



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones

MANUAL DE GUIAS Y PROCEDIMIENTOS

OPERACIÓN Y ADMINISTRACION DE LOS
CENTROS DE ACCESO AL INTERNET DE
PUERTO RICO

500 AVE ROBERTO H TODD,
PDA-18 SANTURCE
SAN JUAN, PR 00907

MANUAL DE GUIAS Y PROCEDIMIENTOS

OPERACIÓN Y ADMINISTRACION DE LOS CENTROS DE ACCESO AL INTERNET DE PUERTO RICO

INTRODUCCION

La brecha digital es un término utilizado para marcar la diferencia entre las personas con acceso a tecnología y aquellos que no la tienen. En lo que respecta a Puerto Rico, debemos comenzar por mencionar que no existen estadísticas precisas de cómo realmente se ha ido reduciendo la brecha digital. No obstante, en la página electrónica de la *Internet World Stats*, se incluye información sobre el uso de Internet a nivel mundial, para más de doscientos treinta y tres (233) países y regiones.

Esta organización es una fuente útil para obtener estadísticas sobre: comercio electrónico, investigación internacional de mercado en línea, las últimas estadísticas de Internet, banda ancha y otros datos sobre la penetración de Internet. Las estadísticas disponibles para la región de Latinoamérica y el Caribe, reflejan que Puerto Rico tiene una penetración de Internet de 25.2% con relación al total de la población, basada en el Censo de 2000. Sin embargo, refleja un crecimiento de usuarios de un 400% a diciembre 31 de 2009, o sea un millón de usuarios de Internet a esa fecha. Esta cifra, ha ido en aumento vertiginosamente debido a la proliferación de los celulares con acceso al Internet y la disponibilidad de tarifas más económicas para la adquisición de banda ancha, de las compañías de telecomunicaciones y cable televisión. No obstante, la brecha digital sigue existiendo en la isla.

En agosto de 2004, se aprobó la Ley Núm. 219, conocida como *Ley para Reducir la Brecha Digital*, la cual creó el proyecto *Tecnología a tu Alcance*, para promover la reducción de la brecha social y económica de la sociedad puertorriqueña. Esta Ley promovió la creación de centros de Internet comunitarios, facilitando equipos de informática para el uso de las Comunidades Especiales, y fomentando aún más la autogestión y desarrollo de éstas. Este proyecto de *Tecnología a tu Alcance* ha aportado al cierre de la brecha digital, logrando que, en la actualidad haya 156 Centros Tecnológicos Comunitarios establecidos en varias Comunidades Especiales de 54 municipios. De estos, 117 cuentan con servicio de Internet. Este servicio es costado por la Oficina, por el municipio, por el Departamento de Educación o por la misma Comunidad (como parte del proceso de Autogestión Comunitaria). La aprobación de propuestas y la firma de acuerdos colaborativos han permitido el ofrecimiento de talleres de tecnología a jóvenes, niños y adultos residentes de estas comunidades. En los restantes 39 CTC's, la localización del mismo ha sido un factor determinante en la ausencia del servicio de Internet. Estos han recibido desde su apertura, un total de 165,000 residentes.¹

Aún con los esfuerzos que se han realizado para cerrar la brecha digital en la Isla, como por ejemplo la proliferación de lugares públicos que brindan acceso gratis al Internet para sus clientes, la realidad es que todavía existen muchos sectores en Puerto Rico que no tienen los recursos económicos para acceder la tecnología. Esto incluye familias que, a pesar de haber tenido acceso a dichos recursos, la escasez económica los ha llevado a establecer prioridades, entre las cuales está dar de baja los servicios de Internet, celulares y cable televisión, al no ser éstos considerados necesidades básicas.

¹ Estadísticas de la Oficina de Comunidades Especiales, 27 de abril de 2010 ; Proyecto Tecnología a tu Alcance

Esta situación se ha dado en diferentes países y los gobiernos han optado por promover políticas, como la de crear centros de Internet, obteniendo muy buenos resultados. La experiencia mundial reconoce que el establecimiento y administración de los centros, a través de asociaciones, sociedades y/o cooperativas, entre organizaciones sin fines de lucro, agencias públicas, cuasi-públicas, sector privado y otros grupos de la sociedad civil, es el camino más prometedor desde la perspectiva de desarrollo y autogestión a largo plazo. Esto requiere ser fomentado y alentado de manera voluntaria.¹

La Ley Número 101 de 28 de julio de 2010, conocida como *Ley de Centros de Acceso a Internet*, (en adelante, Ley 101), aparte de proveer para que la Junta establezca Centros de Acceso al Internet en aquellos Municipios donde no exista uno, en colaboración con los Municipios y entidades privadas, también persigue la implantación de acceso inalámbrico al Internet (WiFi) en las plazas públicas municipales. Históricamente, los cascos urbanos de los pueblos representaban el centro de actividad cultural, social y económica. Al pasar los años, fue cambiando con la llegada de los centros comerciales, el cierre de fábricas y la migración de la población en busca de nuevas oportunidades económicas. El establecimiento de los Centros y el WiFi va a promover la rehabilitación de lo que se conocía como el centro del pueblo (plazas públicas), contribuyendo al desarrollo económico de las localidades circundantes y aumentando la actividad social y cultural, lo cual creemos que será de gran ayuda, precisamente por el momento histórico que atraviesa el País.

El gobierno federal, en conjunto con las agencias reguladoras de cada estado, incluyendo a Puerto Rico, tiene la encomienda lograr el cierre de la brecha digital, asegurándose que la mayor cantidad de hogares tengan acceso a velocidades de carga/descarga real de, al menos *100Mbps* y *50Mbps* respectivamente; que cada persona tenga acceso a servicio de calidad de banda ancha, y los medios para suscribirse, si lo desean; y que cada comunidad tenga acceso al menos a *1Gbps* de servicio de banda ancha, para instituciones claves, tales como escuelas, hospitales y edificios de Gobierno. Esta encomienda se puede evidenciar en "*The National Broadband Plan*", redactado por Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), según le fue requerido por la *American Recovery and Reinvestment Act* de febrero 2009.² El desarrollo de la banda ancha redundará en servicios de alta tecnología para comunidades rurales, escuelas, librerías y la ciudadanía en general, teniendo como resultado cerrar la brecha digital. Como parte de la reforma comprensiva que pretende este plan, se propone que el gobierno federal y las agencias reguladoras de los estados deben, con el tiempo, terminar todo apoyo financiero para las redes que sólo proporcionan "Plain Old Telephone Service" (POTS) y deben proporcionar apoyo financiero, en caso de ser necesario y de una manera económicamente eficiente, para plataformas de banda ancha que permitan muchas aplicaciones, incluyendo voz.

