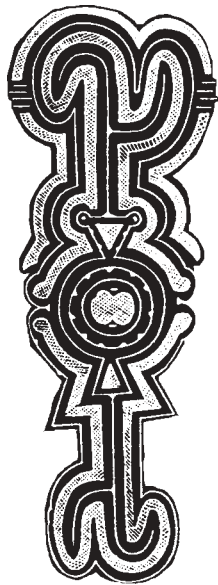


**Otro lado
de la brecha** Perspectivas
Latinoamericanas y del Caribe
ante la CMSI





agence intergouvernementale
de la francophonie

Agencia Intergubernamental de la Francofonía

Este folleto ha sido realizado gracias al apoyo financiero de la Agencia Intergubernamental de la Francofonía, una organización, que obra para la paz, la democracia y los derechos humanos y que enfoca el desarrollo sostenible y el acceso a la información dentro de un marco de respeto de la diversidad cultural y lingüística. El apoyo, gestionado a través de su Instituto de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Capacitación, cubre las traducciones de los artículos, la edición, la imprenta y la difusión del folleto así como la creación del sitio web asociado (<http://www.redistic.org/folleto-cmsi>).

La Francofonía ha sido la promotora de un esfuerzo de colaboración de varias organizaciones del mundo francófono, hispanófono y lusófono estableciendo una alianza para afrontar los retos planteados por la sociedad de la información en relación con la diversidad cultural. El proyecto Tres Espacios Lingüísticos (<http://www.3el.org/>) es un innovador ámbito de reflexión para el diseño de nuevas estrategias de cooperación internacional que permitan reforzar, a través del diálogo entre las culturas, la construcción de una cultura de paz, uno de cuyos valores principales es el respeto por las diferencias.

Asimismo, la Francofonía ha contribuido a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (<http://smsi.francophonie.org/>) y, en complemento de su papel intergubernamental (ver las contribuciones para la Cumbre productos de la Conferencia Interministerial de Rabat en (http://www.francophonie.org/documents/pdf/declarations/declaration_rabat_esp.pdf) ha apoyado a la participación de actores y actrices de la sociedad civil a las diferentes etapas de la Cumbre.

<http://www.francophonie.org>
<http://agence.francophonie.org>

Publicación de la "Red sobre el Impacto Social de las Tecnologías de la Información y Comunicación" (RedISTIC) Septiembre 2003.

Comité Editorial

Luis Germán Rodríguez, Coordinador (lgrodrig@funredes.org)
Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES) Venezuela
Valeria Betancourt (valeriab@apc.org)
Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC)
Rubén Darío Ibáñez (rdi@ricyt.edu.ar)
Centro REDES
Kemly Camacho (kemly@acceso.or.cr)
Fundación Acceso
Daniel Pimienta (pimienta@funredes.org)
Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES) República Dominicana
Susana Finkelievich (sfinquel@ciudad.com.ar)
INFOPOLIS. Universidad de Buenos Aires
Miguel Saravia (miguel@itdg.org.pe)
Intermediate Technology Development Group (ITDG)
Paulo Henrique Lima (plima@rits.org.br)
Red de Información para el Tercer Sector (RITS)
Rubén Araya (ruben@sociedadcivil.cl)
Universidad Bolivariana de Chile

Diseño gráfico María Fernanda Sosa. Ingeniun Asesores Creativos.
Traducciones con la participación de Unión Latina (<http://www.unilat.org/>).

Colaboración especial de Bellanet (<http://home.bellanet.org>).

Fotos Yves Beaulieu. IDRC, 2003.

Impresión Editorial Ex Libris. Caracas, Venezuela.



Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC)

Es una red internacional de organizaciones civiles que empoderan y asisten a grupos y particulares que trabajan por la paz, los derechos humanos, el desarrollo y la protección del medio ambiente, a través del uso estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), incluida Internet.

<http://www.apc.org>



Centro Redes

El Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior es una institución dedicada a la investigación interdisciplinaria, la docencia y la prestación de servicios técnicos, que tiene por objeto el abordaje de problemas relacionados con la ciencia, la tecnología, la innovación, las estrategias de desarrollo y la educación superior en Argentina y América Latina. Asimismo, es la sede de coordinación de la Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología (RICYT).

<http://www.centroredes.org.ar>



Fundación Acceso

Acceso es una organización no gubernamental de desarrollo con sede en Costa Rica y programas activos en Latinoamérica. Ofrecemos asistencia técnica, capacitación y apoyo para el desarrollo institucional a organizaciones locales, nacionales e internacionales que comparten nuestro compromiso con un desarrollo equitativo, participativo y sostenible.

<http://www.acceso.org/>



Fundación Redes y Desarrollo (Funredes)

Organismo No Gubernamental Internacional, dedicado a la difusión de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe, con el objetivo de contribuir al desarrollo e integración regional. Esto en colaboración con organismos internacionales, ONG, Estados y las instituciones públicas o privadas interesadas.

<http://funredes.org>

Infopolis

El Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información (INFOPOLIS), del Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, aborda temas relacionados con la Sociedad de la Información: e-gobierno, e-política, TIC y desarrollo local, indicadores de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, apropiación social de las TIC, telecentros, redes comunitarias, y otros.

<http://www.fsoc.uba.ar/invest/iigg/index.htm>



ITDG

Es un equipo de cooperación técnica internacional que trabaja junto a las poblaciones rurales y urbanas de menores recursos buscando soluciones prácticas para la pobreza mediante el uso de tecnologías apropiadas.

<http://www.itdg.org.pe/>



Red de Información para el Tercer Sector

Es una organización sin fines de lucro cuya misión es fortalecer las organizaciones de la sociedad civil a través del uso estratégico de las TIC. En sus ejes principales de trabajo ofrece información calificada sobre el tercer sector, acceso democrático a las TIC y gerencia del conocimiento, promueve y ofrece soporte para la articulación de redes y desarrolla actividades de cabildeo y *advocacy* buscando la promoción de políticas y proyectos para la infoinclusión.

<http://www.rits.org.br>



Universidad Bolivariana de Chile

El Programa "Internet y Sociedad" de la Universidad Bolivariana tiene como objetivo contribuir a la formulación de políticas públicas para asegurar el acceso, uso y apropiación social de la Internet por parte de los actores públicos, privados y de la sociedad civil, con el propósito de maximizar el bienestar social y el desarrollo sostenible. Para ello desarrolla actividades orientadas a: alimentar el debate sobre el impacto del Internet en la Sociedad; desarrollar capacidades para hacer posible la apropiación social de la Internet; y; diseñar y ejecutar proyectos piloto que faciliten procesos de aprendizaje y la replicabilidad de las prácticas exitosas.

<http://www.ubolivariana.cl/>

CONTENIDO



Introducción	7
SECCIÓN 1: Visiones. Posiciones de principios y valores que rigen la orientación regional hacia la SI	
1. Trabajando la Internet con Visión Social <i>Comunidad Virtual Mística</i>	9
2. Ayuda internacional basada en el conocimiento ¿la queremos, la necesitamos? <i>Rosa María Torres</i>	16
3. Una propuesta metodológica para medir la transición de Latinoamérica hacia la Sociedad de la Información <i>Fernando Peirano</i> <i>Carlos Bianco</i> <i>Gustavo Lugones</i>	20
4. La Brecha Digital: ¡a ver a ver! <i>Daniel Pimienta</i>	24
5. TIC, desarrollo y reducción de la pobreza <i>Susana Finquelievich</i>	26
6. Ideas para repensar la Conectividad en Áreas Rurales <i>Miguel Saravia</i>	29
7. El acceso de la Sociedad Civil a la gestión directa de medios de comunicación <i>Gustavo Gómez</i>	34
SECCIÓN 2: La CMSI desde ALC	
8. Declaración de somos@telecentros <i>Comité Interino de somos@telecentros</i>	38
9. La Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información vista desde el terreno: ¿Entramos en la ronda o criticamos desde afuera? <i>Daniel Pimienta</i>	39
10. La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información: ¿las cartas están marcadas? <i>Paulo Lima</i>	41
11. Debemos debatir sobre el derecho a la comunicación con mente abierta <i>Marco Navas Alvear</i>	44
12. Sociedad civil latinoamericana activa frente a la CMSI Informes de procesos nacionales <i>Valeria Betancourt</i>	47

SECCIÓN 3: La SI desde ALC: temas y experiencias propias

13.	Reflexiones sobre la sociedad del conocimiento en Costa Rica <i>Kemly Camacho</i>	51
14.	Haití en la sociedad de la información: mecanismos y condiciones de la apropiación tecnológica <i>Gotson Pierre</i>	54
15.	El papel de la sociedad civil en los procesos de infoinclusión <i>Paulo Lima</i> <i>Graciela Baroni Selaimen</i>	58
16.	Comunidades y portales ciudadanos: ¿Para qué? Reflexiones desde una vision social sobre la Internet <i>Rubén Araya Tagle</i>	62
17.	Los pueblos indígenas y la sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Un marco para la acción <i>Isabel Hernández</i> <i>Silvia Calcagno</i>	66
18.	Formando Ciudadanos para la Sociedad de la Información: La Experiencia de los Operadores de la Red de Información Comunitaria <i>Rodrigo Garrido</i> <i>Manuel Morales</i> <i>Alejandra Villarroel</i>	69

Reflexiones sobre la sociedad del conocimiento en Costa Rica

KEMLY CAMACHO

Costa Rica fue ubicado el año pasado por el Informe sobre el Índice de Desarrollo Humano (elaborado por las Naciones Unidas) como uno de los países con alto potencial para insertarse en la sociedad del conocimiento. Esta ubicación se ha debido principalmente a un bajo nivel de analfabetismo, una alta cobertura telefónica y eléctrica, un programa de informática educativa que funciona desde hace más de 15 años –priorizando el área rural–, un programa de inglés como segunda lengua en las escuelas públicas y la inversión extranjera en el área de tecnología sumamente importante (Intel, que contribuye significativamente en el Producto Interno Bruto del país, por ejemplo). También Costa Rica dispone de uno de los más altos índices de desarrollo de software autóctono de Latinoamérica. Sin embargo, aún no hay claridad con respecto a lo que significa la sociedad del conocimiento y sus implicaciones para el país. Sin esta reflexión, será muy difícil preparar las condiciones para una adecuada inserción de Costa Rica y otros países Latinoamericanos en esta dinámica mundial.

Hace algunos meses se desarrolló la **Conferencia Nacional sobre la Economía del Conocimiento** donde se exponían los principales lineamientos que se están impulsando para “preparar al país” para la nueva economía. En esta actividad participaron representantes de los diferentes sectores nacionales. Este documento pretende hacer algunos aportes para una discusión sobre la sociedad del conocimiento y las acciones que hay que emprender desde el Estado para incorporarse en ella.

1. La visión de la sociedad del conocimiento: La Conferencia mencionada enfatizó en la necesidad de preparar las condiciones para que las empresas nacionales pudieran enlazarse fácilmente con las empresas multinacionales. Por lo que debía principalmente facilitarse este contacto e interacción, especialmente con la creación de una mejor infraestructura de telecomunicaciones.

Sin embargo, la sociedad del conocimiento debe comprenderse más ampliamente, ya que aunque no implica una transformación de la sociedad capitalista, sino más bien un reforzamiento de ésta, sí conlleva transformaciones en las estructuras económicas y sociales fundamentales.

Sin ánimo de mencionar todos los cambios fundamentales, ya que no es el objetivo de este trabajo, es importante destacar que la base de esta nueva estructura económica no es la empresa, como hasta la actualidad, sino las redes. Esto implica que la competencia individual y empresarial, ya sea por empleo o por productos y servicios, no se desarrolla ya en un mercado nacional o regional, sino en un mercado global. Las posesiones materiales pierden importancia en esta nueva sociedad, cuestionando así el concepto de propiedad privada en el cual se basa la riqueza en la sociedad capitalista. Lo que adquiere valor es el conocimiento y su constante desarrollo, que se expresa en nuevas tecnologías y en nuevos servicios. Las empresas entonces reducen sus activos, sus instalaciones y su demanda de personal permanente, por lo que aparecen nuevas formas de contratación. Esto produce una redistribución del trabajo, reduciendo aún más las oportunidades en el área agropecuaria, disminuyendo también la demanda en el área industrial e incrementándola en el área de los servicios y de conocimiento. La proporción de oportunidades que se pierden en los otros sectores es difícil de recuperar en el sector de servicios y del conocimiento, ya que la formación requerida para estos nuevos tipos de empleo es costosa y permanente.

