

<b>Título</b>	Acceso universal a Internet: la experiencia de los Centros de Tecnología en la Ciudad de Buenos Aires		
<b>Tipo</b>	Artículo, conferencia	<b>Evento</b>	Simposio Latinoamericano y del Caribe. La educación, la ciencia y la cultura en la Sociedad de la Información (La Habana, Cuba)
<b>Fecha</b>	Febrero de 2002	<b>Autor</b>	Silvia Lago Martínez y Alejandra Jara
<b>Temática</b>	Telecentros		
<b>descriptores</b>	Informática comunitaria, acceso universal, brecha digital		
<b>Origen</b>	Asociación Links, <a href="http://www.links.org.ar">http://www.links.org.ar</a> . Para utilizar el contenido de este documento consulte condiciones en el sitio web.		

<p><b>Simposio Latinoamericano y del Caribe</b>  <b>La educación, la ciencia y la cultura</b>  <b>en la sociedad de la información</b></p> <p>La Habana, Cuba, 18 al 21 de Febrero de 2002</p>
--

**Acceso universal a Internet:  
la experiencia de los Centros de Tecnología en la Ciudad de Buenos Aires**

Temática: Información e informática de la sociedad  
Módulo: Experiencias prácticas: telecentros, clubes juveniles, cabinas públicas

Silvia Lago Martínez y Alejandra Jara \*  
Instituto de Investigaciones Gino Germani  
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires  
Uriburu 950, piso 6to, Of. 16  
Tel. (54 11) 4245-8764

E-mail: [alejara@advancedsl.com.ar](mailto:alejara@advancedsl.com.ar)  
<http://www.fsoc.uba.ar/invest/iigg/index.htm> <http://www.infopolis.org.ar>

**Resumen**

El presente artículo aborda la temática del uso social de Internet. Intenta aportar a un eje fundamental de la articulación entre tecnología y sociedad: la revisión del rol de los ciudadanos en cuanto actores de la sociedad de la información y sus derechos ciudadanos en este marco, comenzando por el más elemental, el derecho al acceso y al uso social de las Tecnologías de la

---

\* Docentes de la carrera de sociología e investigadoras del grupo INFOPOLIS del Instituto de Investigaciones Gino Germani, FSOC-UBA.

información y comunicación (TIC). Si bien se coincide en afirmar que las TIC tendrían un gran potencial para generar sociedades menos excluyentes, lo que se observa es que estas tendencias generan una nueva lógica de exclusión social o “brecha digital”.

En ésta dirección se están implementando nuevas experiencias en diversos países de la Región. Se expresan a través del acceso a Internet por medio de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Son propiciadas, total o parcialmente por agencias internacionales, organismos gubernamentales de cada país, o por ONG's, y se les denomina genéricamente como “telecentros”. En líneas generales estos programas tienen como objetivo el acceso equitativo de la población a las TIC y a sus beneficios.

La Argentina comienza a incorporar recientemente programas de esta naturaleza, se aborda aquí la experiencia del GCBA a través de los Centros de Tecnología 2000, programa que comienza a fines de 1999 y cuenta con siete sedes, dos de ellas en CGPs y las restantes en bibliotecas públicas de distintos barrios de la ciudad. Esta experiencia se compara con otra similar: el Programa OMNIA, desarrollado en Barcelona.

## INTRODUCCION

En América Latina y el Caribe, las TIC han ido adquiriendo gran importancia a partir del uso creciente de la red Internet, en sus diversas facetas. Las TIC tendrían un gran potencial para generar sociedades menos excluyentes y un acceso más equitativo a la sociedad de la información a todos los sectores sociales, sin embargo el riesgo es que estas tendencias generen una nueva lógica de exclusión social o "brecha digital" (CEPAL, 2000).