Otra iniciativa que la Junta está utilizando para cerrar la brecha digital, es el programa de *Comunidades Aisladas*, cuyo propósito es llevar servicio de telecomunicaciones a lugares aislados, en diferentes municipios. El mismo es subsidiado por el Fondo de Servicio Universal local. Este programa va a ser evaluado para incluir servicios de banda ancha, para cumplir con la encomienda federal, y de esta manera contribuir a cerrar la brecha digital.

Es necesario que se garantice la continuidad de las operaciones de los Centros, por parte de los Municipios; y que aseguren el buen uso de los fondos públicos de la inversión inicial, utilizados para establecer los mismos.

En caso de que el Municipio no pudiese transferir la administración del Centro a una entidad sin fines de lucro o de base comunitaria, deberá reembolsar a la Junta una cantidad fija o porcentual, de acuerdo al subsidio inicial utilizado para la habilitación del Centro, garantizando de esta manera un recobro de los fondos públicos utilizados, según se establezca en el Acuerdo o Contrato correspondiente.

¹ Telecenter Sustainability – Myths and Opportunities; Francisco J. Proenza (2001) (**Anejo B**)

² Para más información pueden acceder a www.broadband.gov. "The National Broadband Plan".

La experiencia mundial indica que el éxito de centros de acceso al Internet públicos se debe a que son iniciativas cívicas. A pesar de atraer la atención y apoyo del gobierno, como también levantar el interés privado, el núcleo del movimiento ha permanecido en manos de bases comunitarias. La estrategia o la base fundamental de estas iniciativas, incluyendo Puerto Rico, está basada en identificar y servir las necesidades de las comunidades locales a través de la cooperación con la sociedad civil, el gobierno local (municipios) y las empresas locales. La clave del éxito de éstos ha sido que es un asunto de la localidad.

Con el interés de asegurar la inversión pública y velar por el buen uso de los fondos públicos, los Municipios que reciban el subsidio inicial, por virtud de la Ley 101, serán responsables del buen aprovechamiento de los recursos provistos y de garantizar la continuidad de las operaciones del Centro, a partir de su entrega, y por espacio de tres (3) años.

Los Municipios podrán delegar la administración del Centro a una organización sin fines de lucro, para garantizar la continuidad de las operaciones, mediante acuerdo o contrato escrito. Será responsabilidad del Municipio notificar a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.

Como muy bien se expresa en la Ley 101, la experiencia global ha demostrado que el éxito de los Centros de Acceso al Internet depende de su sustentabilidad, a largo plazo.

El objetivo, vía este Manual, es acompañarlos a lo largo del desarrollo y final establecimiento de un **CENTRO SOSTENIBLE**, sirviendo a la comunidad local, desde la concepción de la idea, hasta el día de la apertura y a lo mejor un poco más lejos.

QUE SON LOS CENTROS?

Los ***Centros de Acceso al Internet*** son centros municipales de base comunitaria de servicios donde la información, asistencia y ayuda están disponibles para todo aquel que requiera utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC), para acceder al Internet de manera gratuita y en igualdad de condiciones.

Los Centros son una base de infraestructura inteligente única que sirve a la comunidad local. Éstos se componen de modernas tecnologías de comunicaciones e informática, equipo de oficina y educacional, espacio comunitario, capacidad y competencia organizacional, y asistencia profesional accesible. Un equipamiento típico para un Centro pudiera ser de 10 computadoras conectadas entre sí, en una red local (LAN, por sus siglas en inglés), con acceso de banda ancha al Internet y equipo de oficina básico como teléfono, facsímil, impresora, escáner, y una copiadora (un equipo multifuncional puede sustituir estos últimos cuatro equipos), un servidor, aplicaciones de escritorio como procesadores de palabras, hojas electrónicas, presentaciones y publicaciones, entre otros.

Los servicios que ofrece un Centro están dirigidos a las necesidades de cada comunidad en particular. Éstos adaptan las posibilidades infinitas ofrecidas por las TIC en los establecimientos locales. Pueden localizarse en diferentes áreas o espacios públicos o privados, como bibliotecas, escuelas, centros comunitarios, centros culturales, casas de ciencia, museos, entre otros; en áreas de mayor accesibilidad para el público en general.

Las TIC ofrecen acceso a una gama de servicios y aplicaciones:

- Acceso a información organizada y correo electrónico
- Servicios de gobierno electrónico

- Oportunidades de realizar comercio electrónico
- Navegación por Internet
- Multimedia
- Acceso a las redes de conocimiento y sus servicios: educación, salud, comercio, ciencia y tecnología.

No existe un paquete estándar de servicios para los Centros, cada uno es diferente, desarrollando su propio perfil de acuerdo a las necesidades de la comunidad que sirve. Una de las características más importantes de éstos, es que sirvan a las comunidades pequeñas y rurales.

La orientación y educación comunitaria es un aspecto importante para los Centros. Son parte integral de las comunidades locales, si son desarrollados y establecidos a base de iniciativas comunitarias. Éstos proveen oportunidades y asistencia a los necesitados, que de ninguna otra manera pudieran ser capaces de aprender a utilizar las TIC. Éstos, además, pudieran servir como centro comunitario o comunal donde los miembros de la comunidad pueden reunirse y organizar eventos. Son herramientas valiosas para establecer programas de desarrollo comunitario. Para el turismo, sirven de centros de información, además de coordinar reservaciones en hospederías locales y servicios de excursiones. Otros ejemplos: los Centros pueden servir necesidades particulares relacionadas a servicios sociales (por ejemplo, a las personas de edad avanzada); centros de desarrollo regionales, en conjunto con el gobierno local y otras agencias de gobierno estatal y federal; proveer asistencia de servicios públicos (por ejemplo ayudar a acceder y completar formularios del gobierno); desarrollar programas de adiestramiento y capacitación, mayormente en temas relacionados a las TIC.

