



PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN

Al hablar de la sistematización de los procesos y los resultados que se realizan y obtienen en los telecentros comunitarios nos encontramos con una escasa información al respecto, además no existe una metodología única y precisa acerca de cómo debe realizarse. Por lo tanto, para implementar una herramienta o un modelo a seguir para éste ejercicio de sistematización, tenemos que acudir a los conceptos y propuestas de algunos investigadores y especialistas en otras áreas del desarrollo que servirán de guía en nuestro trabajo.

La siguiente es una propuesta, que puede ser enriquecida por los otros miembros del equipo, y que contiene pautas generales para la sistematización del proyecto **“Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias entre telecentros comunitarios y telecentros Compartel**. La metodología que se propone para éste proceso, ha sido adaptada del diseño implementado por Fidamerica (Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola) y Preval como apoyo a experiencias de organizaciones rurales. En ella se hicieron ajustes que pudieran adaptarse al proyecto de los telecentros Compartel

Qué es sistematizar?

Esta actividad es descrita por diversos autores como una modalidad del conocimiento, que se logra de manera colectiva, que tiene como fin, recuperar, analizar e interpretar, de manera crítica, un proceso que bien puede haber concluido o estar en desarrollo. Se dice que es colectivo porque en el intervienen varios actores, directos o indirectos, y que son una parte fundamental para lograr una buena sistematización..

“...la interpretación crítica de la experiencia a partir de una reconstrucción que descubre la lógica de lo vivido, así pues, la sistematización produce nuevos conocimientos, pone en orden percepciones dispersas y se centra tanto en los conocimientos como en las interpretaciones que los sujetos tienen acerca de ellos.¹

Dentro de las distintas interpretaciones sobre éste proceso de sistematización tenemos el aporte de Arizaldo Carvajal Burbano² que reflexiona sobre la sistematización como un: “proceso teórico; proceso de reflexión; proceso de conocimiento; conceptuar; interpretación/ explicación de la experiencia, construir sentidos; interrelación con la realidad; ordenamiento de la experiencia, método; construcción de estrategias operativas orientadas a otras experiencias; comunicar la experiencia”

¹ JARA Oscar. Para sistematizar experiencias. Una experiencia teórica y práctica. Editorial tarea

² Teoría y práctica de la sistematización de experiencias. Facultad de humanidades. II Edición 2006

Proyecto
"Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias
entre Telecentros Compartel y Telecentros comunitarios"



En este proceso de reflexión sobre las dinámicas de los telecentros, tendremos que utilizar algunos recursos prácticos, como las entrevistas, la fotografía, la recuperación de las experiencias de los actores, los talleres, entre otros, para hacerle seguimiento al proyecto.

Por qué sistematizar nuestra experiencia?

Existen muchas razones por las cuales es necesario revisar la propia experiencia. Una de ellas es la búsqueda del conocimiento, posible a través de la socialización de experiencias, que nos permita aprender sobre los procesos que se realizan con las comunidades. Se decía al inicio de este documento, que una de las dificultades con las cuales nos enfrentamos al realizar la sistematización de este proyecto, es no contar con suficiente información, sobre la sistematización de telecentros comunitarios.

Al responder al interrogante del Por qué sistematizar nuestra experiencia, ya estamos iniciando este proceso, al invitarnos a reflexionar sobre lo que hemos realizado y esta en curso. Las siguientes son respuestas a ése interrogante.

Entonces queremos sistematizar nuestra experiencia porque:

- Queremos compartir el proceso con otros actores para fortalecer el desarrollo del proyecto
- Queremos evaluar la metodología empleada
- Es necesario que todos los actores del proyecto se involucren en procesos de aprendizaje
- Queremos compartir la experiencia de manera que sea útil a otros telecentros.
- Es un proyecto piloto. La idea es generar un modelo que se pueda replicar
- Es necesario construir desde los diversos actores participantes en el proceso y no sólo desde quien planea.
- Hace parte de los objetivos de éste proyecto.
- Los otros actores del equipo, entiéndase operadores, coordinadores y los que se definan como tales, deben formularse este interrogante para realizar una sistematización completa.

Que vamos a sistematizar?

Como el proceso de sistematización se sustenta en ver la relación entre **el qué se hizo, para qué y el cómo** en el proyecto y el contexto donde se desarrolla, para conocer la coherencia y la pertinencia del mismo, la labor de sistematización implica reconocer a:

1. Los actores del proceso
2. La situación inicial previa al proyecto y sus elementos de contexto
3. El proceso de acompañamiento y sus elementos de contexto
4. Las lecciones aprendidas.



