

# Telecentros Manizales: un escenario para la participación y formación ciudadana. Una experiencia de octubre 2004 a enero 2007

**Maria Eugenia Vallejo Montoya**

Coordinadora social octubre 2004-2006; Proyecto Telecentros comunitarios

< [eugeniavallejomontoya@yahoo.com](mailto:eugeniavallejomontoya@yahoo.com) >

## Resumen

*Los Telecentros en la ciudad de Manizales, Colombia, fueron una iniciativa del gobierno local y se integraron a los planes de desarrollo constituyéndose en un proyecto que contribuía a los propósitos locales para hacer de la ciudad una sociedad del conocimiento; este reto ha convocado a los alcaldes de diferentes vigencias a dar continuidad a la articulación de las tecnologías de la información y comunicación a los procesos de desarrollo social de Manizales.*

*“La diferencia mundial ya no esta entre los que tienen y no tienen, sino entre los que saben y no saben”. PNUD.*

## Historia de la iniciativa

A partir del auge tecnológico que se da mundialmente para la disminución de la brecha digital y con ella de las desigualdades sociales, Colombia empieza a prepararse para ese propósito e inicia la construcción de directrices<sup>1</sup> que permitan localmente el despliegue tecnológico en beneficio de las comunidades.

Es importante destacar que los Telecentros en la ciudad fueron una iniciativa del gobierno local y se integraron a los planes de desarrollo constituyéndose en un proyecto que contribuía a los propósitos locales para hacer de la ciudad una sociedad del conocimiento; este reto ha convocado a los alcaldes de diferentes vigencias para dar continuidad a la articulación de las tecnologías de la información y comunicación a los procesos de desarrollo social de Manizales incorporándolas como estrategias, objetivos o metas de sus planes de gobierno.

En el año 1995 se gestó en la ciudad de Manizales los primeros antecedentes que influyeron en la articulación de las TIC a los procesos de desarrollo de la ciudad, en este año el alcalde Mauricio Arias Arango inició el reto de “incorporar, masificar y articular los medios tecnológicos como estrategias para el desarrollo local y fortalecimiento del capital social en los manizaleños”. Esta iniciativa continuó en la administración siguiente con el Alcalde Jorge Enrique Rojas quien centró su interés en movilizar la apropiación del conocimiento en los ciudadanos.

Durante la Alcaldía de Germán Cardona se consolidó un proyecto de ciudad denominado “Manizales Eje del Conocimiento, MEC”<sup>2</sup>, que representaba en la ciudad una “alternativa para el fortalecimiento del capital humano y una propuesta de modelo de desarrollo local que buscaba generar habilidades y capacidades del individuo, con el fin que se apropiaran, de manera útil, de la tecnología y los adelantos tecnológicos, como instrumento en la creación de una economía basada en el conocimiento; el MEC sirvió de escenario para dar origen a los telecentros comunitarios<sup>3</sup> en el marco de la “estrategia comunitaria”.

En la Alcaldía de Néstor Eugenio Ramírez, se dio continuidad a la propuesta de ciudad Manizales Eje del Conocimiento y se presentó al PNUD (Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas), el proyecto Telecentros comunitarios en este período obtuvo la aprobación y cofinanciación, de esta manera se dio inicio a la preparación y la dotación inicial de las salas.

Operativamente el proyecto ha tenido 2 entidades a cargo de la administración, la primera fue la Corporación

---

1 Documento CONPES 3072 de 2000, “Agenda de Conectividad” -el camino hacia la sociedad del conocimiento-, Objetivo del milenio.

2 En el año 2006 se cierra la oficina del MEC, e Infimanizales “traslada a diferentes Secretarías de la Alcaldía varios proyectos de Manizales Eje del Conocimiento, los Telecentros comunitarios, quedaron a cargo de la Secretaría de Desarrollo social”, quien da continuidad operativa al proyecto en la ciudad.