Todos los componentes de un Centro, incluyendo los servicios que se ofrecen, son necesarios para proveer igualdad de oportunidades para las personas y comunidades de mayor necesidad las cuales tengan pocas o ninguna oportunidad de beneficiarse de la sociedad de la información. Es importante enfatizar que la tecnología es solamente una herramienta para lograr unas metas, que es mucho más que simplemente tener un punto de acceso para los servicios de comunicaciones e informática. Los Centros pueden entenderse que sirven de viaductos para superar la brecha digital.

Los Centros son un valioso instrumento para establecer programas de voluntarios. Por ejemplo, maestros retirados pudieran ofrecer servicios de tutorías, estudiantes de informática pueden realizar la práctica a cambio de horas/créditos para sus respectivos grados universitarios. Además, instituciones educacionales pueden establecer programas en-línea y ofrecer educación a distancia, cursos cortos de educación continua, entre otros.

LA IMPORTANCIA DE LOS TELECENTROS

Siendo una disposición de Ley, el contexto es que sirvan de centro de actividad e información **comunitaria** en cada uno de los Municipios, ofreciendo acceso a la información y servicios, además de proveer asistencia, utilizando herramientas y facilidades.

Intencionalmente enfatizamos en el término **comunitario**, para distinguirlo de un lugar público. Con estos Centros, se logra apertura y el desarrollo de las comunidades a nivel social, educacional, cultural y económico. Según la Real Academia de la Lengua Española el significado de la palabra **comunidad**:

comunidad.

(Del lat. *communitas*, *-ātis*).

1. f. Cualidad de **común** (|| que, no siendo privativamente de ninguno, pertenece o se extiende a varios).
2. f. Conjunto de las personas de un pueblo, región o nación.
3. f. Conjunto de naciones unidas por acuerdos políticos y económicos.
4. f. Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes.

Además, comunidad es una palabra compuesta: común-unidad.

Los efectos más importantes de los Centros dentro de una comunidad son:

- Fortalecimiento del espíritu comunitario
- Creación, fortalecimiento y utilización de las instituciones cívicas
- Mejoramiento de las relaciones humanas (eventos, mutuas experiencias, actividades colectivas, los resultados y productos)
- Aumento de la confianza del público, como resultado de apertura (por ejemplo, periódicos locales) y la participación democrática en los asuntos colectivos
- Unificación de esfuerzos de los sectores públicos, privados y comunitarios por un bien común
- Menor dependencia económica del gobierno estatal o federal

Cuando hablamos de comunidades, lo hacemos extensivo a todos los conglomerados de personas dentro de uno o varios municipios como: comunidades, barrios, barriadas, urbanizaciones, áreas rurales y urbanas, sectores público y privado, etc.

TIPOS DE CENTROS

Comunitarios

Son aquellos en los cuales a partir de la existencia de una organización social en la comunidad, con la previa identificación de algunas necesidades presentes en la localidad, se formulan y ejecutan nuevos proyectos (educación, salud, cultura, turismo, capacitación, entre otros), dirigidos a prestar servicios a un sector de la comunidad o a ésta, en su conjunto. Basada en la plataforma tecnológica disponible en el Centro, la organización social crea y ejecuta un proyecto, apoyándose en las TIC.

Servicios

Son aquellos en los cuales la plataforma tecnológica disponible es utilizada para la prestación de servicios, por parte del Estado, en áreas tales como: salud, educación, economía y servicios de gobierno. Esta modalidad de prestación de servicios, a través de los Centros, genera un importante ahorro de recursos para las instituciones que utilizan el mismo como centro de datos y aplicaciones, además de permitir que estos funcionen como espacio de divulgación y de servicios públicos.

Cooperativos

Son aquellos en los cuales se provee servicios de información útil, para concretar acciones productivas locales que incrementen las ventajas competitivas de la comunidad, y generen nuevos empleos, mediante el desarrollo de una actividad económica de tipo asociativa. Igualmente, estos Centros ofrecen sus espacios para dictar programas de capacitación y mejoramiento profesional apoyados en las TIC, a precios accesibles, de acuerdo con los ingresos económicos de la demanda local.

El establecimiento de un Centro debe tomar en cuenta el tamaño de la comunidad, a la cual va a servir. Estos pueden ser distinguidos de la siguiente manera:

Sucursal – servicio a comunidades pequeñas (algunos cientos de personas), con un limitado ofrecimiento de servicios, generalmente con la asistencia de otras organizaciones no locales. Este puede ser una extensión del Centro.

Centro – institucionalizado y sirve un Municipio; tiene variedad de ofrecimientos

Regional – este sirve a varios Municipios con capacidad tecnológica y facilidades para dar servicio, a varios miles de personas

Otro factor a considerar a la hora de establecer un Centro, es si va a estar localizado en el área rural o urbana. La geografía de la Isla es un factor que puede ser un impedimento, para que las TIC lleguen a lugares aislados o remotos. Se debe tener en cuenta que un Centro se establece para que la mayor cantidad de personas en la comunidad que sirve, tengan un fácil y cómodo acceso.

SERVICIOS

El objetivo primordial con relación a los servicios que se ofrecen, es que en los mismos se unan los ofrecimientos de los sectores privado, público y comunitario.

La **Tabla-1** es un ejemplo de la gama de servicios que pudiera ofrecer un Centro. Ningún Centro, realísticamente hablando, puede aspirar a ofrecer todos esos servicios de una vez. La cartera de servicios se desarrolla gradualmente, de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

Un complejo turístico tiene diferentes necesidades y circunstancias, que un centro religioso o una localidad arropada por el desempleo. Del mismo modo, el contexto es diferente para un entorno con muchos niños y jóvenes, o por el contrario, muchas personas mayores, donde hay una minoría étnica importante, y así sucesivamente. Un Centro debe adaptarse a las necesidades locales, y por lo tanto, un primer análisis de las necesidades es muy importante para determinar qué tipo de servicios se van a prestar. También es útil evaluar los recursos con los que cuenta la comunidad, que constituyen una base muy importante para el desarrollo de servicios.

Una gran ventaja de los Centros es precisamente su variedad. Para el negocio, las organizaciones no gubernamentales y sectores del gobierno, un Centro es atractivo porque proporciona la asistencia necesaria, que otros, a veces, no pueden organizar o financiar. Un buen ejemplo de esto es ayudar a los desempleados encontrar trabajo, al proporcionar apoyo, información, asesoramiento, y perfeccionamiento profesional. Todos éstos se pueden proporcionar en el Centro. Esto significa que los solicitantes de empleo no tienen que viajar a las oficinas de trabajo a distancia o centros de trabajo. Los periódicos locales, un boletín de noticias, anuncios y otras formas de publicidad pueden ayudar a promocionar estos servicios de información y asesoramiento.