Aspectos como los mencionados anteriormente, que son características fundamentales de la sociedad del conocimiento aún no se vislumbran, ni se discuten en el ambiente nacional costarricense, en los políticos, en las empresas nacionales, en los centros de enseñanza, ni en las organizaciones sociales. Uno de los aspectos más importantes en los cuáles incidir en estos momentos es el de crear una serie de discusiones nacionales que pongan sobre la mesa la visión que se tiene de la nueva sociedad, las experiencias de otros países y las implicaciones para sus pobladores.

2. La inversión en paralelo: Otro de los retos importantes que tiene un Estado como el costarricense es el de tratar de impulsar una inversión en paralelo. La mayoría de los recursos que se están disponiendo para la sociedad del conocimiento se están orientando a la creación y transformación de la infraestructura de telecomunicaciones. Se parte de la premisa de que “lo otro vendrá después”. Es decir que una vez establecida la infraestructura, el resto de los aspectos necesarios para incorporarse exitosamente en la nueva organización social se desarrollarán de una manera espontánea, gracias a la disponibilidad de esta infraestructura.



Sin embargo, debe incentivarse una inversión en paralelo. Los pocos recursos deben distribuirse entre cuatro aspectos muy importantes: a) desarrollo de la infraestructura, b) transformación de los procesos de trabajo en todos los niveles, c) transformación de la educación escolar, media y universitaria, incorporando opciones de educación permanente, d) transformación del marco legal y regulatorio que permita al país y a sus integrantes incorporarse ágilmente dentro de este nuevo orden social.

a. El desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones como monopolio del Estado: Uno de los aspectos en los que más se ha insistido en la Conferencia Nacional es sobre la necesidad de eliminar el monopolio estatal sobre el sector de las telecomunicaciones y permitir la libre competencia para hacer más eficiente y más barata la oferta de servicios en esta área. Este también es un requerimiento que están poniendo las empresas privadas nacionales grandes y las multinacionales para estimular la inversión.

Al contrario de lo propuesto, debe reforzarse la empresa estatal nacional que hasta la actualidad se ha hecho cargo de la electrificación, la telefonía y actualmente las telecomunicaciones en Costa Rica. La condición satisfactoria que tenemos en nuestro país en cuanto a cobertura y calidad de electrificación y telefonía (más del 90% del territorio nacional), se ha debido justamente a este monopolio estatal. El sector de telecomunicaciones no debería ser una excepción y **el acceso a las nuevas tecnologías debe ser considerado**

un derecho ciudadano. La única posibilidad de garantizar que las tecnologías del conocimiento sean un derecho ciudadano es que estas estén bajo el control estatal y que este continúe desarrollando acciones de universalización de acceso a la tecnología. Lo que es necesario es eliminar trabas que agilicen las acciones de la empresa estatal y permitir que parte de sus recursos sean invertidos en investigación y desarrollo de las nuevas tecnologías.

Esta es una cuestión de principios, que no debe ser menospreciada por la presión que el nuevo modelo de desarrollo basado en las tecnologías de información y comunicación pueda ejercer.

b. Los procesos de trabajo no pueden seguir siendo los mismos: Otro aspecto que no está claro en el ambiente político, académico, empresarial y organizacional de Costa Rica es la necesidad vehemente de transformar los procesos por medio de los cuales se desarrollan los productos y servicios, las acciones estatales y la organización en general.

El proceso de transformación, creatividad e innovación permanente que implica la sociedad del conocimiento no se comprende, ni se percibe en el ambiente nacional. Existe la percepción mágica que la incorporación de las nuevas tecnologías a los procesos de trabajo existentes producirá por sí misma los cambios. Sin embargo, se hace necesario reflexionar, transformar y reformular las formas tradicionales con las cuales se ejecutan los procesos. Esto implica tiempo, esfuerzos, recursos, una gran disposición y buena actitud para el

cambio. Este es el aspecto más difícil de hacer evidente y para el cual es más complicado convencer a los diferentes actores de que es importante invertir esfuerzos.

c. Una educación que satisfaga más allá de las necesidades de las multinacionales: Uno de los aspectos que más llamó la atención de la actividad fue una investigación que se realizó para orientar las políticas educativas del país y la satisfacción del empleo. Esta estuvo basada en las necesidades que las empresas multinacionales tienen con respecto al tipo de colaboradores que necesitan. A grandes rasgos se habla de personas jóvenes, con niveles técnicos especializados y un excelente manejo del idioma inglés.

Aunque se reconoce el buen nivel educativo de Costa Rica, no se expresa por parte de estas empresas la búsqueda de recursos humanos para la investigación, la innovación, la creación de nuevos conocimientos en mi país. En este sentido, uno de los aspectos más importantes en los cuáles hay que incidir en los niveles políticos es en comprender que la inserción en la nueva economía significa más que solamente satisfacer estas necesidades.

La inserción en la nueva economía del conocimiento requiere de nuevas características en la formación de los recursos humanos, diferentes a los procesos tradicionales. Entre ellos, educación permanente, en lugar de una educación finita. Educación inter y multidisciplinaria y no tanto formaciones específicas y cerradas como las actuales, formación en trabajo en equipos multiculturales, formación hacia la creatividad, la innovación y la generación de nuevos conocimientos permanente, excelente uso de las nuevas tecnologías y los idiomas extranjeros, preparación psicológica para un mundo de trabajo inestable y muy competitivo, de grandes oportunidades pero con altos niveles de incertidumbre y stress. Creo que este último aspecto es sumamente importante en la nueva formación, así como actualmente los currícula de casi todas las carreras llevan algunas materias para la preparación para el trabajo en el mundo de la empresa o la organización, los nuevos currícula deberían incluir materias para la preparación para el trabajo a distancia.

d. Un marco regulatorio ágil y flexible: Para quienes estamos convencidos de la importancia del Estado como ente regulador del desarrollo, un Estado como el costarricense, de carácter universalista, garantiza en

cierta medida la redistribución de los recursos y la responsabilidad por quienes tienen menores privilegios.

Sin embargo, es claro que con el marco regulatorio actual, con las leyes existentes y con los procesos estatales actuales es muy difícil que Costa Rica pueda tener éxito en su inserción en la sociedad del conocimiento. Principalmente porque la lentitud con la cual se pueden aprobar cambios y nuevas iniciativas, no permiten la fluidez y la agilidad que implica este tipo de sociedad. **El marco regulatorio actual limita la innovación y la creatividad.**

Por ejemplo, es difícil favorecer nuevas formas de empleo, que innoven y cambien las que se utilizan actualmente para contratar a los colaboradores, pero donde no se pierdan las garantías sociales que han sido ganadas por ellos mismos. Debe encontrarse la manera de transformar los procesos contables nacionales que aún se basan en las posesiones y los activos. Debe dar soporte al trabajo en redes y la flexibilidad que esto implica para transformar y retransformar las instituciones y empresas que participan en ellas. Debe tener un marco regulatorio y un apoyo financiero y de entrenamiento a la creación de nuevas pequeñas y medianas empresas que trabajen en el sector de servicios y conocimiento (actualmente se prioriza la pequeña y mediana empresa de producción).

El gran reto está en como crear un marco regulatorio más libre y ágil que no pierda su carácter universal y que no permita espacios para privilegiar únicamente a quienes tienen más posibilidades.

En conclusión, creo que aún existe muy poca claridad sobre lo que significa la sociedad del conocimiento en mi país, cómo su desarrollo nos afectará, cómo podemos insertarnos dentro de ésta y cuáles son las acciones que podemos tomar en este momento para prepararnos para un futuro próximo. Sin esta comprensión estaremos dando "palos de ciego", invirtiendo en cables y computadoras, creando sitios web de las instituciones del Estado, pero sin una claridad de lo que significa el salto cualitativo que hay que ir construyendo con el esfuerzo de todos los actores.

Haití en la sociedad de la información: mecanismos y condiciones de la apropiación tecnológica

gp@
medialternatif.org.
Haití.
Groupe
Medialternatif.
Julio 2003

GOTSON PIERRE

En Haití, el concepto de sociedad de la información forma ya parte del discurso público. Esto es consecuencia directa de la perspectiva de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información a celebrarse en Ginebra, en diciembre de 2003, y en Túnez, en 2005.

Mal que bien, los medios se hacen eco de los acontecimientos que acompañan el proceso de preparación de estas conferencias cumbre y se refieren a veces a reflexiones, resultado de reuniones en Haití y en el extranjero. En algún caso, se interrogan también sobre la actitud de la autoridades del país, que parecen totalmente inactivas con respecto a la preparación de estas conferencias cumbre.

Este tímido abordaje por parte de algunos medios del tema de la sociedad de la información, es, en gran medida, fruto de un trabajo de concientización realizado por algunos grupos o instituciones del sector de la comunicación o de las NTIC (nuevas tecnologías de la comunicación y de la información).

En acontecimientos específicos tales como la Fiesta de Internet, en abril de 2002 y de 2003, organizada por el grupo Médialternatif con la participación del *Réseau Télématique Haïtien pour la Recherche et le Développement* (REHRED), red telemática haitiana para la investigación y el desarrollo, ferias tecnológicas, organizadas desde hace varios años por el grupo Croissance, jornadas de reflexión, como las que organizan el *Réseau de Développement Durable d'Haïti* (RDDH), red de desarrollo durable de Haití, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Agencia Universitaria de la Francofonía y la Oficina Haitiana de los Derechos de Autor y las *e-journées*, organizadas en la primavera de 2003 por el organismo Arobase, entre otros, hubo referencias a los desafíos que implica la sociedad de la información.

Lamentablemente, esos esfuerzos han estado lejos conseguir que se establezca un verdadero debate público sobre las ventajas y las obligaciones de la sociedad de la información. Menos aún podría hablarse del desarrollo de una visión haitiana y compartida de la cuestión, que tenga en cuenta las especificidades socioeconómicas, sociopolíticas y culturales del país. Se está lejos de una apropiación del concepto.

Esta discusión no ha tenido tampoco lugar todavía en el seno de los movimientos sociales y espacios de lucha. Actores de estos movimientos tanto como organismos que participan en ellos usan, con mayor o menor eficacia, las NTIC para informarse o para ponerse en contacto con los procesos mundiales de concientización o movilización acerca de temas de interés público o sectorial. *La Plate-forme Haïtienne de Plaidoyer pour un Développement Alternatif* (PAPDA, plataforma haitiana en favor de un desarrollo alternativo), por ejemplo, reconoce el valor estratégico de las NTIC.

Pero en general, el uso de las NTIC no va más allá de lo práctico, sin considerar a estas tecnologías como una puerta de entrada en la sociedad de la información, como un terreno de lucha para la promoción de determinados valores y reivindicaciones en sentido estratégico, tal como se ha mostrado en "Movimientos Sociales en la Red",¹ es decir, buscando el desarrollo de capacidades individuales y organizativas para la circulación de ideas, para establecer vínculos y alianzas, para negociar, resistir, etc.

De los canales de comunicación tradicionales a las NTIC

Sin embargo, si se observa lo sucedido en los últimos treinta años, puede verse que la problemática de la comunicación y la información ha sido un asunto crucial en la sociedad haitiana, muy poco alfabetizada y en la que es dominante una cultura oral. En este contexto, la radio adquirió una importancia capital en las últimas décadas. Más de 150 emisoras de radio se cuentan hoy en el país, entre las cuales redes de radios comunitarias.

Los haitianos han desarrollado una cultura de la escucha radiofónica.² La radio sigue siendo el medio que alcanza a la mayor cantidad de público, no sólo por el analfabetismo, sino también debido al débil desarrollo de las infraestructuras eléctricas y de telecomunicaciones,³ la estructura geográfica accidentada y el aislamiento de las poblaciones locales.

Pese a las dificultades energéticas, la televisión adquiere cada vez más importancia en las ciudades y compite con la radio en este sentido, sobre todo por la noche. Veinticinco emisoras funcionan o tienen autorización para funcionar en el país.

La prensa escrita tiene un desarrollo bastante pobre, debido al alto porcentaje de analfabetismo y a las precariedades económicas. El diario estatal, *L'Union* y

¹ Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo, *Movimientos Sociales en la Red*, ALAI (Agencia Latinoamericana de Información), Ecuador, septiembre de 2001.

² Cf. Gotson Pierre, *NTIC, Médias et Défense des Droits Humains en Haïti*, <http://www.pancaribbean.com/wacaribe/ntic.htm>, octubre de 2001.

