

• **Ciro Novelli y Cecilia Pincolini**  
Mendoza (Argentina)

# Hacia la gestión del conocimiento: producción de contenidos culturales/educativos

Towards a knowledge management: production of cultural and educational contents

Desde una mirada conceptual sobre el papel de las tecnologías educativas, su relación con la educación, los marcos pedagógicos pasados y actuales y los diversos momentos de la misma, sustentamos algunos principios básicos del modelo de gestión del conocimiento que promovemos y desarrollamos en la Universidad Nacional de Cuyo. Al final presentamos tres proyectos de gestión integral del conocimiento, interactivos y con integración de soportes, para la producción de contenidos educativos formales y no formales, las alternativas de enseñanza y transferencia de los mismos y las estrategias de vinculación educativa y sociocultural con otras instituciones gubernamentales, ONGs y dentro de la propia universidad.

The authors maintain and develop some basic principles of the knowledge management model from a conceptual approach to educational technologies, their relationship with education, the past and present pedagogical frames and the diverse moments of this relationship, at the Universidad Nacional de Cuyo. They present three projects –interactive and with integrating supports- about the entire knowledge management for the production of formal and non-formal educational contents, teaching alternatives and their transference, and the strategies of educational and socio-cultural entailments with other government institutions, NGOs and within the university itself.

#### DESCRIPTORES/KEY WORDS

Tecnología educativa, tecnologías de la comunicación, educación a distancia, didáctica, pedagogía, integración de soportes.

Education technology, communication technologies, media integration, virtual education.

Presentamos un abordaje muy acotado, pero a la vez ilustrativo, de algunas ideas desarrolladas por autores españoles y argentinos en sustento del

modelo de gestión del conocimiento de la Universidad y del concepto asociado de «tecnologías educativas», sobre todo la relación de estas tecnologías con la educación formal y la pedagogía. La «tecnología educativa» ha sido, desde sus orígenes, un campo destacado de la relación comunicación-educación. La calificación se funda, por un lado, en el hecho de que es difícil que

❖ **Ciro Novelli y Cecilia Pincolini** son investigadores y profesores del Centro de Información y Comunicación (CICUNC) y del Centro de Documentación Audiovisual (CDA) de la Universidad Nacional de Cuyo en Mendoza (Argentina) (cnovelli@uncu.edu.ar) (cpincolini@uncu.edu.ar).

el sentido común no haga, al mencionarse la relación de comunicación y educación, la inmediata relación con el uso de tecnologías comunicativas en el aula. Por otro lado, la abundancia de experiencias, investigaciones, proyectos y bibliografía nos habla de un campo fructífero, al menos en cuanto a producción intelectual, independientemente de sus efectivos resultados. Como si esta trayectoria no fuera suficiente, la expansión de las tecnologías digitales a partir de las dos últimas décadas del siglo pasado dio al campo un nuevo impulso, un renovado carro sobre el que montar las utopías educativas, tanto las referidas a los modos de transmisión de saberes, como a las centradas en la incorporación de contenidos que de alguna manera garanticen la adquisición, en el sistema escolar, de competencias y habilidades relacionadas con las demandas del sistema productivo. Este fenómeno es denominado por Jorge Huergo, docente investigador de la Universidad Nacional de la Plata, como «tecno-utopías». Junto con el Luis Baggiolini afirma que «Las tecnologías de comunicación dominantes en cada época impactan fuertemente no sólo en la práctica educativa, sino fundamentalmente en la reflexión pedagógica y en el modo de incluir las tecnologías en la transposición didáctica que se articula en los momentos de cambios» (Baggiolini, 2000).

La relación no es novedosa ni, como veremos, se limita a la práctica o a la teoría pedagógica, para manifestarse en la amplitud de los valores que caracterizan desde lo cultural ampliamente entendido, los distintos momentos históricos que se pueden someter al análisis. Esta perspectiva más amplia es la que sostiene Pérez Tornero (2000: 32) cuando afirma que «las formas culturales no corresponden sólo a los medios, pero el cambio mediático sí tiende a coincidir con el espíritu de cada época». Agrega este autor que «se pueden poner en paralelo las tendencias que se registran en el campo mediático con las que se van a registrar, si no se perciben ya en el campo de la educación. La razón es que, en todo momento, nos estamos refiriendo a un cambio de tendencia en el sistema de valores sociales».