Según la experiencia mundial, con relación al establecimiento de los Centros, éstos brindan servicios en las siguientes áreas: servicio al cliente o administración general, asistencia social, educación, cultura, turismo, servicios sociales, servicios de igualdad de oportunidades, salud, desarrollo económico, agropecuario, empleo, protección ambiental, desarrollo de la sociedad civil, publicidad y relaciones públicas, y desarrollo de la sociedad de la información.

Se pueden ofrecer todos aquellos programas y servicios, que estén de conformidad con la política pública de la Ley 101, y aquéllos que fomenten la autosuficiencia de los Centros. A manera de ejemplo véase la tabla a continuación:

Tabla-1

SERVICIOS DE LOS CENTROS¹	
A. Servicios de Gobierno Electrónico (Municipal, Estatal o Federal)	
Información Pública	Programas de Educación Social
Servicios Generales de las Agencias (formularios, y otros trámites)	Programas de Orientación contra Maltrato (niños, mujeres, ancianos, animales)
Servicios Relacionados a las Comunidades	Servicios de Colecturía
Información Agropecuaria	Manejo de Emergencias
Servicios de Bibliotecas	Servicios de Protección al Ambiente y Reciclaje
Servicios de Asistencia Social	Servicios Financieros
Tele Medicina	Tele Educación
Tele Empleo	
B. Servicios Locales, Tradicionales y Negocios	
Cantina	Educación a Distancia
Servicios de Oficina y Documentación	Servicios de Pasajes
Servicios de Oficina Virtual	Servicios Postales
Servicios de Apoyo Técnico de Informática	Servicios de Publicidad
Juegos de Computadoras	Servicios de Internet
Juegos En-Línea	Diseño de Portales
Servicios Turísticos	Servicios WEB
Compra y reparación de Computadoras	Servicios de Alquiler
Servicios de Banca	Tutorías
Venta de Productos	Encuadernación
C. Servicios Locales Comunitarios	
Solicitud de Fondos Federales, Estatales	
Servicios de Información de Interés Local	
Centro de Información y Actividad Local	
Centro de Votación	
Centro de Desarrollo Económico Comunitario	
Servicios de Coordinación de Eventos	

Por definición, un Centro cuenta con un servicio mínimo que hace posible que se preste una amplia gama de servicios. Debido a las particularidades culturales y económicas y los contextos técnicos, es difícil definir términos que fuesen válidos a nivel global. Sin embargo, a partir de la experiencia mundial, el mínimo de un Centro generalizado se representa en la **Tabla-2**. Es importante para los usuarios de cada Centro que exista una descripción clara de los servicios, y las garantías para su prestación.

Tabla-2

SERVICIOS DE SUMINISTRO MÍNIMOS	REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS	NECESIDADES MÍNIMAS DE FUNCIONAMIENTO
--	------------------------------------	--

¹ Nota: Éstos son solo ejemplos, de la infinidad de actividades que las comunidades pueden desarrollar en los Centros. La originalidad y creatividad, las necesidades y los recursos de cada comunidad son factores importantes a considerarse.

<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono público • Copiadora • Escaneo • Impresión • Uso de Multimedia a través de la computadora • Uso de aplicaciones de oficina • Acceso a Internet • Correo Electrónico • Capacitación (fundamentos de la computación) • Juegos de Computadora • Enseñanza de la Informática (ayuda personal e introducción) • Suministro de información de interés público • Ayuda administrativa • Los locales que sean seguros, accesibles y adecuados en tamaño 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estaciones de trabajo proporcional a la población atendida • Los equipos con los parámetros técnicos bien definidos (por ejemplo multimedia, aplicaciones de trabajo y seguridad) • Estaciones de trabajo conectadas a una red local • Determinado nivel de equipo periferal • Un nivel de aplicaciones básicas (procesador de palabras, hojas electrónicas, etc.) • Aplicaciones de seguridad (anti-virus, anti-spyware, anti-spam, bloqueo de contenido, etc.) • Líneas telefónicas • Acceso a Internet de banda ancha para todas las estaciones de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad jurídica, administrador o gerente responsable de las operaciones • Organización dentro de la comunidad • Rotulación visible externa, detallando horarios y la lista de servicios • Presencia en la Web, propio sitio web • Horario fijo de operaciones • Servicio de personal profesional capacitado • Reglamento y Normas de Uso y Operación, Rotulación requerida por agencias (maltrato, hostigamiento, etc) • Administración financiera y pública ordenada y transparente • Evaluación sistemática de las operaciones • Desarrollo de los servicios orientados a los requerimientos o necesidades
--	--	--

Enfatizamos que la tecnología es sólo una herramienta o el medio para lograr algo, que en este caso es el establecimiento de los Centros. La meta de cada Municipio es establecer un Centro con los servicios suficientes para comenzar a servir la comunidad.

Las TIC son un instrumento para promover los logros individuales y los objetivos de la comunidad, en conjunto con otros servicios prestados en los Centros. De hecho, es importante saber cuántas personas de la comunidad realmente utilizan computadoras e Internet, cuántas personas y sus organizaciones tienen sus propios sitios web, y cuántas personas visitan el Centro. Sin embargo, si bien es útil esta información, no contesta la pregunta de si las necesidades locales han sido satisfechos por los servicios que se brindan. Es importante tener los indicadores correctos para reconocer si un Centro está sirviendo los propósitos, para los cuales fue establecido. Basándonos en la experiencia mundial en la **Tabla-3** se encuentra un análisis del efecto de los Centros y sus respectivos indicadores, para utilizarse como guía para medir el rendimiento del Centro en la comunidad.

