

Consuelo Albornoz T. - Valeria Cabrera J. - Karina Palacios  
Jacques P. Ramírez G. - Dante Villafuerte Q.

# Los usos de Internet: comunicación y sociedad

Tomo 2

FLACSO - Biblioteca



RECIBO 4499

**BIBLIOTECA - FLACSO - E C**  
Fecha: 14 - Mayo - 2007.  
Categoría:  
Procedente:  
E. S. S.:  
E. S. S.: FLACSO - Ecuador.

© De la presente edición:  
FLACSO, Sede Ecuador  
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro  
Quito - Ecuador  
Telf.: (593-2-) 323 8888  
Fax: (593-2) 3237960  
[www.flacso.org.ec](http://www.flacso.org.ec)

IDRC-CRDI  
250 Albert St.  
P.O. Box 8500  
Ottawa, Ontario - Canadá  
Telf.: (613) 2366163  
Fax: (613) 2387230

Esta publicación ha sido posible gracias a los fondos asignados por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI), Ottawa, Canadá.

ISBN: 978-9978-67-129-0  
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena  
Imprenta: Crearimagen  
Quito, Ecuador, 2007  
14. edición: abril, 2007

# Índice

<b>“Aunque sea tan lejos nos vemos todos los días”: migración transnacional y uso de nuevas tecnologías de comunicación . . . . .</b>	<b>7</b>
<i>Jacques P. Ramírez G.</i>	
<b>Apropiación social de las TIC: un camino por recorrer. Una experiencia del Sur de Chile . . . . .</b>	<b>65</b>
<i>Valeria Cabrera Jorquera</i>	
<b>Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para impulsar participación ciudadana en la legislación . . . . .</b>	<b>111</b>
<i>Consuelo Albornoz Tinajero</i>	
<b>Incidencia de las iniciativas TIC y NTIC en el fortalecimiento del espacio público rural en el Ecuador . . . . .</b>	<b>189</b>
<i>Karina Palacios</i>	
<b>Acceso a Internet en zonas rurales del Perú. Recogiendo mejores prácticas de gestión social de las Tecnologías de Información y Comunicación . . . . .</b>	<b>265</b>
<i>Dante Villafuerte Quiroga</i>	

# Apropiación social de las TIC: Un camino por recorrer. Una experiencia del Sur de Chile<sup>1</sup>

Valeria Cabrera Jorquera

## Introducción

En el contexto actual de globalización, la pobreza y la marginalidad política, económica y cultural siguen siendo los mayores problemas de nuestras sociedades; y éstos han quedado cada vez más expuestos tras la irrupción del proceso de la tecnologización. La política internacional ha abordado esta situación buscando incentivar a todos los países a desarrollar las Tecnologías de la Información y la Comunicación o el Conocimiento, TIC como herramienta para su superación, por lo que la mayoría de ellos se ha ocupado de la generación de políticas públicas que implementen iniciativas de TIC con orientación social.

La vinculación entre las TIC y el proceso de globalización es muy estrecha. Dado que la globalización, en sus sentidos político, económico y cultural descansa en buena medida en la plataforma infocomunicacional de las TIC, se ha generado la necesidad de garantizar las condiciones materiales para que se dé una circulación equitativa de la información entre los países del mundo y dentro de ellos. En este sentido, uno de los rasgos predominantes del proceso de globalización, en este caso de la glo-

1 El presente ensayo es el resumen de la investigación *Apropiación Social en la Implementación Comunitaria de TIC. Identidad, Desarrollo y Participación Ciudadana en la Experiencia de la Red de Información Comunitaria de La Araucanía*. Tesis para optar al grado de Maestra en Comunicación y Sociedad con mención en Políticas Públicas e Internet del Programa de Comunicación de FLACSO Ecuador. Realizada en Santiago y la Novena Región de La Araucanía en el sur de Chile entre los años 2004-2006.

balización de la comunicación, ha sido el de la masificación de la conectividad<sup>2</sup>. De este modo, a través de una mayor conectividad y mayor número de puntos de acceso físico a la red informacional en el mundo, las TIC se han convertido en un componente decisivo en el proceso de transmisión de la comunicación y la información que se da desde los centros a la periferia.

Ahora bien, pese a la celeridad del proceso de globalización y de la expansión de las TIC, su distribución se ha dado de manera muy restrictiva. Según Ford (2002), la idea de que Internet sea la plataforma base para hacer efectiva la globalización, no resiste el hecho que, al año 2002, el total de usuarios de Internet no superara el 10% de la población mundial, de los cuales, más de un 80% se concentraba en los países del norte de América y de Europa (Ford 2002). La brecha digital entre la gran mayoría de quienes no tienen acceso a las TIC y una minoría selecta que sí lo tiene, ha sido planteada principalmente en términos de conectividad. No obstante, se ha comprendido que la brecha digital no es sólo un problema de conectividad, sino que ésta se superpone sobre la brecha social profundizándola, creando una relación transversal en donde los problemas sociales quedan cada vez más implicados en la brecha digital.

Frente a esta dinámica acelerada y desigual —en donde los países en vías de desarrollo, como los de Latinoamérica y el Caribe, están involucrando abiertamente sus políticas en conseguir un desarrollo tecnológico que les permita incorporarse competitivamente en los flujos informáticos globales—, han surgido numerosas críticas.

En esta perspectiva, Martín-Barbero (2002 a) acusa las sobre-exigencias a las que se ven sometidos los países pobres dentro de un contexto que simula una modernización tecnológica. Tal simulacro consistiría en la diacronía entre el proceso de masificación de los objetos tecnológicos y las prácticas sociales y culturales, no obstante lo cual, se obliga a nuestros países a dar un salto cultural bajo pena de muerte económica (Martín-Barbero 2002a:178). Esta diacronía o “no-contemporaneidad” se contrapone con la contemporaneidad propia de los países ricos, para los que la tecnologización es un proceso continuo de modernización. Efectiva-

---

2 Consistente en aumentar la penetración de telefonía fija, celular y satelital, conexión a Internet, de computadores y PC, y todo lo que tiene relación con la conexión física a la red.

mente. Nuestros países manifiestan dificultades estructurales de base que impideu que la relación entre la acelerada tecnologización y la realidad cultural, social y económica se den sincrónicamente, puesto que las dinámicas socioculturales afectadas por la pobreza, el analfabetismo, la ruralidad, el desempleo, la diversidad cultural y lingüística propias de gran parte de nuestras sociedades, tienen prioridades específicas diferentes que las tecnológicas.

Numerosos estudios plantean la necesidad de comprender que la brecha digital va más allá de los índices de conectividad y de desarrollo material de las TIC. Al igual que Ford, Martín-Barbero sostiene que más que en las tecnologías en sí mismas y más que en sus modos de distribución, habría que pensar en sus modos de “acceso”, “uso” y “apropiación”, para lo cual, es necesario desplazar el problema en abstracto del sí o el no a las tecnologías, hacia el problema de “los procesos de imposición y dependencia, de dominación pero también de resistencia, de resemantización y también de rediseño” (Martín-Barbero 2002 a:177) de las TIC en Latinoamérica. En este punto, resulta pertinente señalar que, si bien las TIC son consideradas una herramienta por excelencia globalizante, las modalidades de uso, interpretación y apropiación cultural son diversas, por lo que también se pueden configurar mecanismos de uso (y de desuso) que capaces de generar espacios de prácticas sociales favorables a las personas.

De tal modo, cada vez se hace más urgente diferenciar los índices de “conectividad”, “acceso” y “uso” de las TIC de los de “apropiación social de las TIC”, esto es, de su impacto social. En efecto, la rapidez con la que nuestros países iniciaron y han desarrollado políticas para la implementación y expansión de las TIC para el mayor número de ciudadanos, requiere de una multiplicidad de enfoques de análisis pues, el discurso que sustenta el proceso de tecnologización al que ya estamos enfrentados, asegura que esta plataforma tecnológica propiciará, además de competitividad económica en los mercados abiertos, la modernización del estado, la participación ciudadana, el desarrollo humano y el fortalecimiento de las culturas locales.

De acuerdo a las condiciones anteriormente trazadas, surgió el interés por profundizar un análisis acerca de los modos en que, más allá de los índices de conectividad y acceso, la política pública de TIC en Chile se

plantea frente a la brecha digital, lo que consecuentemente redundó en el interés por comprender hacia dónde apuntan las iniciativas que se llevan actualmente a cabo a través de sus programas y proyectos, en el interés por saber qué relación guardan éstos últimos con las realidades específicas sociales y culturales de las comunidades beneficiarias y cuál es el impacto social que han generado o pretenden generar en las mismas. En atención a estos intereses de base, y tras la necesidad de centrar la investigación en una experiencia específica, se optó por el programa Red de Información Comunitaria de la Araucanía como objeto de estudio central de la presente investigación.

La Red de Información Comunitaria de la Araucanía es una iniciativa única de implementación de TIC de corte social en el país por varios motivos. En primer lugar, es un programa pionero de acceso universal que agrupa 32 experiencias particulares de telecentros comunitarios sólo en una región de Chile. En segundo lugar, cuenta con un Portal Web en donde se incluyen 32 subportales correspondientes a cada uno de los telecentros asociados, cuyo objetivo es la generación de contenidos locales considerados relevantes por los propios usuarios en lo que atañe a sus intereses económicos, políticos, sociales y culturales. En tercer término, la región donde ha sido implementado tiene características socioculturales muy específicas, entre las destacan su alto componente indígena mapuche, su marcada ruralidad, sus altos índices de pobreza y su ubicación geográfica considerablemente distante del centro político y económico del país. Por último, aunque específicas dentro de Chile, estas características representan un escenario que es similar a otras regiones del país y de Latinoamérica, por lo que su análisis se convierte en una referencia de estudio homologable a otras realidades.

La Red de Información Comunitaria es, en primera instancia, una red de telecentros comunitarios, por lo cual es de utilidad aproximar algunas ideas básicas acerca de éstos. Los telecentros comunitarios son la apuesta social de implementación de TIC más importante desplegada hasta el momento a nivel internacional<sup>3</sup>. Todos los programas con orientación

---

3 López Colomer, Telecentros Comunitarios. "Análisis de experiencias en Países en Desarrollo", en [http://www.isf.uva.es/cursotsd/tsd4/Tecnologias\\_de\\_la\\_Informacion\\_y\\_Comunicacion\\_11.pdf](http://www.isf.uva.es/cursotsd/tsd4/Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicacion_11.pdf). Acerca de la implementación de telecentros comunitarios y el impacto social de las TIC en Latinoamérica pueden ser revisados los sitios web de los programas y proyectos vinculados al

social de TIC incluyen iniciativas para la implementación de telecentros, sobre todo en los países latinoamericanos y africanos, en donde la pobreza y la marginalidad son factores críticos que inciden en el aumento de la brecha digital y viceversa. En este sentido el caso chileno no ha sido una excepción, puesto que dentro de sus iniciativas para la masificación del acceso, la implementación de telecentros comunitarios ha sido central.

Para efectos del presente análisis, se entenderá que un telecentro comunitario es un local público dotado de TIC, dispuesta gratuitamente o a bajo costo, para que sus usuarios la utilicen con la finalidad de influir en el desarrollo económico, social y cultural tanto en un ámbito individual y como en el de su comunidad.

Quienes respaldan la implementación de TIC con sentido social, parten de la base, planteada más arriba, que sostiene que particularmente los recursos de Internet pueden producir cambios concretos en el entorno de los usuarios en términos de desarrollo, participación y cultura, argumentando que para que esto sea posible, es necesaria la apropiación social de las TIC, que significaría que los usuarios utilicen las TIC de tal modo que sus prácticas logren intervenir positivamente su propia realidad<sup>4</sup>.