La "brecha digital" entre los países industrializados y los países en desarrollo es aún más amplia que la brecha que los separa en términos de otros indicadores de productividad y bienestar socioeconómico. Lo mismo ocurre al interior de cada país, entre sectores de altos y bajos ingresos (Katz y Ventura Dias, 2000). En Argentina se estima que el número de usuarios de Internet es equivalente al 2,4% de la población nacional total<sup>1</sup> (Prince & Cook, 2000) y un estudio que analiza la población de usuarios según segmentos sociodemográficos revela que el 77% pertenece a sectores altos y medios (Katz, 2000).

Las condiciones para modificar el actual contexto de inequidad, están dadas por la capacidad de brindar servicios de telecomunicaciones a bajo costo y el acceso generalizado para todos los usuarios. Pero la meta del "**servicio universal**" a cada hogar parece resultar un objetivo demasiado ambicioso en zonas alejadas y/o pobres de América Latina. Se comienza a vislumbrar la posibilidad del "**acceso universal**" a través del acceso mediante recursos compartidos.

Nuevas experiencias urbanas y rurales en el uso de TIC se están implementando en diversos países de la región, a través del acceso a Internet por medio de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Son propiciadas, total o parcialmente por agencias internacionales, organismos gubernamentales de cada país, o por ONG's, y se les denomina genéricamente como telecentros. Se registran experiencias en El Salvador (Proyecto Infocentros) Colombia (Proyecto Unidades Informativas Barriales), Perú (Red Científica Peruana), México (Centros Regionales SICOM), Ecuador (Som@s Telecentros), Brasil (Comité para la Democratización de la Información), y algunas más incipientes en Chile (Telecentros Chile), Paraguay (Amic@s), y la Argentina.

Los modelos adoptados por los distintos países para los programas de acceso universal son diversos, así como el marco jurídico institucional que los regula. Se han elaborado tipologías de telecentros que buscan sistematizar las distintas experiencias, con el objetivo de desarrollar modelos conceptuales y herramientas metodológicas adecuadas para el monitoreo y evaluación del fenómeno (Gómez y otros 1999, Proenza y otros 2000, Robinson, 2000). El objetivo primordial es potenciar a los sectores populares brindando información, capacitación y promoviendo el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de las TIC.

Por supuesto, el acceso de la población a las TIC no se limita al acceso físico, si bien es un primer paso imprescindible. Michael Gurstein (1999) identifica al menos siete niveles para el acceso a las TICs, entre los que señalamos: gobernabilidad / formulación de políticas; alfabetización tecnológica y organización social; contenidos/ servicios, etc. En el mismo sentido, Susana Finquelievich (2000) afirma que las TIC se utilizan -entre otros fines- para apoyar a las comunidades y a las organizaciones comunitarias en pos del desarrollo social y económico, señalando que "la **informática comunitaria** es una estrategia que combina tecnología y organización social, y que pone en red los esfuerzos comunitarios para el desarrollo socioeconómico".

La Argentina incorporó recientemente programas de esta naturaleza desde 1999. El más importante -desde el punto de vista de sus alcances, presupuesto asignado y objetivos

---

<sup>1</sup> Prince & Cooke estima que el número de usuario de Internet en Argentina pasó de 509.000 en 1999 a 925.000 en el 2000.

propuestos- es *argentin@internet.todos* iniciado por Presidencia de la Nación y luego ejecutado desde la SETCIP<sup>2</sup>. Este programa ha instalado alrededor de 1500 Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) en todo el país<sup>3</sup>. Otra experiencia gubernamental es la del GCBA, a través de los Centros de Tecnología 2000, mas acotada y sin la participación de otros actores no gubernamentales, la que desarrollamos en apartados subsiguientes. El Consejo Federal de Inversiones está desarrollando en las provincias el programa "Centros de Acceso CFI" que brinda una infraestructura básica para acceder y utilizar Internet a los productores y las Pymes, con el objetivo de apoyar la reactivación de las economías regionales y favorecer el surgimiento de nuevos emprendimientos (Velázquez Cao, 2000).

*Estas experiencias impulsadas desde distintos niveles de gobierno tornan a éste en un actor imprescindible en relación al análisis de las acciones orientadas a la promoción de la sociedad de la información.*

Las políticas de acceso universal tendrán un incremento generalizado en la región, debido al interés de organismos multilaterales de crédito en desarrollar, entre otras iniciativas, telecentros para el acceso de la población a la sociedad de la información<sup>4</sup>.