³ Las estadísticas oficiales evaluaban en 2000 en 32% la cantidad de casas de familia que reciben electricidad, en particular en la capital, Puerto Príncipe. La producción total de electricidad tiende a disminuir y era en 2001 de 440 MWh. En 2002, la cantidad de líneas telefónicas fijas y celulares era de unas 300.000, es decir, de unas 34 líneas telefónicas cada 1000 habitantes.

⁴ Cf. Gotson Pierre, *Internet, Radio, Communication Globale et Populations Marginalisées en Haïti*, www.comunica.org/tampa/docs/gotson1.doc, septiembre de 2000.

⁵ Además del contenido informativo, el Internet haitiano ofrece un alto porcentaje de sitios culturales y de foros de discusión. Los foros son creados a menudo por comunidades haitianas en el extranjero y los participante provienen, en su mayoría, de la diáspora. Han señalado observadores que cada vez más organizaciones no gubernamentales, instituciones comerciales e instituciones públicas integran Internet dentro de sus actividades de comunicación.

un diario privado, *Le Nouvelliste*, se editan regularmente en la capital; pero en las últimas décadas muchas publicaciones cotidianas o semanales desaparecieron.

Tres agencias de prensa (Agence Haïtienne de Presse, Haïti Press Network y AlterPresse) funcionan ininterrumpidamente en el país desde hace algunos años, alimentan la radio, la televisión y los diarios y son beneficiarias de la difusión en línea.

En general, quizás por efecto de la moda, se observa una tendencia creciente de los medios haitianos a desarrollar contenidos en línea, tanto en el caso de la radio, como de la televisión y los diarios. Algunas radios, como Radio Vision 2000 y Radio Solidarité, emiten en directo en Internet. Otras, como Radio Métropole y Signal FM tienen sitios web de información, y otras aún tienen páginas web como sitios vitrina.⁴

Los sitios web de televisión son mucho menos frecuentes. Intentos de mantener un espacio Internet regularmente alimentado por la Televisión Nacional fracasaron. De nuestros dos diarios, el estatal diversifica su presencia mediante Internet y dos semanarios haitianos editados en la diáspora (Haïti-Progrès y Haïti en Marche) prolongan sus ediciones mediante sitios web.⁵

Sin embargo, no parece que en la mayoría de los casos la política de comunicación tome en cuenta todas las

dimensiones del fenómeno de la sociedad de la información. “El equipamiento informático de la gran mayoría de las emisoras radiofónicas es pobre. Es infrecuente que el personal disponga de ordenadores. En general el acceso a Internet es depende de la iniciativa personal de periodistas y animadores.”⁶

Pero de todos modos, de una u otra manera se hace cada vez más referencia a Internet como fuente de noticias, tanto nacionales como extranjeras. Muchas crónicas se basan específicamente en contenidos de Internet o se refieren a multimedia. A veces, programas enteros son consagrados a esta problemática.

Más allá de la cuestión del acceso

Además de los medios, pese al bajo nivel de disponibilidad de los recursos en Haití, Internet va desempeñando un papel cada vez más significativo en la vida de mucha gente. Más de una persona se pregunta hoy cómo haría sin Internet.

Fue a comienzos de los años 1990 que los haitianos descubrieron la comunicación por computador, y el correo electrónico se impuso durante los tres años del sangriento golpe de estado militar de septiembre de 1991. En 1993, nació el REHRED. Y en 1996, las primeras posibilidades de acceso a la navegación.⁷

Una docena de proveedores privados (ISP) ofrecen hoy

⁶ Cf. Gotsen Pierre, Internet, Radio, Communication Globale...

⁷ Cf. Ives Marie Chanel & Ronald Colbert, *Haïti-technologie : l'Internet face à l'archaïsme des Structures*, <http://www.panosinst.org/Haiti/h10-99f.shtml>, octubre de 1999 (informe preparado por el organismo internacional Panos).





8 RDDH/GSIS, "Enquête sur l'interconnexion des fournisseurs d'accès Internet, septembre-octobre 2002", citado en RDDH/PNUD, *Plan d'Action pour le Développement des Technologies de l'Information en Haïti*, diciembre de 2002.

9 *Ibidem*.

10 Debe señalarse que aproximadamente 1/8 de la población haitiana vive en el extranjero. De algo más de 8 millones de haitianos, más de un millón residirían fuera del país. Mantener la comunicación entre los parientes expatriados y los residentes en el país sería el motivo principal del entusiasmo por la telefonía. Por Internet, que permite una reducción considerable del costo.

11 Cf. Gotson Pierre, *Internet, Radio, Communication Globale...*

12 Opinión expresada en la Fiesta de Internet de abril de 2002.

13 *Idem*.

14 Entre el 17 de diciembre de 2001 y mediados de febrero de 2003, unos treinta periodistas debieron huir del país por causa de amenazas, según datos de la Association des Journalistes Haïtiens (AJH).

15 Jean-Marie Raymond Noël [Director Nacional del Proyecto de Acompañamiento de Haïti en la Sociedad de la Información (AHSI)-PNUD], *Aider tous les peuples du monde à communiquer : Sommes-nous prêts en Haïti?* http://www.medialternatif.org/alterpresse/article.php?id_article=503, mayo de 2003.

acceder a Internet, a partir de conexión dial-up y por ondas hertzianas. Según una encuesta del RDDH en 2002, se cuentan 7000 clientes Internet en el país. Estos clientes pueden ser instituciones, familias o personas físicas, con un porcentaje de 23% de clientela académica, 23% de clientela industrial, 23% de clientela doméstica, 19% comercial de cibercafé y 13% comercial de pequeños ISP.⁸

La mayoría de los internautas (sobre todo profesionales, personal ejecutivo de la administración pública, el sector privado, las instituciones no gubernamentales, los organismos internacionales, estudiantes, escolares, docentes y periodistas) residen en Puerto Príncipe, pero las ciudades de provincia empiezan a obtener espacios de acceso.

El fenómeno más importante de los últimos años, al respecto, es la creación continua de cibercafé con acceso a Internet para quienes no pueden pagar computador y conexión. Casi un 85% de los cibercafé están en el área metropolitana.⁹

Tanto en el caso del acceso doméstico, institucional o vía centros de acceso, se observa que necesidades como la investigación y el intercambio de mensajes electrónicos o de archivos son satisfechas. Pero la aplicación de mayor repercusión es la telefonía. "La telefonía es el primer servicio dentro de los más utilizados en el cibercafé, con un 62,6%, pese a un costo 6 veces mayor",¹⁰ señala el estudio del RDDH.

Un periodista se preguntaba recientemente si estos usuarios podían ser considerados internautas. De ma-

nera más general, debe plantearse la cuestión de saber cuál es la actitud del usuario haitiano de las NTIC, en qué medida se siente conscientemente integrado a la sociedad de la información y qué distancia crítica podría tomar con respecto a los procesos actualmente en curso. No es posible responder en este momento a estos interrogantes, ya que ninguna encuesta o estudio se ha organizado al respecto.

Lo que es cierto, es que existe una gran necesidad de educación con respecto al abordaje crítico de los procesos de comunicación, tanto en los medios socioprofesionales como en el público en general.

Según lo que se puede observar, el elemento central que falta en Haïti, a la hora de la sociedad de la información, es un espíritu activo en relación con las NTIC. Falta que llevaría a los haitianos usar en general los nuevos medios como lo hacían con sus antecesores: en posición de simples receptores.

Radio y NTIC, una fórmula para la apropiación tecnológica

Un sector en que la experiencia en Haïti ha mostrado que la gente podía pasar de una posición pasiva a una actitud activa es el de la radio comunitaria.

Hace 9 años que un movimiento relativamente importante de radio comunitaria vio la luz en Haïti, en el momento en que tenía lugar el retorno a la legitimidad constitucional, tras el golpe de estado militar de septiembre de 1991. Era una época de apertura y de reapropiación de la palabra pública, que favoreció la emergencia de muchas emisoras de radio comunitarias.

Más de cuarenta en la actualidad, estas emisoras son a menudo propiedad de colectivos de organizaciones democráticas y populares. Funcionan en las ciudades, poblados y aldeas favoreciendo, en muchos casos, la participación de la población local en el debate público y, a veces, en la gestión material y financiera de las emisoras, que se transforman así en verdaderos logros propios para las comunidades.

Pero no se puede tampoco negar que, lamentablemente, varias de estas experiencias, confrontadas a los desafíos de las coyunturas políticas tanto como a problemas económicos y de organización, fracasaron, produciendo efectos opuestos a los deseados.

Sin embargo, partiendo de la potencialidad que mostraron algunos de estos proyectos, se pudo lanzar la idea de promover la combinación de medios y dispositivos informáticos y radiofónicos para posibilitar a sectores marginalizados el acceso a las NTIC.¹¹

Las radios, equipadas con recursos telemáticos, desempeñarían así, de alguna manera, papeles como los que asumen los telecentros. Pero incluso mejor que éstos, sus medios de difusión les permitirían alcanzar vastas poblaciones, ofreciendo servicios prácticos, por ejemplo de mensajería, y sirviendo de canales para un esfuerzo de educación con respecto a los desafíos de la comunicación.

Esta idea no es compartida por todos los actores del sector de las NTIC en Haití. Algunos piensan que, en una perspectiva de alfabetización numérica, es absolutamente necesario poner a la población en situación de poder usar directamente la tecnología y que, de uno u otro modo, la gente debe saber que en un futuro Internet va a formar parte de su vida.¹²

Por su parte, el profesor Harry Regis, responsable del Departamento Comunicación de la Facultad de Ciencias Humanas, considera, en cambio, que se ganaría mucho si se propulsara un proceso de integración de radio y Internet, que favorecería un mejor nivel de información de las poblaciones locales, dada la accesibilidad de la radio.¹³ Quedaría por organizar el proceso de alimentación de Internet, y de la red global, por parte de las poblaciones locales.

Obstáculos a vencer

El profesor Regis ve dos obstáculos que se interponen al desarrollo de las NTIC en Haití: el modo de introducción de estas tecnologías y la estructura de la sociedad haitiana. Que el desarrollo de Internet en Haití corresponda a iniciativas casi exclusivamente comerciales, aleja, por una parte, de hecho a los sectores marginalizados, que piensan de antemano que no podrían tener acceso. Por otra parte, la orientación elitista de la educación y de la sociedad en general fortalece la idea de que la tecnología es algo reservado a quienes tienen cierto nivel de educación.

Justamente estas razones hacen necesaria una desmitificación de la tecnología. El profesor Regis piensa en este sentido que el sistema socioeducativo haitiano es uno de los mayores obstáculos que impiden que la mayoría de la población se apropie de la tecnología.

Por otra parte, ciertos sectores académicos del país piensan que es esencial que el discurso sobre la problemática de la comunicación deje de limitarse solamente a las preocupaciones periodísticas. Es cierto que la situación actual de los medios, sujetos a una presión incesante del sector político, es muy precaria, con ataques sistemáticos contra periodistas y empresas de prensa.¹⁴ Pero al plantear el problema de la comunicación no debe soslayarse la cuestión de la propagación de las ideas y experiencias, y del acceso al saber para un desarrollo democrático, socioeconómico y cultural.

En el contexto actual, el marco político plantea problemas, en la medida en que no se ha definido ninguna política consecuente, dejando las cosas libradas a un *laissez-faire*. ¿Qué responsabilidad cabe en tales circunstancias a un estado que se despreocupa del bien común y sólo se interesa en conservar el poder?

Pues en definitiva, como señala el profesor Raymond Noël, de la Facultad de Ciencias,¹⁵ en la perspectiva de una sociedad de la información basada en la capacidad de los haitianos para comunicar, no se puede pasar por alto la transformación de las estructuras que favorecen la ignorancia y la exclusión.

El papel de la sociedad civil en los procesos de infoinclusión

plima@rits.org.br
graciela@rits.org.br
Brasil.
Rede de
Informações para
o Terceiro Setor
(RITS)
Julio 2003

PAULO LIMA
GRACIELA BARONI

Moro no Brasil, não sei se moro muito bem ou muito mal, só sei que agora faço parte do país e a inteligência é fundamental.¹

En 1992, la Conferencia Cumbre de Río –también llamada ECO 92– transformó a Río de Janeiro en el epicentro del movimiento por el medio ambiente mundial. Quien no tuvo oportunidad de ir se perdió una parte del espectáculo, pero sólo una parte. El evento de la ONU trajo al Brasil no solamente las discusiones sobre el medio ambiente y el desarrollo durable: fue también ocasión propicia para que llegara al país la conexión permanente con Internet, por intermedio de Betinho y Carlos Afonso, con recursos del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de modo que activistas y periodistas del mundo entero pudiesen acompañar en tiempo real los eventos. Internet llegó, para quedarse.