3 Los telecentros comunitarios en su etapa inicial de operación (último semestre del año 2003 y primer semestre del año 2004) fueron denominados “Escuelas de informática y ciudadanía”, desde esta perspectiva la intención de las salas era lograr que los ciudadanos desarrollaran habilidades tecnológicas

Incubar quien inició la implementación del proyecto en la ciudad en el año 2003, en su gestión dejó instalados 35 equipos en plataforma Windows y 10 scanner, en este tiempo los niños, jóvenes y adultos tuvieron la oportunidad de acceder de manera gratuita a los servicios de Ofimática, internet y participar de los procesos de formación orientados en el desarrollo de habilidades para el uso de las herramientas tecnológicas<sup>4</sup>. La segunda administración, estuvo a cargo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas-Confamiliares- ([www.confamiliares.com](http://www.confamiliares.com)) quien a partir de una convocatoria pública a cargo de infanzonales y el PNUD, dio continuidad en el mes de octubre del año 2004 a la propuesta y perfiló el proyecto con un enfoque de participación ciudadana y promoción de los derechos humanos, en esta administración Confamiliares administró, aportó y coadyuvó en la gestión de recursos para el fortalecimiento del proceso.

## Características del proyecto

Los Telecentros en la estrategia comunitaria del MEC tenía por intención movilizar “la expresión y la participación ciudadana”<sup>5</sup>, para lo cual se definieron unas acciones que buscaban “garantizar el acceso generalizado a la información pública, como derecho fundamental del ser humano”<sup>6</sup>.

Desde el inicio de la operación de los Telecentros en la ciudad se establece que estos deben estar ubicados en las comunidades más vulnerables, con el objetivo de motivar un acercamiento gratuito de los grupos poblacionales de esos sectores con las tecnologías de la información y la comunicación, haciendo efectivo “el derecho a la información” de los ciudadanos.

### a. Participación comunitaria<sup>7</sup> :

Algunos parámetros que ayudaron a definir el enfoque de los Telecentros en la ciudad de Manizales durante la administración de confamiliares, fueron: “Impulsar el acceso de las nuevas tecnologías para favorecer la igualdad de oportunidades, fomentar la información para los consumidores en la exigencia de sus derechos, impulsar la información gubernamental y de servicios para fomentar el derecho a la información y al asesoramiento, incentivar la generación de diálogo entre grupos locales y globales, crear espacios en red para niños y jóvenes”<sup>8</sup>.

Por ello, para efectos de la participación comunitaria se promovieron los Telecentros como: “espacios que facilitaban la vivencia de experiencias educativas a través del uso de tecnologías digitales de manera gratuita para el desarrollo de sus comunidades, lugares de encuentro e intercambio, espacios de aprendizaje, crecimiento personal y movilización de las comunidades con el fin de dar respuesta a sus intereses y expectativas.

En estos espacios niños, jóvenes, adultos y adultos mayores tuvieron la oportunidad de hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación para “acceder a la información como uno de sus derechos”. En este sentido, en las acciones del proyecto se vinculó la participación de las comunidades en la toma de decisiones haciendo uso de servicios en línea como foros, encuesta y chat temático existentes en la página web.

La participación comunitaria en la experiencia de Manizales estuvo determinada por:

- Acceso al telecentro: los horarios de apertura estuvieron determinados por los horarios de funcionamiento de las entidades que brindaban un espacio físico para el funcionamiento de los telecentros; esto representó dificultades en el acceso de las comunidades al servicio por la irregularidad en el horario de apertura.
- Condiciones de seguridad: las difíciles condiciones de seguridad existentes en algunos barrios limitaba la oportunidad de extender la apertura de los telecentros en horarios nocturnos y los fines de semana.

El acceso a los servicios de ofimática se realizó con software libre, esto permitió aumentar y nivelar por Telecentro los recursos tecnológicos, quedando 50 equipos en total para el servicio de la comunidad, 10 impresoras, equipos de contingencia (representados en 5 equipos y 2 impresoras) y los 10 scanner dotados desde la primera administración.

La continuidad en el servicio de conectividad y las mejores posibilidades de conexión a internet (con banda ancha) se obtuvo en un 90% en los Telecentros, esto aumentó el interés y disposición de las comunidades para hacer uso de estos espacios y participar de los procesos de formación.