Tabla-3

EFECTOS PREVISTOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de la comunidad a las oportunidades que ofrece un Centro • Mejor acceso a la información y fuentes mejoradas de información • Aprender nuevas habilidades • Acceso a la información sobre oportunidades de empleo • Mayor organización de la comunidad • Solidaridad, cohesión, el fortalecimiento de la confianza de la comunidad • Gran actividad en la comunidad y de interés • Fortalecimiento con todos los vínculos externos • Aclaración y una mejor utilización de los recursos • Aumentar el atractivo del establecimiento • Disminución de la migración; aumento de las personas que se desplazan hacia la comunidad • Disminución de las necesidades insatisfechas • Entender y proteger los bienes culturales y otros activos humanos • Ampliación de la memoria de la comunidad • Mejor funcionamiento de la operación del Centro • Mejor funcionamiento de instituciones particulares • Expansión de los recursos financieros • Aumento de la confianza y el desarrollo futuro • Iniciación y el éxito de los programas de desarrollo • Aumento de la autoestima comunitaria • Fortalecimiento de la democracia, la apertura y la cultura política • Fortalecimiento del rol de la zona 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de capacidad y tráfico de personas al Centro • Existencia y uso de los métodos de información, el conocimiento de las personas con relación a la información • Cantidad de personas que participan en la educación y otros programas de capacitación, las habilidades aprendidas • Cantidad de personas buscando empleo o un medio de ganarse el sustento diario • Número de instituciones cívicas, de sus miembros y tamaño de sus presupuestos • Ampliación de capital social local (indicadores de esto son el tema de la investigación académica) • El número de programas comunitarios y sus participantes • Cantidad de organizaciones de cooperación externa, socios, programas conjuntos e intentos especiales • Existencia de un mapa de recursos local, el valor de los recursos movilizados • Cantidad de visitantes e inversionistas en el Centro, a través del tiempo • Cantidad de personas que se desplazan dentro y fuera de la comunidad, durante el tiempo • Satisfacción de las necesidades previamente elaboradas por la investigación inicial antes del previo establecimiento del Centro • El número de elementos que se mencionan en el mapa de activos culturales • Cantidad de elementos acumulados en la memoria de la comunidad • Satisfacción de las personas, metas establecidas y alcanzadas • Depende del tipo de institución • Tamaño del presupuesto y de otras fuentes de ingreso • Opiniones de la gente sobre el futuro del pueblo, cantidad de personas que abandonan y/o se establecen en la comunidad. Desarrollos de construcción • Políticas y programas de desarrollo en la comunidad, y las garantías de su éxito • El perfil del pueblo y la cantidad de participantes en la vida comunitaria • Existencia de foros públicos con temas de interés público con participación ciudadana • Existencia de iniciativas locales, programas y recursos específicos

Tabla-3

EFFECTOS PREVISTOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none">• Resolución de conflictos locales• Aumento de los estándares que la gente demanda de los servicios públicos• Conocimiento de los retos de la sociedad de la información• Disminución en el aislamiento del establecimiento• Mejoramiento de la calidad de vida, de determinados grupos desfavorecidos, en algunas áreas de la comunidad• Aumento de las personas que usan computadoras e Internet en sus hogares	<ul style="list-style-type: none">• Eliminación de los conflictos sociales locales.• Programas de mediación y arbitraje.• Establecimiento de estándares de calidad de servicio en los servicios públicos• Cantidad de participantes en diversas iniciativas de la sociedad de la información• Recursos disponibles de conexión• Evaluaciones separadas y comparación de indicadores del/los grupo(s) con otros indicadores• Cantidad de usuarios (Visitantes) en el uso de las computadoras y el Internet – Registro de Visitantes, género, edad, horas de visita, etc.

ESTABLECER UN CENTRO

Solicitud de Creación de Centros

Para establecer un Centro, los Municipios deberán hacer una petición por escrito, dirigida a la Presidencia de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, en la cual se deberá consignar la dirección física del local escogido por el Municipio, y la persona autorizada por el Alcalde para gestionar la creación del Centro, con toda su información de contacto.

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones atenderá las solicitudes por orden de llegada, y de acuerdo al presupuesto disponible para el año fiscal.

Evaluación de Solicitudes y Certificación del Local

El comité designado por Presidencia, evaluará las solicitudes por orden de llegada, y de acuerdo al presupuesto disponible, para garantizar que se cumplan con los requisitos necesarios. La evaluación conllevará una inspección ocular, para constatar que el local seleccionado cumple con todos los criterios esenciales para el establecimiento del Centro.

Criterios para determinar inversión de remodelación y equipo

El criterio prioritario a usarse para determinar la inversión de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones será el de la densidad poblacional de la comunidad a servirse.

La experiencia mundial establece como guías lo siguiente:

Población¹	Habitantes/Computadoras	# Optimo de Estaciones
< 500	150	3 – 4
500 - 1000	200	4 – 5
1000 - 2000	250	5 – 8
2000 - 3000	300	8 – 10
3000 - 4000	350	10 – 12
4000 - 5000	400	12 - 14

Una vez los datos poblacionales del último censo (2010) realizado por el US Census sean publicados, esta tabla debe ajustarse a la realidad de Puerto Rico.

Notificación a los Municipios

La notificación de inclusión en el itinerario de implementación se hará al Municipio por escrito, mediante correo regular y correo electrónico.

Acuerdos o Contratos de Participación

Será una condición obligatoria para todo Municipio, cuyo Centro sea creado mediante un subsidio inicial de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, firmar un ACUERDO donde se establecerán todos los términos y condiciones aplicables a las partes, según dispuestos por la Ley 101.

¹ Basado en habitantes por km² en Hungría en la iniciativa de Telecottages.

Este Contrato regirá las obligaciones entre las partes.

Junto con la notificación de la inclusión en el itinerario, se le enviara a cada Municipio participante, una copia del modelo del ACUERDO, para su información y eventual firma.

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones se reserva la potestad de modificar o terminar cualquier *Contrato*, por razón del incumplimiento con cualquiera de sus términos y condiciones. La notificación se hará por escrito al Municipio, luego de haberse brindado una oportunidad razonable para corregir el incumplimiento.

La transferencia del Centro, de la Junta a los Municipios, se realizará con la inauguración del mismo. Es decir, con la apertura del Centro, el Municipio adviene plenamente responsable del mismo.

Personal

Encontrar la persona ideal para administrar el Centro diariamente, y recibir a los visitantes, no es tarea fácil. El mejor enfoque hacia el empleo en un Centro es que sea un proceso de adquirir experiencia y habilidades, en vez de un enfoque de competencia. Este enfoque usualmente funciona, cuando la sensibilidad es parte del ingrediente humano. Los candidatos deben mirar la oferta de empleo como una interesante, significativa, que provee un medio para ganarse el sustento, mientras se ofrece un servicio a la comunidad gratificante. La motivación correcta depende del individuo, la situación del Centro, y el ambiente. En algunos casos, puede ser una atractiva oportunidad para un administrador de un Centro, convertirlo en una empresa comunitaria.