En este camino de reflexión, un cuadro del mismo autor ejemplifica en general los valores vigentes durante la época de la industria de la cultura que eran comunes al sistema mediático y educativo:

Es en este marco general, de homología entre valores compartidos (sin que ello implique ninguna relación causa-efecto), que la afirmación entre la relación entre las tecnologías comunicativas y las prácticas y teorías pedagógicas puede ser entendida.

Manuel Castells (1999: 56) entiende por tecnología «el uso del conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de una manera reproducible». La generalidad y amplitud de esta definición es precisamente lo que permite enmarcar en ella la diversidad tecnológica, tanto en el campo de la comunicación como en el de la educación.

El uso de la expresión «tecnologías de la comunicación» merece algunas precisiones. Con menos arraigo y tradición, es empleado en ocasiones en lugar de «medios de comunicación»; sin embargo, el uso reflexivo del término debe indicarnos al menos dos aspectos. Por una parte, que no todas las tecnologías de comunicación (en el sentido de dispositivos, artefactos, modos, lenguajes, etc.) son medios de comunicación, en tanto que sí todos los medios son tecnologías de comunicación y pueden ser pensadas dentro de la tradición de los estudios sobre tecnología en general, en el contexto histórico y social.

En cuanto al ámbito educativo, afirma Baggiolini (2000) que «en la escuela siempre han coexistido tecnologías utilizadas como artefactos (tiza, libro, etc.), tecnologías simbólicas (lenguaje, representaciones icónicas, etc.) y tecnologías organizativas (gestión, planificación del aprendizaje, etc.) que median la comunicación con el alumnado, atravesando su cotidianeidad».

Para Edith Litwin (1993: 5), docente investigadora de la Universidad de Buenos Aires, la tecnología educativa puede ser definida como «el cuerpo de conocimientos que, basándose en disciplinas científicas referidas a las prácticas de la enseñanza, incorporan todos los medios a su alcance y responden a la con-

Ecosistema comunicativo	Sistema educativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralización de la información</li> <li>- Rigidez de la programación</li> <li>- Modelo difusionista</li> <li>- Estandarización de los productos</li> <li>- Regulación nacional de la información, con progreso en la internacionalización.</li> <li>- Pasividad del consumidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión burocrática centralizada</li> <li>- Rigidez de los currícula</li> <li>- Modelo instruccionalista</li> <li>- Normalización de los sistemas de aprendizaje</li> <li>- Control nacional del sistema.</li> <li>- Potenciación de la memorización de los contenidos.</li> </ul>

*Pérez Tornero, 2000*

secución de fines en un contexto socio-histórico que le otorga significación».

De lo anterior podemos desprender que sería reduccionista adherir a la suposición o el prejuicio en función del cual hablar de «tecnologías educativas» es sólo referirse al uso de medios de comunicación en la escuela. Superar el reduccionismo implicaría comprender las tecnologías educativas como aquellas tecnologías (y no sólo los medios, aunque dentro de ellas estén los medios) utilizadas en la mediación de contenidos educativos, en la relación necesariamente comunicativa que se establece en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este posicionamiento incluye necesariamente en este campo tanto a la educación formal como a la no formal, a la presencial y a aquella que se concreta «a distancia».

Una última precisión –o más bien una premisa– es la afirmación de que, como lo indican tanto Bagliolini como Litwin y Jorge Huergo, las distintas tecnologías de comunicación (entendidas en el sentido amplio antes expuesto) organizan formas de conocimiento diferenciados, «residuos cognitivos», al decir de Litwin (1997), aspecto que «supera el conocimiento de determinados contenidos y se pregunta respecto de si pensar de determinada forma dichos contenidos genera también una nueva forma de pensar».