1- **Los actores del proceso** . La metodología de sistematización está sustentada sobre un trabajo participativo, uno de sus elementos más importantes lo constituyen los actores, sean estos directos o indirectos. Para adelantar este proceso hay que definirlos (quiénes son) y recoger sus experiencias y aprendizajes para que fortalezcan el proceso. Es posible que al hacer el ejercicio sobre cuáles son esos actores a definir, nos encontremos que son muchos, sin embargo es necesario delimitarlos teniendo en cuenta estas condiciones:

- a. Quienes han participado en la toma de decisiones o de las acciones de la experiencia
- b. Quienes han aportado los recursos materiales, humanos o financieros durante la experiencia.
- c. Quienes han recibido los beneficios o (perjuicios) directos de la experiencia.

De cada una de las tres categorías anteriores es necesario identificar a representantes específicos, porque se deben tener en cuenta los recursos y el tiempo de desarrollo del proyecto. Para delimitar la lista de personas o grupos de actores directos, se puede calificar su participación respondiendo a estas preguntas:

- A. Su participación es indispensable
- B. Sería muy útil su participación
- C. Debe participar sólo si hay tiempo o recursos disponibles
- D. Su participación no sería tan necesaria, se puede prescindir de ella

El siguiente es un modelo para obtener una definición más precisa de los actores o actoras, directos (as) o indirectos (as), en el caso del proyecto "Gestión del Conocimiento e intercambio de experiencias entre los telecentros comunitarios y telecentros Compartel de Colombia.

ACTORES (AS) DIRECTOS DE LA EXPERIENCIA		
GRUPO O TIPO	REPRESENTANTE(S)	NIVEL DE PRIORIDAD
Coordinadores (as) del telecentro Compartel Santa Helena (Cerrito)	Nombres: _____ _____ _____	A (Indispensable)
Coordinadores (as) del telecentro Compartel Villa Paz (Jamundi)	Nombres: _____ _____ _____	A. (indispensable)
Coordinadores del	Nombres:	A. (indispensable)

Proyecto
"Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias
entre Telecentros Compartel y Telecentros comunitarios"



telecentro Compartel Robles (Jamundi)	_____ _____ _____	
Coordinadoras locales de la Experiencia	Nombres: Wilma Almendra : Robles Aura : Villa Paz Derly Pantoja: Santa Helena	A. (indispensable)
Representante de la UAO	Nombre: _____	B. Util
Representante Colnodo	Nombre: _____	B. Util
Representante del IDRC	Nombre _____	B. Util
Líderes o líderes reconocidos (as) de la comunidad, que hallan participado de manera activa en el proceso	Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Victor García (Junta de acción comunal). • Ana Teresa Suárez (Presidenta de las madres comunitarias) • Luis Carlos Díaz (asociación de jóvenes) 	<ul style="list-style-type: none"> • A Indispensable • B Util • C Si hay tiempo y recursos

De igual manera se pueden sacar los (as) actores (as) indirectos de la experiencia, que son los que no han participado en la toma de decisiones, que no aportan recursos financieros o humanos y que no son beneficiarios directos del proyecto, pero que sus acciones y decisiones han sido importantes en el proceso y continúan siéndolo.

Ejemplo:

ACTORES (AS) INDIRECTOS (AS) DE LA EXPERIENCIA		
GRUPO O TIPO	REPRESENTANTE(S)	NIVEL DE PRIORIDAD
Alcaldía Municipal de Cerrito	Juan Delgadillo, (Oficina de Desarrollo Social)	B. Sería útil su participación
Casa de la cultura de Jamundi	Estella Marquez (Directora)	B. Sería útil su participación



Con los actores (as) directos o indirectos se adelantarán las actividades de recuperación y evaluación de la información, así como la sistematización, recordando que ésta es el resultado de un trabajo colectivo.