Mas de diez años después, hablamos de los desafíos de una real y efectiva asimilación de estas tecnologías para el fortalecimiento de la ciudadanía, de la participación democrática, del perfeccionamiento de las formas de trabajo en colaboración. El tema sigue siendo actual -lo que significa que no hemos avanzado mucho. No tanto del punto de vista tecnológico, ya que, a pesar de que el país cuenta con una infraestructura de Internet que abarca a menos del 10% de los municipios brasileños, quien pueda pagar, encuentra soluciones.

Vayamos a los hechos. Apenas un 8% de la población brasileña tiene hoy acceso a Internet. Es decir que el país no llevó a cabo políticas públicas para la universalización del acceso a la red, ni se esforzó en un real combate contra la infoexclusión. A pesar de que la tradición del uso de la red mundial de computadores en el país se ha construido en función de objetivos comunes entre individuos que luchaban –y aún luchan– por ideales sociales y democráticos, al servicio de la ciudadanía, es indudable que tener acceso, escoger, producir y difundir información sigue siendo imposible para la gran mayoría de los ciudadanos y ciudadanas brasileños.

Participación, democracia e Internet en Brasil

La lógica de la comunicación en la gran red se realiza a medida para actores sociales, agentes, personas que quieren ser escuchados, que quieren publicar, inter-

venir. El modelo de red es adecuado para esta participación activa: descentralizado, horizontal, de múltiples conexiones y sin límite espacial. Esta lógica de participación y de apropiación social del uso de las tecnologías de comunicación e información debe ser incentivada. Lo que no exige recursos inimaginables, ni tecnologías demasiado sofisticadas. Basta con crear modelos simples de utilización que permitan una rápida apropiación por parte de individuos de diversos orígenes y realidades, con réplicas en varios sitios y portales diferentes –procurando que la “interferencia” del ciudadano a través de Internet se transforme en herramienta de resistencia cultural y de presión política en su mejor sentido. Usar lo virtual para incluir a ciudadanos y hacerlos conscientes de su importancia y posibilidades de intervenir– e implementar cambios.

En contraste con la realidad de hace algunos años, vivimos un momento de clara estabilidad democrática en el país. Esto vigoriza la oportunidad de aprovechar las condiciones de fortalecimiento de la participación ciudadana, decisiva para transformar regímenes formales en democracias efectivas. Este es uno de los desafíos más importantes para los organismos de la sociedad civil y no gubernamentales: contribuir a canalizar las necesidades de las poblaciones, traduciendo anhelos y creando instrumentos de participación efectiva, permitiendo “elevar” la voz con la propuesta de soluciones discutidas ampliamente en la sociedad. En este sentido, el ciberespacio puede ser una propuesta de potenciación de “ágoras” virtuales, momentos y encuentros de intereses y lenguajes comunes en que –mediante dinámicas elegidas y aceptadas colectivamente– las necesidades, voluntades, disposiciones y talentos de cada elemento de un grupo se ponen al servicio del “todo” y se identifican puntos de consenso. Internet posibilita que la democratización de discursos, los problemas identificados y los caminos sugeridos sea instantánea. Pero, para lograrlo, es necesario que el acceso a las nuevas tecnologías y a la www sea universal. En caso contrario, la posibilidad de ejercicio de la democracia mediante las tecnologías digitales de comunicación e información es una falacia.

Tenemos consciencia de que la universalización del acceso a Internet es, al mismo tiempo que un problema que debe ser superado urgentemente, la luz que se ve al final de un túnel, la perspectiva de posibles soluciones. De hecho, es fundamental señalar que, por un lado, Internet –tal como existe hoy, en Brasil– ofrece una imagen del agravamiento de las desigualdades socia-

1. Letra de una canción célebre de Seu Jorge, vocalista del grupo Farofa Carioca: “Vivo en Brasil / No sé si vivo muy bien o muy mal / Solo sé que formo parte del país / Y la inteligencia es fundamental”.



les, económicas y políticas, en la medida en que la concentración de la renta y el acceso a bienes como los computadores y las líneas telefónicas en Brasil es privilegio de tan pocos, que se crean dos nuevas categorías sociales: los que tienen acceso a Internet y los que no pueden acceder. La distancia que media entre estas dos realidades es lo que llamamos la “brecha digital”: por un lado, una parte muy pequeña de la población que transita por un universo nuevo, con miles de posibilidades; por otro, la inmensa mayoría que sólo oye hablar de esta nueva realidad.

Entre tanto, es innegable que Internet ofrece nuevas posibilidades de participación. Son ejemplos el fortalecimiento de las iniciativas locales, que cobran nuevas dimensiones cuando son multiplicadas entre los diversos actores de una red regional o nacional; la reafirmación de identidades, de culturas, la valorización del contenido local al compartir los valores de una determinada comunidad con el mundo; la posibilidad para cualquier individuo de informarse sobre procesos que le parecen importantes y participar en su conducción; compartir desafíos y talentos... Las posibilidades son innumerables. Tal como nos estimula Norberto Bobbio, en un texto en que analiza la democracia representativa y las perspectivas de la democracia directa, “para que exista la democracia directa en el sentido propio de la expresión, es decir, en el sentido en que directo quiere decir que el individuo participa él mismo en las deliberaciones que le incumben, es preciso que entre los individuos que deliberan y la deliberación del caso no exista ningún intermediario”. Dicho más claramente, es preciso tener partir de la democratización del Estado para ir hacia la democratización de la sociedad.

**El momento es este:
la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información**

Es urgente que, cada vez más, la lucha por la infoinclusión y el uso estratégico de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) sean temas considerados por los organismos no gubernamentales como una de las cuestiones políticas de actualidad. A fines de 2003 tendrá lugar en Ginebra la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información (la segunda se llevará a cabo en Túnez, en 2005). Invitados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Unesco y la OIT gobiernos y empresas se reunirán para discutir un nuevo modelo de sociedad: la sociedad de informacional, según algunos, o, con un término más corriente, la sociedad de información.

Es evidente que la coyuntura exige una coordinación rápida entre los organismos de la sociedad civil para garantizar la inclusión de sus temas en la esta conferencia, así como su presencia y el derecho a participar a pie de igualdad con gobiernos y empresas. Todos los pasos a dar en este proceso son estratégicos y es fundamental que la sociedad civil organizada esté preparada para aportar una mirada crítica –y una posición cooperativa– acerca de las disposiciones de la Naciones Unidas.

Seamos objetivos: la escena que tenemos ante nosotros no es sorprendente ni tampoco estimulante. Estamos ante la fuerte probabilidad de que esta Cumbre sea un evento en que gobiernos y empresas se sienten a discutir lo que es bueno para el mundo, en términos de telecomunicaciones y nuevas tecnologías –considerando como “bueno” lo que sirve para el fortalecer

los mercados y la lógica neoliberal. Si dejamos que las conferencias tome cuerpo sólo en esta dirección, ¿qué quedará para las poblaciones menos favorecidas (incluyendo a todos aquellos que no son hombres, blancos, de nivel superior, de alto poder adquisitivo y provenientes de países ricos o, cuando menos, consumidores de sus productos)? Una vez más, la constatación de la exclusión. Nos corresponde a nosotros -organismos de la sociedad civil, no gubernamentales, activistas, ciudadanos- cambiar este rumbo e incidir en la agenda de la ONU. Pero esto no podrá darse sin movilización, sin voluntad política, sin una apropiación de la temática considerándola un problema que nos incumbe, un problema de las comunidades al que se dirige nuestro trabajo, un problema del país. Repetimos: el tiempo urge. El proceso está en curso. En distintas partes del planeta se celebran encuentros preparatorios, con propuestas de agendas y programas de trabajo, se organizan grupos y estrategias de intervención -tanto a cargo del sector privado como de la sociedad civil. ¿Y en Brasil? ¿Los organismos de la sociedad civil y los movimientos sociales, estamos preparados para estos eventos?

Valores compartidos: información libre, igualdad de oportunidades, control ciudadano

Dos preocupaciones principales son compartidas por organismos sociales y redes de diversos países, en relación con la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información: acompañar los procesos preparatorios para garantizar la participación en el evento de los organismos de la sociedad civil y los activistas e incidir sobre su organización. Y una y otra preocupación parten del mismo principio: que los derechos humanos y el desarrollo deben estar en la base de las discusiones.

Entre los temas que deben defender los organismos sociales está la infoinclusión, que abarca el acceso universal efectivo y la educación para el uso de las NTIC, entre otros factores; la diversidad cultural; la inclusión a partir de una perspectiva de género, raza y etnia, garantizando a todos los grupos sociales igualdad de oportunidades en la sociedad de la información; el uso del software libre; la importancia de la producción de contenidos locales; gobernanza; censura en Internet. Por otra parte, deberá debatirse acerca de cuestiones más teóricas, como el concepto mismo de sociedad de la información y la propuesta de considerar a la información y la comunicación como derechos y no como mercancías. Hay muchos otros temas -alguno de los cuales abarcan aspectos más técnicos pero que incumben también a las ONG y a las poblaciones excluidas, tales como costos de servicio y de conexión. Tal como afirma Carlos Afonso, en un texto publicado por la Asociación Progresista de Comunicación (APC): “Hay temas que afectan a casi todos los países del Sur, algunos de los cuales son técnicamente complejos y re-

quieran una *expertise* para el acompañamiento y la formulación de propuestas. Uno de estos temas se refiere a los términos de intercambio en las interconexiones de datos a nivel internacional, así como a los costos de los servicios de conexión en cada país. De hecho, sigue dándose una transferencia masiva de recursos de los países del Sur a los grandes operadores de espaldas (*backbones*) de Internet de los Estados Unidos”.

“Tal como está configurada la infraestructura de Internet hasta hoy, no es posible un flujo de datos sin al menos una consulta a los servidores del directorio (los servidores raíz, operados por la ICANN) en los EE UU. Para esto, no es necesaria una conexión física directa entre el país en que está el usuario y los EE UU, pero deben utilizarse de alguna manera los *backbones* norteamericanos. A lo cual debe sumarse que la inmensa mayoría de los servicios internacionales de indexación de información, además de 70% del contenido, están en servidores norteamericanos. De modo que es inconcebible, en el estado actual de la red, operar con Internet en ningún país sin que esto implique una conexión directa o indirecta con los EE UU”.

Como se puede ver, las cuestiones técnicas -que a algunos les parecen estar lejos de la realidad y de los intereses inmediatos de la mayoría de las ONG- determinan la posibilidad (o la imposibilidad) de un libre intercambio de informaciones, respetando la autonomía y la soberanía de los países. No debemos perder de vista estas cuestiones. Es tarea de todos los que trabajan por la defensa de la democracia y en el combate contra las desigualdades sociales exigir el control ciudadano del uso de las tecnologías de la comunicación y la información, y principalmente Internet. La toma de decisiones en este universo -sea en el ámbito específico que fuera- debe tener en cuenta necesariamente los anhelos, las necesidades y las prioridades de los ciudadanos, en cualquier territorio. El individuo que usa las tecnologías de la comunicación y la información no se transforma instantáneamente en usuario: continua siendo ciudadano, en un espacio ampliado más allá de la territorialidad. La participación en proyectos y programas de infoinclusión, de acceso universal y, para quienes ya están presentes en la red, de gobernanza y derechos en Internet es condición fundamental para la construcción democrática de una sociedad de la información verdaderamente para todos.

Experiencias concretas en Brasil: buenos y malos resultados

En agosto de 2000 se promulgó en Brasil el decreto que reglamenta el Fondo de Universalización de los Servicios de Telecomunicaciones (FUST), creado por la ley 9998, de 17 de agosto de 2000. El FUST fue creado con el objetivo de proporcionar recursos para la universalización de los servicios de telecomunicaciones, según las metas establecidas en el PGMU (Plan General de

Metas para la Universalización) del servicio telefónico fijo conmutado. Unica política pública en el ámbito nacional para la universalización del acceso a Internet en el país, el FUST despertó, durante un cierto tiempo, muchas expectativas en quienes trabajan en la democratización del acceso a las nuevas tecnologías en Brasil. Pero dos años después de su creación y pese a los billones de reales recaudados, cunde hoy el desencanto. Los recursos acumulados con el 1% de las facturas brutas de las empresas de telecomunicaciones se fueron gastando, sin que pueda saberse bien en nombre de qué. Había dinero –y aun hay–, pero nada coherente se llevó a cabo. Falta de transparencia y de control ciudadano, trámites en el Parlamento en función de arbitrariedades en las decisiones para la afectación de los recursos: hubo de todo, menos un programa efectivo de infoinclusión en el país. El futuro del FUST es un misterio, sin que se pierda la esperanza en un buen uso por parte de la administración pública federal, en algún momento. Con todo, algunas iniciativas de infoinclusión han dado buenos resultados.