Así como Pérez Tornero establecía en general un paralelismo a nivel de valores imperantes entre el ecosistema de los medios de comunicación propio de la «industria cultural» y el sistema educativo tradicional, es posible establecer momentos o etapas en la relación o articulación entre tecnologías de la comunicación y teorías y prácticas pedagógicas. De una u otra forma, los investigadores mencionados coinciden en señalar (con algunos corrimientos y diferencias) tres momentos que a su vez implican tres modos distintos de entender la articulación entre las tecnologías de comunicación y los dispositivos pedagógicos diseñados en esos momentos. Cabe aclarar que si bien la palabra «momentos» aparece como apropiada en la medida en que cada uno de estos modos de articulación se relaciona directamente como un momento socio-histórico, este dato no desmerece la consideración de que muchas de sus características perviven en la relación actual. Esos tres momentos son los siguientes:

- Fines del siglo XV y siglo XVI: cuando se articula la expansión de la cultura letrada a través de las tecnologías de impresión y la constitución del discurso pedagógico.

- Desde fines de la II Guerra Mundial a comienzos de los 70, cuando se combinan la irrupción de los grandes medios masivos electrónicos (radio y funda-

mentalmente televisión) con las políticas desarrollistas (esto particularmente en América Latina). En esta etapa, tecnologías de telecomunicación de largo alcance como el satélite, sumado a lo anterior, da como resultado los primeros proyectos regionales de educación a distancia y los programas de tecnología educativa, lo que fue plasmado, sobre todo en los años 50 y 60 en lo que se llamó la «educación para el desarrollo».

- A partir de la década de los 80, cuando comienza a repensarse el rol de las tecnologías de comunicación más actuales en relación con el conocimiento y el modo de incorporar a las instituciones educativas las emergentes tecnologías digitales, para el logro del aprendizaje de competencias entendidas no sólo como habilidades cognitivas, sino también como saberes operacionales altamente demandados (o a demandar) por el mercado laboral. El momento actual que vive nuestra institución se ubica en el tercer y último momento, pero también posee una fuerte impronta, a través de la producción de materiales en todos los soportes, del segundo momento. Podemos sostener que si bien en universidades y centros de formación del llamado primer mundo toda esta tendiendo hacia una virtualidad total, en los programas de nuestro continente y país se da una síntesis de los dos momentos de la segunda mitad del siglo XX. Dependiendo el porcentaje de aplicación de cada uno de ellos de la realidad política, del bienestar económico, del desarrollo de redes y sistemas de telecomunicaciones, de variables educativa como el nivel de alfabetización y la diversidad cultural del país.

### 1. Un modelo de gestión del conocimiento

La Universidad Nacional de Cuyo, situada en el centro-oeste de la República Argentina, provincia de Mendoza es una Institución de más 36.000 alumnos, 4.000 docentes y 1.500 personas en apoyo administrativo y de servicios, con centros de educación –EGB, Polimodal, grado y posgrado–, investigación y extensión asociados que la convierten en la universidad más importante de la región oeste y una de las primeras del país; es decir, que la institución posee además de 11 Facultades, 7 colegios de enseñanza media y dos colegios de EGB o nivel primario, lo que da unos 4.000 alumnos entre 4 y 17 años. También es formadora, a través de varias de sus facultades de docentes, para todos los niveles de enseñanza: básica, media y superior. En consecuencia, uno de los desafíos es apoyar, con nuevas prácticas y recursos, la enseñanza presencial en todos los niveles y generar proyectos educativos en red que promuevan la formación continua, la especialización de nuestros profesores, de los nuevos do-

centes formados en las aulas universitarias y acompañar a nuestros alumnos, niños y adolescentes, en la búsqueda del conocimiento a través de todas las herramientas y modos posibles. Todos ellos, cada uno de los mencionados y sus diferentes necesidades nos obligan a pensar nuevas formas de llegar a ellos y mantenerlos en una dinámica que recupere lo mejor de la educación presencial y actual y se haga cargo de los nuevos retos a los que nos enfrenta la sociedad del conocimiento.

En los países latinoamericanos, y sobre todo en provincias del interior de cada uno de los países, los centros educativos, de cualquier nivel, se referencian entre la población, no sólo como espacios educativos, sino culturales y de fuerte vinculación con todos los sectores públicos y privados y con la totalidad de los actores sociales de la región. Por eso sumamos al desafío interno, el desafío mayor de generar un espacio dinámico y de fuerte impacto e incidencia social y educativa, acompañando proyectos educativos, formales y no formales, de sectores gubernamentales, instituciones privadas y públicas y organismos de la sociedad civil y no gubernamentales.

