

Programa de Inclusión Digital

1. Ledesma S.A.A.I. y la RSE

Para Ledesma, la esencia de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) radica en alinear el crecimiento económico con el progreso social y el cuidado del medio ambiente.

Desde sus inicios la empresa ha desarrollado acciones para promover la mejora de la calidad de vida de los habitantes de la Provincia de Jujuy, donde se concentra la mayor parte de su actividad productiva. Entre otras acciones, la compañía fundó la Escuela Técnica Ing. Herminio Arrieta, la Escuela Primaria Ing. José María Paz, los hospitales Oscar Orías, Calilegua y El Talar, como así también varios clubes deportivos.

Estas acciones fueron realizadas en alianza con otros actores y organizaciones, ya que la empresa cree que el desarrollo sostenible es un desafío que hay que abordar conjuntamente entre el sector privado, el sector público y las organizaciones de la sociedad civil.

Ledesma considera a la RSE como una cuestión estratégica, lo cual queda evidenciado por la conformación de su Comité de RSE. Efectivamente, este Comité, creado en el año 2003, reúne a 4 directores, al gerente general, a los 4 gerentes de negocios, los gerentes de Recursos Humanos y Asuntos Institucionales y al Administrador General en Jujuy. Trimestralmente se realiza una presentación al Comité de RSE, en que se revisa la gestión de RSE. Asimismo, el Comité propone las mejoras que crea conveniente para el mejor logro de los objetivos de RSE. Desde marzo de 2003 el objetivo prioritario de RSE fue definido

como contribuir al desarrollo de la Provincia de Jujuy, en particular del Área de Impacto Directo (AID)¹. De allí en más, todos los proyectos contemplan el enfoque del desarrollo local.



Vista aérea del complejo agroindustrial de Ledesma y de parte de la ciudad de Libertador General San Martín, Jujuy.

Desde el año 2004 Ledesma releva anualmente las expectativas y las prioridades de las comunidades jujeñas donde opera. Ello permite asegurar que el apoyo responda a los intereses de las comunidades y, al mismo tiempo, monitorear la opinión de los habitantes locales con respecto a los proyectos. Este trabajo se realiza con un equipo de 11 profesionales y estudiantes (en su mayoría Asistentes Sociales y Licenciados en Trabajo Social). Durante el período de relevamiento el equipo se hospeda con familias de la comunidad, lo que permite obtener información más detallada que la que provee una

¹ El AID es un área geográfica de Jujuy delimitada de acuerdo a las localidades donde viven la mayor cantidad de empleados de Ledesma S.A.A.I.

encuesta de opinión convencional. La metodología utilizada para la investigación consiste en la observación participante, el uso de grupos de foco y la aplicación de entrevistas semi estructuradas.

Entre los proyectos creados en los últimos años se destacan tres. El primero es el Programa de Desarrollo de Proveedores Locales, que tiene como objetivo la generación de empleo a través del crecimiento de los proveedores de la compañía en Jujuy. En segundo lugar, Redes para el Desarrollo de Jujuy, un proyecto dirigido a la generación de alianzas entre el sector privado, el sector público y las organizaciones de la sociedad civil. Por último, el Programa de Inclusión Digital, un proyecto que ha tenido un importante crecimiento desde su creación en el año 2002.

En términos presupuestarios, en su Ejercicio económico transcurrido entre junio de 2005 y mayo de 2006, Ledasma ha destinado \$ 908.419 para los proyectos de RSE y donaciones a instituciones de la sociedad civil.

Localización	Ejercicio junio 2005- mayo 06
Jujuy	\$ 806.480
Buenos Aires	\$ 59.707
San Luis	\$ 42.232
Total	\$ 908.419

Distribución geográfica de los recursos destinados a RSE.

2. Programa de Inclusión Digital

2.1. Orígenes y justificación

Consciente de la creciente importancia de contar con conocimientos en informática y preocupada por la amenaza de la fractura social que representa el avance de la brecha digital, Ledasma decidió en noviembre 2002 crear el Programa de Inclusión Digital.

