/annex/Annex1_s.pdf

¹⁷ También puede ser denominado Dueño o Responsable del CAP-TELECENTRO.



etc. Cabe resaltar que si el CAP Telecentro también funcionará como CAP EGOB, se deberá capacitar al operador en los servicios públicos electrónicos con los que cuente la entidad.

- **Dictado de cursos de capacitación a segmento de beneficiarios:** Consiste en la ejecución de los talleres de capacitación. Cada CAP Telecentro deberá realizar una programación de sus talleres teniendo en cuenta la demanda y necesidades de la población.
- **Certificación a segmentos de beneficiarios:** Consiste en la coordinación para la emisión y entrega de constancias o certificados a los beneficiarios que aprueben un curso de capacitación.
- **Difusión de los servicios del CAP Telecentro:** a través de páginas web, redes sociales, aplicaciones móviles, medios de comunicación local (radio, televisión, prensa escrita, etc.), otros. Esta actividad debe realizarse de manera permanente.

8. Red de Aliados

Se debe identificar y crear una red de aliados que contribuya con la implementación y operación del **CAP Telecentro** con la finalidad de:

- Compartir o adquirir recursos:
 - Equipos tecnológicos (computadoras, televisores, licencias, etc.).
 - Locales.
 - Mobiliario (escritorios, mesas, sillas, etc.).
 - Contenidos de cursos (guías, manuales, audiovisuales, etc.).
 - Certificaciones.
- Conseguir apoyo de voluntarios, pueden ser integrante de la academia, ONG, sociedad civil organizada, etc.

Para ello pueden establecer alianzas con entidades públicas, empresas privadas, academia (universidades, institutos, instituciones educativas, otros), sociedad civil, entre otros. Revisar 1.8 sobre tipos de alianzas o asociaciones.,

9. Estructura de Costos

Para definir la estructura de costos se debe considerar los recursos, actividades y las donaciones efectuadas por la red de aliados descritos en los puntos anteriores, con la finalidad de identificar todos los costos de los bienes y servicios que se requieran.

Asimismo, la estructura de costos puede subdividirse en costos de instalación y operación. Además se debe considerar los siguientes:

a. Costos Fijos

- Sueldo del operador de telecentro.
- Mantenimiento de equipos, repuestos.
- Servicio de Internet.
- Licencias de software (sistema operativo, antivirus, otros).
- Otros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina Nacional de
Gobierno Electrónico
e Informática - ONGEI

b. Costos Variables

- Material de capacitación (físico, digital).
- Servicios de difusión del CAP Telecentro (radio, televisión, etc.).
- Útiles de oficina (papel bond, lapiceros, plumones, etc.).
- Suministros de equipos.
- Servicios de limpieza del local del CAP Telecentro.
- Servicio de vigilancia
- Servicio de agua, electricidad, otros.



BIBLIOGRAFÍA

- Osterwalder A. y Pigneur Y. (2010). Generación de Modelos de Negocio (Décima Edición). España. EGEDSA.
- Celedón M. A. y Razeto A. (2009). La Transformación de puntos de acceso en nodos de conocimiento: análisis de diez experiencias de telecentros comunitarios en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile.
- Rojas Mejía F. (2010). Evolución de los centros de acceso público a las TIC. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile.
- Organization for Economic Cooperation and Development, Understanding the Digital Divide, París: OECD, 2001, p. 5, disponible en línea en <http://oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>
- Oficina de Comercio Gubernamental del Gobierno de Reino Unido (2007). Gestión de Servicios - ITIL. Reino Unido.
- Fundación Telefónica (2008). Inclusión Digital y Telecentros en América Latina. España. ARIEL. Disponible en línea en: <http://www.fundaciontelefonica.com/artecultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/230/>
- Information Needs in Developing Countries: How Are They Being Served by Public Access Venues? Conference: Sustainable IT Collaboration Around the Globe. 16th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2010, Lima, Peru, August 12-15, 2010. Disponible en línea en: https://www.researchgate.net/publication/220892806_Information_Needs_in_Developing_Countries_How_Are_They_Being_Served_by_Public_Access_Venues.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina Nacional de
Gobierno Electrónico
e Informática - ONGEI

CRÉDITOS

Director General de la ONGEI

Cesar Vilchez Inga

Elaborado por:

Aldoradin Carbajal Yuri

Ganz Alvarado Hedda

Aportes al documento:

Cerna Goicochea Yarko

Gamio Franco Patricia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina Nacional de
Gobierno Electrónico
e Informática - ONGEI

Presidencia del Consejo de Ministros – PCM
Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI
Calle Francisco de Toledo 219 – Urbanización La Virreyna, Surco
Teléfono: 219-7000
Web: www.ongei.gob.pe
e-mail: ongei@pcm.gob.pe