El compromiso de la universidad pública en la Argentina, con la sociedad que la cobija y la sostiene, va mucho más allá de la formación de profesionales en diversas disciplinas. Aunque es importante mencionar que el objetivo, además de ser básico, es irrenunciable: la formación altamente cualificada de profesionales que aporten al bien común y a la construcción de una alternativa del país, no sólo desde su disciplina, sino desde su compromiso ciudadano democrático y pluralista, y se inserten en el mundo profesional y del trabajo con probabilidades de éxito no sólo individual, sino colectivo y social. Es una responsabilidad que no puede dejar de asumir en el actual contexto político la universidad nacional, pública, gratuita y laica de nuestro país.

Consientes de todo esto, en dos años desde junio del 2002, hemos promovido, además de proyectos diversos de orden interno para facultades y colegios, el trabajo cooperativo, el desarrollo y gestión de proyectos con la Dirección General de Escuelas de la provincia de Mendoza, la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca de la República Argentina, el Movimiento Ecuménico de Derechos Humanos, la Escuela del Consumidor y el Usuario, con sectores agropecuarios, programas y planes de formación de desocupados, alumnos y docentes del nivel Polimodal de toda la provincia de Mendoza. Produciendo materiales en todos los soportes, gráfico, editorial, sonoro, audiovisual y multimedia on y off-line según el perfil de usuario y el modelo de gestión adoptado, todo esto dentro de

programas educativos de orden nacional, provincial y local.

El proyecto se destaca por dos variables, presentes en una gran parte de las universidades europeas y americanas, pero poco aplicadas en América latina, salvo las grandes universidades de los centros urbanos más desarrollados. La primera variable potencia el apoyo, a través de nuevas tecnologías y sistemas de telecomunicaciones de la educación presencial de pregrado y grado, y la segunda, de mayor complejidad y creciente implementación en nuestro país, es la educación en red, apoyada por soportes de comunicación y conectividad, que tiene como objetivos fundamentales una extensión de la territorialización virtual, no física, de la UNCuyo y el desarrollo de alternativas educativas locales que no provoquen el desplazamiento y éxodo de los alumnos a centros urbanos mayores, promuevan la capacitación creciente y continua de los profesionales locales, sean o no graduados de nuestra universidad y apoyen la educación no formal y capacitación profesional de cualquier habitante de la región que posea la voluntad de estudiar y progresar, mejorando su calidad de vida tanto desde el punto de vista educativo como social.

En ambas variables, entendemos la tecnología como parte indisoluble de cualquier propuesta educativa actual. Debemos entender que las distintas tecnologías de comunicación, planteadas según descubrimientos dentro de una cronología del mundo, sus interpretaciones y aplicaciones, sus pros y contras, el nivel de socialización, pero sobre todo los saltos cualitativos en la percepción y reconocimiento del contexto, su dinámica y su permanente modificación, han organizado, desde el inicio de la humanidad, modos diferenciados de conocer, aprender y sobre todo cambiar el mundo que nos rodea.

## 2. Educación y virtualidad

Fernanda Ozollo, directora de Educación a Distancia de la Universidad Nacional de Cuyo, define en la constitución de los proyectos en marcha, tanto internos como externos y en relación a las nuevas tecnologías, que la educación no puede ser ajena al potencial que los nuevos espacios de relación virtual aportan. Ante la rapidez de la evolución tecnológica, ahora más que nunca, la educación debe manifestarse claramente y situar la tecnología en el lugar que le corresponde: el de un medio eficaz para garantizar la comunicación, la interacción, la información y también el aprendizaje.

La relación que se establece entre educación y virtualidad es una relación de creatividad. La oportunidad de volver a pensar de forma creativa la educación,

así como los mecanismos y dinámicas que le son propias, a partir de la tecnología como excusa, es un factor claramente positivo. La educación convencional y la educación a distancia están convergiendo en un mismo paradigma, en un mismo espacio de reflexión y de análisis que estimula los procesos de optimización de la acción educativa, especialmente en el ámbito de la educación superior universitaria y permanente.