2- La situación inicial (previa al proyecto) y sus elementos de contexto:

En esta primera parte se debe describir con precisión cuál era el problema o la oportunidad que se presentaba en la zona en relación con el telecentro. Por ejemplo si habían dificultades de acceso a servicios de comunicación. En esta parte se debe incluir la caracterización de las zonas donde funcionan los telecentros que hacen parte del proyecto y deben intervenir todos los actores que se definan

3- El proceso de acompañamiento y sus elementos de contexto:

Es considerado uno de los pasos más importantes porque nos permite decir cómo fue el desarrollo de la experiencia misma. La actividad se focaliza en sistematizar el modelo de apropiación social de los telecentros Compartel durante el tiempo del proyecto. Es necesario desarrollar unas tareas que deben cumplirse durante su ejecución, las cuales dan cuenta del cómo se hizo el acompañamiento. Esto implica, describir las actividades que se definan, así como los logros y las lecciones aprendidas de cada una de ellas.

En el desarrollo de éste punto nos apoyaremos de una herramienta fundamental para la sistematización como es la fotografía, la cual nos servirá de referente para dar cuenta de las actividades, los procesos y los aprendizajes entre otros, e intentar proponer una manera distinta de interpretar los hechos cotidianos de los telecentros.

Este recurso fotográfico, será utilizado por las coordinadoras que apoyan el proceso en los tres telecentros, los operadores y operadoras de los sitios, y sí se lograr definir una capacitación, también intervendrá la comunidad de cada uno de los corregimientos donde funcionan los telecentros. Con ellos, socializaremos cada una de las actividades y los procesos que se dan al interior de los telecentros

Ejemplos:

- a) Cada usuario que visite el telecentro debe llenar un registro diario, con el cual se pueda llevar un historia del día día y que a su vez sirva para nutrir el informe mensual.(ver anexo 1)
- b) Todos los días el (la) coordinador (a) de los telecentros deben llenar un formulario donde se registre cuántas personas asisten, sus edades, género, el tipo de servicio que le presta el telecentro. (Ver anexo 2)



- c) De acuerdo con la primera actividad (a) cada mes, el operador (a) de cada telecentro deberá entregar un informe donde se caracterice de manera más amplia, cómo está funcionando el telecentro. Deben definirse unos parámetros puntuales a responder. Ejemplo: número de usuarios atendidos, total de horas del servicio, categorías de usuarios etc (Ver anexo 3).
- d) De cada actividad de capacitación que se realice en los telecentros, los coordinadores (as) locales del proyecto deben realizar un informe escrito que dé cuenta de los **logros y las lecciones aprendidas** con los participantes y que servirán de insumo para nutrir el portal de buenas prácticas de telecentros comunitarios. (ver anexo 4).
- e) Al final de cada mes o actividad, los coordinadores locales del proyecto escribirán un relato a modo de historias de vida que será socializado a través de la página web, registro fotográfico o de otros medios. auditivos o impresos.
- f) La metodología de capacitación empleada en los talleres debe quedar documentada y en ella se deben incluirse aspectos como: (Ver anexo 5).
- Qué clase de actividad (taller, visita u otra)
 - Participantes (jóvenes, mujeres, niños, otros)
 - Nombre de los participantes y su procedencia
 - Los medios o recursos empleados (humanos, materiales y financieros)
 - Los factores del contexto que facilitaron el proceso (colaboración del gobierno local u otros)
 - Los factores del contexto que dificultaron el proceso (situación de orden público , otras razones)
- g) Diarios de campo: Es otro de los recursos metodológicos del proceso de sistematización, en el se registrarán los acuerdos y las acciones que definan en las reuniones con los (las) operadores (as) de los telecentros. (ver anexo 6).

4- Las Lecciones aprendidas

Este aspecto de la sistematización se refiere a los aprendizajes que hacemos producto de nuestra propia experiencia. que nos arrojan propuestas sobre posibles resultados acerca de procesos o prácticas que hemos desarrollado y que se pueden aplicar a experiencias comunes

“Una lección aprendida puede definirse como una generalización basada en una experiencia que ha sido evaluada...Una lección aprendida es el resultado de un proceso de aprendizaje que involucra reflexionar sobre la experiencia.



La simple acumulación de hechos o descubrimientos, o evaluaciones por sí misma no nos entrega lecciones”³

Las lecciones aprendidas hacen parte de un análisis que se debe realizar de manera conjunta con los actores directos o indirectos. Esta reflexión, proponen los teóricos, se realiza una vez concluido el proceso de acompañamiento social y responde a los siguientes interrogantes:

- a. Si la experiencia pudiese comenzar de nuevo, ¿Qué debería hacerse de manera diferente?.
- b. Si la experiencia pudiese comenzar de nuevo, ¿Qué debería hacerse de la misma forma?.