La creación de una página web ([www.telecentrosmanizales.com](http://www.telecentrosmanizales.com)) motivó el intercambio de las comunidades, la

<sup>4</sup> Según el testimonio de los facilitadores que en la administración de la corporación Incubar se encargaban de la operación de los Telecentros y de los procesos de formación.

<sup>5</sup> Tomado de [www.mec.gov.co/proyectos](http://www.mec.gov.co/proyectos)

<sup>6</sup> Ibidem

<sup>7</sup> Es importante destacar que en la construcción de este artículo se relacionan características metodológicas y pedagógicas definidas por el equipo de profesionales de la Caja de Compensación Familiar de Caldas que estuvo a cargo de administrar y operar los Telecentros comunitarios; las estrategias de intervención estuvieron alineadas a los propósitos de ciudad y a los propósitos sociales de la organización.

<sup>8</sup> Estos elementos se identifican comúnmente en diferente bibliografía consultada sobre experiencias en América Latina.

compra de equipos para la recopilación visual como cámara fotográfica y de vídeo facilitaron las oportunidades para documentar y enriquecer el trabajo con niños, niñas, jóvenes y adultos; lo anterior, permitió mejorar las labores de difusión del proyecto, a la vez que la socialización de experiencias en beneficio de la participación e integración de las comunidades.

La participación de las comunidades en los Telecentros mostró variaciones positivas:

- Incremento en la cobertura en el uso de las salas.
- Confianza de los adultos para acercarse a la sala.
- Participación de los adultos en los procesos de formación e interacción virtual.
- Aceptación por el enfoque social de los Telecentros evidente en los procesos de formación.
- Aceptación en la implementación de software libre entre otros.

### *b. Uso de los telecentros:*

Los usuarios de los Telecentros comunitarios se han caracterizado por ser de estratos 1, 2 y 3 principalmente, a pesar que la población que se pretendía focalizar con el proyecto era de los estratos 1 y 2, las dificultades de acceso a los medios tecnológicos y de conectividad en la ciudad no son de exclusividad para las poblaciones vulnerables, muchas personas ubicadas en barrios de estrato 3 tiene la misma dificultad de acceso, la población de estos estratos en la ciudad representa aproximadamente el 76% del total de habitantes.

La cotidianidad del Telecentro tenía una programación que determinaba el uso de los recursos tecnológicos, se tenía un 60% para la “Navegación libre” y un 40% para el desarrollo de los procesos de formación, esta programación tenía sus variaciones en cada uno de los 10 telecentros según la demanda de la comunidad.

Desde los telecentro los usuarios tenían la posibilidad de:

- Consultar escolar e investigación de información.
- Impresión de documentos.
- Elaboración de hojas de vida.
- Elaboración de trabajos
- Revisión de correos electrónicos y comunicación a partir de servicios en línea
- Participación en procesos de formación (módulos).
- Participación en comunidades virtuales.
- Acceso a información local (actividades culturales, programas y/o proyectos que se desarrollaban en su barrio).

### *c. Procesos de capacitación:*

En el 50% del total de horas de apertura del telecentro las comunidades hacían uso intencionado de la sala, este tiempo se denominaba “Navegación libre”, aquí el usuario daba respuesta a sus intereses y necesidades específicas enfocadas generalmente en la consulta escolar, elaboración de hojas de vida, elaboración de trabajos, investigación, impresión de documentos, revisión del correo electrónico, entre otros.

La participación generacional en el uso de los servicios de los telecentros se incrementó gradualmente a lo largo de la implementación del proyecto, en el transcurso de cada año personas de mayor edad se acercaron como usuarios de las salas, así:

En el periodo 2003 a 2004 predominó en las salas la población infantil en edades de los 6 a los 13 años quienes representaban el 29% de usuarios en el Telecentro, además de los jóvenes en edades de los 14 a los 26 años que ocupaban el 53% de los usuarios.

- En el año 2005 los adultos en edades de los 27 a los 59 años empezaron a vincularse en los procesos de formación, ellos representan el 15% del total de usuarios.
- En el año 2006 se inició la participación de los adultos mayores vinculados al programa Centro día del barrio La Enea, comuna Tesorito, estas personas son mayores de 60 años y representan el 2% de los usuarios de los Telecentros.