Es así como el enfoque social de la implementación de TIC mediante telecentros comunitarios se ha patentizado en la concentración de un gran número de experiencias en Latinoamérica, sin embargo, las condiciones que garanticen un impacto real y positivo en términos de desarrollo económico, político y cultural siguen siendo motivo de incertidumbre. Aunque los telecentros comunitarios aportan al cierre de la brecha digital en tanto propician la igualdad de oportunidades de acceso a las TIC y el derecho a la comunicación, las prácticas de los usuarios todavía no indican de manera concluyente que esta equidad y este derecho redunden en su uso con sentido social o en su apropiación social.

---

Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá, IDRC, PAN Américas [www.idrc.org](http://www.idrc.org); Fundación Redes y Desarrollo; FUNREDES, [www.funredes.org](http://www.funredes.org); Fundación Chasquinet, [www.chasquinet.org](http://www.chasquinet.org); Red de Telecentros de Latinoamérica y el Caribe, TELELAC, [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org); MYSTICA [www.mistica.org](http://www.mistica.org) y OLISTICA.

4 Esta perspectiva es motivada principalmente por los organismos internacionales como el PNUD, la CEPAL, el FMI, el BM; los gobiernos nacionales y; las grandes empresas de comunicaciones como Microsoft, IBM; así como también organismos no gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil en general.



La implementación de telecentros comunitarios es relativamente nueva en nuestros países (en la mayoría no lleva más de diez años), y pese a que la preocupación por su impacto social ha crecido de manera simultánea por parte de algunos actores, todavía no se consigue una reciprocidad su análisis y su incremento; y tampoco se ha generado una línea de implementación y de análisis definidamente cualitativo. Si bien, varias investigaciones existentes en esta materia manifiestan una preocupación constante en torno a determinado número de factores problemáticos que surgen de la relación entre masificación de las TIC y su apropiación social, sigue predominando el modo cuantitativo de asumirla tanto como problema social de análisis como desde la política pública en sí. Más aún, la disposición instrumental de implementación de TIC, que pese a que las considera una herramienta estratégica para el desarrollo humano, no ha logrado incorporar mecanismos de traspaso simbólico ni cultural que garanticen su apropiación social.

Mientras esto no suceda, las TIC seguirán operando como mecanismo de reproducción del orden dominante, en donde las relaciones de poder entre países ricos y pobres, entre Estado y ciudadanía, entre instituciones e individuos manteniendo y profundizando, por lo tanto, la brecha digital en sus múltiples sentidos, pues, dichas relaciones permanecen verticales y la circulación de contenidos sigue siendo asimétrica (Bonilla y Cliche 2001:15-36).

### **Objetivos y criterios metodológicos de la investigación**

En la perspectiva anteriormente planteada, se apuntó a la necesidad de generar información y conocimientos que permitan profundizar en la realidad del impacto social de las TIC y el acortamiento de la brecha digital en sectores altamente vulnerables, dada su situación socioeconómica, de ruralidad y de pertenencia étnica. Es por esto que se formuló realizar un análisis del impacto social de las TIC en los telecentros asociados a la Red de Información Comunitaria de la Araucanía, RIC; estableciendo los niveles de desarrollo, participación ciudadana y de prácticas de diversidad cultural detectados.

Para esto, se dispuso: determinar, dentro del marco de la Red de Información Comunitaria las propuestas —relativas a las zonas rurales y población mapuche— se han hecho en relación a los telecentros comunitarios y a Internet, tratando de establecer los actores que más han aportado en este tema para la IX Región. Analizar en profundidad los modos de funcionamiento de una parte representativa de los telecentros asociados a la Red de Información Comunitaria. Establecer el perfil de una parte representativa de los usuarios de los telecentros asociados y sondear el perfil de los usuarios potenciales, estableciendo las diferencias significativas entre los individuos que participan y los que no participan en éstos. Analizar las dificultades que inhiben el impacto positivo de los telecentros comunitarios en relación al incremento del desarrollo, la participación ciudadana y la diversidad cultural.

De acuerdo a los planteamientos del problema, la metodología implicó la necesidad de analizar el fenómeno de la implementación de TIC con sentido social cualitativamente que, desde la recuperación del individualismo metodológico de Max Weber, ha implicado un giro de enfoque que requiere pasar de lo macro a lo micro y de las grandes estructuras a la acción particular (Tarrés 2004:7) destacándose con esto, la importancia que tiene el punto de vista de los individuos sobre sus propias experiencias dentro del entorno en que habitan, y a la vez, exige mantener un claro interés en los elementos culturales que influyen en estas mismas percepciones. Ahora bien, no fueron sólo las relaciones sociales entendidas como vínculos directos entre personas naturales de uno a uno, grupales o comunitarias las que importaron, sino que también, y sobre todo, concernió ver de qué manera estas mismas relaciones se modifican por la intervención de Internet y los nuevos espacios de los telecentros comunitarios.

Comprender prácticas sociales cuyos significados sólo son extraíbles de la descripción de lo más particular de las personas y sus comunidades, es decir, de su cotidianidad y sus visiones subjetivas, requirió la elección de técnicas que permitieran una saturación de la información que se constituyera en una base para cruzar los resultados a partir del uso de los diversos instrumentos. Así, se realizó una importante revisión bibliográfica, situando un contexto más general de análisis que permitió comprender la coherencia entre los servicios que ofrecen los telecentros y las necesidades de las comunidades en que han sido implementados.

Asimismo, considerando la importancia que las entrevistas cualitativas tienen dentro de los estudios sociales y antropológicos se utilizaron tres tipos de entrevistas: entrevista estructurada cerrada, entrevistas en profundidad y entrevistas grupales<sup>5</sup>.

Esta investigación se basó fundamentalmente en los resultados obtenidos de entrevistas en profundidad individuales “dirigidas hacia la comprensión de las perspectivas que tienen las informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor y Bodgan 1990:101) en este caso, experiencias relacionadas con su vinculación a las TIC, especialmente Internet, como sus experiencias, cuando las hubo, con los telecentros comunitarios y también sus puntos de vista sobre la importancia de éstos en el entorno local.

En la misma perspectiva, se realizaron entrevistas abiertas con grupos de 3 a 6 personas que se dividieron en grupos de usuarios capacitados, usuarios potenciales, no usuarios y dirigentes sociales usuarios y no usuarios. Las entrevistas en profundidad adquirieron un carácter etnográfico, es decir, se concibieron como un instrumento de transmisión de información cultural, con lo que se intentó rescatar las experiencias y vivencias de hombres, mujeres y niños usuarios y no usuarios, como también de los operadores y coordinadores de los telecentros comunitarios seleccionados de la RIC y algunas autoridades locales.

Finalmente, para describir los espacios en donde funcionan los telecentros comunitarios de la RIC, el lugar que ocupan dentro de la localidad, así como sus horarios reales de funcionamiento, las actitudes e interacciones de los usuarios entre sí y con los operadores, se realizó observación simple, complementando de esta manera la información obtenida en las entrevistas y buscando detectar posibles problemas o dificultades de funcionamiento.

Del universo rotal de telecentros comunitarios pertenecientes a la RIC, la muestra consideró, el telecentro de la ciudad de Lautaro, el de la pequeña comuna de Gorbea y el de la dispersa comuna Puerto Saavedra en la costa del Pacífico. La elección se determinó por la ubicación geográfica.

---

5 Vela Peón (2004:67) sostiene que “[...]la entrevista cualitativa se vincula con el estudio de la cultura, ya sea de comunidades específicas o de grupos sociales más amplios; concentrándose en los procesos de comunicación, los que difícilmente pueden aprehenderse con las técnicas tradicionales de investigación social”.

fica relativamente equidistante a la capital regional, Temuco: al norte el telecentro de Lautaro, al sur-este el de Gorbea y al sur oeste el de Puerto Saavedra; y por la diversidad de características que cada una de estas comunidades presenta en cuanto a su geografía y población.

Los casos específicos fueron seleccionados con un criterio que identificó a operadores, usuarios, no usuarios, dirigentes sociales, además de autoridades institucionales o comunales en los casos que fue posible; definiéndose el número de entrevistados de acuerdo al criterio de saturación de la información, según el cual la muestra se cierra cuando los entrevistados dejan de aportar información diferente a la ya obtenida. Entre los entrevistados se incluyeron operadores de telecentros, mujeres, hombres y niños usuarios y no usuarios varios de ellos con pertenencia mapuche; dirigentes sociales usuarios y no usuarios y autoridades<sup>6</sup>.

### **Política pública de TIC y la Red de Información Comunitaria de la Araucanía**

El gobierno de Chile, desde 1999 ha aceletado la construcción de una plataforma legalmente instirucionalizada que garantice la expansión de las TIC en todos los ámbitos del quehacer nacional. El hito más importante es el Discurso Inaugural frente al Congreso Pleno del 21 de mayo de 2000, en donde el Presidente de la República declara la necesidad fundamental de implementar y desarrollar las TIC y la Internet en todas las áreas de desarrollo del país, definiendo de este modo las orientaciones generales en torno a las cuales se ha construido el proyecto país hacia la sociedad de la información.

Este discurso ha sido la piedra angular de todas las posteriores políticas del gobierno relacionadas a las TIC. Para esto, se comienza a gestar más definidamente la política pública de TIC en Chile y sancionándose diversos instructivos presidenciales. En octubre de 2002, se publica oficialmente la Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 en donde se

---

6 Dentro de las últimas se incluyeron autoridades de IIE-UFRO, municipales y directores de colegios.

establece como objetivo principal la necesaria tecnologización de todos los servicios públicos con la ayuda del sector privado. Asimismo, meses más tarde, en junio, se establece la Ley 19.723, Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones, que amplía el espectro de proyectos subsidiables para Internet, antes válida sólo para telefonía público-rural.

En esta perspectiva, en el año 2003 se constituye el Grupo de Acción Digital, GAD, presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, conformado por instituciones de gobierno, por organizaciones del sector privado, sector académico y otros poderes del Estado, con propósito de diseñar la Agenda Digital 2004-2006, cumpliendo de paso con el compromiso y los principios establecidos por los países miembro de la Primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información realizada en Ginebra el año 2003. Esta Agenda fue publicada oficialmente el año 2004 y hoy dirige todos los programas chilenos en materia de TIC.

La Agenda Digital 2004-2006, AD, tiene como objetivo:

“...contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la nación y de los pueblos originarios” (GAD 2003).

Las líneas estratégicas de la AD son de dos tipos. Las primeras son de alto impacto en corto plazo, entre las que se cuentan: acceso universal; educación y capacitación; gobierno electrónico. Las segundas son de importancia estratégica pero de maduración más lenta: despegue de la industria TIC; marco jurídico-normativo; seguridad de la infraestructura de la información.

De acuerdo con el plan de acceso universal, en la AD se estableció la meta de consolidar la Red Nacional de Infocentros y cyber-cafés asegurando que los 1300 infocentros hoy operativos tengan banda ancha al terminar el 2006; además, se pretende conseguir que 900 mil hogares tengan conexión a Internet, esto implicó acuerdos con el sector privado y un

marco jurídico adecuado para reducir los costos de conectividad principalmente orientados a hogares de ingresos medios del país.

En relación a la educación y capacitación digital, el objetivo es lograr que un millón de personas sean alfabetizadas digitalmente para el uso de Internet y realización de trámites en los servicios públicos *on line*, recibiendo a su vez una certificación que acredite su competencia digital. Para lograr este objetivo se cuenta con la cooperación conjunta de universidades, organizaciones técnicas de capacitación, la Red Enlaces y el programa de Alfabetización Digital<sup>7</sup>. En tercer término, en lo relativo al gobierno electrónico, se pretende masificar los trámites electrónicos, extendiendo las TIC a las comunas y a todos los poderes del estado, la meta es llegar a tener 300 trámites en línea de consulta ciudadana en Internet y avanzar hacia una fase más interactiva del Gobierno Electrónico. A la fecha, todas estas expectativas han sido cumplidas (GAD 2003).