En función de las tareas realizadas y prestación de servicios, los Centros pueden funcionar con personal a tiempo parcial, con una plantilla de una o dos personas, o emplear una fuerza de trabajo mayor, a tiempo completo. Lo esencial de contar con algún tipo de personal, es garantizar la disponibilidad de la infraestructura para aceptar las solicitudes u órdenes, y de actuar como intermediarios de servicios, orientar a los clientes a través de procesos, con la fuente de información correcta, individuo u organización.

Es recomendable tener un Administrador, el cual debe ser la persona responsable de la operación y administración del Centro.

Entre las responsabilidades que pudiera tener el Administrador, está velar por la operación eficiente del Centro, y porque se garantice el mayor acceso de la ciudadanía al mismo. También pudiera tener a cargo, la preparación del *Plan de Trabajo del Centro* y de cualquier otro documento que le sea requerido; recopilar estadísticas; supervisar el uso del Centro; coordinar todos los servicios de mantenimiento con los suplidores; coordinar los servicios de mantenimiento necesarios para el óptimo funcionamiento del mismo; y servir de enlace con otras entidades comunitarias, municipales y estatales.

El Subadministrador, de haberlo, sustituirá al Administrador en sus funciones, cuando éste último no pueda realizarlas y realizará ordinariamente labores de apoyo al Centro.

Dado que la “clientela” de un Centro puede ser variada, es recomendable que los empleados cuenten con ciertas cualidades para ofrecer un servicio de excelencia como por ejemplo:

- Amabilidad - hace que la gente se sienta bienvenido; la conducta del trabajador invita a los usuarios a acercarse para hacer preguntas o buscar asesoramiento y dirección

- Entendimiento - capaces de empatía, de ponerse a sí mismos en los zapatos de otros; tolerante, incluso en condiciones adversas como con la falta de conocimiento de los usuarios o comportamientos erráticos
- Calma - acepta los conflictos y los ataques de una forma controlada y sosegada, responde de manera considerada, no responde con exabruptos; estudia a fondo la situación
- Auto-conocimiento - puede ser crítico de sí mismo y trabajar continuamente hacia el auto-mejoramiento y excelencia
- Servicial - se complace en desempeñar un papel de servicio comunitario, y mira este reto como una satisfacción personal, más que una tarea
- Lealtad Comunitaria - se identifica con el lugar donde trabaja, aunque no es donde él/ella; es natural
- Persona de la comunidad - cree en la importancia y la fuerza de la comunidad, y es capaz de evaluar su trabajo desde esta perspectiva
- Confianza - sobre la base del estilo de vida, comportamiento, honestidad, conocimiento, y otros atributos positivos; confiar en la gente, el respeto y escuchar a otras personas
- Buen Aprendiz - dispuesto y capaz de aprender; adquiere habilidades nuevas
- Organizador - es capaz de pensar, analizar, programar, delegar, coordinar y supervisar las tareas
- Tecnológico - utiliza la tecnología de forma regular; promotor de las TIC
- Innovador - sensible y acoge la innovación técnica y social, se atreve a emprender nuevas iniciativas y nuevos enfoques
- Jugador de Equipo - capaz de movilizar a la gente hacia una tarea determinada, y para resolver las tareas basándose en el insumo y la cooperación de los demás; capaz de compartir el éxito y reconocer a otros
- Completamente bilingüe

Cada municipio determinará la cantidad de empleados necesarios y las clasificaciones de los puestos. Por lo menos, se recomienda que, por cada diez (10) usuarios, exista un (1) empleado ofreciendo el apoyo que éstos requieran.

Se recomienda hacer uso o establecer un programa de voluntarios para apoyar sus servicios u ofrecimientos. Por ejemplo, maestros retirados pudieran dar tutorías, estudiantes universitarios de informática pudieran realizar su práctica realizando trabajos de mantenimiento y reparación de computadoras, y desarrollando aplicaciones para uso del Centro y sus usuarios, etc.

Contenido Página WEB

Se recomienda que cada Centro haga disponible, de ser viable, un sitio WEB donde podrá ofrecer diferentes programas y servicios. Esta página electrónica, pudiera incluir la siguiente información:

- i. Información General del Municipio
 - Historia
 - Escudo, Bandera, Himno
 - Personas Ilustres
 - Otra
- ii. Información Turística
 - Hospederías
 - Restaurantes
- iii. Consultas al gobierno municipal
- iv. Tramites al gobierno municipal y estatal

- v. Gestiones de servicios públicos
- vi. Tele-educación
- vii. Telemedicina – si aplica
- viii. Comercio electrónico
 - Empresarios Locales
 - Anuncios Electrónicos
- ix. Acción social – Organizaciones sin fines de Lucro
- x. Acción cultural – Festivales, Otros Eventos culturales de interés para la ciudadanía
- xi. Banca electrónica
- xii. Enlaces a Entidades Relacionadas

Céntrica ubicación

Según dispuesto en la Ley 101, el Municipio deberá identificar un local en aquella área donde se brinde mayor acceso a los ciudadanos.

En todo el mundo, los edificios utilizados por la totalidad o mayoría de la comunidad - como el ayuntamiento, iglesias, restaurantes, escuelas, centros culturales, bibliotecas, oficinas de correos - se encuentran generalmente en un lugar céntrico.

El Centro debe tener una ubicación céntrica, a poca distancia de todos. Es ideal para ser accesible, con el ir y venir de los usuarios. Además, debe estar visible desde una carretera principal. Si un alto grado de centralidad y visibilidad no es posible, debe existir rotulación adecuada, a través de letreros en las carreteras que puedan ayudar a los usuarios a llegar al local.

La selección del local debe ser evaluada adecuadamente, y desde la perspectiva de las funciones que ofrecerá el Centro. Se debe tomar en cuenta la visión de futuro que se tenga para dicho Centro.

La tabla que prosigue, enumera algunos criterios para la evaluación de un local:

Tabla-4

Consideraciones al evaluar el local:
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la propiedad. • Influencia comunitaria para determinar el uso del edificio. • Fácil acceso para todos los usuarios. • Entrada libre de obstáculos a los cuartos del Centro, incluyendo sillas de ruedas y personas minusválidas. • Entrada exclusiva para los usuarios del Centro, que evite interrupciones a las operaciones. • La localidad debe estar en una planta baja. • Espacio adecuado para los servicios y sus funciones especiales. • Adecuado número de habitaciones para las operaciones básicas que son funcionalmente separadas. • Espacio para crecimiento futuro y ampliación de operaciones.