Un buen ejemplo son las diversas experiencias de implantación de telecentros, espacios públicos con acceso a Internet gratuito o muy barato en que la gente aprende a utilizar las herramientas de comunicación e información y a tomar conciencia de las posibilidades ciudadanas de uso. Los telecentros han mostrado ser una alternativa válida para superar la brecha digital.

Proyectos exitosos como el de la Prefectura de la ciudad de San Pablo muestran en la acción cotidiana cómo una buena articulación entre gobierno, ONG e iniciativa privada puede ser fructífera en el proceso de lucha contra la exclusión digital. Instalados en comunidades pobres de esta gran ciudad, los telecentros se han hecho espacios de afirmación de nuevas posibilidades para las personas y las comunidades. En ellos se forman ciudadanos críticos en cuanto al uso de las NTIC y de Internet, capaces de apropiarse de la tecnología dándole un significado: acceso a más oportunidades de trabajo e ingresos, acceso a servicios públicos, producción de contenidos, estampando en la red la marca de la cultura y la realidad propias, comunicándose con sus pares (o dispares...). La participación de la comunidad en la implantación y en la conducción de las actividades de los telecentros, la asociación con ONG activas en las comunidades y la valorización de los saberes locales, de las personas y de las culturas permitió vencer desafíos –tales como los altos índices de violencia en sectores en que están los telecentros– y la verdadera incorporación de esta nueva realidad al universo de cada comunidad. Además de la infoinclusión, se hizo posible la inclusión social –y sólo así el acceso a las tecnologías y su utilización cobran sentido.

Hay otros ejemplos. Proyectos como Comunidad Brasil (iniciativa conjunta del Programa Comunidad Acti-

va, de la Comunidad Solidaria, de la Unesco, de la Secretaria Ejecutiva del Gobierno Electrónico; de la Agencia Electrónica; del Programa Nacional Paz en las Escuelas –dependiente de la Secretaria de Estado de Derechos Humanos, del Ministerio de Justicia de la Nación) y del Plan de Prevención de la Violencia Urbana –PIAPS, coordinado por el Gabinete de Seguridad Institucional de la Presidencia de la República)– llevan propuestas de inclusión digital a muy distintos lugares: el programa piloto, por ejemplo, fue llevado a cabo en el municipio de Santo Antônio del Leverger, en Mato Grosso. En Río de Janeiro, la RITS instaló, por su parte, a fines de 2002 un telecentro en la comunidad de Santa Marta, en asociación con el Grupo ECO –organismo social que trabaja hace 24 años en la localidad.

Más allá de los ejemplos brasileños, es importante tener también en cuenta propuestas a veces de mucha importancia que se llevan a cabo en diversos países de América Latina. Una buena manera de ponerse al tanto de un conjunto de iniciativas de infoinclusión en la región, específicamente mediante la creación de telecentros, es conocer el trabajo del consorcio www.tele-centros.org, coordinado por la Fundación ChasquiNet, de Quito, Ecuador, y apoyado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), del Canadá. Esta comunidad virtual reúne experiencias de 16 países de la América Latina y del Caribe, con un total de aproximadamente 1500 telecentros.

Conclusión

La sociedad de información existe, más allá de aquellos a quienes se pueda considerar incluidos o no en ella. Las posibilidades que abriga pueden ser de maravilla o aterradoras, y la distancia entre y otra una posibilidad depende de qué prioridades se establezcan en la conducción de las sociedades y en las relaciones entre las personas. Es ingenuo esperar que las fuerzas e intereses dominantes, que conducen el rumbo de la historia, se ocupen de defender derechos humanos y de ciudadanía, según uno u otro paradigma. Pero también sería ingenuo pensar que oponerse a estas fuerzas es un ejercicio inútil o una responsabilidad que compete solamente a quien tenga conocimientos específicos o trabaje en proyectos directamente vinculados con la tecnología e Internet. Luchar por una sociedad de información en que todas las personas tengan iguales oportunidades de acceso a la información, el conocimiento y los canales de expresión le corresponde a cada ciudadano y ciudadana del planeta. No está de más recordar que la sociedad de información somos nosotros, seres humanos, sin quienes no hay red posible.

Comunidades y portales ciudadanos: ¿para qué? Reflexiones desde una visión social sobre la Internet

RUBEN ARAYA TAGLE

Los portales y comunidades virtuales, tal y como los conocemos hoy, constituyen entidades de reciente data dentro de la web. La popularización de estos conceptos ha tenido una gran influencia en los discursos y acciones en el ámbito de la denominada “Internet ciudadana”, donde suelen ser concebidos como herramientas que pueden dar respuesta a lo que muchos han considerado el segundo problema clave a resolver luego de la conectividad: el “*déficit en la infoestructura social pública*”. Sin embargo, el gran entusiasmo despertado por estos instrumentos, impregnado de cierto *determinismo* que suele confundir las características tecnológicas con sus posibles formas de uso e implementación, pareciera olvidar que tras las computadoras y sistemas de telecomunicaciones hay actores concretos y estructuras de poder y exclusión social. Es en este contexto que desde la sociedad civil han surgido visiones críticas que cuestionan ciertos aspectos de la concepción y diseño de estos medios, planteando la necesidad de subordinar cualquier consideración acerca de su pertinencia y relevancia a un *análisis previo sobre los resultados, efectos e impactos sociales que se puede lograr con ellos*, así como de *los requerimientos, condiciones y supuestos bajo los cuales esto se considera factible, viable y deseable*.

De esta forma, la pregunta por las comunidades y portales ciudadanos se enmarca en una discusión más global acerca del sentido de las iniciativas y políticas públicas donde ellos se insertan, lo que lleva a plantear interrogantes como: *¿Cuáles son las necesidades y propósitos hacia los cuales estos portales sociales o ciudadanos contribuyen y/o podrían contribuir? ¿De qué manera podrían convertirse en herramientas útiles para apoyar acciones y procesos infocomunicacionales concretos en el ámbito ciudadano? ¿Cómo y en qué condiciones podrían ayudar a mejorar la inclusión digital y con ello aportar al desarrollo social y al fortalecimiento de la democracia?*

¿Brecha informacional o derecho a la información y la comunicación?

Para situar estas interrogantes en un plano de *análisis de políticas públicas*, conviene realizar una mirada más general sobre la *infoestructura social pública* y las formas como ésta puede ser concebida como objeto de

políticas, considerando tanto los principios como las acciones involucradas en ello. Para esto adoptamos como piedra angular las premisas de la denominada “*visión social de Internet*”², en la cual se cuestiona el concepto de *brecha digital* afirmando que *el problema de fondo en la exclusión tecnológica se encuentra en las brechas sociales, económicas, políticas y culturales existentes dentro y entre las sociedades*.

Examinando las principales experiencias y debates en relación con este tema, es posible distinguir dos corrientes o visiones principales³:

- Una **visión dominante** que considera que el principal desafío es la *brecha informacional*, que se manifiesta como un *déficit en el desarrollo de la infoestructura social de carácter público*. De allí que su prioridad se centre en *promover el desarrollo y producción de contenidos, servicios y aplicaciones social y culturalmente relevantes para la población*, teniendo como principio rector la “*universalización del acceso a la información pública y los servicios ciudadanos*”, con énfasis en “*los sectores más vulnerables o excluidos de la sociedad*”. El supuesto que hay detrás es que, una vez generada la *infoestructura social pública*, estarán dadas las condiciones para que las personas puedan aprovechar equitativamente las ventajas y beneficios que involucra el acceso a la Internet, mejorando sus posibilidades de acceder a la educación, la información y el conocimiento, incrementando sus oportunidades laborales y económicas, y facilitando su participación en los asuntos públicos de sus comunidades.
- Una **visión alternativa** que señala que detrás de esta *brecha informacional* existe una *situación estructural de dependencia y subordinación* cuyas causas sociales, económicas, políticas y culturales son las mismas que originan la *brecha digital*. Esta situación se expresa en desigualdades sociales a nivel de las *capacidades de acceso, uso y apropiación de los medios de información y comunicación*, que a su vez conducen a que el desarrollo de las TIC, de la información y las comunicaciones en general resulte *hegemonizado por los intereses y perspectivas de los grupos dominantes* que concentran su propiedad y control. De allí que la prioridad deba ser *propiciar el acceso participativo, universal, democrático e inclusivo a la información y a las tecnologías y medios de comunicación*, teniendo como principio rector la “*universalización de los derechos a la información y la comunicación*”⁴, con énfasis en *la protección y ampliación del dominio público*. Bajo este enfoque

1. Entendemos en términos genéricos a la “Internet ciudadana” como el conjunto de usos y apropiaciones sociales de la Internet orientados a intervenir en los asuntos públicos de las sociedades, tanto a nivel local como nacional, regional y global.

2. La “visión social de Internet” constituye un enfoque alternativo desarrollado en forma colectiva por múltiples investigadores y activistas de Latinoamérica y el Caribe, en el marco de un proceso de reflexión sobre el tema de la brecha digital, la sociedad de la información y el impacto social de Internet. Este alternativo sostiene que “para que las TIC e Internet puedan contribuir al desarrollo social y a reducir las demás brechas sociales se requiere avanzar simultáneamente tanto en el acceso equitativo como en el uso consentido y la apropiación social de estas tecnologías”, y no sólo en el incremento de la conectividad. Ver “Trabajando la Internet con una visión social”, Documento Colectivo de la Comunidad Virtual Mística para el proyecto Olistica, http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_olist2.html

3. Este análisis adopta y amplía el desarrollo propuesto en: Martínez Juliana, “Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil”, Fundación Acceso, Agosto 2000, <http://www.idrc.ca/pan/panlajulaant.PDF>

4. Esta perspectiva está siendo planteada y



se asume que la *brecha informacional* debe ser atacada en forma conjunta con las demás brechas que impiden el *acceso, uso y apropiación social equitativa y solidaria de estas tecnologías y medios*, para así romper este círculo vicioso.

Al contrastar ambos enfoques queda de manifiesto que, aunque la *universalización de la información pública y de los servicios ciudadanos* sea un aspecto relevante, no se trata de un principio en sí mismo sino sólo de un medio. Resulta evidente, además, que la mera disponibilidad de contenidos y servicios “para” la población no es ni puede ser suficiente para lograr transformaciones significativas en la situación de desigualdad en materia de apropiación social de los medios y tecnologías, de manera que el enfoque de desarrollo “desde arriba”, tal y como está definido actualmente, en último término sólo reproduce la *brecha informacional*, y no garantiza su carácter *democrático, participativo, inclusivo y universal*.

A partir de esta diferencia a nivel del problema y de los principios, ambos enfoques siguen también caminos diferentes a la hora de proponer **acciones**:

- Para la **visión dominante** las acciones a emprender se relacionan con el *desarrollo de servicios electrónicos orientados a los/as ciudadanos/as por parte de aquellos organismos e instituciones que administran, gestionan y proveen información y/o servicios de carácter público*. Se plantea, además, la necesidad de llevar a cabo *acciones de comunicación educativa*

debatida en el marco de la “Campana por los Derechos de Comunicación en la Sociedad de la Información” (CRIS). El sitio web de este movimiento se encuentra en <http://www.crisinfo.org>

orientadas a facilitar el acceso y uso masivo de la población a los contenidos y servicios disponibles, así como de *promover el desarrollo de portales y otros medios digitales locales que permitan dotar a los telecentros y demás iniciativas de infocomunicación comunitaria de una infoestructura social básica acorde con las necesidades e intereses de sus comunidades*.

- Para la **visión alternativa**, estas acciones no son ni pueden ser suficientes para resolver los problemas de fondo. Así, mientras en la visión dominante los/as usuarios/as son entendidos como *receptores, beneficiarios, clientes o consumidores* de información y servicios, en la visión alternativa se asume que para que estos instrumentos puedan servir *para el empoderamiento y el desarrollo humano*, es necesario que ellos mismos *puedan ser objeto de intervención por parte de quienes los utilizan*. De allí que los esfuerzos deban orientarse a asegurar *condiciones para que las diversas personas, grupos y comunidades puedan participar activamente en la gestión y control de las tecnologías, medios y recursos de información y comunicación, asumiendo roles como emisores, productores y desarrolladores, tanto en forma individual como colectiva*. Para ello se hace necesario delinear estrategias más integrales de intervención que incorporen un conjunto amplio de acciones, entre las que pueden señalarse:
 - Fortalecimiento del dominio público mediante la creación de bienes colectivos globales que garanti-

cen el acceso universal a la información y la comunicación.