En este sentido, la Universidad Nacional de Cuyo ha venido desarrollando acciones para crear las condiciones necesarias que propicien la modalidad a distancia al interior de nuestra institución, tanto en el diseño y la gestión integral de proyectos propios y de cooperación que desarrollaremos más adelante. Algunos de los componentes claves, del modelo de gestión del conocimiento de la institución, han sido la definición de estándares de calidad, delimitación conceptual y procedimental para el desarrollo de distintas experiencias, la producción propia y en forma integral, tanto en el desarrollo de los contenidos teóricos y prácticos como en la producción de materiales, en cualquier soporte, definiendo y plasmando procesos narrativos, estéticos, pedagógicos y didácticos y finalmente apoyando la globalidad del proyecto macro con el desarrollo de una plataforma «e-learning» que funcione como soporte de las instancias de aprendizaje. Esta plataforma, además, ha sido desarrollada íntegramente por el equipo de desarrollo multimedia y sistemas a partir de software libre y de código abierto. Todo esto apoyado en un proyecto institucional de mediano y largo plazo que asegure los procesos de innovación y experimentación y valide de forma fehaciente, a través del monitoreo, la validación y la investigación científica y aplicada, cada una de las experiencias que estamos llevando adelante. Por tanto, podemos afirmar que el modelo de gestión del conocimiento que promovemos y ejecutamos reconoce múltiples e innovadoras variables educativas, el apoyo fundamental de nuevas tecnologías y soportes comunicacionales variados y ricos expresivamente, que es retroalimentado por el seguimiento y validación de los proyectos en marcha y que involucra a cada miembro de la comunidad educativa universitaria y también a cada habitante de la región como individuo con necesidades y deseos concretos y precisos, pero fundamentalmente como parte de una comunidad específica y como un actor social activo del cambio a través de su voluntad de aprender y conocer.

### 3. Proyectos

Queremos para cerrar esta aproximación a la gestión del conocimiento, mencionar de forma sintética algunos de los programas que lleva adelante la univer-

sidad, recomendando a aquellos que se interesen por alguno de los proyectos y los materiales desarrollados, los soliciten en forma directa a los responsables del artículo. Estos proyectos, sólo citaremos tres, son sumamente diferentes y están orientados a usuarios con perfil de destino y necesidades diversas, abarcando tanto la educación formal (media y superior), como informal. En la definición de objetivos, la gestión de cada proyecto y los materiales desarrollados en forma integral para cada uno, pueden rastrearse algunos de los conceptos abordados y sobre todo los sustentos teóricos, ideológicos, educativos y comunicacionales, además de las prácticas educativas plurales, del equipo de docentes e investigadores que trabajan en la universidad en «gestión del conocimiento».

Los proyectos son desarrollados por el área de educación a distancia de la Secretaría Académica del Rectorado, la Secretaría de Extensión y el Centro de Información y Comunicación de la Universidad Nacional de Cuyo, a través de los departamentos de producción gráfica/editorial, sonora, audiovisual y multimedia.

#### 4. EDITEP, proyecto pedagógico

El proyecto contempla para sus destinatarios: agentes de la Policía de la provincia de Mendoza, la terminación del último ciclo de la EGB –Enseñanza General Básica– y la totalidad del Polimodal (Educación secundaria) –con orientación en Seguridad Pública–, a través de un convenio con la Dirección General de Escuelas, el Ministerio Justicia y Seguridad y la Universidad Nacional de Cuyo.

##### 4.1. Objetivos, modalidad y responsables

El objetivo es la adecuación de los contenidos y el procesamiento didáctico significando los elementos del diseño curricular en función del plan para el desarrollo e implementación de la formación de policías en estudios de Terminalidad de EGB 3 y Polimodal con modalidad a distancia.

La modalidad instrumentada es semipresencial y en red, con encuentros en forma mensual con docentes y un proceso de tutoría continua, apoyado por materiales bibliográficos y digital consistente en la edición de 30 libros disciplinares y la activación y mantenimiento de un aula virtual para los alumnos.