Los niños y jóvenes centraron su participación en los horarios destinados para la Navegación libre. La población adulta se hizo visible en los procesos de formación, espacio que les dio la oportunidad de hacer defensa de sus derechos,

fortalecer su ocupación laboral (actividad informal), fortalecer las relaciones familiares con los familiares y amigos habitantes en otros países, encontrar posibilidades de trabajo, entre otros; de esta manera se hacía uso de la herramienta tecnológica como medio pedagógico para el aprendizaje de contenidos sociales.

Como dijo Martín Emilio Rodríguez (50 años), usuario del Telecentro Comunitario Nevado: “en los Telecentros aprendí que yo soy ciudadano, pero a través del Internet me di cuenta que no solo soy ciudadano de Manizales y de Colombia, sino de todo el mundo”.

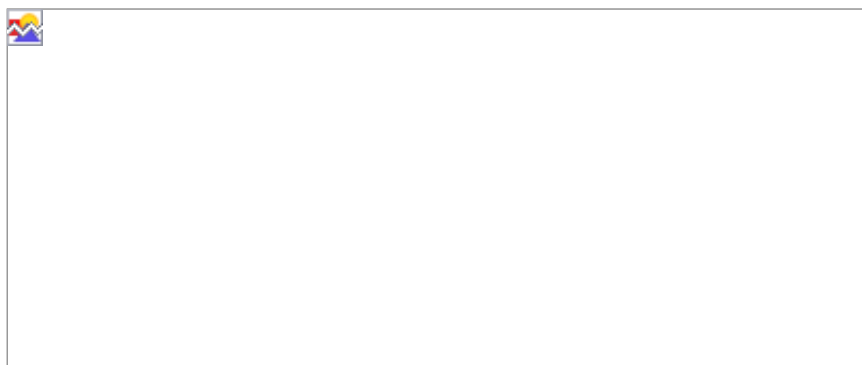
Los procesos de formación fueron desarrollados en el otro 50% del total de horas de apertura del Telecentro, a partir de una convocatoria las comunidades se inscribían en el telecentro más cercano y desde allí se hacía la programación de grupos; el aprendizaje se realizaba sobre contenidos ciudadanos empleando como un “medio” las herramientas tecnológicas y recursos web, esto, permitió a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores desarrollar habilidades para mejorar su ejercicio ciudadano.

Los módulos tuvieron un desarrollo secuencial, en cada uno de ellos se aumentaba gradualmente la dificultad tecnológica. Los contenidos se enfocaron en: ciudadanía, derechos humanos, instrumentos de protección, mecanismos de participación, formulación de proyectos comunitarios y papel del ciudadano en el uso de los servicios públicos; en el aprendizaje tecnológico se trabajaron recursos de ofimática e internet.

A pesar que la conformación de grupos se realizaba generalmente homogenizando las edades de los usuarios, se tuvieron experiencias enriquecedoras los niños y adultos que hacían parte de un grupo describieron la vivencia como un trabajo de mutuo apoyo y crecimiento personal.

El proyecto benefició en los procesos de formación a 2,719 personas desde febrero de 2005 al mes de diciembre de 2006. La mayor participación se identificó en el módulo 1 con 1.249 usuarios, 1.083 personas en los grupos permanentes y 387 usuarios en los módulos 2, 3 y 4 de estas, 151 personas se certificaron al culminar todos los módulos.

El cuadro que se muestra a continuación representó la participación de los usuarios en cada uno de los módulos diseñados y las variaciones anuales a lo largo de la administración del proyecto Telecentros por parte de Confamiliares.



Las diferencias en el total de personas formadas en el año 2005 y 2006 está determinado por las siguientes razones: Implementación de internet en la sala de sistemas del centro educativo que hacía uso de los Telecentros para el trabajo con los estudiantes, deserción del proyecto de algunos facilitadores que se habían formado para el desarrollo con los usuarios del módulo 2 y 3 en los Telecentros, baja habilidad de los facilitadores para articular las herramientas con contenidos sociales, esto también influyó en la deserción de las comunidades.