La necesidad de contar con un programa de estas características se acrecentó por las siguientes razones:

- i. La brecha digital (entre quienes tenían conocimientos en informática y acceso a Internet y quienes no lo tenían) amenazaba con convertirse en un motivo más de división social, sumándose a los altos índices de pobreza e indigencia de la región.² . Ello se veía agravado por el hecho de que las nuevas generaciones tampoco estaban recibiendo capacitación en informática: si bien las instituciones educativas, especialmente secundarias y terciarias, poseían planes de estudios con materias relacionadas con la tecnología, carecían de la infraestructura tecnológica y la capacidad técnica para llevar el plan a la acción.
- ii. En Libertador General San Martín, la ciudad de aproximadamente 46.000 habitantes donde se encuentra ubicado el complejo agroindustrial, había sólo dos instituciones que ofrecían cursos de informática. Las

² Según el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas , Jujuy tenía en el año 2001 un 26,1% de su población con Necesidades Básicas Insatisfechas (frente a 14,3 % de la media argentina). Ver http://www.indec.mecon.ar/censo2001s2/ampliada_index.asp?mode=01.

personas de menores recursos económicos quedaban excluidas totalmente por la imposibilidad de afrontar el costo de los mismos.

- iii. En otras localidades aledañas, como Caimancito, El Talar y El Piquete, no había siquiera la posibilidad de tomar un curso de informática. En muchos casos los habitantes nunca habían siquiera tenido contacto con una computadora³.
- iv. El proyecto requería la necesidad de formar alianzas con diferentes actores locales, algo que Ledesma considera de suma importancia para todos sus proyectos.
- v. El proyecto permitía ir aprovechando en el futuro los recursos de Ledesma. La constante actualización de computadoras de Ledesma brindaría un continuo aprovisionamiento de equipos para el Programa de Inclusión Digital, y el personal de la Gerencia de Sistemas realizaría las tareas técnicas de mantenimiento e instalación de equipos.

La importancia de contar con un Programa de Inclusión Digital fue compartida por la Escuela Técnica Herminio Arrieta, la que se sumó al proyecto desde sus orígenes. En conjunto con ellos se realizaron presentaciones al Instituto Nacional de Educación Tecnológica, para sus programas de Crédito Fiscal⁴. Este financiamiento fue de gran utilidad para cubrir una parte de los costos iniciales y

³ En tres de las localidades mencionadas Ledesma S.A.A.I. fundó luego Centros de Inclusión Digital.

⁴ Programa mediante el cual las escuelas técnicas y agrotécnicas pueden presentar proyectos en conjunto con las empresas. Ver <http://www.inet.edu.ar/>

fue utilizado para la compra de los primeros equipos y las licencias de los paquetes de software.



Vista de la primer sede del Programa de Inclusión Digital.

2.2. Objetivos

En sus comienzos, el Programa de Inclusión Digital tuvo como objetivo la capacitación informática gratuita de las personas de menores recursos económicos de Libertador General San Martín.

En el año 2004 se realizó una revisión general del programa y una proyección a futuro de su impacto potencial. Contemplando el impacto en el desarrollo local, los objetivos redefinidos fueron formulados como:

- i. Reducir significativamente la brecha digital en el AID.
- ii. Mejorar las oportunidades de inserción laboral de los alumnos capacitados.