Actualmente en la región de la Araucanía, se encuentran en funcionamiento por lo menos cinco programas orientados al cumplimiento de los objetivos de las políticas nacionales relacionadas con las TIC, siguiendo, de acuerdo a la AD, tres orientaciones generales para desarrollar sus planes de acción: acceso universal, participación ciudadana, comercio y desarrollo sustentable. La Red de Información Comunitaria de la Araucanía a cargo del IIE-UFRO es la primera iniciativa puesta en curso en la región, partiendo en el año 1997<sup>8</sup>; luego es lanzado el Programa Nacional de Infocentros que se inicia en el 2001 bajo la tutela de la SUBTEL y SERCOTEC (y otros organismos gubernamentales específicos dependiendo de la comuna); más tarde, en los años 2002, 2003 y el 2004 comienzan a funcionar otros cuatro programas de acceso universal y alfabetización digital, sólo en la región de La Araucanía. Llegando, en el año 2004, a 150 infocentros y telecentros funcionando en toda la región<sup>9</sup>.

7 Más abajo se explicará brevemente en qué consisten algunos de estos programas, puesto que la Red de Información Comunitaria de la Araucanía se relaciona con varios de ellos. Lo que será indicado cuando corresponda.

8 El IIE-UFRO es pionero en cuanto a Internet comunitario a nivel país. Es a partir de sus iniciativas desde donde se disponen las bases de la posterior Política Nacional de Acceso Universal.

9 La Región de La Araucanía tiene una superficie de 31.842,3 kilómetros cuadrados. De acuerdo a las estadísticas censales del año 2002, la región tiene 869.535 habitantes. El 66,5% de su población es urbana y el 33,5% rural. Los índices de pobreza de la región es de un 27% aproximado y su población con pertenencia étnica mapuche es de un 23,5% del total regional y concentra el número más alto de la población mapuche nacional.

La Red de Información Comunitaria parte en 1996 como un proyecto financiado por FONDECYT bajo el título de “Red de Información Comunitaria. Calidad de vida y desarrollo para Temuco y la región”. Ese año el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera, IIE-UFRO, postula el mismo proyecto a los fondos CONICYT obteniendo los recursos necesarios para que, en 1997, se implementaran los dos primeros telecentros comunitarios de la región y de Chile: el de Cunco y el de Temuco. Para la continuación del proyecto el IIE \_UFRO también contó con la decisiva ayuda del Gobierno Regional y los municipios involucrados. A la fecha la red cuenta con 32 telecentros y una red de operadores vinculados al Portal Web [redcomunitaria.cl](http://redcomunitaria.cl)

Para definir lo que es un Telecentro, el equipo de IIE-UFRO recurrió a una definición hecha por Karin Delgadillo (2000) en donde éste es entendido como:

“...un espacio donde las personas acceden a las TIC y las usan como medios para influir en el desarrollo de sus comunidades, mejorando su calidad de vida e influyendo en las políticas e acceso a las telecomunicaciones” (Garrido et.al. 2005:18).

Así, el objetivo genetal del programa persiguió acercar la información a las comunidades de la región. Tal como lo señalan Garrido *et al.* (2005), para cumplir con tal objetivo se dividió estratégicamente el trabajo en dos grandes áreas: el área técnica y el área de servicios, abordadas con tres modelos de intervención en el año 2000, que eran el Sistema de Información, de Evaluación y Monitoreo y de Difusión, que se diversificaron gradualmente en siete modelos de intervención con la idea de fortalecer la apropiación tecnológica de las comunidades (Implementación de Telecentros; Sistema de Información; Difusión; Evaluación y Monitoreo; Gestión y Susrentabilidad Económica; Soporte Técnico; Formación de Capital Humano; Intervención Comunitaria) (Garrido et.el 2005 capítulo 3:59-110).

Dos de estos modelos fueron de particular interés: el Sistema de información, con su Portal Web Red de información Comunitaria y; el de Intervención Comunitaria. El primero se organizó de acuerdo al objetivo de generar información relevante desde y para las comunidades beneficia-

rias y; en el segundo se perfila la orientación social de la Red de Información Comunitaria, que demuestra que sus objetivos van más allá de la facilitación del acceso a las TIC.

El desarrollo endógeno, es definido como un proceso de transformación social y económica de un territorio determinado, que contempla dentro de sus mecanismos de acción, la especificidad de los entornos locales y de sus habitantes, y que considera, a su vez, que los actores públicos y privados de este mismo entorno, son quienes tienen la mayor responsabilidad en la inversión y control de los procesos de desarrollo económico, político y social (Garrido et.el 2005:85).

El desarrollo humano por su parte, de acuerdo a la definición del PNUD<sup>10</sup>, es considerado por la coordinación de la Red de Información Comunitaria, como la ampliación de las opciones y oportunidades de las que disponen las personas, en tanto ellas cuenten con las herramientas y conocimientos que les garanticen habilidades y potencialidades para enfrentar sus propias necesidades.

Por otro lado, con la noción de Investigación-Acción-Participativa, se busca generar un método de investigación que permanentemente aporte conocimientos sobre las necesidades y requerimientos de la comunidades, en el que las personas que viven en ellas, participen de manera activa y conjunta con la coordinación de la red, los operadores y las autoridades locales; generando al mismo tiempo y a través de la acción, cambios positivos en las realidades específicas en las que se encuentran insertos.

En colaboración conjunta con la comunidad, con la orientación definida en los paradigmas de desarrollo endógeno y desarrollo humano, con la método de Investigación -Acción-Participativa y las TIC como herramienta transversal a todas a ellas, la RIC define dos líneas de trabajo: la participación ciudadana y la apropiación tecnológica. Todos estos elementos se ordenan de acuerdo al objetivo general del modelo que busca

“Promover el desarrollo comunitario, la participación ciudadana y el proceso de apropiación tecnológica en las comunidades pertenecientes a la red, utilizando los telecentros comunitarios como una herramienta de apoyo a estos procesos” (Garrido et.al 2005: 94).

---

10 PNUD, Desarrollo Humano en Chile (1996), citado por Garrido et *al.* (2005:87).



Dentro de este objetivo, se incluyen otros más específicos que persiguen posesionar a los telecentros comunitarios como espacios de información, participación ciudadana, gobernabilidad y encuentro social; generar redes de apoyo en torno los telecentros, que buscan que la comunidad sea capaz de gestionarlos, operarlos y sustentarlos; generar estrategias de difusión que permitan que los telecentros formen parte de la conciencia social de la comunidad y; desarrollar estrategias concretas de participación ciudadana y apropiación tecnológica a través de los telecentros comunitarios.

Es, en consecuencia, en el sistema de información o portal y en el modelo de intervención comunitaria en donde se establece la orientación social a la que, efectivamente, están abocados los telecentros comunitarios, en tanto persiguen generar una igualdad de condiciones de acceso a la información, entregar herramientas tecnológicas que permiten un eventual mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias y abren el espacio para la producción de contenidos significativos a la especificidad de los entornos locales; al mismo tiempo, en ellos se manifiesta la percepción de sus gestores sobre las TIC como herramienta para el desarrollo local, la participación ciudadana y la organización social; en tercer lugar, porque en ellos, sus gestores explicitan la aceptación de la necesidad de considerar la diversidad cultural de los miembros de las comunidades y de contribuir a su fortalecimiento.

### **Red de Información Comunitaria: de las expectativas a lo concreto**

Los modelos de intervención relativos a la implementación, al sistema de información, formación de capital humano, intervención comunitaria y gestión y sostenibilidad económica son los que tienen mayor vinculación con el proceso de que del uso a la apropiación social de las TIC. En tal sentido, nuestro análisis se centró en ellos tratando de establecer la relación entre los objetivos planteados por la RIC y la realidad del funcionamiento de sus telecentros. Esto resultó de vital importancia para la elaboración de un diagnóstico que atestiguará sobre la calidad de los servicios que ofrece la política pública de TIC en Chile y su impacto social mediante el ideal de la apropiación tecnológica.

## Infraestructura

La observación y análisis de la infraestructura y funcionamiento de los telecentros de Lautaro, Gorbea y Puerto Saavedra se convirtieron en valiosos ejemplos para la comprensión de lo que ocurre actualmente con los programas de acceso universal en el país, aportando conocimientos tanto de sus beneficios y posibilidades como de sus problemas y limitaciones.

Los locales en los que se ubican los telecentros pertenecen en todos los casos a la municipalidad correspondiente y se ubican la mayoría de las veces, dentro de las bibliotecas municipales, centros culturales u oficinas turísticas. La dependencia que mantienen los telecentros con la municipalidad tiene un lado positivo y otro negativo. En primer término, el hecho de que la municipalidad disponga el inmueble donde se implementa el telecentro evita costos extras de arriendo o edificación. Pero el que los locales pertenezcan al municipio, genera dificultades e implica muchas veces que no se destinen recursos independientes a los telecentros. Compartir locales con las bibliotecas, centros culturales u oficinas de turismo que tienen un funcionamiento propio obliga a que el funcionamiento y los horarios de los telecentros queden supeditados a estos y, finalmente, muchas veces la combinación de público del telecentro y el local en el que están instalados también genera confusión y desorden.

De tal suerte, el dato de mayor relevancia que se desprende es que los locales de los telecentros y sus equipamientos, cuando el área de manejo no ha sido bien delimitada en tanto el público objetivo y su relación con el número de equipos y por las condiciones de trabajo de los operadores, tienden al colapso. Los operadores asumen que la infraestructura no es de su responsabilidad, pero supeditan la calidad de todos los servicios a esta, generando un círculo vicioso de la que se desprende una falta de creatividad o de incentivo para superarlos.

## Portal Red de Información Comunitaria

Como se señaló, RIC tiene un portal Web: el Portal RIC, [www.tedcomunitaria.cl](http://www.tedcomunitaria.cl), con treinta y dos subportales o páginas corres-

pondientes a cada uno de los telecentros asociados. La creación de este portal corresponde a los objetivos del Modelo de intervención de sistema de información, según el cual se intenta incorporar a las identidades locales por medio de la información (Garrido et.al. 2005:68).

Los operadores perciben que el interés de los usuarios del telecentro por entrar al portal RIC existe. El hecho de que éste sea la página de inicio de los computadores que pertenecen al proyecto<sup>11</sup> permite que todos los usuarios del telecentro tengan contacto con el Portal. Sin embargo, los que sienten curiosidad por navegar allí no encuentran información que les interese. Según los operadores, el mayor interés es el de saber cómo aparece su propia comuna en Internet, por eso ingresan con mucha curiosidad pero, salvo excepciones, no encuentran información que los identifique o que los satisfaga, tanto dentro del portal como en la Web en general.

El Portal también tiene un foro de discusión, en el que los usuarios pueden interactuar sin la necesidad de que el operador censure los contenidos publicables. Este foro, sin embargo, es de difícil uso para un usuario inexperto. Para ingresar a él se necesita ingresar datos básicos del participante, crear un nombre de usuario (*username*) y una contraseña de ingreso (*password*), dificultad que manifiestan los mismos usuarios y de la que se desprende también, la imposibilidad de participar en otros foros de discusión pública que piden los mismos requisitos y a los cuales es difícil llegar por azar, como páginas ciudadanas, páginas del gobierno local, si la hubiera, etcétera.

---

11 En los casos de los telecentros cuya infraestructura total incluye computadores del Programa Biblioredes, tiene los equipos correspondientes a cada programa con sus respectivas páginas de inicio.

**Gráfico 1**

**Proporción de usuarios de los telecentros que han utilizado el Portal RIC**



Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia

Entre quienes han utilizado el portal, que corresponde a más de un 40% de los entrevistados, la mayoría dice haber buscado información general en él, de lo que se desprende que han ingresado para ver información local y regional que les interese. Sin embargo, es un hecho constatado por los operadores el que ningún usuario haya podido subir información y, también, el que no exista participación en los foros pues en ellos no existen registros de ingreso. Pese a todo esto, es muy difícil que un usuario de los telecentros manifieste un desconocimiento total del portal RIC.