Los responsables de todo el proyecto, diseño y desarrollo de materiales han sido personal docente y las áreas de diseño gráfico e editorial y diseño multimedia de la UNCuyo, involucrando en el proyecto a más de 150 profesionales, ocho centros regionales interconectados y distribuidos en toda la provincia de Mendoza

y 1.200 alumnos, ejecutándose en un período de 30 meses, a partir de junio de 2004.

#### 4.2. El proceso de gestión del proyecto

Éste consiste en la aplicación de los siguientes componentes: diagnóstico y sensibilización; preparación integral y edición física y virtual de materiales; desarrollo de los estudios de terminalidad de EGB 3; desarrollo de los estudios de Terminalidad de Polimodal; seguimiento y evaluación. A la fecha está activo el campus virtual: [www.campusvirtual.uncu.edu.ar](http://www.campusvirtual.uncu.edu.ar) y se llevan editados 20 libros sobre temas curriculares diferentes, con 1.500 ejemplares de cada uno de ellos. Lo que representa el diseño, impresión y distribución gratuita de 30.000 libros en el segundo semestre del 2004, entregados a cada uno de los alumnos y docentes participantes.

#### 4.3. Los resultados esperados

- Elaboración de contenidos y diseño de libros para los módulos de alfabetización informática y competencias básicas elaborados.
- Elaboración de contenidos y diseño de libros para los módulos de Terminalidad en EGB 3 elaborados.
- Elaboración de contenidos y diseño de libros para los módulos de Terminalidad en Polimodal elaborados.
- Adecuación Tecno-pedagógica de los módulos para su adecuación incorporación al campus virtual.
- Activación de módulos digitales y procesos continuos de tutorías virtuales; mantenimiento del campus; servicios de gestión de la información y el conocimiento.

#### 5. Educación formal: virtualización de asignaturas de grado de las facultades

El fin último y estratégico del proyecto es el de promover los principios de igualdad de oportunidades en el acceso al conocimiento y el mejoramiento de la calidad educativa a través de procesos de innovación pedagógica y tecnológica a través del desarrollo, activación, mantenimiento y ampliación del campus vir-

tual de la universidad. Los destinatarios del proyecto son fundamentalmente, en primera instancia las áreas de docencia (docentes y alumnos) en sus distintos niveles de grado y pre-grado, y en una segunda instancia, egresados universitarios, con programas virtuales de actualización y perfeccionamiento.

#### 5.1. Objetivos, modalidad y responsables

Los objetivos específicos del proyecto son contribuir al mejoramiento de la calidad educativa del sistema educativo universitario en el desarrollo de alternativas metodológicas para la oferta de grado de las diferentes carreras y contribuir a la formación de equipos docentes para el desarrollo de materiales digitales, enmarcando su procesamiento didáctico en un enfoque cognitivo aplicado a la educación basada en competencias y los productos.

Los responsables de todo el proyecto, diseño y desarrollo de materiales y el dictado y tutorización de las 20 asignaturas y los cursos propuestos son el personal docente de enseñanza a distancia y el área de diseño multimedia y gráfico del CICUNC, con apoyo de los departamentos sonoro y audiovisual. Los involucrados en el proyecto son más de 200 docentes, 20 realizadores y más de 2.000 alumnos de la universidad en toda la provincia de Mendoza y limítrofes (donde la UNCuyo tiene incidencia territorial).

#### 5.2. El proceso de gestión del proyecto

El proceso de ejecución consiste fundamentalmente en las tareas coordinadas de los equipos multidisciplinarios para la producción de materiales: contentistas, procesadores didácticos, diseñadores digitales. Digitalización del material existente para el desarrollo de competencias básicas (proyecto de articulación 2002-03). Se adecuará técnica y pedagógicamente los materiales para ser digitalizados e incorporados en la plataforma virtual de la universidad a partir de la experiencia obtenida por la Secretaría Académica y Educación a Distancia de la Universidad, respecto del desarrollo de competencias básicas en el proyecto de articulación entre la UNCuyo y el nivel Polimodal de la Provincia de Mendoza.