2.3. Etapas de desarrollo

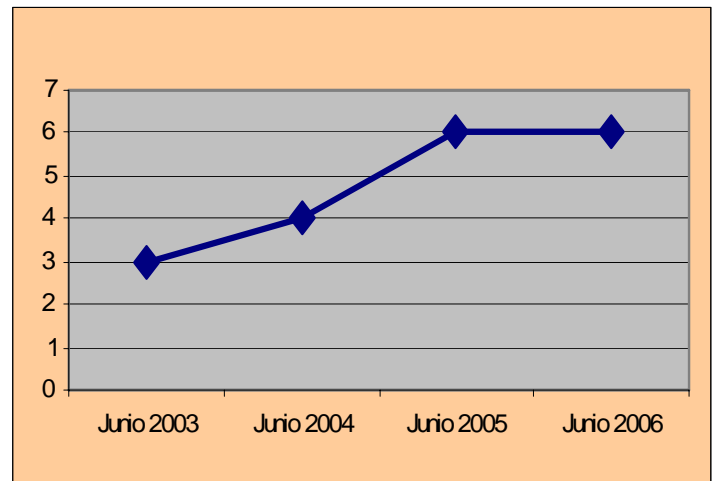
El Programa de Inclusión Digital tiene tres etapas de desarrollo claramente definidas:

- i. Etapa Inicial (noviembre de 2002 a marzo de 2004). Como primera acción se contrató al coordinador del programa y a los primeros cuatro profesores. Durante este período se inauguraron los cuatro primeros Centros de Inclusión Digital, tres de ellos en la ciudad de Libertador General San Martín. El primero se ubicó en una propiedad de Ledesma. Los siguientes dos se ubicaron dentro de dos instituciones educativas, aunque siempre funcionando de forma gratuita y abiertos a toda la comunidad local. Esta alianza permite un ahorro en los costos del programa y, al mismo tiempo, es una forma de difundir el programa de forma masiva, permitiendo que más personas accedan al servicio. Ledesma cubre los gastos asociados con el mismo, mientras que la escuela habilita un salón exclusivo para el programa y vela por la seguridad de los equipos. En las otras etapas se verá que este tipo de alianza pudo ser replicada eficazmente.

El cuarto Centro de Inclusión Digital se ubicó en la localidad de El Talar, distante 70 kilómetros de Libertador General San Martín. En este último caso también se creó dentro de una propiedad de Ledesma.

- ii. Segunda Etapa (marzo de 2004 a octubre de 2005). Luego de la reformulación del objetivo del programa se decidió continuar priorizando las nuevas aperturas de los centros en las localidades más alejadas. Fue así como se realizaron

los proyectos para abrir las nuevas sedes de Caimancito, distante 25 kilómetros de Libertador General San Martín, y de El Piquete, a 90 kilómetros. En ambos casos se repitió el tipo de alianza generada en la primera etapa con las escuelas. En el caso de Caimancito, la alianza se realizó con la Biblioteca José Ingenieros y en el caso de El Piquete con la Escuela Agrotécnica local.

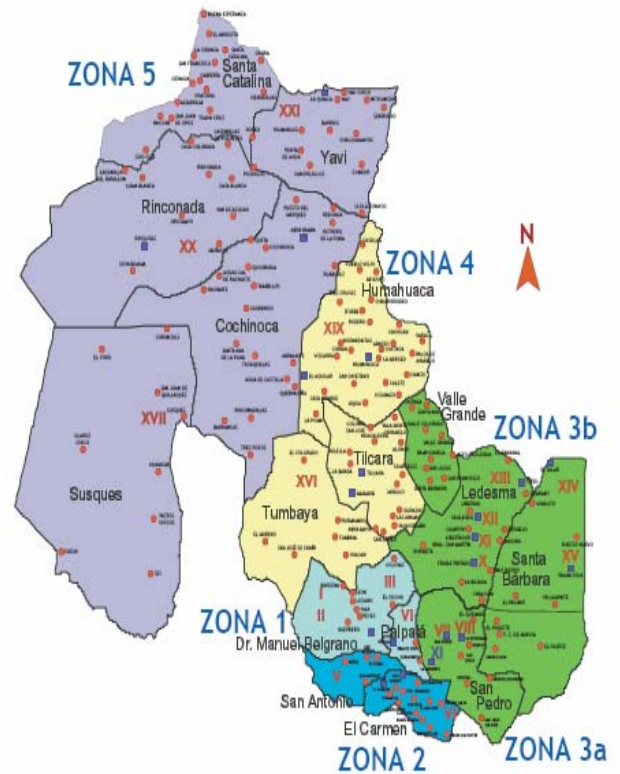


Cantidad de Centros de Inclusión del programa

- iii. Tercera Etapa (octubre de 2005 a la actualidad). En la presente etapa se decidió buscar una ampliación de los servicios de cada uno de los Centros de Inclusión Digital. También se diseñó un modelo de gestión para el programa, se incorporaron todos los profesores en relación de dependencia con la empresa y se avanzó en la conexión a Internet de todos los centros⁵. Asimismo se