A continuación se describen algunas apreciaciones de los usuarios frente a los procesos de formación:

- “Mi opinión con respecto a estos módulos, es que se han convertido en elementos muy interesantes para nosotros como ciudadanos, pues nos hemos podido dar cuenta y enterarnos de todos los mecanismos con los que podemos contar para hacer valer nuestros derechos además de hacernos sentir que se necesita de buenos ciudadanos para crecer como ciudad a partir del reconocimiento de nuestras propias problemáticas y alternativas de solución y algo para resaltar es que he aprendido a manejar con más seguridad todo lo relacionado con el manejo del computador” Ana Isabel Corredor Módulo 3 (35 años), Telecentro Nevado.
- “El estar en los encuentros de aprendizaje en los Telecentros me ha parecido muy productivo pues he comprendido muchas bases o normas básicas de convivencia, además nos trasladamos a nuestro diario vivir teniendo en cuenta las posibles problemáticas y soluciones a estas, creo que la metodología es la adecuada para las personas que participamos de este espacio” Hernán Hernandez (54 años), Módulo 3 Telecentro Malhabar.
- “Estoy muy satisfecho por hacer parte de los telecentros pues siento que he aprendido mucho y como líder de mi comunidad estoy muy interesado en seguir adquiriendo conocimientos para compartir con los demás, creo que la forma como nos enseñan es buenisima pues es didáctica y poco rutinaria.” William Villa (28 años), Módulo 2 Telecentro Malhabar.

#### *d. Redes sociales:*

La gestión con los programas e instituciones cercanas a los telecentros facilitó la conformación de redes sociales para articular talentos e interés, fortalecer los procesos de formación, vincular a usuarios de programas sociales con el fin de complementar la atención y formación a través del telecentro, estrechar relaciones de vecindad de los habitantes de los barrios a partir del desarrollo de temas comunes; algunas redes que se consolidaron fueron:

**Redes de apoyo:** Articulación con instituciones para fortalecer los procesos de formación con las comunidades y llegar con información de utilidad para grupos poblacionales vulnerables; en este propósito se obtuvo apoyo de: el proyecto Observatorio para el desarrollo sostenible (proyecto IDEA de la universidad nacional), proyecto remodelación de redes eléctricas en los procesos de formación de los usuarios vinculados a los módulos 2 sobre mecanismos de defensa y participación ciudadana y en el módulo 4 sobre servicios públicos, este último proyecto permitió hacer énfasis en los niveles de la participación y ejercicio ciudadano, en escenarios virtuales y servicios en línea.

**Redes para la complementación de servicios:** Articulación de programas sociales e instituciones<sup>9</sup> del área de influencia de las salas, formalizado mediante convenios para el desarrollo de contenidos relacionados con el enfoque del proyecto empleando la metodología de los Telecentros con los usuarios de los programas e instituciones con quien se establecían los convenios; para el desarrollo de este trabajo los profesionales de los programas y el equipo social de los Telecentros realizan un trabajo conjunto en el diseño de los módulos y medición de aprendizajes. Este tipo de red permitió la participación y permanencia de los usuarios en los procesos de formación.

Los siguientes son algunos de los programas sociales e instituciones con quienes se hizo articulación: ANDEN, Senderos, Red Galerías, Clubes Juveniles, Talleres de Casas de Cultura, Madres Cabeza de Familia, Hogares sustitutos, y de las instituciones se relacionan el Centro de recepción de menores (niños), Centro de protección de menores Hogar 2030 (niñas); y centros educativos públicos: José Antonio Galán (Corregimiento Manantial), La salle, San Vicente de Paul, Liceo Isabel la Católica con población de estratos 1 y 2 y dificultades tecnológicas al igual que de conectividad.

Estas articulaciones se implementaron gracias a la participación de algunos de los comités comunitarios conformados que se encargaron de gestionar desde el barrio y la comuna propuestas para la dinamización de programas sociales existentes en el área de influencia con los Telecentros.