Tanto la coordinación como los operadores saben que el portal RIC es elemental para generar un intercambio de información local y global, sin embargo, los operadores no lo utilizan señalando entre los motivos falta de tiempo, flojera, desinformación, dificultades con el diseño de la interfaz que, según relatan, ha sufrido tres modificaciones desde que está en circulación, considerándola de difícil uso tanto para ellos como para los usuarios del telecentro<sup>12</sup>.

Pero el resultado final del portal RIC habla por sí solo: no hay información, no hay interacción, no hay flujo de contenidos. Tanto los operadores que suben información al Portal como los que no lo hacen, tienen una postura indiferente frente a los beneficios que éste pueda traer a la comunidad, por el contrario, sienten que el encargarse del desarrollo del

<sup>12</sup> Para una definición de interfaz, ver glosario de informática e Internet compilado por PanamáCOM (Interfaz Común de Pasarela, Interfaz de Usuario basada en Web, Interfaz Gráfica de Usuario), en <http://glosario.panamacom.com>, s/f.

portal RIC se convierte en una sobrecarga de trabajo. La inexistencia de flujos de información y contenidos significativos para la comunidad en el portal RIC, apunta, por lo tanto, a la necesidad de una reflexión acerca de la relación de los usuarios con los contenidos de la red en general y a la posibilidad real que ellos tienen, en cuanto a sus habilidades tecnológicas, de acceder a ellos y utilizarlos en beneficio individual y comunitario.

### Los operadores: proyecciones, percepciones y realidades

La coordinación de la RIC ha sido muy elocuente al mantener un discurso que ubica a los operadores como “la cara visible” del programa y como los reales ejecutores del proyecto. Las proyecciones de la coordinación, en este sentido, han sido muy optimistas y han depositado una gran cuota de confianza en ellos, otorgándoles muchas responsabilidades. Sin embargo, la realidad diaria con la que se enfrentan los operadores y las percepciones que tienen sobre los telecentros comunitarios y sobre sus propias funciones muchas veces se alejan de la proyección inicial de la coordinación.

Gestionar y administrar el telecentro significa, *grosso modo*, preocuparse de la mantención de los computadores y demás *hardware*; disponer del tiempo de uso de éstos por los usuarios; atender las consultas de los usuarios; planificar las capacitaciones y ejecutarlas; alimentar el portal RIC y ocuparse de la difusión. Pero, además de estas tareas aparentemente simples y rutinarias los operadores deben mantenerlas orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos generales y transversales indicados por la coordinación de RIC dentro de los parámetros de los ocho modelos de intervención.

El operador está involucrado directamente en el desarrollo de dos de los modelos: el modelo de formación de capital humano. Ellos deben participar de una capacitación mensual para operadores a cargo de la coordinación, que se realiza en el IIE-UFRO en Temuco, lo que requiere de un viaje mensual a la capital regional desde sus respectivas localidades. El objetivo de estas capacitaciones es el de entregar las herramientas necesarias para que los operadores puedan administrar y gestionar por sí mismos todas las actividades que se realicen en los telecentros, entre estas, la rea-

lización de cursos de alfabetización digital a la comunidad, generando una recarga de trabajo cuando los telecentros están en oficinas que implementan simultáneamente otros proyectos de acceso universal.

Otro elemento que promueve conflictos, esta vez no muy bien explicitados por los operadores, es que la coordinación sostiene que los telecentros sirven de “plataforma tecnológica”, lo que quiere decir que deben ser capaces de mantener en funciones diferentes programas, sean estos de fomento productivo, educación, participación ciudadana o gobierno electrónico. Ahora bien, la realidad con la que chocan los operadores, a saber, la falta de tiempo y autodeterminación, la confusión con las diferentes metas y orientaciones de cada programa y las capacitaciones que reciben, no coincide con las dificultades reales de tiempo y espacio con las que efectivamente se enfrentan diariamente los telecentros.

En suma, la concepción que maneja la coordinación sobre los operadores tiene dobles lecturas. Por un lado, la confianza depositada en ellos se ha convertido en una recarga de responsabilidades. Y por otro, la libertad y autonomía ha conllevado a una pérdida de objetivos, una falta de compromiso y una sensación de poca relevancia y de soledad.

### **Usuarios y no usuarios: vinculación entre brechas sociales y brecha digital**

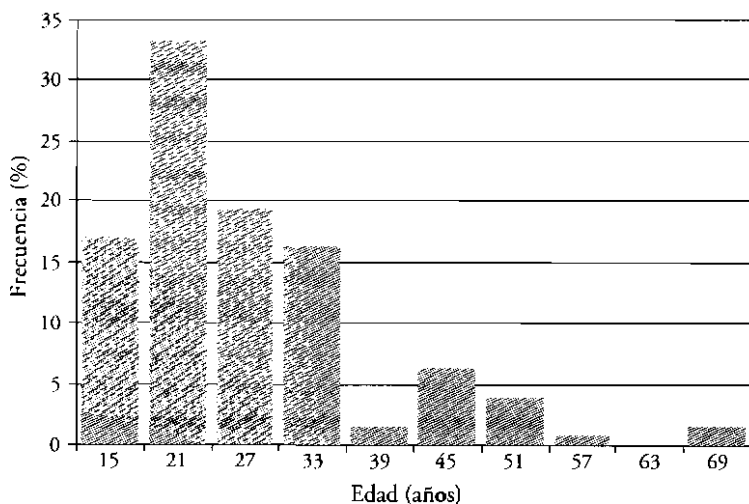
La RIC tiene como política disponer puntos de acceso a las TIC y alfabetización digital a un público principalmente adulto. Esta preferencia no pretende excluir a potenciales usuarios menores de edad, sino que el criterio de selección de usuarios busca complementar otros programas que ya cubren los requerimientos del público menor de edad en etapa escolar, tal como sucede con los casos de Red Enlaces y de Biblioredes. Esta primera selección se determina, entonces, con relación al usuario según grupo etéreo y, para el caso de la alfabetización digital, es requisito ser mayor de edad (18 años). Por otro lado, la RIC mantiene una orientación que se dirige a la integración de líderes sociales y miembros de organizaciones sociales con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y la apropiación tecnológica para incidir en el desarrollo endógeno y en el desarrollo humano. Por último, y dada la diversidad social y cultural de

personas y comunidades que conforman las comunas en donde son implementados los telecentros, la intención es cubrir la demanda de acceso a las personas más vulnerables a la segregación social, como dueñas de casa, personas de la tercera edad, discapacitados, habitantes de sectores rurales y comunidades mapuche.

En lo que respecta a la distribución de usuarios según grupos etéreos, se constató que la mayoría de estos están en el rango de los 21 y los 33 años. Así también, se observa que los usuarios menores de edad tiene una demanda de uso bastante alta. Por el contrario, desde los 34 años hacia arriba, la demanda decrece sustancialmente, cortoborándose con esto que las brechas generacionales se generan también en estos ambientes tecnológicos (Gráfico 2).

La distribución de usuarios según género muestra un relativo equilibrio entre los usuarios hombres y mujeres, ahora bien, considerando que dentro de la distribución de usuarios según edad y según ocupación la máxima concentración se da entre jóvenes estudiantes, existe una alta probabilidad de que esta distribución también afecte al género, dado que dentro de los grupos jóvenes es menor la segregación.

**Gráfico 2**  
Distribución de usuarios según estructura etérea

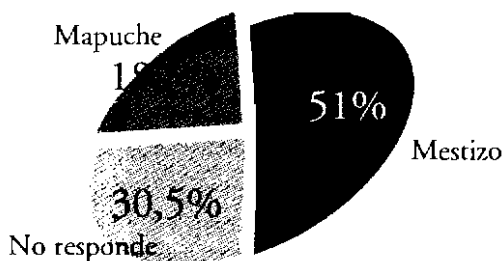


Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia.

Ahora bien, siguiendo el análisis según ocupación, es importante considerar la integración, mediante los cursos de alfabetización digital, a dueñas de casa que aportan al número de mujeres usuarias. En cuanto a esto, hay que rescatar el hecho concreto del aporte que se hace desde el espacio de los telecentros RIC en donde hay operadores que tienen preferencia por este tipo de mujeres.

Otro factor importante es la distribución de usuarios según pertenencia étnica. El total de habitantes mapuche de la región es de un 33,6% y que los usuarios de los telecentros con pertenencia a esta misma etnia alcanza el 18% del total de usuarios. Sin embargo, el 30,5% de los usuarios que no declara etnia, deja un vacío mayormente significativo que queda abierto a la interpretación. En Chile y en la IX Región, la discriminación a los grupos indígenas mapuche es bastante alta, muchas veces las personas mapuche cambian sus apellidos y disfrazan sus identidades por vergüenza y temor a la discriminación. Pero no sólo eso, según explica Araya (2004), las mujeres mapuche sufren de una doble discriminación: ser mujeres rurales y mapuche, y padecen el esigma de ser consideradas particularmente conflictiva (Araya 2004:60). En cuanto a esto, es significativo que pese a las intenciones de RIC de generar vínculos con las comunidades mapuche y de capacitarlas digitalmente, ni la coordinación, ni los telecentros seleccionados tiene una política definida de integración de estas comunidades (Gráfico 3).

**Gráfico 3**  
**Distribución de usuarios según etnia**



Fuente: Encuesta estructurada cerrada. Elaboración propia



Del análisis de los usuarios de acuerdo a segmentos sociales definidos según edad, ocupación, clase, género y pertenencia étnica, pese a mostrar algunos avances, se desprende que las brechas sociales comúnmente conocidas persisten dentro de la dinámica de los telecentros. De la distribución de usuarios según grupo étnico se desprende que la brecha digital todavía está atravesada por las brechas generacionales existentes, de hecho, esto indica que el mayor porcentaje de usuarios está representado por personas que aprendieron jóvenes a utilizar las TIC, cuestión que se refuerza al considerar la distribución de usuarios según ocupación y condición económica.

Ahora bien, el hecho de que estos grupos sociales sean precisamente los involucrados en la idea de “acortar la brecha digital”, implica que las políticas y los programas cuenten con las estrategias necesarias para abordarlos. Desde este enfoque, la contribución de los telecentros comunitarios de RIC es indiscutible, aunque queda claro que todavía faltan estrategias definidas que impliquen una inclusión digital de los segmentos sociales tradicionalmente marginados. En este sentido, la ausencia de políticas y estrategias especificadas para integrar a los mapuche es una tarea por completa por realizar.

### Alfabetización digital

La alfabetización digital forma parte del Modelo de intervención de formación de capital humano de RIC. Los cursos de alfabetización o capacitaciones impartidas en los telecentros tienen, según la coordinación, un método pedagógico focalizado al “aprender-haciendo”, de acuerdo al cual, se considera de esencial importancia el capital cultural de las personas específicas que participan en tales capacitaciones. La idea es utilizar como herramienta estratégica el descubrimiento propio con apoyo del operador, contemplando dentro del proceso de aprendizaje las siguientes interrogantes pedagógicas: Capital cultural: ¿Qué sabes? Aprendizaje por descubrimiento ¿Qué es esto? Pedagogía problémica: ¿Cómo se hace esto? Teoría de la Actividad ¿Cómo aprendo esto? (Garrido et.al. 2005:71).

Los contenidos de los cursos, en principio, deben incluir: Uso del sistema operativo Windows, Introducción al uso del procesador de texto, Introducción al uso de la plantilla electrónica, Navegación por Internet,

Correo electrónico, agregando, cada vez que sea posible y dependiendo del interés del grupo que se esté capacitando, Creación de páginas Web, Declaración de impuestos en SII, Cotización de microempresas en INP (Garrido et.al: 69). La duración, de la alfabetización, por su parte, se plantea con un criterio básico que considera un mínimo de tres a cinco sesiones con una extensión estándar que no debería superar las siete sesiones (14 horas) en los casos en los que se agregue la creación de páginas Web, declaración de impuestos y cotizaciones. En sentido estricto, las capacitaciones que reciben los usuarios de los telecentros RIC, contemplan la misma metodología y contenidos que las que realizan los operadores.