Infraestructura, Equipos y Aplicaciones

Hardware y Software

La Junta, según lo establece la Ley 101, proveerá todo el mobiliario, computadoras, equipo de seguridad, programación y remodelaciones menores a los espacios.

La experiencia mundial establece un mínimo de computadoras, de acuerdo a la densidad poblacional de la comunidad que sirve.

La aportación de la Junta incluirá:

- a. Estaciones de trabajo – hasta un máximo de diez (10) computadoras personales o PC's. De éstas diez (10), se recomienda que al menos una (1) tenga aplicaciones de sistemas abiertos y/o otra pueda ser utilizada por personas con impedimentos. La cantidad de computadoras disponibles será proporcional a la población que sirve el Centro.
- b. Cableado estructurado
- c. Impresora multifuncional
- d. Servidor
- e. UPS

El Municipio pudiera evaluar la adquisición de los siguientes equipos, para ampliar el ofrecimiento de servicios, eventualmente, a su costo:

- a. Teléfonos
- b. Facsímil
- c. Equipo de encuadernación
- d. Triturador de papeles
- e. Envases para reciclaje
- f. Televisión/Radio
- g. DVD
- h. Proyector
- i. Pantalla de proyección
- j. Equipo de música
- k. Equipo de cocina, si se va a tener una cantina

En cuanto a las aplicaciones, la Junta proveerá lo siguiente:

- a. Aplicaciones de escritorio:
 - i. Sistemas operativos
 - ii. Aplicaciones de escritorio (procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, editor, software de gráficos y documentos)
 - iii. Servicios públicos (software de compresión (Zip), Acrobat Reader, reproductores multimedia, etc.)
 - iv. Programas de seguridad (firewall, bloqueo de contenido WEB, antispyware, antivirus, etc.)
 - v. Software de comunicación (navegadores de Internet)

El Municipio, de acuerdo a los ofrecimientos de servicios, pudiera adquirir lo siguiente, eventualmente, a su costo:

- vi. Programas de juego (juegos infantiles y software interactivo de aprendizaje, juegos individuales y de red)
- vii. Programas educativos y culturales (informática, enseñanza de idiomas, programas de apoyo a la educación escolar, los programas de formación, enciclopedias)
- viii. Programas de asistencia de trabajo (contabilidad, editor de revistas profesionales, sonido y vídeo de software de estudio)
- ix. Desarrollo de software y programas de traducción
- x. Programas especiales (para la administración de redes, administrar el uso de las máquinas, haciendo un registro de servicios)
- xi. Software para el uso de los servicios de red

El uso y acceso a programas de código abierto es sugerido, siguiendo los debidos controles de seguridad. Éstos se ofrecen gratuitamente y compiten muy bien con plataformas como Windows y MS Office. Es importante tener claro los requerimientos de aplicaciones. El licenciamiento es un factor importante en el precio.

Los Municipios deben de tener presente que, al obtener aplicaciones, se debe cumplir con lo dispuesto en las leyes federales y estatales sobre los derechos de autor. En otras palabras, NO a la PIRATERIA.

Guías a Seguir en el Centro

Los Centros deben procurar lo siguiente:

a. *Uso de los sistemas de informática-* se recomienda que cada computadora sea reservada para un usuario, por espacio de una (1) hora, si no hay espera. Las mismas no podrán ser utilizadas para fines inconsistentes con las leyes del Gobierno de Puerto Rico, de los Estados Unidos de Norte América y aquellas leyes que velen por los derechos de propiedad intelectual y relaciones comerciales internacionales. Se deberá vigilar que el uso de los sistemas de comunicación no sea para visitar páginas WEB con contenido pornográfico o de alto contenido sexual. Por lo menos, se recomienda que una (1) computadora esté habilitada para el uso de personas con impedimentos físicos, auditivos o visuales.

b. *Horario-* El horario de operaciones del Centro se establecerá, según las necesidades del mismo, vigilando la mayor accesibilidad a la ciudadanía.

c. *Guías del Usuario y Guías de Seguridad-* se recomienda que cada Centro adopte medidas para regir la conducta de los usuarios, y para garantizar la seguridad de éstos en los predios. Entre las medidas recomendadas para considerarse, están las siguientes: registro de todo usuario en el *Registro de Visitantes*, antes de hacer uso de cualquier servicio del Centro; la prohibición de bebidas y comidas en el área de las computadoras; la prohibición absoluta de bebidas alcohólicas y sustancias controladas en el Centro y en sus inmediaciones; el uso apropiado de aplicaciones que tengan sonido, para no molestar a otros usuarios; los niños menores de diez (10) años deberán estar acompañados por adultos; aquellos Centros, cuyo horario les permita operar luego de las 7:00 p.m., deberán exigir que los niños de catorce (14) años o menos estén acompañados por un adulto; adultos y niños tendrán igual acceso a las computadoras: la administración se reserva el derecho de limitar la entrada al Centro y de sacar a cualquier usuario del mismo.

d. *Política laboral sobre reclutamiento y despido de personal, hostigamiento sexual, ambiente laboral, discrimin y acomodo razonable y seguridad laboral -* Cada Centro deberá aplicar la política pública vigente, según expuesta en las leyes del Gobierno de Puerto Rico y de los Estados Unidos de Norte América.

Sustentabilidad

Según lo establece la Ley 101, los Municipios, para lograr la sustentabilidad del Centro, pueden:

- recibir y administrar fondos provenientes de asignaciones legislativas, de transferencias, delegaciones, aportaciones y donativos de cualquier índole, que reciban de agencias, del Gobierno estatal y federal, así como los provenientes de personas, organizaciones no gubernamentales y de otras entidades privadas, para el mantenimiento y sustentabilidad de estos Centros.
- pueden desarrollar actividades o brindar servicios adicionales a la comunidad, acordes con el desarrollo económico, social, cultural y educativo del sector que sirve, que ayuden a sufragar los gastos de mantenimiento y operacionales, para asegurar la sustentabilidad del Centro, y el acceso igual al Internet para todos.
- establecer un programa de adopción con la empresa privada, que ayude a sufragar parcial o totalmente los costos de mantenimiento u operacionales, a donar servicios, equipo o cualquier otro material adecuado para los Centros. Este programa debe ser establecido, conforme con las leyes y los reglamentos vigentes del Gobierno estatal y federal.