Como uno de los objetivos de este proyecto es lograr la sistematización de la experiencia, creemos que ésta se debe ir alcanzando en la medida que el proyecto se va ejecutando, porque nos permite alimentar el portal de buenas prácticas y socializar la experiencia con otros telecentros comunitarios y con redes de telecentros a nivel regional .

Durante este ejercicio debemos rescatar los cambios en los telecentros Compartel, frente al estado anterior previo al proyecto. Reconociendo no sólo aquellos resultados

cuantificables (ejemplo, aumento en el número de usuarios), sino aquellos que no se tenían previstos (ejemplo: el telecentro participa o hace parte de otras actividades en la zona como proyección de películas, convoca a la comunidad para eventos etc).

Durante la actividad de sistematización es necesario reunir información de los procesos a través de los informes, las bases de datos, los gráficos etc, que nos sirvan de insumos para el informe final.

A pesar que las lecciones aprendidas se suelen identificar al final del proceso, en la medida que el proyecto y sus actividades se van realizando, se pueden extraer lecciones para ser compartidas e incluso para revisar el desarrollo del proyecto.

La revisión final (Grupal)

Con esta actividad se busca que los actores que participaron de la experiencia, directos e indirectos, reflexionen acerca del proyecto para extraer las lecciones aprendidas y se construyan visiones compartidas sobre:

- La situación inicial y su contexto
- El proceso de acompañamiento y su contexto
- La situación final o actual y su contexto

³ Oficina de Evaluación y Estudios del Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola Página Web (www.ifad.org)

Proyecto
"Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias
entre Telecentros Compartel y Telecentros comunitarios"



El taller grupal se realizará al final de la experiencia y el objetivo es encontrar los puntos de acuerdo entre cada una de las interpretaciones hechas por los actores. Sin embargo, es posible que en algunos de los tres puntos evaluados en ésta actividad se encuentren interpretaciones diversas frente a los mismos hechos. Ejemplo: alguno de los actores concluirá que el aporte más valioso del proyecto es que hay más visitantes en la zona, y otro lo considere un hecho negativo. Frente a este análisis el informe final debe reflejar la diversidad de criterios.



Anexo 2

INFORME DIARIO TELECENTRO ROBLES	
FECHA: _____	
COORDINADOR LOCAL: _____	
HOMBRES: _____	TOTAL DE USUARIOS:
MUJERES: _____	
NIÑOS: _____	
OTROS: _____	
USOS DEL TELECENTRO	DEL TRABAJO. _____ _____
	ENTRETENIMIENTO _____ _____
	EDUCACIÓN _____
	COMUNICACIÓN: _____ _____



ANEXO 4

INFORME ACTIVIDAD TELECENTRO ROBLES		
FECHA: _____		
COORDINADOR: _____		
ACTIVIDAD: TALLER CAPACITACIÓN JOVENES JUNTA ACCIÓN COMUNAL		
TOTAL ASISTENTES _____	HOMBRES _____	MUJERES _____
LOGROS:		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
LECCIONES APRENDIDAS		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

Proyecto
 "Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias
 entre Telecentros Compartel y Telecentros comunitarios"



INFORME METODOLOGICO DE LA ACTIVIDAD			
FECHA		LUGAR:	
RESPONSABLE (S) :			
ACTIVIDAD: (TALLER. VISITA.CONFERENCIA.OTRO)			
PARTICIPANTES:		PROCEDENCIA:	
.		.	
.		.	
.		.	
.		.	
.		.	
HORA DE INICIO:		HORA DE FINALIZACIÓN:	
RECURSOS EMPLEADOS	HUMANOS:	MATERIAL ES	FINANCIEROS
FACTORES DEL CONTEXTO QUE FACILITARON LA ACTIVIDAD:			

Proyecto
"Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias
entre Telecentros Compartel y Telecentros comunitarios"



Anexo 1

Formulario Usuario

FECHA				
NOMBRE		EDAD	ACTIVIDAD	
MOTIVO DE CONSULTA	TRABAJO	ENTRETENIMIENTO	EDUCACIÓN	COMUNICACIÓN
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	OPTIMO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	
COMENTARIOS (Por favor sea lo más preciso posible)				
<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ 				

Proyecto
"Gestión del conocimiento e intercambio de experiencias
entre Telecentros Compartel y Telecentros comunitarios"



Anexo 6

DIARIOS DE CAMPO	
FECHA:	
ASISTENTES:	
ACTIVIDAD:	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD:	
RESULTADOS:	