En lo concreto las capacitaciones tienen muchos matices. Metodológicamente, considerar la especificidad del capital cultural de cada persona conlleva un gran esfuerzo, puesto que la mayor parte de quienes acceden a los cursos no han tenido experiencias previas con las TIC, son analfabetos digitales y, además, tienen niveles de escolaridad disímiles. Este analfabetismo digital contiene en sí mismo otros elementos que aumentan el grado de dificultad del aprendizaje y, por lo tanto, de la enseñanza: la vergüenza a manifestar un total desconocimiento por un lado, y el temor a vincularse con las máquinas por otro, son los factores que más inciden a la hora de introducir a la gente en las TIC. A estas dificultades iniciales, se suman temores a ser discriminados por clase, género, edad o etnia.

Las experiencias que relatan tanto los operadores como los usuarios, sin embargo, son positivas. Los operadores sienten que contribuyen al enriquecimiento de la comunidad y los usuarios expresan satisfacción y orgullo dado que, la mayoría de ellos, antes de las capacitaciones, se consideraban a sí mismos desactualizados y desinformados, llenos de temores, prejuicios e ignorancia sobre las TIC. Pese a que los usuarios dicen haber podido superar estos temores, ello no necesariamente ha implicado un logro de los objetivos transversales que apuntan al desarrollo endógeno y a la participación ciudadana, esto es, la importancia de las capacitaciones es evaluada por los mismos usuarios en un plano más personal que comunitario.

Mucha de la gente que ha participado en las capacitaciones no regresa a los telecentros y, al no practicar, se olvidan de lo que han aprendido. Los operadores observan que es muy usual que suceda dado que hay per-

sonas que no sienten necesidad por ocupar las TIC en ningún plano de sus vidas: a muchos les es indiferente o les parece ajeno tanto el telecentro como Internet y, aunque se capacitan para saber de qué se trata, no vuelven. Esto sucede fundamentalmente con la gente de los sectores rurales y, por lo tanto, con los mapuche rurales.

La alfabetización digital que se realiza desde el programa RIC todavía no alcanza al público rural. Considerando que en la mayoría de los casos, los telecentros están en su etapa final del programa y pronto ya no dependerán de la coordinación RIC, es muy posible que no logren llegar a este público. Para ello, al igual como sucede con el potencial público mapuche, RIC tendría que generar estrategias y políticas específicas que faciliten el acceso del público rural a los telecentros y desarrollar cursos que integren contenidos relevantes para ellos (relativos a la vida campesina, por ejemplo), o generar recursos para implementar telecentros en sus entornos comunitarios.

### **Administrar y gestionar: sustentabilidad y autonomía**

Los telecentros comunitarios pertenecientes a la RIC han sido pensados y planificados para que luego de los cinco años que dura el programa alcancen autonomía y sustentabilidad. Sobre esta matriz direccional se plantean los ocho modelos intervinientes que la coordinación RIC ha implementado y ha venido ejecutando desde el inicio del programa hasta hoy. Implementar estos telecentros comunitarios en las comunas de la IX Región, ha exigido la concertación de los esfuerzos de varios actores sociales entre los que se incluyen autoridades regionales y municipales, organizaciones sociales y personas dispuestas a contribuir al desarrollo de su comuna. Lograr la unificación de estos actores para que posteriormente lleguen a constituir una red de apoyo sólida, que posibilite la continuidad autónoma y la sustentabilidad de los telecentros comunitarios, ha sido una de las apuestas del IIE- UFRO.

Ahora bien, un proyecto de acceso universal dispuesto en sectores de vulnerabilidad social, difícilmente logrará autosustentarse en sentido estricto, esto es, que sean los propios miembros de la comunidad, inde-

pendiente de todo aporte municipal o estatal, quienes mantengan económicamente los telecentros, pues, allí ser sectores sociales vulnerables, los esfuerzos de las comunidades se concentran en la obtención y mantención de aportes más básicos que las TIC (acceso a servicios básicos de alimentación, salud, trabajo y educación). Es decir, la ventaja y singularidad de los telecentros comunitarios radica precisamente en la gratuidad de sus servicios, ese es uno de los aportes que a través de éstos se hace para la masificación del acceso y el consecuente cierre de la brecha digital.

Además de las proyecciones de sustentabilidad está el de autonomía ¿Qué se entiende por autonomía de un telecentro? Proyectar la autonomía de los telecentros trae muchas menos dificultades que el de sustentabilidad o autosustentabilidad.

En sentido estricto, lo que la coordinación de RIC pretende al respecto, es que los operadores, luego de recibir la habilidades tecnológicas correspondientes, sean los encargados de administrar libremente los recursos que se les entregan y de tomar determinaciones sobre todo el proceso de gestión, lo que conlleva a que ellos sientan que efectivamente cumplen un papel determinante dentro de RIC y dentro de sus localidades.

Desde la coordinación se espera que la autonomía sea entendida como la libertad de acción de los operadores, el municipio y la comunidad de acuerdo a las matrices originales del proyecto y a sus necesidades específicas. Son los actores sociales los que, dentro de sus propias comunidades, deben encargarse de la modalidad de gestión, administración e interacción, considerando el organigrama de las instituciones dentro de las que están insertos y las realidades de las comunidades que intentan beneficiar.

Tanto la sustentabilidad como la autonomía deben ser entendidas en un sentido relativo. Esto es, la autonomía se refiere a la capacidad de gestión del operador de acuerdo a los propósitos del programa y en directa vinculación a las demandas de la comunidad definidas en conjunto con las autoridades municipales. La sustentabilidad, por su parte, también está vinculada a los aportes municipales que, ya desligados de los recursos aportados por el programa RIC (como equipamiento, asistencia técnica y perfeccionamiento del operador), deberán encargarse de la totalidad de los insumos de los telecentros, incluyendo el sueldo del operador (este último, considerado funcionario municipal). No obstante, existe la posibilidad de establecer alianzas estratégicas con el sector privado de la

comuna, para recibir aportes que contribuyan al desarrollo local a través de los telecentros.

### ¿Quiénes no participan?

Hay varios motivos por los que la gente no se capacita y no utiliza los telecentros. Muchos de éstos exceden la orientación, gestión y cobertura de los telecentros, sin embargo, otros tienen relación directa con el modo en el que los telecentros han sido planificados y diseñados y con el alcance real que éstos tienen dentro de las comunas en las que se encuentran.

En el primer caso se puede hablar, primero, de automarginación según estrato social. En los dos extremos de la escala social se produce el mismo fenómeno pero por distintos motivos. Para el caso de las personas que tienen una situación económica estable y buena, la automarginación se vincula a que cuentan con otros mecanismos de acceso, sean estos conexión propia o capacidad de pago de un cyber café. En el caso de las personas más pobres, de las que una gran mayoría son las mismas que vienen de sectores rurales y mapuche, no van al telecentro por que son analfabetos y por temor a la discriminación étnica o de clase.

En este mismo plano, un segundo factor se vincula al tipo de relaciones humanas que se dan en cada entorno social. Según indicaron algunos entrevistados, existen situaciones de automarginación motivadas por la desconfianza sobre las competencias de los operadores.

Por otro lado, hay microempresarios y artesanos que sienten un rechazo hacia las nuevas modalidades comerciales incorporadas por el Estado a través de Internet. La obligatoriedad de formar parte del portal comercial dispuesto por el gobierno ([chilecompra.cl](http://chilecompra.cl)), por ejemplo, les produce una sensación de imposición que los empuja a competir en condiciones que ellos no han elegido, pero sin las cuales quedan marginados.

Un último elemento de automarginación, se produce por la repetición de las brechas sociales ya existentes. La mayoría del público que, por decisión propia no participa, considera que el mundo de las TIC no es para ellos al considerar que son muy viejos, que al ser dueñas de casa no les corresponde, o por ser obreros, artesanos, pescadores, campesinos con escolaridad básica o porque son mapuche.

Ahora bien, hay otro buen número de personas que se queda fuera por razones externas a su voluntad. Aquí, los más afectados son las personas de las comunidades rurales donde la cobertura de los telecentros RIC todavía está lejos de llegar. Y el tema no pasa por la infraestructura sino por la ausencia de políticas estratégicas que busquen los mecanismos apropiados para integrarlos. Como se señaló, el problema no se limita a la imposibilidad de ir dónde ellos están, sino que implica también, determinar una estrategia planificada que los traiga a los telecentros. Muchas personas del campo manifiestan inquietudes frente a las tecnologías, de las que están al tanto por los niños y jóvenes que van al colegio; otras en cambio, manifiestan un desconocimiento absoluto y les es ajeno el tema porque no sienten que afecte sus modos de vida personal, social o productiva.

A lo largo del análisis del funcionamiento de los telecentros, se visualiza un panorama general que apunta a un cuestionamiento sobre lo acertado de los objetivos propuestos por el programa RIC y su puesta en marcha en los telecentros comunitarios. Pese a que en los casos estudiados, la gestión de cada telecentro manifiesta deficiencias propias, es difícil asociarlas directamente a una incapacidad o ineficiencia de los operadotes, de los municipios o de las comunidades en la que éstos se encuentran, puesto que esta gestión es coordinada, monitoreada y evaluada por la coordinación RIC.

Consecuentemente, al interrogar esta relación irregular o fluctuante entre el planteamiento de los objetivos de RIC y su redundancia en el impacto en las comunidades intervenidas, se observa que el punto de quiebre se sitúa en la definición de la política de TIC que ha orientado al programa. El análisis, por lo tanto, se enfocará ahora, en la relación entre la política y el impacto del programa.

### **Accesibilidad y apropiación social de las TIC**

Como se ha planteado anteriormente, la política nacional de TIC ha empeñado gran parte de sus esfuerzos en conseguir dos objetivos simultáneos: la ampliación de la conectividad y la masificación del acceso. En el primer caso, se trata de una inversión en recursos tecnológicos que impli-

can el incremento de circuitos de conexión a Internet en la mayor parte del territorio chileno y la adquisición de diversos hardware y software que garanticen las condiciones materiales para el acceso a la información en red. En segundo término, dadas las condiciones de conectividad, la masificación del acceso consiste en hacer efectivo el acercamiento de la población al uso de las TIC.

Así concebidas conectividad y acceso, RIC es un programa de acceso universal, puesto que ha perseguido como principal objetivo el implementar una red de telecentros comunitarios en comunas con un índice de ruralidad superior al 18%, apuntando con esto a establecer un mayor número de puntos de acceso que abarquen a comunidades urbanas y rurales en la IX Región de la Araucanía. No obstante los esfuerzos invertidos, se ha mantenido en una clara desventaja a las personas de los sectores rurales que en esta región están constituidos por una mayoría significativa de mapuche. Buscando superar esta dificultad, la política de TIC ha generado una serie de programas complementarios que intentan generar posibilidades de acceso a la población rural en escuelas y sedes sociales, pese a lo cual, los sectores rurales siguen siendo los más desfavorecidos.

La primera dificultad de acceso tiene que ver con la densidad de población de las comunas intervenidas. Como el número de habitantes de estas comunas es demasiado grande, la infraestructura actual de RIC es limitada (porque los telecentros tienen un equipamiento que no supera a los seis PC y sólo hay uno por comuna). En este sentido, el caso de la comuna de Lautaro es elocuente: al tener más de 30 mil habitantes, de los cuales cerca de la mitad habita en la ciudad de Lautaro y la otra se reparte en los sectores rurales, hace que la cobertura total sea imposible. Ahora bien, es preciso aclarar que no estamos planteando que todos los habitantes sean alfabetizados digitalmente o que todos utilicen los telecentros, sino que para todos sea igualmente posible acceder a las TIC, tal como señalan las políticas en relación a la equidad. Por lo tanto, para lograr una mayor cobertura se tendría que optar por dos caminos: ampliar la infraestructura y el personal de los telecentros, o bien, acotar el público objetivo.