- Fomento de redes y colectivos electrónicos sin fines de lucro que aseguren la producción y circulación abierta, plural y diversa de información y contenidos relevantes para el desarrollo humano.
- Promoción de iniciativas de participación “desde” y “hacia” la comunidad que incluyan el uso tradicional e innovador de la comunicación y de herramientas de gestión de información, especialmente a nivel local.
- Acciones educativas y de capacitación que permitan superar las barreras técnicas, culturales y lingüísticas para el uso y apropiación social de las tecnologías y medios de información y comunicación, y contribuyan a desarrollar nuevos imaginarios tecnológicos y capacidades sociales desde identidades y perspectivas culturales locales, regionales y nacionales.
- Fomento al desarrollo de tecnologías de información y comunicación alternativas, abiertas y libres, que permitan recoger e integrar los saberes tecnológicos y prácticas comunicacionales de las diversas comunidades y grupos.

En este enfoque se entiende además como una necesidad prioritaria la participación activa en las acciones, tanto a nivel de la ejecución como del propio diseño y evaluación, de diversos actores que en la visión dominante asumen un rol más bien secundario o subordinado, como son: las organizaciones de la sociedad civil, los gobiernos locales, los micromedios y radios comunitarias, los telecentros, los sectores académico y educacional y el sector privado sin fines de lucro, entre otros.

Portales y comunidades virtuales para una Internet ciudadana

Existen muchas definiciones y descripciones diferentes acerca de lo que son los portales y comunidades virtuales, la mayoría de las cuales se centran en enunciar y tipificar los contenidos y servicios que éstos ofrecen a sus usuarios. No obstante, lo que la mayoría de estas definiciones pasa por alto es que los portales y comunidades virtuales efectivamente existentes son *medios electrónicos de intermediación social*, que, más allá de las potencialidades teóricas de la tecnología, han sido deliberadamente diseñados y modelados como aplicaciones para ciertos fines.

Esto significa que no son neutros ni transparentes, pues llevan implícitas en sus concepciones diferentes *modelos de organización e interacción social*, los cuales definen estructuras de roles, normas y mecanismos de control, que a su vez se vinculan a diversas tramas de relaciones sociales entre actores sociales del mundo real. De esto se concluye que el enfoque y las op-

5. Muchas experiencias que no han logrado los resultados que esperaban, han cometido precisamente el error de trasplantar actividades humanas al mundo digital sin considerar la compleja relación existente entre el mundo social y el espacio virtual, pretendiendo en gran medida subordinar el primero al segundo.

6. Un análisis sobre este tema se encuentra en: “El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno: Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe”. K. Reilly - Raúl Echeverría. APC, 2003.

ciones que se adopten, implícita o explícitamente, para comprender y organizar los espacios donde se usen estas herramientas, tendrá profundas implicaciones y consecuencias tanto en la concepción y desarrollo mismo de los artefactos tecnológicos, como en los resultados, efectos e impactos sociales que se podrá lograr con ellos, acotando la utilidad que podrán tener en relación con determinadas políticas o estrategias⁵.

El enfoque prevaleciente en los portales comerciales tiene una estrecha relación con el paradigma liberal y la lógica de mercado, enfatizando la implantación de modelos de negocio desde una concepción individualista sobre lo social (los públicos como multitudes de individuos atomizados), un enfoque que privilegia lo cuantitativo sobre lo cualitativo (atraer a la máxima audiencia posible), con un marcado sesgo racionalista (segmentar, diferenciar e identificar a los usuarios con contenidos y servicios específicos) y una visión instrumentalista de la acción (retener y fidelizar a los usuarios entregándoles algo a cambio).

Muchas comunidades y portales que abordan aspectos relacionados con el desarrollo social y el interés público han buscado hacer explícita su diferenciación respecto del enfoque anterior, proponiendo la noción de una “Internet ciudadana”, como espacio alternativo a la “Internet comercial”. En esta línea encontramos tanto experiencias estatales como del amplio espectro de la sociedad civil, además de una gran cantidad de pequeños proyectos e iniciativas a nivel comunitario. No obstante, la pluralidad de modelos y la misma polisemia del concepto de *ciudadanía* dificultan la posibilidad de encontrar elementos y sentidos comunes entre ellas.

En la mayoría de los portales del sector estatal predominan los enfoques *asistenciales* y *universalistas*, centrados en la provisión de servicios públicos electrónicos a los/as ciudadanos/as y, en menor escala, en aspectos como la entrega de información pública para la transparencia y la rendición de cuentas, y la generación de canales cerrados de comunicación individual entre ciudadanos/as y gobierno⁶. Estos modelos suelen enfatizar la noción de *e-gobierno* por sobre la de *e-democracia*, combinando modalidades de organización interna basadas en la constitución de redes intergubernamentales (el *Estado-Red*), con modalidades tradicionales y burocráticas de relación con los usuarios con estructuras jerárquicas y esquemas centralizados del control y comunicación. Este enfoque comparte con el de los portales comerciales una concepción individualista de las personas entendidas más como *clientes* que como *ciudadanos*, lo que se traduce en una lógica “prestador-usuario”.

Por su parte, en el ámbito de la sociedad civil existe una gran variedad de experiencias en torno a portales,

comunidades y redes que han desarrollado algunos modelos alternativos, donde destacan los usos para construir comunidades de práctica, crear canales mediáticos alternativos y organizar campañas políticas⁷. Los enfoques utilizados han sido diversos, pero tienen en común el empleo de una lógica cooperativa que se orienta a generar estructuras más horizontales y esquemas descentralizados y distribuidos de comunicación y control, con modalidades colectivas y flexibles de relación que combinan la interdependencia con la autonomía de cada una de sus partes.

¿Dónde situar “lo ciudadano”? En su configuración actual, el “*ámbito ciudadano*” abarca todos los espacios y dimensiones donde se *construyen las agendas públicas* y se *adoptan las decisiones sobre los asuntos públicos*, cruzando los escenarios local, nacional, regional y global, e implicando en diversos niveles a todos los actores sociales concretos de los diferentes sectores que intervienen en este dominio (sector estatal, sector privado y sociedad civil). Desde esta aproximación, podemos definir en términos genéricos a los *portales y comunidades virtuales ciudadanas* como *espacios virtuales colectivos constituidos socialmente con el propósito de intervenir en las esferas públicas*. La finalidad de estos espacios sería así contribuir a la *generación de efectos sociales y/o políticos en el mundo real*, por lo que un aspecto central es que quienes participen en ellos sean *ciudadanos/as y actores sociales concretos* con relaciones e intereses en él, para que así sus *interacciones virtuales* puedan traducirse en *concer-taciones, prácticas y acciones en espacios no virtuales*. Según esta definición, no todos los portales y comunidades virtuales adscritos a la llamada “Internet ciudadana” serían en estricto sentido “ciudadanos”. Y hay muchos otros que quedarían incluidos dentro de esta categoría, aunque desde un enfoque tradicional sobre la *esfera pública* parecerían acercarse más al ámbito de lo privado por abordar necesidades e intereses de minorías y sub-grupos. El elemento clave para la distinción se encuentra en la *conectividad social* que estos medios hacen posible a través de sus modelos de

7. Una caracterización de algunas de estas experiencias se encuentra en: “Comprender los portales de la sociedad civil: contenidos en línea y modelos comunitarios para el sector de OSC”, M. Surman. APC, 2002.

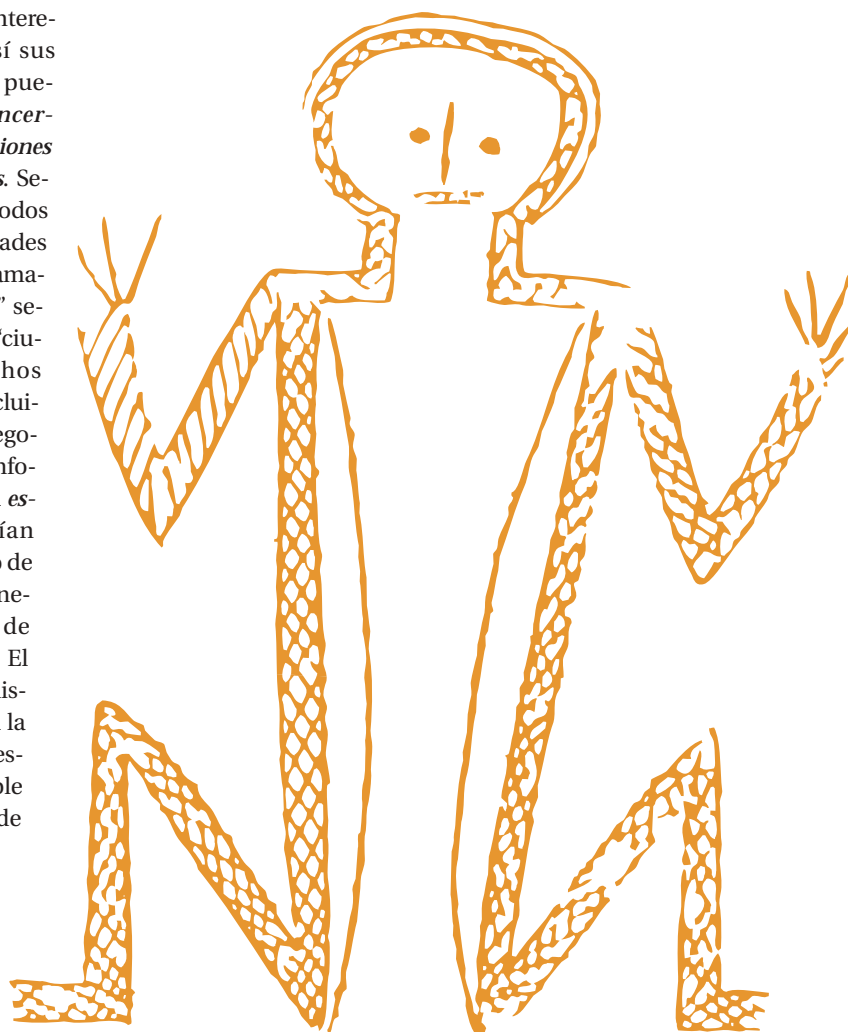
gestión, entendida como la *capacidad de articulación colectiva y de incidencia en las realidades concretas*.

Los *portales y comunidades virtuales ciudadanas* se perfilan como herramientas de gran valor estratégico para *propiciar el desarrollo de una infoestructura social pública democrática, participativa, inclusiva y universal*, en la medida en que puedan *contribuir a coordinar acciones y articular conversaciones sociales que respondan a las necesidades, expectativas, intereses y aspiraciones de las diferentes personas, actores, grupos y comunidades, en diferentes niveles y esferas del espacio público*.

Sin embargo, para que ello sea posible será necesario que la promoción y desarrollo de estos espacios virtuales se constituya como un aspecto prioritario en las políticas de desarrollo de la *infoestructura social pública*, y que sea abordado desde una perspectiva que considere las necesidades de avanzar tanto en el *empoderamiento social y tecnológico* como en el *fortalecimiento de los derechos sociales a la información y la comunicación*.

Los *espacios y medios de infocomunicación ciudadana* necesitan además disponer de recursos y marcos regulatorios que respeten y preserven su *autonomía e independencia de los gobiernos y las corporaciones comerciales*. En este sentido, una importante responsabilidad de los estados es *garantizar el acceso público a estas tecnologías y medios otorgándoles un status de bienes comunes universales*.

Pero el desarrollo de la *Internet ciudadana* no será posible en los términos planteados si los/as ciudadanos/as no cuentan con *capacidades de acceso y control sobre recursos técnicos significativos*. En esta materia, la posibilidad de *acceder, gestionar y administrar servicios y aplicaciones de calidad y de apropiarse de estándares técnicos abiertos y libres*, constituyen aspectos de particular importancia.



Los pueblos indígenas y la sociedad de información en América Latina y el Caribe: Un marco para la acción¹

ihernandez@eclac.cl.
Argentina
scalcagno@eclac.cl.
Chile.
Comisión
Económica para
América Latina
(CEPAL)
Marzo 2003

ISABEL HERNÁNDEZ
SILVIA CALCAGNO

América Latina alberga a cuatrocientos pueblos indígenas, alrededor de 50 millones de individuos; la mayoría sufre discriminaciones por su pertenencia étnico-cultural y sobrevive en condiciones de marginalidad que contrastan con el mundo moderno que los rodea. Su exclusión económica se basa en *discriminaciones generales*, similares a las que registran los estratos empobrecidos del campo y la ciudad; pero, su marginación se profundiza debido a la *intolerancia* y la *discriminación étnico-cultural* presentes en las sociedades nacionales de la región.