1ª Fase	2004
Desarrollo y digitalización de asignaturas de carreras de grado.	20
Desarrollo y digitalización de carreras de grado, a partir del relevamiento de necesidades detectadas en las distintas regiones.	-
Desarrollo y digitalización de cursos de ingreso específico a carreras de nivel universitario.	5
Desarrollo y digitalización de cursos de nivelación en competencias básicas para el ingreso al nivel superior.	3

### 5.3. Los resultados esperados

- Un modelo procedimental para el desarrollo de materiales digitales de educación a distancia.
- Conformación de la comisión de educación a distancia con representantes de todas las unidades académicas.
- Digitalización de 20 asignaturas de grado provenientes de las distintas facultades y seleccionadas de acuerdo a criterios delimitados por esta Secretaría.
- Digitalización de módulos de ingreso a distancia en aquellas unidades académicas que se encuentren desarrollando esta modalidad.
- Ampliación y adecuación del campus virtual de UNCuyo de acuerdo a las demandas que fuesen surgiendo del trabajo con las unidades académicas.
- Una red universitaria de docentes capacitados en la modalidad de educación a distancia.
- Incorporación de actividades permanentes para la profundización de las problemáticas acerca de la educación a distancia en los estudios superiores universitarios.
- Propuestas de los cursos de nivelación consistentes y pertinentes, en las instancias de ingreso a la UNCuyo con modalidad de educación a distancia.
- Algunas de las acciones en desarrollo son la capacitación, perfeccionamiento y actualización sobre la temática a los actores educativos involucrados.

### 6. Sistema no formal: educación al consumidor y al usuario

Este proyecto contempla el desarrollo de contenidos y la producción integral de un kit de materiales gráficos, sonoros y audiovisuales a través de un convenio de cooperación entre la Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza, de la Dirección de Fiscalización, Control y Defensa del Consumidor, Ministerio de Economía de la Provincia y la Universidad Nacional de Cuyo.

#### 6.1. Objetivos, modalidad y responsables

Los objetivos son la capacitación y educación de consumidores y usuarios. En primer lugar promover la visibilidad de los servicios públicos (Energía Eléctrica y Agua) provinciales y su potencialidad en la mejora de la calidad de vida de los mendocinos y en segundo lugar promover la participación, de consumidores, usuarios y organizaciones de la sociedad civil (OSC) en la toma de decisiones y en la definición mancomunada de políticas públicas en el consumo y uso de bienes y de servicios públicos domiciliarios.

La modalidad instrumentada es semipresencial y en red, con encuentros en forma mensual con consu-

midores y usuarios de la provincia en colegios, centros vecinales, municipios, apoyado esa capacitación con materiales bibliográficos, vídeos y cortos radiofónicos.

### 6.2. El proceso de gestión del proyecto

Los entes de control y estatales proporcionaran al CICUNC los materiales desarrollados previamente y con anterioridad al trabajo en común que se esta organizando. Los departamentos de EaD (Secretaría Académica), desarrollo de contenidos en soportes multimedia (CICUNC) y de formación continua no formal (SE), producirán una mediación pedagógica, narrativa y estética de los materiales y contenidos propuestos por el organismo público. También desde el CICUNC y sus distintas áreas de producción, se procederá, una vez aprobados los documentos bases, por la escuela del consumidor, a realizar y producir con los contenidos entregados por las instituciones participantes, los siguientes materiales:

- Cuadernillo de 30 páginas: se utilizará en la capacitación presencial que se realice en instituciones barriales, escolares, sindicales, etc.
- Postal con distribución domiciliaria, que sensibilizará sobre el proyecto de educación de usuarios y su necesidad. Incorporará, además, una serie acotada de ideas/acción para el usuario, el uso responsable de servicios públicos y los derechos y obligaciones básicas.
- Cassette y cd-rom sonoro con material radiofónico, 18 minutos de duración, con tres microprogramas de cinco minutos cada uno y tres spots publicitarios de 40 segundos, uno por organismo, en formato ficcional/periodístico que aborde y refuerce de manera entretenida los temas desarrollados en el formato papel.
- Vídeos con tres documentales institucionales de tres minutos cada uno (uno por organismo) que dinamizará desde lo audiovisual, los soportes gráficos y sonoros y abordará también temáticas referentes a la educación y capacitación de usuarios y calidad de vida.