### **LA EXPERIENCIA DE LOS CENTROS DE TECNOLOGÍA 2000**

La experiencia de los Centros de Tecnología 2000 (CT2000), propicia el acceso gratuito a Internet por medio del establecimiento de terminales en lugares públicos de la Ciudad de Buenos Aires<sup>5</sup>. Se gestiona desde la Dirección General de Estructuras y Sistemas de Información (DGE y SI) del GCBA y si bien formalmente no constituye un programa con presupuesto específico -y esto constituye una debilidad para su prosecución- funciona como tal gracias a la iniciativa de un conjunto de funcionarios de la Dirección, que al mismo tiempo gestionan otros proyectos relacionados con TIC en las áreas de salud y educación.

Los CT2000 son un tipo de telecentros -en su denominación genérica- que coordina y financia el GCBA. En líneas generales, responde a iniciativas del gobierno local, que propician el acceso equitativo de la población a las tecnologías de la sociedad de la información y a sus beneficios.

---

<sup>2</sup> Con el traspaso del programa de la orbita de la Secretaria de Comunicaciones de la Nación a la SETCIP el programa cambió de denominación y actualmente se llama INFORM.AR

<sup>3</sup> Los CTCs "son redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico o en localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica, y que se encuentran insertas dentro de un sistema general de CTC con subsistemas autónomos de capacitación y desarrollo de contenidos, cuya gestión puede ser realizada en forma centralizada por una entidad distinta a la Secretaría de Comunicaciones" (Informe de la Secretaría de Comunicaciones, Presidencia de la Nación, s/f).

<sup>4</sup> Entre los proyectos "Conectividad y desarrollo tecnológico" del BID se prevé la creación del programa telecentros para la conectividad rural y el programa para la democratización de la informática, ambos asentados sobre el uso de terminales de acceso público (2001). Y el Plan de Conectividad para las Américas financiado por el BID, BM, entre otros impulsaran programas de informática comunitaria (2001)

<sup>5</sup> El estudio de los Centros se llevó a cabo en el marco del Proyecto "La incorporación de tecnologías de la información y comunicación en los Gobiernos locales y sus alcances en los servicios a los ciudadanos y el ejercicio de la ciudadanía", financiado por la secretaria de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires, bajo la dirección de la Lic. Silvia Lago Martínez y con la activa participación de la Lic. Alejandra Jara. Colaboraron en el trabajo de campo, María de los Angeles Sola Alvarez y Alicia Vidal del equipo Infópolis del IIGG y las estudiantes de sociología Andrea Vidales, Lucila García Lahitou, Guadalupe López y Karin Auer. Se contó con la guía y asesoramiento de la Dra. Susana Finkelievich coordinadora del equipo Infópolis.

Tomando como base una de las tipologías realizada sobre telecentros (Gómez y otros, 1999 op. Cit.), se podría identificar a los CT2000 como "telecentro Cívico". Este tipo de telecentro ofrece acceso público a Internet en bibliotecas públicas, escuelas, universidades, organizaciones comunitarias y otras instituciones cívicas. El eje principal de estas organizaciones no es la actividad del telecentro como tal, sino que forma parte de otros servicios culturales, educativos, recreativos, etc. que allí se brindan. Los CT2000 operan en Centros de gestión y Participación (CGPs) y en bibliotecas públicas de la ciudad. Se encuentran insertos dentro de los servicios y actividades que allí se desarrollan; el acceso a las instalaciones está circunscripto a las normas de funcionamiento generales de la Institución.