El paradigma de globalización económica está agudizando los procesos históricos de marginación social de los pueblos indígenas mientras que, en el plano cultural, se propicia un proceso de “homogeneización” que intenta socavar la identidad pluricultural del continente, desconociendo que la construcción de una ciudadanía moderna conlleva el reto de conciliar las particularidades histórico-culturales de cada pueblo con la vocación universalista del desarrollo y la modernidad.

No obstante, las causas del recrudescimiento de la exclusión indígena y su actual marginación de la sociedad informática, no son atribuibles, exclusivamente, a las relaciones de desigualdad que se generan entre el centro y la periferia. Además, es preciso focalizar el análisis en la dinámica interna de estas sociedades y sus liderazgos, en las relaciones de género y los procesos migratorios que definen diferencias entre grupos e individuos indígenas con respecto al nivel educativo, de conciencia étnica y sentido de pertenencia, posibilidades de inserción en actividades no tradicionales y en la aceptación o rechazo de los medios digitales de información y comunicación. En algunos casos, intelectuales, dirigentes y organizaciones indígenas han visto en las TIC una valiosa oportunidad para trascender el nivel local y alcanzar presencia regional, nacional e internacional. En forma rápida y eficiente se han apropiado de la tecnología digital en la que reconocen potencialidades para fortalecer sus procesos político-organizativos, de comunicación, revitalización lingüística y cultural. Paralelamente, otros sectores indígenas levantan voces que denuncian a las TIC como una nueva forma de injerencia de la sociedad nacio-

nal que busca sumar a las comunidades al consumo informático pautado desde intereses ajenos.

Para potenciar la inclusión indígena en la sociedad de información, es necesario avanzar en la definición de propuestas de innovación y políticas sociales de carácter reparador o complementario que fortalezcan los intentos indígenas de superar el desafío de la marginación informática. Las estrategias en este campo surgen en los pueblos originarios que han logrado mayores niveles de cohesión comunitaria y de representación, directa y legítima, en organizaciones de segundo y tercer grado. La sociedad política y la sociedad civil no-indígena, en algunos casos, comienzan a apoyar estos procesos, generalmente, de nivel local. Sin embargo, en materia de políticas públicas, no se ha alcanzado el consenso necesario para accionar en forma integral y coordinada, intentando reunir los esfuerzos gubernamentales, de la comunidad internacional y las asociaciones de la sociedad civil, a fin de impulsar la denominada “oportunidad digital”.

El presente **Taller Virtual sobre Inclusión Indígena en las TIC**, detallado en el cuadro, es un espacio propicio para profundizar el debate conceptual y contribuir a la elaboración de un marco para la acción que facilite el acceso indígena a las TIC, en tanto vehículo de transformación social. El Taller Virtual es una ventana abierta que suma propuestas para una acción integrada desde la mayor diversidad de criterios, experiencias y perspectivas culturales.

Programa Específico de Acceso Indígena a las TIC

Subrayando que el diseño del programa surgirá de diagnósticos integrales realizados con la participación activa de los pueblos originarios, esbozamos a continuación algunos de los puntos centrales a ser contemplados por un Programa de Acceso Indígena a las TIC, vinculado con las demandas de las comunidades (derechos civiles y humanos, gobierno municipal electrónico, resguardo del medio-ambiente, producción, educación autónoma bilingüe e intercultural, salud integral, etc) y coordinado, a nivel local y descentralizado, con las políticas de desarrollo económico, infraestructura básica (electricidad, telefonía, red vial, etc.) y de promoción de la organización autónoma de los pueblos indígenas:

- Incorporación de las condiciones mínimas de infraestructura básica en las zonas rurales más postergadas y mejoramiento de la existente en toda el área de asentamiento indígena, de manera de facilitar el

1. Estudio realizado en colaboración con el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) (<http://www.icamericas.net>)

Taller Virtual sobre Inclusión Indígena en las TIC

Desafíos	Oportunidades	Propuestas
<ul style="list-style-type: none"> • Prejuicios culturales de las agencias de gobierno, ONG y amplios sectores de las sociedades nacionales. • Altos niveles de desconfianza dentro de las comunidades indígenas respecto al posible impacto disruptivo de las TIC en las pautas culturales y sociales. • Desfase de la concepción cultural de tiempo y espacio entre la sociedad indígena y la sociedad global. • Bajos niveles de alfabetismo y de alfabetización informática indígena. • Procesos intracomunitarios que dificultan la apropiación de las TIC. • Altos índices de desempleo; débil base económica indígena. • Velocidad de cambios tecnológicos que dificultan los procesos de toma de decisión comunitaria. • Elevados costos de la infraestructura tecnológica, asociados al aislamiento geográfico y carencia de servicios de infraestructura básica. • Altos niveles de obsolescencia tecnológica. • Ausencia de marcos legales que faciliten el acceso a líneas de crédito y/o financiamiento de programas tecnológicos. • Expansión de las TIC orientada según la lógica de mercado. • Concentración de la producción de hardware y software en un pequeño núcleo de países industrializados. • Predominio del idioma inglés en el campo tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia histórica de los pueblos indígenas en la apropiación exitosa de bienes culturales de la sociedad global. Ascenso del movimiento étnico a nivel continental. Presencia de liderazgos de nuevo tipo. • Surgimiento de organizaciones de segundo y tercer grado. • Mayor reconocimiento de la sociedad global del papel de los pueblos indígenas en la sostenibilidad del desarrollo. • Aumento de la sensibilidad social internacional hacia la situación y las demandas indígenas. • Experiencias de autogestión económica, política, cultural e informática indígena. Creciente aumento del nivel educativo de la población, en particular, entre los migrantes, que da origen a la presencia de un número significativo de profesionales indígenas. • Mayor apertura a la incorporación del enfoque de equidad de género. • Experiencia social acumulada a partir de la efectiva apropiación de las TIC por parte de personas y organizaciones que gestionan en forma autónoma estrategias comunicacionales e informáticas. • Capacidad instalada en recursos técnicos y humanos. Experiencias realizadas de e-inclusión a través del modelo de acceso compartido (telecentros). • Aumento del capital social de las comunidades. • Aumento de la incorporación tecnológica para alfabetización informática en la educación básica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de los niveles de prejuicio y discriminación en las sociedades nacionales, a través de acciones comunicacionales específicas. • Promoción de actitudes favorables hacia las TIC en la población y la dirigencia indígena. • Implementación de programas específicos de acceso (de corto, mediano y largo plazo), diseñados a partir de diagnósticos integrales realizados con la participación activa de las comunidades indígenas y respetuosos de sus estructuras sociales, culturales y económicas. • Articulación con programas económicos, sociales y culturales de largo plazo que contemplen inversión estratégica para proveer servicios básicos (electricidad, telefonía, educación) y promuevan la organización autónoma de los pueblos indígenas. • Regulación jurídica de la participación del sector privado en tales programas y apoyo del sector público cuando el mercado y su dinámica particular no puedan aportar soluciones efectivas para combatir la desigualdad social. • Implementación de programas de largo plazo que permitan la exploración intracomunitaria para decidir de que forma las TIC serán incorporadas, aceptando la premisa de que las comunidades indígenas pueden decidir no utilizarlas de la misma manera que otros grupos de las sociedades nacionales.

acceso de una masa crítica de nuevos usuarios en un número que puede llegar a ser significativo para las cifras nacionales, sobre todo, en países como Guatemala, Ecuador, Bolivia o Perú.

- Disminución del analfabetismo e incremento del nivel educativo de la población originaria en su conjunto y de las mujeres, en particular.
- Promoción de actitudes favorables hacia la incorporación de las TIC, tanto entre la dirigencia como en el conjunto de la población.
- Énfasis en las transformaciones en la educación básica de niñas y niños: incorporación de programas de educación bilingüe e intercultural (con presencia de agentes, modalidades de transmisión del conocimiento y contenidos culturales propios) y, en particular, impulso al tránsito desde el paradigma pedagógico tradicional hacia las propuestas de la pedagogía crítica, a fin de promover en la población infantil comportamientos proactivos/positivos y el desarrollo de marcos cognitivos conducentes al usufructo de la racionalidad y potencialidad de las TIC.
- Impulso de la modalidad de acceso compartido a las

TIC a través de telecentros en áreas rurales y periurbanas.

- Reconocimiento oficial, normalización y difusión de la escritura de las lenguas indígenas, a fin de abrir espacios informáticos interculturales donde las manifestaciones de cada pueblo encuentren expresión en su propio código lingüístico, propiciando la producción de un ámbito de aplicación no tradicional para dichas lenguas.
- Identificación y capacitación de organizaciones indígenas de base, rurales y urbanas, que se encuentren en condiciones de autogestionar emprendimientos comunitarios de inclusión informática.
- Auto-identificación de prácticas locales que se potencien con el uso de las TIC y, a su vez, promuevan su incorporación.
- Estímulo de la autogestión en el manejo de las nuevas tecnologías y en la producción de contenidos; fomento del proceso de apropiación y capacitación de los usuarios indígenas.
- Habilidad de instancias de control social, local y comunitario, que garanticen la efectividad de los me-



canismos de coordinación, controlen la administración de los recursos informáticos y supervisen su distribución equitativa a nivel de la comunidad.

- Apertura de fuentes de trabajo con base en los nuevos recursos y habilidades disponibles en las comunidades.
- Desarrollo de líneas de investigación sobre las formas de apropiación, acceso, modalidades de uso, objetivos y proyección de la participación actual en la sociedad informática de los grupos e individuos in-

dígenas, focalizando en los estudios en profundidad de casos paradigmáticos y representativos. El diseño de tales investigaciones participativas, orientará la exploración intra-comunitaria para decidir de que forma las TIC serán incorporadas, a partir de la premisa de que las comunidades indígenas pueden decidir utilizarlas de diferente forma que otros grupos dentro de las sociedades nacionales.

Formando Ciudadanos para la Sociedad de la Información: La Experiencia de los Operadores de la Red de Información Comunitaria

RODRIGO GARRIDO
MANUEL MORALES
ALEJANDRA VILLARROEL

1. Cabe señalar que la Región de La Araucanía es la zona del país que presenta un menor Índice de Desarrollo Humano (Informe PNUD Las Comunas de Chile, 2002)

2. Ambos Telecentros, fueron los primeros centros comunitarios de acceso a las TIC que existieron en el país. Durante el mismo año se implementó el Telecentro Comunitario "El Encuentro", en Peñalolén-Santiago, gestionado por la Corporación El Encuentro (www.elencuentro.cl)

3. Consejo Nacional de Investigación Científica y Tecnológica

4. Universidad de La Frontera

5. Gobierno Regional de La Araucanía

6. Corporación de Fomento de la Producción

7. Subsecretaría de Telecomunicaciones

8. Telefónica del Sur

9. Servicio de Cooperación Técnica

10. Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

11. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos

12. Primer Semestre 2003

Desde la década del 90 el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera (Chile), ha desarrollado acciones destinadas a superar las brechas digital y cognitiva tanto a escala nacional como regional (Araucanía). A nivel país, se implementó el proyecto piloto que sentó las bases de la Red Educativa Enlaces del Ministerio de Educación (www.redenlaces.cl), mientras que a escala regional sus acciones se enmarcan en el Programa "Red de Información Comunitaria" (www.redcomunitaria.cl).

Reconociendo propósitos similares así como distintos públicos, la Red de Información Comunitaria ha recogido diversas lecciones de Enlaces (pedagógicas, técnicas y gestión), todas útiles para generar un programa que en el plano tecnológico, ha logrado la implementación de una red de Telecentros Comunitarios y que en el plano formativo, desarrolla un programa de capacitación para operadores de Telecentros, cuya finalidad es generar en sujetos de las propias comunidades, conocimientos y habilidades para administrar dichos centros de acceso a las TIC.

El objetivo de este artículo es exponer el modelo de formación de operadores, enfatizando tanto las características de los sujetos a capacitar, como los aspectos sustantivos del modelo, resaltando el carácter integral de este proceso (formación en ámbitos: gestión, técnico, software, evaluación y comunitario).

1. ¿Qué es la Red de Información Comunitaria?