Éstos son, como ya lo mencionamos, algunos de los proyectos en desarrollo, y esperamos que permitan, no sólo la visibilidad y difusión de los mismos más allá de las fronteras provinciales, sino la interacción e intercambio con experiencias similares. La búsqueda de cooperación para la innovación y el desarrollo comunicativo, la investigación y transferencia de nuevos proyectos y la búsqueda de resultados en la enseñanza presencial o a distancia apoyada por nuevas tecnologías son importantes y también promueven la constitución de un banco de «buenas prácticas» entre programas públicos y privados de gestión del conoci-

miento y producción de contenidos y materiales educativos en, por lo menos y en primera instancia, habla hispana.

Algunos de los componentes claves, del modelo de gestión del conocimiento de la institución, ha sido la definición de estándares de calidad, delimitación conceptual y procedimental para el desarrollo de distintas experiencias, la producción propia y en forma integral, tanto en el desarrollo de los contenidos teóricos y prácticos como en la producción de materiales en cualquier soporte, definiendo y plasmando procesos narrativos, estéticos, pedagógicos y didácticos.

Una gestión del conocimiento que reconoce múltiples e innovadoras variables educativas es el apoyo fundamental de nuevas tecnologías y soportes comunicacionales variados y ricos expresivamente, que es retroalimentado por el seguimiento y validación de los proyectos en marcha y que involucra a cada miembro de la comunidad educativa universitaria y también a cada habitante de la región como individuo con necesidades y deseos concretos y precisos, pero fundamentalmente como parte de una comunidad específica y como un actor social activo del cambio a través de su voluntad de aprender y conocer.

#### Referencias

- BAGGIOLINI, L. (2000): «Tecnologías, conocimiento y dispositivos pedagógicos. Tres momentos privilegiados de la articulación entre tecnologías de comunicación y teorías y prácticas pedagógicas», en *Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación*; 3. Universidad Nacional de Rosario (Argentina), Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales.
- BECERRA, M. (2003): *Sociedad de la información, proyecto, convergencia y divergencia*. Buenos Aires, Norma.
- BERNHEI, C. (2003): *La universidad latinoamericana ante los retos del siglo XXI*. México, UDUAL.
- BRUNNER J. y TEDESCO, J.C. (2003): *Las nuevas tecnologías y el futuro de la educación*. Buenos Aires, Grupo Editor.
- CAMPS, J. (2002): *Aprender a planificar la formación*. Barcelona, Paidós.
- CASTELLS, M. (1999): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad Red*. México, Siglo XXI.
- DAVENPORT, T. (2003): *Conocimiento en acción*. México, Prentice Hall.
- DUART, J. (2000): *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, Gedisa.
- LIMA, G. (1999): Diseño de espacios pedagógicos en Red, en *III Jornadas de Educación a Distancia*. Osorno, Chile.
- LITWIN, E. (1993): *Cuaderno de la cátedra de Tecnología Educativa*. Universidad Nacional de Buenos Aires, Oficina de Publicaciones Facultad de Filosofía y Letras.
- LITWIN, E. (1997): *Las configuraciones didácticas. Una nueva agenda para la enseñanza superior*. Buenos Aires, Paidós.
- LITWIN, E. (Comp.) (1997): *Enseñanza e innovaciones en las aulas para el nuevo siglo*. Buenos Aires, El Ateneo.
- OCHO, J. (2003): *101 claves de tecnologías de la información*. México, Pearson.
- OROZCO, G. (1997): *La investigación de la comunicación dentro y fuera de América Latina*. Buenos Aires, EPC.
- OZOLLO, A. y OTROS (2004): *Editip y campus virtual*. Mendoza (Argentina), EDIUNC.
- PÉREZ TORNERO, J.M. (Comp.) (2000): *Comunicación y educación en la sociedad de la información. Nuevos lenguajes y conciencia crítica*. Barcelona, Paidós.
- PRIETO, D. (2000): *Comunicación, universidad y desarrollo*. Buenos Aires, Editorial Investigaciones del Plangesco.
- YORNET, C. (2002): *Memoria del Máster en Comunicación y Educación*. Mendoza (Argentina), UAB/UNCuyo.