Un segundo factor relevante de dificultad para el acceso a los telecentros comunitarios de RIC, son las condiciones geográficas y climáticas características del sur de Chile y, también, la gran dispersión de su población rural.

Un último factor es la falta de recursos, especialmente de las personas que habitan en las zonas rurales, puesto que, al estar más lejos y dado que los horarios del transporte generalmente son una vez al día, deben pagar por la locomoción y por el tiempo de permanencia en las ciudades, por lo que el hecho de ir a los telecentros les implica igualmente un costo.

El punto crítico es la planificación del público objetivo. El hecho que la distribución de los usuarios reales y de los usuarios potenciales de los telecentros comunitarios de RIC se divide en tres mundos diferentes: el mundo urbano, el mundo rural y el mundo mapuche –dado que en las comunas de la IX Región, no hay más que una ciudad y el resto de la población se distribuye en pueblos, villorrios y comunidades mapuche–, requiere de la planificación y diseño de modelos de intervención orientados a necesidades específicas.

La población urbana es la que tiene mayores posibilidades de acceso, puesto que es ahí donde están instalados los telecentros. Ellos, por cercanía, tienen más oportunidades de acogerse a los planes de alfabetización digital y uso de las TIC y, al mismo tiempo, tienen mayores posibilidades de desarrollar habilidades tecnológicas que incidan en el enriquecimiento de sus vidas cotidianas, debido a que la mayor facilidad de acceso posibilita también la práctica de navegación que, a su vez, es el único modo de alcanzar una apropiación social de las TIC.

Con estas consideraciones, se observa que la idea de accesibilidad dentro del programa RIC y de la política de TIC tiene varios inconvenientes. Pese a las expectativas generadas por la ampliación del equipamiento, la disponibilidad de capital humano y los centros de acceso establecidos, la población más desaventajada socialmente sigue quedando al margen, y sus posibilidades de inclusión digital dependerán, por lo tanto, de iniciativas de acceso más acotadas que las ya existentes. Esto es lo que se ha constatado tras la observación del funcionamiento de los telecentros de la RIC: si bien la política pública ha abordado con mayor fuerza los problemas de accesibilidad y uso, todavía no ha sido capaz de dar pasos sustantivos hacia su apropiación social.



## Apropiación social de las TIC: un camino por recorrer

La apropiación social de las TIC o apropiación tecnológica es el tema central en los informes de evaluación de impacto social de los programas y proyectos comunitarios de implementación de TIC, puesto que a través de su observación es posible medir los efectos positivos o negativos que el uso de las TIC ha conllevado en las prácticas cotidianas de las comunidades y en el enriquecimiento de su calidad de vida. En este sentido, la apropiación social de las TIC se da cuando los recursos existentes en los telecentros y en Internet ayudan a resolver problemas concretos de la realidad individual y colectiva de los usuarios de los telecentros comunitarios. De acuerdo a este enfoque, es necesario considerar que en Chile, la apropiación social de las TIC recién empieza a tomarse en cuenta, puesto que las acciones de implementación y accesibilidad han ocupado un lugar privilegiado dentro de la Agenda Digital 2004-2006 del país (AD).

Como se ha indicado, los telecentros comunitarios de RIC cuentan con varios modelos de intervención que han contribuido al cierre de la brecha digital, a lo que hay que agregar que lo han hecho mayormente en el plano del acceso. Es decir, a través de estos modelos, RIC ha garantizado la infraestructura necesaria para la generación de un mayor número de puntos de acceso, ha capacitado a un número considerable de facilitadores u operadores y ha abierto el espacio para que la gente se acerque a las TIC y aprenda a usarlas gracias a los cursos de alfabetización digital.

Sin embargo, en ninguno de estos modelos de intervención se incluyen iniciativas concretas en el plano social, que consideren además los aspectos relacionados a la apropiación tecnológica: en ninguno de ellos se comprometen estrategias o mecanismos que permitan a los usuarios desarrollar competencias que aseguren que el uso de las TIC sea de verdadera utilidad para enriquecer la ciudadanía, el desarrollo comunitario o la diversidad cultural en los entornos específicos que han sido intervenidos.

Por el contrario, la generalidad de las estrategias utilizadas no han superado la modalidad instrumental del uso de las TIC, puesto que a los usuarios se les ofrece información acerca de cómo utilizar las páginas de gobierno y acceder a sus beneficios, manteniendo la verticalidad de las relaciones de poder características entre Estado y sociedad civil (Bonilla y Cliche 2001:23-24), dentro de la cual, la participación, organización de

las bases sociales, su capacidad de negociación e incidencia en la vida pública por medio de la utilización de las TIC, todavía no dan señales de maduración.

Al analizar los objetivos de la agenda digital sale a la luz que el diseño de la política no incluye acciones para el desarrollo de competencias relacionadas al proceso de apropiación tecnológica en el área social —literalmente ninguna—. Al respecto, cabe preguntarse si esto guarda relación con la importancia que le brindan a ésta los programas que ella acoge, como el programa RIC. En el plan de acción de la agenda digital, el aspecto social de las TIC es abotado sólo en dos de sus áreas de intervención: “masificación del acceso” y “educación y capacitación”, y en ninguna de éstas aborda la necesidad de su apropiación social.

Se observa que tanto la política pública de TIC chilena, como el programa RIC en la IX Región, tienen el mismo problema de diseño en tanto no han generado estrategias para la generación que la apropiación social de las TIC redunde en prácticas capaces producir cambios positivos en los entornos específicos de los usuarios.

Ahora bien, a diferencia de RIC, el plan de acción de la agenda digital no contempla ninguna iniciativa orientada al proceso de apropiación, y tampoco hace referencia clara a los aspectos sociales de la masificación del acceso. De tal suerte, si la política pública de TIC no contempla en su diseño iniciativas claras en relación a la apropiación tecnológica con un sentido social, difícilmente los programas que a ella se acogen podrán hacerlo. Estas insuficiencias en la planeación y diseño de la política nacional de TIC, como del programa RIC tienen una incidencia real en el resultado esperado en los usuarios: no obstante que dentro de los objetivos de RIC se espera un balance positivo en indicadores de desarrollo, participación ciudadana y diversidad cultural, el impacto social todavía no ha podido avanzar más allá de los indicadores de acceso y uso de las TIC.

Todo lo anterior permite plantear algunas interrogantes de relevancia. ¿Se espera que el proceso de apropiación se dé de modo independiente del aprendizaje formal del uso de las TIC obtenido en los cursos de alfabetización digital? ¿Es posible que exista apropiación sin una orientación específica sobre el desarrollo local, la participación o la diversidad cultural? ¿Qué relación tiene el impacto social de las TIC con el proceso de

apropiación social de las mismas? ¿Debería una política pública de TIC ocuparse del proceso de apropiación social? Una política que establezca iniciativas que garanticen el proceso de apropiación tecnológica ¿es una política intervencionista o proteccionista?

W. R. Neuman (2001:25-58), hace un análisis del impacto sociopolítico de la política pública de TIC en Estados Unidos que podemos contrastar con las políticas de TIC acotadas a la realidad latinoamericana y particularmente a la realidad chilena.

Según Neuman, “la equidad de la información” no se debe confundir con la masificación del acceso, sino que debe ser entendida en términos del impacto de los canales políticos de transmisión por Internet; asimismo, sostiene que “los niveles de interés político” de las personas, obedecen a procesos sociales y culturales y no a los medios por sí mismos; sobre “los niveles de conocimiento político”, argumenta que su alta o su baja intensidad dependen del interés personal; sobre “la diversidad política”, el autor apunta que necesariamente se producirá una diversificación de tendencias, ahora bien, si esto es positivo o negativo, pluralista o fragmentario, dependerá del punto de vista desde el que sea abordado; finalmente, sobre “la participación política”, anticipa que habrá que tomar en cuenta la capacidad bidireccional de los sistemas políticos digitalizados, pero siempre teniendo en cuenta que los individuos prefieren depender del juicio de sus representantes.

Al interpolar las tesis de Neuman con las realidades latinoamericanas, se pueden visualizar varios contrastes. Ideológicamente, sus observaciones corresponden al análisis de una estructura política excesivamente liberal, que tal como lo han señalado De Sousa Santos y Avritzer (2003), tiene como mayores características la contradicción entre movilización e institucionalización; la valorización positiva de la apatía política; la idea de que el ciudadano común no tiene capacidad o interés político sino para elegir líderes que tomen decisiones; la concentración del debate democrático en la cuestión de los diseños electorales de las democracias; el tratamiento del pluralismo como forma de incorporación partidaria y disputa entre las elites y la solución minimalista del problema de la participación por vía de las escalas y la complejidad (De Sousa Santos y Avritzer 2003).

En América Latina se ha instalado crecientemente la perspectiva que defiende la participación ciudadana como motor de crecimiento político,

económico y social. Bajo la noción de participación, se ha puesto sobre relieve la valoración de las políticas locales y del asociativismo comunitario.

Como indica Martín-Barbero, frente a todo este nuevo ambiente de reestructuraciones y transformaciones, también es totalmente necesario considerar que “las tecnologías no son neutras”. Por el contrario, en este nuevo espacio llamado sociedad red, las TIC se convierten en el principal enclave de concentración de flujos de intereses económicos y políticos que atraviesan a su vez las esferas sociales y los conflictos culturales (Martín-Barbero 2002 b:19).

Evidentemente, los telecentros comunitarios de RIC no escapan a esta dinámica política y económica y, su orientación pretendidamente social, local y cultural, por lo tanto, no puede dejar de considerarla. Las exigencias de la dinámica mundializada de las TIC requieren, por esto mismo, una mayor complejidad en el diseño y actividad, flexibilidad y creatividad en la aplicación de las acciones de los programas sociales de TIC. Esto es, si los telecentros asociados a RIC no se ocupan de generar nuevas iniciativas para resguardar los avances de masificación del acceso y de alfabetización digital obtenidos, a la vez que generar apropiación social de las TIC, la brecha digital seguirá quedando abierta.

El sistema político, social y cultural chileno ha experimentado grandes cambios en los últimos diez años, y la información sobre los bienes y servicios que ofrece el Estado en línea está directamente relacionada con ellos. En cuanto a esto último, es del todo necesario hacer una diferenciación fundamental que permita comprender que los avances que la política pública de TIC experimenta desde arriba, desde el Estado y sus instituciones no son equivalentes a los avances que esta misma política pretende generar desde las bases sociales con un sentido comunitario.

Es por esto que la debilidad estratégica de RIC, que al ser un programa que trata de disminuir la brecha incluyendo digitalmente a los sectores más vulnerables de la región de la Araucanía, es la de no abordar suficientemente la cultura política, las necesidades sociales y la diversidad cultural reales que se encuentran a la base de la esta brecha.

No obstante, es significativo rescatar el hecho que, pese a que la actividad de los telecentros comunitarios de RIC todavía no pasa del acceso y utilización de las TIC, la población usuaria —dirigentes sociales,

comerciantes, directores de escuelas, gente rural, mapuche, artesanos, profesionales, estudiantes, jefas de hogar, adultos mayores y niños—acoge optimistamente la llegada de los telecentros comunitarios en sus localidades. Saber usar las TIC es evaluado positivamente por los usuarios y también por los que aún esperan su propia incorporación a la sociedad red. Para la mayoría de las personas, aprender a usar las TIC es equivalente a lo que un día significó aprender a leer y escribir.