Siguiendo a Araya y Orrego, la mencionada Red de Información es un grupo de Telecentros Comunitarios e Infocentros distribuidos en diferentes localidades de La Araucanía y cuyo funcionamiento es coordinado desde el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera (www.iie.ufro.cl)¹.

En la actualidad, esta red cuenta con treinta y un centros de acceso comunitario a las TIC, los que en su mayoría dependen administrativamente de Municipios. El proceso de implementación y expansión de la Red de Información Comunitaria, puede sintetizarse de la siguiente manera:

Fecha	Situación	Fuente de Financiamiento
1997	Implementación de Telecentros Comunitarios en Cunco y Temuco ²	Conicyt ³ , UFRO ⁴ , Municipios de Cunco y Temuco
1999	Implementación de diez Telecentros Comunitarios y fortalecimiento de uno	GoRe ⁵ , UFRO y Municipios de La Araucanía
2000	Implementación de cinco Telecentros Comunitarios	BancoEstado, UFRO y Municipios de La Araucanía
2001	Implementación de un Telecentro Comunitario y fortalecimiento de cuatro	CORFO ⁶ , SubTel ⁷ , UFRO, TelSur ⁸ y Municipios de La Araucanía
2002	Implementación de tres Infocentros para MyPes y fortalecimiento de uno	SERCOTEC ⁹ , UFRO y Asociación de Municipalidades de Nahuelbuta
Fines 2002	Implementación de ocho Telecentros Comunitarios	FDTII ¹⁰ , UFRO, DIBAM ¹¹ y Municipios de La Araucanía
2003 ¹²	Implementación de tres nuevos Telecentros Comunitarios	FDTII, UFRO, DIBAM y Municipios de La Araucanía

2. Operador: figura clave en el Desarrollo de un Telecentro Comunitario

Suscribiendo los elementos centrales de diversas definiciones que existen sobre un operador de Telecentro⁽²⁾, se puede concluir, que éste es aquel sujeto que media entre el usuario y la tecnología. Por lo general pertenece a la comunidad en la cual desarrollará su acción, lo cual se entiende coherente con un modelo de desarrollo local, en cuanto el hecho de conocer a los miembros de su comunidad favorece la generación de un ambiente de empatía y comunicación, propicio para desarrollar acciones entre comunidad y Telecentro.

2.1 Perfil del Operador de Telecentros Comunitarios

Este perfil considera tres dimensiones: gestión del Telecentro, relación con la comunidad y producción de contenidos locales. Para cada una de estas dimensiones se señalan algunas calificaciones con que debe contar el operador y las cuales son parte sustancial del proceso de formativo implementado desde el Instituto de Informática Educativa.

a) En cuanto a la gestión del Telecentro Comunitario:

- Experticia en el uso de recursos informáticos y cuyo principal rol es mediar entre las tecnologías y los usuarios de los servicios del Telecentro.
- Capacidad para generar alianzas al interior de la comunidad, a objeto de potenciar la utilización del servicio y la ampliación de su oferta de recursos.
- Promotor de una estrategia de sustentabilidad económica y social para el Telecentro.

b) Desde el punto de vista de su relación con la comunidad:

- Alto conocimiento de las redes locales, organizacio-

nes comunitarias de la comuna y estructura orgánica de ellas, a objeto de acercar las tecnologías a los problemas que ellas poseen.

- Relacionador entre la comunidad y el Telecentro
- c) Desde el punto de vista de la producción de contenidos locales:
- Capacidad para relevar temas que para la comunidad son importantes y pertinentes.
 - Capacidad para generar las condiciones que permitan conocer y sistematizar los requerimientos de información provenientes de la comunidad.
 - Capacidad para implementar contenidos locales en la plataforma tecnológica de difusión.¹³

Reconociendo lo anterior, resulta importante exponer las características del grupo de operadores de la Red de Información Comunitaria, por cuanto esto, configura el escenario sobre el cual se ha trabajado para desarrollar los procesos formativos en cuanto operadores de Telecentros.

Desde el punto de vista de género, existe una leve mayoría de mujeres que desempeñan labores como operadores (52%), cuestión que puede explicarse por la mayor implementación de Telecentros Comunitarios en Bibliotecas, espacios tradicionalmente asociados a personal femenino.

Desde el punto de vista etéreo, las edades fluctúan entre 21 y 50 años, concentrándose la mayor cantidad de sujetos entre los 21 y 30 años (66%). En el ámbito referido los estudios cursados, el mayor porcentaje de operadores se concentra en el nivel Secundario (65%) y Superior Incompleto (26%). Cabe señalar que principalmente la situación geográfica de las comunidades de origen de los operadores en cuanto estar alejadas de los centros de estudios superiores de la Región y la ausencia de recursos económicos para proseguir estudios son situaciones que explican la concentración de sujetos en los niveles educativos señalados.

2.2 Modelo de Formación de Operadores de Telecentros

El diseño metodológico elaborado para el proceso de formación de operadores tiene como ejes centrales los conceptos de: confianza, aprendizaje colaborativo, pedagogía lúdica y desarrollo de espíritu crítico. En esta definición se ha rescatado la experiencia capacitadora de la Red Educativa Enlaces, en cuanto otorgar a las TIC el rol de recurso tecnológico facilitador de aprendizajes¹⁴.

Por lo anterior, la configuración de un ambiente lúdico destinado al establecimiento de confianzas entre el equipo de capacitación y los futuros operadores, se definió como condición necesaria para lograr la interacción entre sujetos y educadores. Esta situación es aún más relevante para el proceso formativo, por cuanto la mayoría de los futuros operadores no cuentan con procesos de escolarización terminados y/o lle-

van varios años fuera del sistema de educación formal.

La modalidad educativa definida para implementar el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene un doble carácter: presencial y distancia, asociando para cada una de las modalidades, acciones, estrategias de intervención pedagógica y recursos tecnológicos.

Las sesiones de capacitación se desarrollan en el laboratorio de informática del Instituto de Informática Educativa, a través de una dinámica pedagógica caracterizada por tres etapas: presentación, acción pedagógica y evaluación.

En la etapa de presentación se realiza la presentación del concepto u habilidad que se desea desarrollar a lo largo de la sesión de capacitación. En la acción pedagógica, el rol central es desempeñado por los operadores, quienes realizan acciones destinadas a apropiarse de conceptos, por ejemplo: análisis del concepto de navegación. Finalmente, en la etapa de evaluación, se transita entre la modalidad coevaluativa y la autoevaluación, siendo principio base de este diseño, la generación de un ambiente que permita tanto una retroalimentación para cada operador, como el fortalecimiento del espíritu crítico colectivo.

En este aspecto de la modalidad presencial, la ocurrencia de los conceptos claves se estructura de variada forma a lo largo de las etapas en el proceso de capacitación, sin perjuicio de lo cual, existen ciertas características que poseen un carácter transversal a la capacitación: la confianza, criticidad, colaboración y lo lúdico. Lo anterior es relevante, considerando que debido a las características de los operadores, lo más importante es generar un clima de confianza, basando en éste el proceso pedagógico.

La modalidad a distancia se circunscribe a dos objetivos: generar de una mayor apropiación, de aquellos contenidos y habilidades presentados en las sesiones presenciales y fortalecer la red social [3] conformada entre operadores y miembros de la coordinación de la Red de Información Comunitaria. Para el logro de estos objetivos se han elaborado acciones a las cuales se encuentran asociadas una serie de recursos tecnológicos.

2.3 Ámbitos de formación y contenidos del programa de capacitación de operadores de Telecentros

Cinco son los ámbitos que componen el proceso de formación de operadores: Gestión, Técnico, Software y Sistema de Información, Evaluación y Comunitario.

La determinación de estos cinco ámbitos se basa en el análisis de aquellas dimensiones definidas como claves para el desarrollo de la actividad como operador.

3. Resultados

Los resultados más relevantes guardan relación con dos situaciones: en primer lugar el incremento en el

13. Portal Red de Información Comunitaria

14. Cabe señalar que el equipo de educadores de la Red de Información Comunitaria ha diseñado tanto el modelo pedagógico como los materiales de capacitación del Programa "Red Enlaces Abierta a la Comunidad: 2002-2005", el cual y que durante el año 2002, permitió la capacitación en usos básicos de TIC a de 15.000 Padres y Apoderados relacionados con establecimientos educacionales chilenos. Estos materiales son la base de la Campaña Nacional de Alfabetización Digital impulsada por el Gobierno de Chile. está a cargo del diseño de los materiales de capacitación de la Campaña Nacional de Alfabetización Digital impulsada por el Gobierno de Chile

15. Programa Nacional de Infocentros

16. Proyecto "Red Enlaces Abierta a la Comunidad"

nivel de apropiación tecnológica que se observa en los operadores como resultado del proceso formativo y en segundo lugar la creciente autonomía de los operadores, con relación a la coordinación de la Red de Información Comunitaria, para ejecutar programas de capacitación en uso básico de TIC, en sus respectivas comunidades.

Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público • Resolución de conflictos • Gestión contable • Registro de usuarios
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Armado de equipos • Uso de antivirus • Configuración de hardware • Típicos problemas de Telecentros
Software	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de Suite Office • Uso de Star Office • Uso de servicios de internet • Uso de portales • Selección de software
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Elaboración de informes • Preparación de un cabildo
Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> • Autocuidado • Generación de redes • Diseño de un Plan Estratégico • Animación de grupos

En el transcurso de un programa anual de formación, es posible apreciar un incremento importante en los niveles de apropiación tecnológica de los operadores, caracterizado por la obtención de conocimientos y habilidades TIC, lo que redundará en su promoción al nivel de apropiación inmediatamente superior (Nulo-Bajo y Bajo-Medio). El proceso de promoción entre el nivel Medio y Alto, requiere de una profundización en el proceso formativo y por lo tanto, desde el punto de vista temporal se logra, en términos generales, sólo a partir de los veinticuatro meses de participación en el programa, contando con la completa disposición del operador.

El segundo resultado relevante, guarda relación con la autonomía lograda por el operador para implementar procesos de habilitación en sus comunidades, los que comienzan a operacionalizarse en el segundo semestre del proceso de desempeño como operador, siguiendo una rutina que considera el acompañamiento en las acciones de capacitación de la coordinación, para posteriormente asumir mayor protagonismo como "fa-

cilitador pedagógico", lo que finaliza con la ejecución de una sesión íntegra de habilitación, proceso que es observado y evaluado por los encargados de capacitación de la Red de Información Comunitaria.

Los procesos de habilitación se destinan principalmente a grupos organizados de las comunidades, por ejemplo: Dirigentes Vecinales, Microempresarios, Talleres Laborales y Agrupaciones de Adultos Mayores, por cuanto resulta indispensable, para el éxito de los procesos de habilitación, la existencia de códigos culturales comunes entre los participantes a las sesiones de habilitación, así como la necesaria pertinencia que debe existir en el diseño curricular.

Habiéndose asumido el desafío de aportar a la generación de capacidades técnicas en sujetos que administran Telecentros Comunitarios, el resultado ha sido el desarrollo de una red de operadores, altamente motivados, conscientes de sus limitaciones y de sus capacidades, pero que cuentan con las competencias necesarias para desempeñarse con eficacia en un ambiente tecnologizado como lo es un Telecentro. El valor que este proceso formativo tiene para sujetos de diversa escolaridad y deficiente nivel inicial de apropiación tecnológica, da cuenta de lo efectivo de un modelo de formación que centra su diseño e implementación en el trabajo colectivo, que combina tradición pedagógica con tendencias actuales y que se encuentra mediatizado por las TIC.

En la actualidad, una versión refinada de este modelo, forma parte del paquete tecnológico de los Telecentros Comunitarios gestionados por el Instituto de Informática Educativo. Asimismo, componentes del paquete tecnológico, han sido transferidas a instituciones públicas del país, para el diseño e implementación de políticas nacionales de formación de recurso humano en TIC y superación de la brecha digital: Subsecretaría de Telecomunicaciones¹⁵ y Red Educacional Enlaces¹⁶.

4. Referencias

[1] Araya, R., Orrego, C. (2002). Internet en Chile: Oportunidad para la Participación Ciudadana, PNUD

[2] Khelladi, Y. (2001) Recomendaciones (a gobiernos y agencias) para el diseño e implementación de proyectos nacionales o regionales de apoyo o promoción de telecentros. Revisado el 2 de noviembre de 2002 de <http://www.kiskeya-alternative.org/yacine/pub/recomend-tc1.html>

[3] Elkain, M. (1989). Las prácticas de la Terapia en Red. Barcelona: Gedisa