Según la experiencia mundial, la auto sustentabilidad es posible, sin embargo requiere esfuerzo de parte de la comunidad que sirve. Si se miran los Centros como instituciones comunitarias, éstos tienen potencial de ser recursos y dar valor a la comunidad local y a los gobiernos municipales, estatales y federales.

Esta experiencia indica que, en el establecimiento de los Centros, se deben combinar los enfoques comercial, comunitario y cívico, para lograr la sustentabilidad a largo plazo. Desde el principio, es importante crear y fortalecer la capacidad propia de los Centros de búsqueda de recursos.

A manera de ejemplo, la **Tabla-5**, presenta varias fuentes de ingresos y oportunidades de reducción de costos que pudieran ser tomados en cuenta para la auto sustentabilidad:

Tabla-5

Ejemplos de varias fuentes de Ingresos para los Centros	
Ventas de Productos de menor valor, por ejemplo, libros (nuevos, usados), periódicos, mapas, regalos, productos de artesanía, tarjetas telefónicas, tarjetas postales, sellos, sobres, etc.	Programas de Tutorías por maestros retirados
Ventas de bienes de mayor valor, por ejemplo, venta y montaje de computadoras, componentes, periféricos, CDs en blanco, etc.	Servicios digitales: servicios de fotografía digital, video y eventos familiares, con impresión a color y la preparación de los álbumes en CD, el servicio de identificación con foto (pasaportes, documentos de identidad, etc.)
Las ventas de bienes y servicios en base a una comisión, por ejemplo a través de Internet.	Cuido de niños, casa de juegos: La combinación de la supervisión de los niños con actividades para ellos, incluidos los niños más pequeños, si el Centro contara

	con espacio adecuado, mientras adultos utilizan las facilidades.
Organizar el trabajo a distancia: Evaluar y promover el potencial de mano de obra local, a cambio de una comisión, sirviendo trabajadores a distancia.	Alquiler de salones del Centro para alguna actividad local (seminarios, reuniones, etc.)
Servicios Comerciales: Prestación de servicios de oficina, documentación, enseñanza, solicitud de subvención, computación, administrador de sistemas, contabilidad y otros servicios, con personal del Centro o con su participación externa de los recursos humanos.	Correo electrónico: Distribución de correo electrónico, buzón de correo electrónico en el Centro a cambio de una cuota mensual.
Publicidad: El uso de espacios de los Centros (muros, boletines, folletos, etc.) para la publicidad local, la publicación de un documento de anuncio, y la aceptación de los anuncios que se publicarán en la página web del Centro (u otras ubicaciones en línea relacionadas).	Servicios por Internet: Telefonía (VOIP), preparación y mantenimiento de páginas web para particulares e instituciones.
Servicios para turistas: La promoción y organización de oportunidades locales de turismo, alojamiento y programas - a cambio de una comisión.	Prestación de servicios públicos: contratación de las tareas de las instituciones del gobierno central y local (por ejemplo, la asistencia social, la enseñanza, el empleo de los trabajadores de servicios comunitarios).
Cantina: Venta de café, té, refrescos, postres, <i>wraps</i> , sándwiches etc., como un Internet café.	Voluntarios: tareas individuales realizadas por los voluntarios, sin costo alguno, a cambio de beneficios (por ejemplo, uso de la computadora)
Servicios postales	

Costos Operacionales

El mantenimiento del Centros genera costos operacionales, los cuales deben ser tomados en cuenta para la auto sustentabilidad de los mismos. A manera de ejemplo, algunos de ellos son:

- Salarios y otros costos relacionados
- Pago de Impuestos Relacionados a Salarios
- Costos de Viaje
- Alquiler
- Utilidades
- Costos de Comunicaciones
- Adquisición de Bienes y Materiales
- Software (Actualizaciones y Expansión)
- Renovación de Equipo
- Mantenimiento de Equipo
- Uso de otros servicios (Servicios Profesionales, Financieros)
- Seguros
- Sistema de seguridad

- Cargos Bancarios

Reglas, Regulaciones y Contratos de Proveedores de Servicios y Otros

Sugerimos el establecimiento de reglas y/o regulaciones en los Centros, para proporcionar un marco previsible y confiable para resolver los desacuerdos, y si es necesario, mecanismos para la aplicación de normas. Por ejemplo, los valores morales incluidos en las normas generalmente aceptadas; normas de orientación; promover la buena conducta de quienes los utilizan; y el control de los fondos públicos.

Los contratos que el Centro adopte con proveedores de servicios y otros, deben servir para garantizar la operación de los mismos. Si éstos se elaboran de la manera correcta, pueden ayudar a prevenir la corrupción y el uso incorrecto de los recursos. Además, se salvaguarda la responsabilidad pública del Centro, contra posibles acciones legales.

Los Municipios deberán redactar y registrar los contratos de proveedores de servicio, de acuerdo a las normas aplicables a las contrataciones gubernamentales. Se debe tener presente, además, que las leyes del Gobierno de Puerto Rico y otras normas federales establecen distintos criterios para estas relaciones jurídicas, y obligan a que los acuerdos estén plasmados, siguiendo distintos requisitos de forma.

Criterios para declarar incumplimiento

La Ley 101 y el Acuerdo suscrito entre la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones y los Municipios, establece los criterios para declarar a un Municipio en incumplimiento. Éstos son, entre otros:

1. Mal aprovechamiento de los recursos provistos por la Junta
2. Falta de accesibilidad por parte de la ciudadanía al Centro
3. Uso del Centro para actividades ilícitas
4. La no continuidad de operaciones del Centro
5. Falta de notificación del traspaso de las operaciones del Centro, a una entidad sin fines de lucro
6. El desempeño negligente de las funciones adscritas al Municipio, luego de la apertura del Centro

El incumplimiento de parte del municipio conllevará desde el reembolso del subsidio inicial aportado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, hasta acciones legales por violaciones a las leyes estatales y federales vigentes.

Conclusión

Esperamos que este *Manual de Guías y Procedimientos para la Operación y Administración de los Centros de Acceso al Internet* le sirva a los municipios para lograr la sustentabilidad de los Centros, de forma tal que se logre cerrar la brecha digital en Puerto Rico.