**Redes virtuales:** Este componente fue de gran importancia, el uso de los chat temáticos para la reflexión sobre las realidades sociales del barrio llevo a establecer acuerdos en la solución de sus problemas. Las redes virtuales se programaron a lo largo del proyecto, desde allí se intercambiaron ideas y opiniones sobre temas de interés y se socializó información basada en realidades sociales y experiencias de vida. Es estos espacios la participación de niñ@s, jóvenes, adultos y adultos mayores fue permanente, 751 personas<sup>10</sup> se vincularon en la red virtual; algunos temas trabajados fueron: prácticas de autocuidado nutricional, autocuidado en la web, competencias Psicosociales, competencias ciudadanas, temas de ciudad con la alcaldía de Manizales, validación y retroalimentación a los aprendizajes alcanzados en los encuentros.

**Red interinstitucional:** Se estableció de manera concreta mediante un comité, este fue determinante para la operación del proyecto pues permitió la interlocución de las instituciones que tenían que ver con la implementación del proyecto desde el préstamo de los espacios físicos para la ubicación de los Telecentros, la administración y operación del mismos y los dueños del proyecto en la ciudad.

## **Lecciones aprendidas**

Los Telecentros no pueden comprenderse como un objetivo en sí mismos, son otro instrumento en los procesos de desarrollo social y su efectividad sólo se alcanza como parte de una estrategia integral que reconozca las necesidades particulares de cada comunidad.

En este sentido, se reconocieron aprendizajes significativos que son necesarios considerar para el fortalecimiento de este tipo de experiencias:

- En la contribución del proyecto Telecentros Comunitarios a los propósitos de ciudad es necesario la creación y continuidad del comité interinstitucional, para facilitar la participación de las comunidades en la propuesta de ciudad y hacer que la administración municipal reconozca de cerca los intereses de la comunidad.
- En la apertura de un nuevo Telecentro se debe considerar desde el inicio la participación de la comunidad, para dar sentido a los propósitos de este, reconocer el rol y la participación de las instituciones que tienen un papel en la operación del proyecto y de los actores que se beneficiarán del mismo, esto con el fin de disminuir las restricciones en la apertura de las salas y dinamizar el funcionamiento del Telecentro con el conocimiento que tienen del entorno.

---

<sup>9</sup>A partir de esta articulación el proyecto Telecentros comunitarios empieza a denominar a estos grupos como “**Permanentes**” dada la baja deserción que presentan para el proyecto.

<sup>10</sup>Esta información representa la participación en los chat temáticos en los años 2005 con 333 usuarios y 2006 con 418 usuarios.

- En la búsqueda de sostenibilidad, es importante continuar en el análisis de estrategias para avanzar y consolidar la vinculación de entidades públicas o privadas permitiendo la donación, compra de servicios, asignación de recursos que permitan la operación de los Telecentros y disminuir las alternativas que implique a los usuarios el pago para el acceso a los servicios de conectividad.
- Con respecto a la equidad y la inclusión digital es importante continuar con los esfuerzos en la conformación y operación de los comités comunitarios con representación de instituciones y programas beneficiarios del proyecto para proponer posibilidades de articulación según las necesidades y factores de desarrollo de la comunidad.
- La comunicación en línea de los Telecentros ha sido una estrategia efectiva para la gestión técnica, social y administrativa que requiere el proyecto con los facilitadores, a la vez ha contribuido a la comunicación de Coordinadores de Casa de cultura he integrado a los facilitadores.
- El seguimiento permanente a los procesos de impresión es necesario para asegurar su autosostenibilidad en beneficio de las comunidades, este es el único servicio que representa un costo para la comunidad con un precio por debajo en relación a locales que prestan ese servicio en los barrios.
- En la relación número de habitantes en la ciudad en estratos 1, 2 Y 3 con horarios de apertura y recursos tecnológicos existentes en los Telecentros, se concluye que no es suficiente la contribución que se hace a los propósitos de desarrollo de la ciudad, o por lo menos, así lo expresan diferentes segmentos poblacionales cuando entregan sus solicitudes de apertura de nuevas salas buscando tener más cerca de sus hogares las posibilidades de formación e inclusión que se promueve desde el proyecto.
- Se hace necesario reconsiderar la figura de “facilitador como voluntario” e iniciar el camino que posibilite la vinculación laboral de los facilitadores, esto contribuirá a mejorar su perfil y así podrán asumir responsabilidades en la administración de las sala, dando autonomía en el manejo del espacio y permitiendo a la entidad que administra el proyecto movilizar acciones según las necesidades de las comunidades; mejorar el perfil del facilitador, ayudará al desarrollo de iniciativas que permitan el alcance de los objetivos del proyecto y abordar en la cotidianidad de las salas la intención social de los Telecentros.