⁵ El Piquete es el único centro que aún no cuenta con conexión a Internet; sin embargo, de

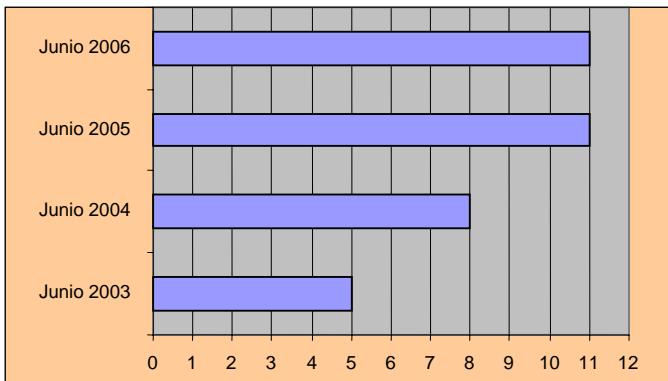
avanzó en la realización de cursos a medida para instituciones sin fines de lucro (Asociación de Organizaciones no Gubernamentales, Comunidades aborígenes, entre otras). Dentro de las innovaciones de esta etapa, se avanzó en un acuerdo con la empresa Intel ®, mediante el cual Ledesma se convirtió en la primera empresa en llevar adelante el programa Intel ® Educar para el Futuro⁶. Esta alianza permitió capacitar a 192 docentes de la zona en cómo incorporar la tecnología en el aprendizaje de los alumnos. Mediante una capacitación dictada por Intel ®, todos los profesores del programa se convirtieron en “Master Teachers”, permitiendo que la capacidad del dictado de los cursos quede instalada en la región (un aspecto que Ledesma considera fundamental como visión de desarrollo local). Ello permite además continuar con el dictado del curso a una mayor cantidad de docentes (44 de ellos se encuentran cursando actualmente).



Mapa de la Provincia de Jujuy. En el Departamento Ledesma y Santa Bárbara (zona 3b) es donde se encuentran los 6 Centros de Inclusión Digital.

aprobarse dos proyectos presentados ante otras instituciones, la tendría en agosto de 2006.

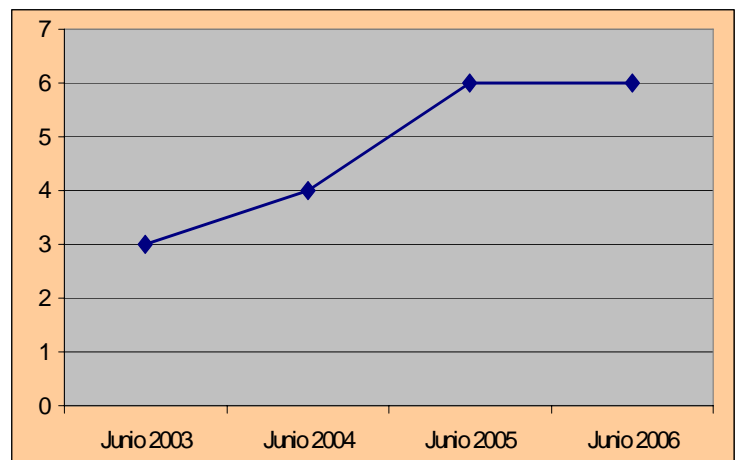
⁶ Programa que recibió el Premio Ciudadanía Empresaria en una anterior edición.