El problema que se mantiene, entonces, es que todavía no es evidente que los usuarios sepan relacionar sus problemas cotidianos, más allá de las comunicaciones interpersonales, con las utilidades de las TIC. En este sentido, la mayoría de los usuarios sigue manifestando inquietudes sobre cómo acceder a los bienes y servicios que ofrece el Estado, sigue manifestando desconocimiento sobre cómo organizarse, sobre cómo validar sus demandas individuales y colectivas ante las autoridades, así como sobre cómo ofertar sus productos y cómo crecer comunitariamente. Es más, sobre todo para quienes recibieron la alfabetización digital sin ningún conocimiento previo de las TIC, éstas son consideradas independientes de los problemas sociales que los aquejan, y para la mayoría de ellos la incorporación de información social de las páginas electrónicas de gobierno, comercio, diversidad cultural y participación ciudadana son vistas como una complicación, como un grado más de dificultad para resolver estos problemas de base.

## TIC y desarrollo

“Lo que hay es la convicción profunda de que este no es un proyecto de acceso universal, este es un proyecto de desarrollo vía uso de la tecnología de información y comunicación” (Entrevista a Aut 1, 9 de julio de 2005).

Según se indicó, el avance de la política de TIC en términos de los bienes y servicios ofrecidos por los diversos programas e instituciones del Estado en línea, no es equivalente a los avances de la misma política en relación a los beneficios y las capacidades que los usuarios de los telecentros comunitarios adquieren para generar cambios en sus propias vidas mediante las

TIC. Partiendo de esta premisa, es necesario comprender también, otras dos cuestiones de relevancia: la primera, es que el uso de los servicios del Estado, sean éstos ofrecidos a través de Internet o no, no implican directamente un mayor desarrollo (Rebolledo 1996: 43-44) (en sus sentidos económico, local o como expansión de las capacidades); y la segunda, es que las TIC por sí solas, tampoco pueden resolver los problemas del desarrollo.

Durante el transcurso de esta investigación se observó que la desinformación y desorientación de las comunidades frente a una gama diversa de programas sociales, que ofrecen espacios y oportunidades en todos los ámbitos de sus vidas, al ser hoy, principalmente promocionados vía Internet, han redundado en que esta dificultad inicial se traslade también al ámbito de las TIC. De este modo, hacer un trámite, postular un proyecto, hacer negocios, acceder a una capacitación laboral o artesanal, informarse sobre programas de rescate cultural, de inserción social de jóvenes con problemas de alcohol y drogas, por poner algunos ejemplos, requiere de la elección de uno de estos tres canales: dirigirse directamente a la institución encargada del programa; ingresar directamente a Internet en los telecentros o; pedirle a alguien que haga lo uno o lo otro.

Así, el uso de las TIC no ha garantizado que los usuarios de los telecentros logren un conocimiento apropiado de los mecanismos a través de los cuales puedan acceder a los bienes y servicios públicos prestados en línea. Sin embargo, esto no significa que estas dificultades de comprensión, uso y manejo sean los únicos impedimentos para que los usuarios logren contribuir al desarrollo de sus entornos a través de las TIC.

Ni la alfabetización digital, ni el uso de las TIC han sido suficientes para que los usuarios adquieran una apropiación apta para disminuir el déficit de desarrollo económico y social de las comunas intervenidas por el programa RIC. En este sentido, queda de manifiesto que el acceso a la información es sólo una parte del proceso de apropiación social de cualquier tipo de espacio comunitario (Ver Fazio y Goldstein 2003).

Y, aunque no todo es negativo en este sentido, dado que muchos usuarios han tenido la experiencia de acceder a información útil en el plano personal (postular a un colegio, comunicarse a bajo costo con los que están fuera de sus localidades, leer prensa electrónica, chatear y conocer gente de otros países, son actividades beneficiosas en un plano personal,

puesto que a través de éstas se producen vínculos interactivos con el mundo exterior), las utilidades comunitarias y de desarrollo social se mantienen en un nivel de actividad muy bajo.

Los mismos problemas de la política de TIC chilena se repiten en todos los niveles. La visión instrumental que guía a la política y que, por cierto, involucra a los programas como RIC, impide que el desarrollo, entendido como expansión de las capacidades (Iguíñiz 1996: 157-196), sea activado desde las bases sociales, a partir de las demandas y exigencias específicas de las comunidades que cuentan con los telecentros y, por el contrario, ha redundado en una nueva forma de burocracia, más descentralizada y moderna.

### TIC y participación ciudadana

Para la coordinación de RIC, la participación ciudadana ha sido una de las principales opciones para preparar el piso básico que posibilite una organización social suficiente para que las comunidades logren intervenir política y socialmente en la toma de decisiones que los afectan. Sin embargo, en este sentido la política de los telecentros comunitarios también manifiesta varias dificultades. Esto se hace notorio al considerar el bajo impacto que generan los operadores cuando intentan proyectar en los usuarios la importancia que tiene para ellos el utilizar las TIC como herramienta de discusión, intervención y transmisión de inquietudes y necesidades. Asimismo, todavía no se ha generado la confianza suficiente para que los usuarios comprendan que a través de las TIC se pueden comunicar de manera más directa con sus autoridades y crear redes sociales que propendan a la intervención en la planificación y diseño de las políticas sociales y al desarrollo comunitario.

La participación ciudadana es considerada por RIC de dos modos: la que tiene que ver con la participación y el poder, y la participación establecida a partir de un sujeto colectivo (Garrido et.al. 2005:92).

Es preciso indicar que el mayor problema para observar los niveles de participación ciudadana en los telecentros comunitarios tiene que ver con la ambigüedad con la que la política de TIC, y en menor medida el programa RIC, han trabajado el tema. Esto se patentiza al observar que la

postura del gobierno, sin definir explícitamente lo que entiende por participación ciudadana, se compromete formalmente a garantizarla, primero, asegurando el acceso a la información de las instituciones públicas; segundo, estableciendo espacios y mecanismos para acoger las necesidades, preocupaciones y propuestas de la ciudadanía y; tercero, fomentando la colaboración mutua entre gobierno y ciudadanía en los asuntos públicos<sup>13</sup>. La agenda digital, por su parte, no incorpora la participación ciudadana en su plan de acción y, aunque en oportunidades la enuncia, no está incluida explícitamente en la implementación de ninguna de sus iniciativas (GAD 2003).

El caso de RIC es diferente. La participación ciudadana es parte fundamental en la construcción y dinámica del Modelo de Intervención Comunitaria, siendo definida dentro de él, como:

“...el proceso voluntario asumido conscientemente por un grupo de individuos y que adquiere un desarrollo sistemático en el tiempo y espacio con el fin de alcanzar objetivos de interés colectivo y cuya estrategia debe tener como mecanismo fundamental la organización” (Garrido et.al. 2005: 92).

No obstante, las estrategias de RIC en la materia no han producido un impacto equilibrado en la participación de las diversas comunidades.

Asimismo, el hecho que los dirigentes sociales se hayan alfabetizado digitalmente no implica una mayor participación. Esto también se puede correlacionar con el bajo impacto que los telecentros tienen en desarrollo, puesto que si la participación ciudadana es considerada por RIC como “elemento clave para el desarrollo local”, y se ha constatado que este último no manifiesta mayores progresos tras la implementación de los telecentros comunitarios, probablemente es en el nivel de la participación ciudadana en donde la política de TIC y el programa RIC deben profundizar los esfuerzos estratégicos.

---

13 Ver: Gobierno de Chile, *Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana* diciembre 2001, en [http://www.modernizacion.cl/1350/articles-56788\\_instructivo\\_participacion\\_ciudadana.pdf](http://www.modernizacion.cl/1350/articles-56788_instructivo_participacion_ciudadana.pdf)



## TIC e identidad

La relación que se da entre la actividad de los telecentros comunitarios y la identidad cultural y étnica es quizá la realidad más crítica dentro del programa RIC en la Araucanía y de la política pública de TIC en Chile. Entre los objetivos de RIC, se señala la importancia del rescate cultural y de la generación de contenidos culturales locales que propendan al fortalecimiento de la identidad cultural y étnica de las comunidades en donde se encuentran los telecentros, para tal propósito, el modelo de intervención correspondiente al sistema de información o Portal RIC es el principal canal a través del cual se plantea su obtención. Sin embargo, no existe ninguna definición que indique qué es lo que se entiende por identidad cultural, por identidad étnica o por “contenidos culturales locales” (que es el concepto utilizado por RIC).

Tal como sucede con los temas de desarrollo y de participación ciudadana, ni en el modelo de sistema de información, así como tampoco en el de intervención comunitaria, se desarrollan estrategias específicas para garantizar la producción de contenidos culturales locales. Por lo cual, es significativo preguntar por qué, en su descripción de la población de la Araucanía, RIC considera importante que en esta región se encuentre el mayor número de personas con pertenencia mapuche (Garrido et.al. 2005:16).

La ambigüedad con que se maneja el concepto de “contenidos culturales locales”, así como la ausencia de los temas referidos al acervo cultural mapuche, la inexistencia de estrategias para abordar la diversidad cultural, a lo que se suma como consecuencia, la desorientación de los operadores en la materia, son circunstancias que indican que la coordinación de RIC no cuenta con una compenetración suficiente que les facilite acceder y esgrimir asuntos relativos la diversidad cultural y lingüística de los mapuche en los entornos de los telecentros. Efectivamente, tanto la coordinación de RIC como los operadores consideran que los telecentros comunitarios son un lugar en donde la diversidad cultural mapuche debe ser resguardada, dado que es ineludible asumir el importante número de personas de esta étnia que habita en todas las comunas de la región, sin embargo, en ningún lugar se indica cómo lograrlo y tampoco se explicita bien a qué rasgos de la cultura mapuche se están refiriendo.

Ahora bien, como ocurre con la participación ciudadana y el desarrollo, este panorama forma parte de una realidad más general. En la agenda digital, por ejemplo, tampoco se incluye dentro del plan de acción ninguna iniciativa en las que se aborde la relación entre las TIC y la diversidad cultural y lingüística del país, no obstante ésta es mencionada en los objetivos generales de la misma.

¿En qué contextos se vinculan a los telecentros comunitarios los mapuche? ¿Cuáles son los beneficios que las TIC les aportan, más allá del uso individual? ¿Qué interés tienen los mapuche con las TIC en relación a su cultura?

Cabe indicar, que los usuarios mapuche de los telecentros tienen opiniones y percepciones muy disímiles sobre la relación entre su identidad étnica y las TIC, e incluso es común que, al plantearseles el tema, muchos de ellos manifiesten contradicciones y confusiones y las diferentes opiniones sobre las TIC y los telecentros dependen de la percepción que ellos tienen de sí mismos con respecto a su identidad étnica.

En todos los casos, el acceso a las TIC es visto positivamente, pero la relación de éstas con la posibilidad de rescatar sus códigos y su identidad será lejos de alcanzar un consenso. Por último, otra opinión bastante generalizada y quizá la más relevante, es la de considerar que los telecentros y las TIC tienen la potencialidad de generar vínculos comerciales que tengan relación directa con la producción agrícola y artesanal de los mapuche, pero desvinculando esta potencialidad de sus bienes culturales intangibles.

Por otro lado, la percepción y opinión de los operadores sobre la relación de los mapuche y de las personas con pertenencia étnica en general, es de suma relevancia, puesto que de ellos depende, en gran medida, planificar y diseñar de manera independiente, creativa y con una mayor cercanía y conocimiento de la realidad de la comunidad, acciones relativas a este tema.

Sin embargo, se ha constatado que éstos últimos tampoco conciben bien de qué modo, a través de las TIC, es posible generar flujos de contenidos culturales específicos que propendan al enriquecimiento del acervo cultural mapuche, de su calidad de vida y de su incorporación en la sociedad red con el debido resguardo de su identidad étnica. Por el contrario, la percepción de los operadores y sus modos de actuar, tienen las

mismas características que las de la coordinación de la red y de la política pública.