## Conclusiones

- Se requieren más esfuerzos del sector público y privado para masificar las tecnológicas de la información y la comunicación en la ciudad, hoy se continúan presentando dificultades en niños, jóvenes, adultos y adultos mayores de los estratos 1, 2, y 3 para acceder a la información como uno de sus derechos, así como desarrollar habilidades tecnológicas de manera gratuita; algunas de las dificultades de acceso están referidas a: lejanía de las salas para algunos habitantes de las comunas donde se ubican los Telecentros, territorialidad de los habitantes especialmente en la población juvenil y horarios de apertura poco favorables a las posibilidades del público especialmente los que se encuentran en edad adulta.
- Es necesaria la participación de los actores institucionales con poder de decisión en el comité interinstitucional para llegar acuerdos que permitan superar definitivamente dificultades relacionadas con las aperturas de las salas, el enfoque del proyecto y los roles en la implementación del proyecto.
- La sostenibilidad sólo se puede alcanzar si se considera la intervención y articulación de todos los factores y actores políticos, sociales, tecnológicos y por supuesto, económicos que puedan tener relación con el Telecentro.
- Los socios y aliados del proyecto son un elemento clave para su funcionamiento y sostenibilidad pero también se pueden convertir en un obstáculo si no se seleccionan rigurosamente. Es de vital importancia que existan propósitos compartidos, definir con claridad reglas de juego y establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación permanente de la relación para garantizar que realmente se contribuye al proyecto.
- Los facilitadores de los telecentros, encargados de la cotidianidad, constituyen un recurso de importancia estratégica. Por las características propias de su quehacer, son personas que adquieren una capacitación sistemática, formal e informalmente y como recursos humanos se valorizan progresivamente. La figura de “voluntarios” genera alto nivel de rotación (lo que destruye valor) y dificulta el establecimiento de compromisos y responsabilidades. Ello implica que los telecentros deben considerar la existencia de una propuesta en condiciones diferentes que hagan atractivo el trabajo y retengan, al menos durante un periodo de tiempo razonable, a las personas que están a cargo de la cotidianidad del Telecentro.
- La responsabilidad de la mujer en el cuidado de los hijos, el mantenimiento del hogar y las relaciones de género en las comunidades de estratos 1 y 2 o poblaciones vulnerables determinan la participación de las mujeres en los procesos de formación.

- La gratuidad del servicio en muchos casos influye en la participación de un público habitual en los Telecentros, esto, se incrementa cuando el facilitador tiene dificultad para dirigir y renovar intencionalmente la participación de los usuarios en las salas, esto limita la posibilidad del proyecto para llegar a más usuarios.
- La ciudad de Manizales esta compuesta en su área urbana por 11 comunas, estas comunas agrupan población de diferentes estratos, en muchos casos se presentan problemas de territorialidad de sus habitantes y en otros casos la lejanía a las salas dificulta que los ciudadanos accedan al servicio.
- La habilidad mecánica en el uso de las herramienta tecnológica y la baja disposición para obtener otros aprendizajes en plataformas con software libre por parte de profesionales vinculados a programas o instituciones del área de influencia donde se ubican los Telecentros genera comentarios inadecuados que en algunos casos desmotiva a los usuarios para participar de las salas.
- La necesidad de subsistencia y de las comunidades ubicadas en estratos 1 y 2 principalmente influye en: la baja participación y lento proceso de organización y participación comunitaria, bajo reconocimiento y uso de las oportunidades de desarrollo que tiene la ciudad para sus habitantes.