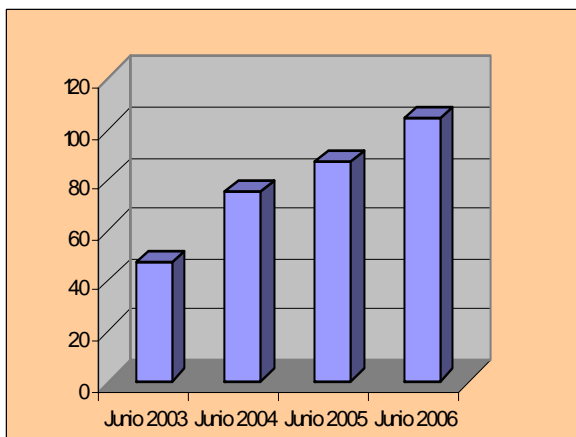
Cantidad de profesores dictando cursos en el Programa de Inclusión Digital.

En esta tercera etapa los Centros de Inclusión Digital llegaron a la cantidad de 100 computadoras en uso, muy cercano a las 110 que físicamente pueden albergar.

Con respecto a la organización interna, el coordinador del Area de RSE mantiene reuniones periódicas de Revisión del programa, en que se revisan los objetivos del año y se avanza en el diseño de las acciones necesarias para su consecución (ver Anexo con Plan junio 2006-mayo 2007).



Cantidad de Centros de Inclusión Digital en el programa



Cantidad de computadoras en los Centros de Inclusión Digital.

2.4. Descripción específica de las actividades

Los alumnos del programa reciben capacitación a través de los siguientes cursos:

- Introducción a la Computación
- Word Básico
- Word Avanzado
- Excel Básico
- Excel Intermedio
- Excel Avanzado
- Access
- Power Point
- Internet

- Auto Cad 2D
- Auto Cad 3D
- Tango
- Publisher

Los cursos habituales constan de un ciclo de capacitación en paquete de Office que dura aproximadamente 13 meses y tiene una carga horaria de 334 horas. Sin embargo, los alumnos pueden optar por tomar sólo el curso inicial, que consta del 50% de las horas.

Para el resto de los programas, la duración es de 4 a 6 meses.

En el caso de los cursos especiales dictados para organizaciones de la sociedad civil, la duración es en promedio de 300 horas. El contenido de estos cursos es realizado a medida, y se establece después de que se identificaron las necesidades concretas de cada organización.

Todos los manuales utilizados en los cursos fueron preparados por los profesores del programa y se actualizan semestralmente para incorporar nuevas mejoras.

En el caso de los cursos Intel ® Educar para el Futuro, los mismos se realizan de acuerdo a los parámetros establecidos en el programa. En este caso, Intel ® envía el material a Ledesma (manuales y CDs), quien luego lo distribuye entre los docentes en los cursos.

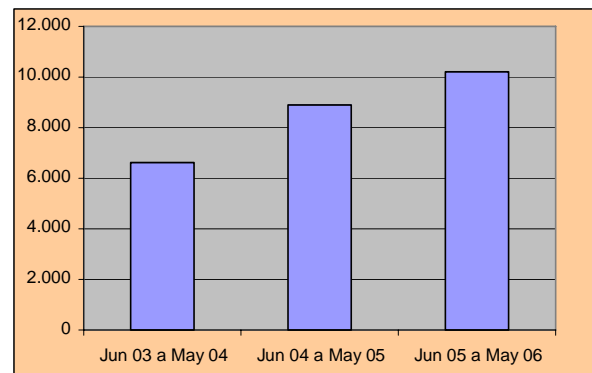
Existen varios cronogramas de horarios para comodidad de los alumnos y para su mejor distribución. Por ejemplo, en la sede principal del programa existen dos grupos:

- alumnos que asisten los lunes, miércoles y viernes,

- alumnos que asisten los martes, jueves y sábados.

La actividad está dividida en módulos de 2 horas por clase, comenzando a las 08:00 horas y finalizando a las 23:00 horas.