En suma, la falta de penetración de la coordinación RIC sobre la realidad mapuche, en tanto tiende a considerar sus necesidades equivalentes a las de la realidad rural en general; la ausencia de la diversidad cultural y lingüística en la agenda digital; la integración de la diversidad étnica entendida superficialmente como un trato no discriminatorio; las disímiles opiniones que tienen sobre las TIC las personas con pertenencia mapuche, sus recelos, sus temotes y sus intereses reales, son elementos inhibidores para que una efectiva apropiación social de las TIC, contribuya estratégicamente a la diversidad cultural y al fortalecimiento de la identidad mapuche.

Finalmente, es necesario considerar un último modelo de intervención, que ayuda a terminar un panorama general acerca de la complejidad de la red de telecentros RIC, sus fortalezas y sus debilidades, sus posibilidades y sus trabas, su ejemplo y sus años de experiencia, ¿Qué es lo que mide entonces el modelo de evaluación y monitoreo de RIC? ¿Existe un seguimiento que involucre la evaluación del impacto social de los telecentros?

El modelo de evaluación y monitoreo de RIC se ha ocupado de medir y de controlar el funcionamiento de los telecentros a través de los elementos involucrados en el modelo de implementación (funcionamiento de equipos, mantenimiento del local, número de usuarios, desempeño de los operadores); ha limitado sus consideraciones acerca del modelo de sistema de información en el diseño del portal, su funcionamiento técnico y el conteo del número de usuarios que ha ingresado a él; en torno al modelo de difusión se ha preocupado de relatar los mecanismos a través de los cuales se ha informado a la población sobre la existencia de los telecentros y sobre los cursos de alfabetización digital (radios comunitarias, TV local, diarios locales, carteles y dpticos) el desempeño de los operadores y las actividades que éstos realizan.

Sin embargo, en este modelo no existen indicadores de una evaluación de impacto social definidos sobre el modelo de intervención comunitaria que es el que involucra las acciones dirigidas a la participación el desarrollo y flujos de contenidos locales.

Entonces, ¿qué sentido tiene que RIC plantee como áreas de trabajo el desarrollo humano y endógeno, la participación ciudadana y la diversi-

dad cultural? ¿Por qué, si habiendo considerado importantes los aspectos sociales del uso de las TIC, no se han implementado iniciativas en esta materia? ¿Se espera que la apropiación social de las TIC se de modo natural en los usuarios de los telecentros?

### Comentarios finales

¿Cómo terminar de trazar el panorama general acerca de una experiencia tan compleja como la Red de Información Comunitaria de la Araucanía?

Dentro de los márgenes de esta investigación, la Red de Información Comunitaria, sirvió de paradigma para la observación de orientaciones y modalidades en que las políticas y programas de TIC en Chile, empalman la relevancia de la inclusión de la ciudadanía en la sociedad de la información con el enriquecimiento de la calidad de vida de los usuarios y el mejoramiento de sus escenarios comunitarios.

Asimismo, permitió observar de qué modo se enfrenta la brecha digital que, tal como se ha constatado a lo largo de este trabajo, no es sólo un problema de conectividad, sino que es uno mayor en donde están implicadas otras brechas sociales. Y por último, abrió suficientes ventanas como para vislumbrar la complejidad social en la que se insertan los telecentros comunitarios, así como sus efectivos y potenciales impactos en la vida cotidiana de las comunidades usuarias.

Consignamos en lo que sigue, un resumen con algunos puntos importantes visualizados a través del análisis de los telecentros de la Red de Información Comunitaria, de su relación con la política de TIC en Chile y de sus impactos en los usuarios.

En primer término, es importante considerar que la perspectiva comunitaria de universalización de las TIC no es la única posible, no es generalizada y, por lo tanto, es específica. Ésta se ocupa de los aspectos sociales de la sociedad de la información. De tal suerte, no todos los discursos sobre las utilidades de las TIC son de corte comunitario y por lo mismo, las políticas de TIC no están abocadas a la implementación tecnológica sólo en este sentido.

Ahora bien, la agenda digital chilena, no establece especificaciones teóricas ni prácticas acerca de las distintas orientaciones en que pueden ser enten-

didadas la brecha digital y la sociedad de la información. Por el contrario, genera un discurso unívoco tendiente a identificar la brecha digital y la universalización del acceso con un fenómeno único y sin matices en el que el aumento de la conectividad, de la alfabetización digital y de la información pública en línea es visto como su contrapeso. En este sentido, la orientación cuantitativa e instrumental de las TIC es, en Chile, la predominante.

De modo diferente, la concepción social o comunitaria de las TIC, considera la inclusión digital como posibilidad y como herramienta estratégica para la disminución de muchas de las brechas sociales existentes; y como posibilidad de generar un impacto mediante la apropiación social de las TIC y el acceso equitativo a éstas, que redunde, a su vez, en más y mejores niveles de participación ciudadana, desarrollo y diversidad cultural. Los telecentros comunitarios, por lo tanto, se sitúan dentro de esta perspectiva dado que comprometen esfuerzos para que la inclusión digital de los segmentos sociales más vulnerables económica, social y culturalmente, impacte positivamente en sus realidades cotidianas, ampliando sus condiciones y capacidades de acción para mejorar sus propias vidas y extendiendo puentes de información y comunicación que les garantice espacios de intervención en las decisiones que los afectan, de acuerdo a sus propios intereses y necesidades.

No obstante lo anterior, en el transcurso de esta investigación, no ha sido posible comprobar que el ingreso a las TIC en los telecentros, sea garantía de acceso a la información y comunicación social en un sentido comunitario. De tal modo, han sido tres las dificultades más importantes que hemos podido visualizar a través de RIC.

En primer lugar, la planificación y diseño del programa, que si bien está orientado hacia la generación de una apropiación social de las TIC, no ha consolidado mecanismos y estrategias adecuados para conseguirla, extraviando este objetivo en pro de alcanzar una mayor cobertura y un mayor número de alfabetizados digitales.

En segundo lugar, la complejidad de las realidades comunitarias, de trama dinámica, diversa e interdependiente, no logra traspasar las barreras del entorno de los telecentros. Los espacios de los telecentros, las alfabetizaciones y la información pública virtual, más que enfrentar esta complejidad, la disimula generando un ambiente de igualdad de condiciones entre los usuarios.

En tercer lugar, la Red de Información Comunitaria, que ha pretendido conformarse en un programa social de implementación de TIC, al alinearse con la política nacional de TIC, ha extraviado en buena medida su enfoque comunitario y sometido notoriamente sus objetivos al punto de vista instrumental, reduciendo de este modo, su potencialidad de generar una apropiación social de las TIC.

Las metas alcanzadas por RIC en sus ocho años de experiencia, indican que el mayor logro ha sido forjar un piso básico y sólido para empezar a generar nuevas estrategias para conseguir una real apropiación social de las TIC.

Todo parece indicar que lo que falta es una valoración estratégica de la información socialmente relevante. Para lo cual, es necesario realizar un giro que ubique el valor de la información y no el de las tecnologías, a la base de la producción, circulación y manejo de contenidos significativos y apropiables tanto en Internet como en el entorno social de los telecentros, permitiendo de este modo, convertir los telecentros comunitarios en espacios reales para construir redes de información y comunicación.

En síntesis, las tecnologías están, los telecentros comunitarios existen y funcionan, hay una cantidad significativa de alfabetizados digitales, por lo tanto, lo que falta es la voluntad y el compromiso político que aborde de modo responsable la complejidad social y cultural en la que se insertan las tecnologías, por un lado; y que los objetivos transversales comprometidos en la idea de la apropiación social de las TIC, se asuman de manera concreta con una visión integral, flexible e interdisciplinaria, que estimule sistemáticamente dinámicas de integración e interacción social mediante el uso de las TIC.

## Bibliografía

- Araya, M.J. (2004). *Un Acercamiento a la Construcción Identitaria de las Mujeres Mapuche Rurales en el Actual Contexto de Modernización*, tesis para optar al título profesional de Sociólogo, Universidad de Chile, Santiago.
- Bonilla M. y G. Cliche (2001). "Investigación para sustentar el diálogo sobre el impacto de Internet en la sociedad latinoamericana y caribe-

- ña”, en *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, M. Bonilla y G. Cliche editores, FLACSO Sede Ecuador- IDRC.
- De Sousa Santos, B. y L. Avritzer (2003). “Introducción: para ampliar los cánones democráticos”, B. De Sousa Santos (org.), *Democratizar a Democracia: os Caminhos da Democracia Participativa. Col. Reinventar a Emancipação Social: Para Novos Manifestos*. Vol. 1. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira / Record., en <http://www.ces.fe.uc.pt/bss/index.php>.
- Delgadillo, K (2000). *Un ensayo de socialización de la experiencia de TELETAC de telecentros de Latinoamérica y el Caribe. Compartiendo lecciones aprendidas por los telecentros y fortalecimiento de sus acciones al servicio de la sociedad civil*, en [web.idrc.ca/uploads/users-s10304606560ensayo.pdf](http://web.idrc.ca/uploads/users-s10304606560ensayo.pdf).
- Fazio, M. E. y R. Goldstein (2003). “Algunas reflexiones sobre la medición del impacto social de las TIC”, en *Pistas metodológicas para la medición del impacto social de las TIC: Aplicación en el caso argentino*, OLISTICA, en <http://funredes/olistica/documentos/doc13/index.html>.
- Ford, A. (2002). “El malestar en la brecha digital”, ponencia para el II Encuentro de Facultades de Comunicación Social del Cono Sur, Universidad de Chile, en <http://www.encuentroconosut.uchile.cl/ponencias/conf/ford.html>.
- GAD (2003). *Agenda Digital Chile*, en <http://www.agendadigital.cl>.
- Gattido, Rodrigo et al.(2005). *Red de Información Comunitaria: Siete años aportando al cierre de la brecha digital en la Araucanía*, Santiago: FLACSO Chile.
- Gobierno de Chile (2001). *Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana* diciembre, en [http://www.modernizacion.cl/1350/articulos-56788\\_instructivo\\_participacion\\_ciudadana.pdf](http://www.modernizacion.cl/1350/articulos-56788_instructivo_participacion_ciudadana.pdf)
- Iguíñiz, J. (1996). “Definiciones de desarrollo y experiencias de género. Apuntes desde la perspectiva de Sen”, en *Encrucijadas del Saber. Los estudios de género en las ciencias sociales*, Narda Enríquez ed. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- López Colomer, M. *Telecentros Comunitarios. Análisis de experiencias en Países en Desarrollo*, en [http://www.isf.uva.es/cursotsd/tsd4/Tecnologias\\_de\\_la\\_Informacion\\_y\\_Comunicacion\\_II.pdf](http://www.isf.uva.es/cursotsd/tsd4/Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicacion_II.pdf).

- Martín-Barbero, J. (2002 a). *Oficio de Cartógrafo. Travestis Latinoamericanas de la Comunicación en la Cultura*. México D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Martín-Barbero, J. (2002 b) “Tecnidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo”, en *Diálogos de la Comunicación* No. 64, Lima: FELAFACS.
- Neumann, W. Russell (2001). *El futuro de las Audiencias Masivas*. Chile: Fondo de Cultura Económica.
- PánamaCOM, *Glosario de Informática e Internet Compilado*, en <http://glosario.panamacom.com>, s/f.
- Rebolledo, L. (1996). “Algunas consideraciones sobre el concepto de desarrollo”, en *Conceptos de Género y Desarrollo*, S. Montesino y L. Rebolledo. Santiago: PIEG, Universidad de Chile.
- Tarrés, M.L. (2004). “Lo cualitativo como tradición”, en *Observar, Escuchar y Comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, M. L. Tarrés coord., México, México D.F: FLACSO.
- Taylor S.J. y Bodgan, R.(1990). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación: la búsqueda de significados*. Buenos Aites: Editorial Paidós.
- Vela Peón, F. (2004). “Un acto metodológico de la investigación social: la entrevista cualitativa”, en *Observar, Escuchar y Comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, M. Luisa Tarrés coordinadora, FLACSO Sede México.