Los alumnos reciben clases por parte de los profesores a través de transparencias, multimedia, trabajos prácticos individuales y grupales. Los mismos deben rendir un examen final donde se aprueba con el 80%. Los que no aprueban, reciben un apoyo personalizado por parte de los docentes y tienen una segunda oportunidad (recuperatorio). En el recuperatorio, de igual dificultad que el examen, se exige el mismo porcentaje para aprobar.



Cantidad de horas dictadas por ejercicio económico.

Todos los alumnos que logran aprobar consiguen un certificado entregado por el programa, que pueden presentar en sus búsquedas laborales.

Con respecto a la asistencia, el programa es muy estricto. Para poder obtener el certificado, la misma debe ser

superior al 80% (salvo prescripción médica).

Una vez aprobado el curso, el alumno accede a la oportunidad de continuar con otros módulos.

2.5. Selección de los usuarios

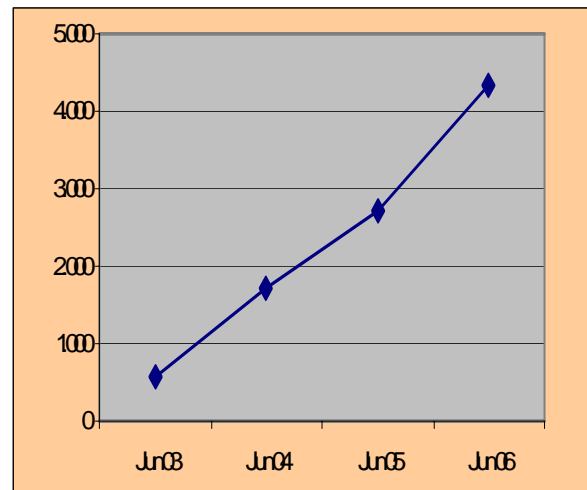
Para la selección de los usuarios el programa dispone dos requisitos principales:

- i. Todos los usuarios deben demostrar concretamente una desfavorable situación económica personal (en el caso de los jóvenes, de los padres o tutores). La Asistente de RSE de Ledesma (Licenciada en Trabajo Social) verifica periódicamente que la selección sea adecuada y realiza en ocasiones una visita socio ambiental en el domicilio del potencial alumno. El programa hace especial hincapié en ello, ya que por su propio objetivo está dirigido a la población de menores recursos económicos.
- ii. Las personas deben presentar su DNI y completar la planilla de inscripción.

2.6. Resultados

- (i) Cantidad de alumnos capacitados.
Como se puede observar en el cuadro, se ha capacitado mediante el programa a 4.324 personas hasta junio de 2006. De acuerdo a nuestras proyecciones, en 6 años más habremos tenido un impacto definitivo en la inclusión digital

de toda la región del AID, ya que habremos capacitado un porcentaje superior al 10% de toda la población (el AID tiene una población de aproximadamente 87.000 habitantes), pertenecientes al porcentaje de personas de menores recursos económicos.



Cantidad de personas capacitadas (acumulado desde inicio del programa)

- (ii) Calidad del aprendizaje.
El nivel de dificultad está en concordancia con los cursos que se dictan en instituciones reconocidas de computación. El porcentaje de los alumnos que logran aprobar (80% de las preguntas correctas) se ha ido incrementando año tras año en un 5%.

Anexo 1

Programa de Inclusión Digital

Plan junio 2006 – mayo 2007

Objetivos	Acción	Fechas objetivo
Capacitar a 1.050 alumnos en el período Jun 06 – Mayo 07	- Ejecutar en cada Centro de Inclusión Digital el cronograma de cursos de acuerdo a lo planeado.	31/05/2007
Incrementar un 5% la cantidad de horas dictadas respecto del período anterior	- Ampliar los horarios en los Centros de Inclusión Digital de El Piquete.	Incorporar el primer alumno el 30/08/2006
Priorizar cubrir los puestos vacantes de docentes con alumnos	- Trabajar en conjunto con las escuelas en un mecanismo de identificación de los potenciales profesores.- Delegar en el Departamento de Recursos Humanos de Ledesma la preselección de los candidatos	Incorporar el primer alumno el 30/08/2006
Diseñar una página web interactiva para el programa	- Identificar específicamente la función a cumplir y los contenidos que se desea contenga - Identificar la posibilidad de realizar un programa de Inclusión Digital a Distancia	Propuesta finalizada 01/09/2006
Avanzar con otras potenciales Alianzas	- Continuar identificando actores clave con los cuales se pueden hacer proyectos en conjunto (similar a lo realizado con Intel ®, Red de Telecentros de las Américas)	Proponer una lista de actores clave el 01/09/2006

Alcanzar la cantidad máxima de 110 computadoras	- Equipar los Centros de El Talar y El Piquete con 5 computadoras adicionales en cada uno.	30/01/2007
Continuar el vínculo con organizaciones sin fines de lucro que requieren nuestros servicios	- En conjunto con el Asistente de RSE, identificar las organizaciones de la comunidad local que pueden mejorar su gestión mediante un aprovechamiento de las herramientas informáticas.	Proponer una nueva lista de organizaciones el 15/09/2006
Realizar cursos Intel® Educar para el Futuro de acuerdo a lo programado	- Capacitar a otros 140 docentes del AID.	31/05/2007
Realizar la conexión a Internet en El Piquete (único centro sin Internet)	- Se presentaron dos proyectos en conjunto con la Escuela Agrotécnica de El Piquete para realizar la conexión vía microondas.- Tomar conexión por cuenta propia (EL PIQUETE)	15/08/2006
Obtener información objetiva anónima a los alumnos para evaluación de todos los componentes del programa.	- Diseño e implementación de encuesta digital (incorporada en el sistema operativo)	31/07/2006

Buzón de sugerencias electrónico	- Plan Piloto de Sugerencias por correo electrónico y por buzón en todos los Centros de Inclusión Digital	15/06/2006 Evaluación y propuesta implementada 10/07/2006
Actualización de Manuales	- Mejorar continuamente los manuales (confeccionados por los mismos profesores del programa)	01/08/2006 y revisión semestral posterior
Realizar una nivelación de conceptos básicos no relacionados con la informática (por ejemplo: concepto de porcentaje)	- Realizar un listado de conceptos básicos en los que los profesores deben reforzarse los conocimientos.- Trabajar en conjunto con el Instituto de Formación Docente en la elaboración de un manual.- Evaluar si los alumnos comienzan a incorporar los conceptos básicos.	Evaluación de la herramienta 01/11/2006
Revisar los modelos de evaluaciones	- Vincular el contenido de las evaluaciones al ámbito laboral- Investigar si los nuevos métodos de evaluaciones pueden ser efectivos para implementar en el programa- Determinar la viabilidad del "Estudio de Casos"	El coordinador presentará un informe y una recomendación el 01/09/2006
Organizar un apoyo para las personas que no pueden comprar las fotocopias de los manuales	- Diseñar un Programa de Apoyo para aquellos alumnos que tampoco pueden acceder a comprar las fotocopias de los manuales	Determinación de la selección de los candidatos y presentación de una propuesta 15/08/2006

Organizar una Entrega anual de Premios	- A fin de año realizar un evento con una entrega de premios a los mejores promedios	Propuesta de realización de evento y de premios el 01/11/2006
Concienciar a los alumnos y profesores sobre los valores y la importancia del cuidado del medio ambiente	- Colocar los cuadros de "Política Ambiental" y "Valores y Principios del Grupo Empresario"	Ya colocados en todos los Centros de Inclusión Digital
Mejorar la acústica en la Sede Principal	Instalar un sistema de sonido con micrófono inalámbrico para el dictado de las clases	01/08/2006
Mejorar la identificación de cada uno de los Centros	Diseñar y colocar Carteles en cada Centro	01/09/2006