### **La investigación**

La experiencia que se aborda constituye uno de los ejes más interesantes para verificar la integración ciudadanía-gobierno local en un proyecto de uso social de Internet. El relevamiento en los CT2000 se realizó entre junio y agosto de 2000. Se relevaron todos los centros que existían y se encontraban en funcionamiento en el momento del trabajo de campo (8 de 9 sedes). Se desarrolló una metodología cuali-cuantitativa; se utilizaron las técnicas de entrevista, observación no participante y encuesta. Se realizaron entrevistas abiertas a los asesores técnicos de los centros y a los directivos del proyecto. Las observaciones se llevaron a cabo en todos los centros relevados, utilizando una guía de observación estandarizada. Se efectuaron 100 encuestas personales a usuarios, utilizando un cuestionario estructurado. La muestra fue coincidental, encuestando a todos los usuarios presentes en un turno en cada centro.

Para el análisis se realizó la triangulación de las técnicas y se contrastaron los resultados de la encuesta con la información de las estadísticas de la DGE y SI.

La metodología utilizada permitió incorporar a todos los actores de la experiencia y observar la interacción entre ellos y con el medio ambiente de las instituciones.

### **Características generales de los centros**

Se localizan en diversos barrios de la ciudad; atienden a una población diversa en cuanto a nivel económico social (desde La Boca a Belgrano), inserción en el barrio, edad, sexo, motivaciones e intereses, capacitación en el uso, etc. Se integran en instituciones con inserción barrial e infraestructura pre-existente, aunque el equipamiento informático fue instalado ad hoc para el proyecto.

Los centros que funcionan en las bibliotecas cuentan con 3 PC, mientras en los CGPs varían entre 14 y 18 máquinas, todas están conectadas en red. Los usuarios las ocupan por turnos; son asistidos por asesores técnicos provistos por la misma DGE. No poseen impresoras para uso público y tampoco se permite utilizar diskettes. No se brinda capacitación a los usuarios, pero sí asesoramiento para la navegación y uso de correo electrónico. La concurrencia es muy alta durante todo el día, varía entre 25 y 120 personas por día según el equipamiento.

## El proyecto, los usuarios y el contexto

El objetivo de los centros surge muy claramente por parte de todos los actores involucrados, desde directivos hasta asesores técnicos, las expresiones relevadas en las entrevistas dan cuenta de ello:

"...acercarse más a todas las personas que no pueden acceder a Internet que puedan venir acá y poder utilizar libremente y navegar en Internet y aprender lo que es."; "...que la gente conozca y tenga acceso a la tecnología." "...brindar Internet en forma gratuita..."; "Que la gente pueda utilizar Internet gratis, la gente que no puede pagarlo en su casa, que lo venga a utilizar acá." (de las entrevistas a los asesores técnicos)

La descripción de los usuarios que surge del relevamiento cuantitativo es muy certera en relación con los resultados obtenidos en la encuesta a los usuarios, pero se enriquece con los casos particulares:

*"...principalmente jóvenes, pero también viene mucha gente grande... casi siempre son los mismos" ; "...también vienen chicos del colegio .... son fundamentalmente vecinos de la zona..."; "...hay señores de hasta 73 años"; "...hay de todo, desocupados, gente que viene a investigar, lo que llama la atención es que viene mucha gente extranjera..."; "...mujeres que dejan a sus chicos en el colegio y se toman unos minutos para consultar..."; "...vienen dos chicas rumanas a mandarles mails a su familiares, vienen muchos extranjeros a mandar mails, de Israel, italianos, del Perú, Colombia, Cuba..."* (De las entrevistas a los asesores técnicos)

Los mismo ocurre con los usos mas frecuentes que hacen los visitantes a los Centros:

*"...el servicio que mas usan es el correo, luego está la navegación, los más chicos la utilizan como entretenimiento o para buscar información para el colegio, las personas más grandes para buscar trabajo."; "...webmail, ingreso de curriculums para empleo y muchísimo chat." ; "...los chicos vienen a jugar...las chicas chatean más..."* (De las entrevistas a los asesores técnicos)

El aporte a la comunidad, desde la percepción de los actores que operan en los centros, es coincidente con los objetivos: resuelve únicamente dificultades de acceso a Internet y posibilita el vínculo y entrenamiento con las herramientas de Internet para quienes no pueden hacerlo desde otro lugar:

*"...Hay mucho interés por el uso de Internet, el centro brinda una buena oportunidad y la gente lo agradece..."; "...el hecho de tener mail, eso le gusta a la gente..."; "...da una posibilidad enorme a los chicos que no tienen Internet en su casa ..."; "...la gente lo usa más como entretenimiento y no para trabajos o comunicarse... es el mínimo de las personas (en relación a la población) pero vienen y lo utilizan bien; esas personas que no tienen máquina, en vez de estar pagando por ahí, la pueden utilizar acá"* (De las entrevistas a los asesores técnicos)

En relación con el hábitat, en la mayoría de los centros (bibliotecas) el equipamiento y las personas se adaptan al espacio ya existente. Ni el mobiliario ni la iluminación son adecuados para usos informáticos.

*"...Las computadoras están colocadas en un rincón, sobre una mesa...";  
"...Ni la mesa ni las sillas son confortables, o especialmente diseñadas para  
la computadora, es una mesa de madera, con sillas de madera..."; "...Las  
máquinas se encuentran contra una de las paredes, al costado de la sala..."  
(De las notas de observación)*

El funcionamiento es similar en todos los centros, con algunas peculiaridades, según el equipamiento y la habitualidad del usuario.

*"...No se piden los turnos con anterioridad. Se espera afuera y los turnos se otorgan por orden de llegada..."; "...Cuando ingresan, tienen que hacerlo con el DNI, se registran en Excel..."; "...Tienen 40 minutos cada uno..."; "...Al llegar se les da una planilla que deben llenar con sus datos..."; "...Una vez cumplido el turno el asesor se acerca y les avisa para que vayan terminando". (De las notas de observación)*

En la mayoría de los centros no está permitida la utilización de diskette o directamente las disketeras están anuladas y ningún centro dispone de impresora de uso público.

*"...No se puede ingresar con alimentos ni bebidas, está prohibido fumar y hay varios carteles que indican permanecer en silencio..."; "...No hay impresoras y no está a la vista la CPU, las disqueteras están anuladas..." (De las notas de observación)*

La concurrencia satura la oferta y prácticamente siempre el equipamiento está ocupado:

*"...Durante el tiempo que duró la observación las máquinas estuvieron ocupadas constantemente y la gente no paraba de entrar solicitando turno..."; "...Las computadoras muchas veces son compartidas debido a que son pocas, casi nunca queda alguna libre..."; "...Cuando llegué había tres personas usando las computadoras, y 4 personas esperando..." (De las notas de observación)*

La mayoría de los usuarios concurren asiduamente al centro y manejan Internet con soltura:

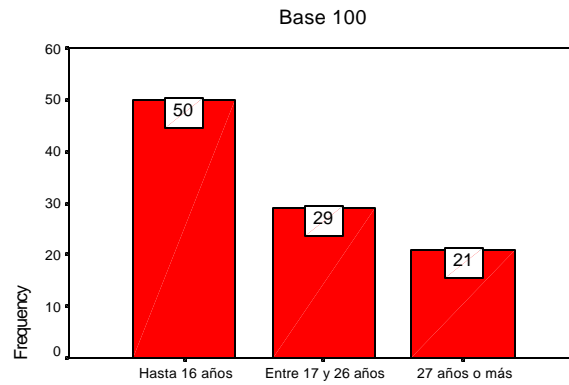
*"...por máquina en muchos casos hay dos o hasta tres personas, se nota que la gente es habitué del lugar y se manejan solos..."; "...había dos amigas en una maquina, tres amigos en otra y una persona sola en la restante..."; "...No consultan a la capacitadora, parecen saber lo que hacen..."; "...Se les consulta muy poco a los asistente. En general son ellos quienes se acercan cuando notan alguna dificultad. Se observa que la gente que asiste se maneja muy bien en Internet..." (De las notas de observación)*

### **La encuesta a los usuarios**

Como se mencionara mas arriba se realizaron 100 encuestas a usuarios de los CT2000 presentes en un turno en cada uno de los centros relevados, los principales resultados arrojan los siguientes guarismos:

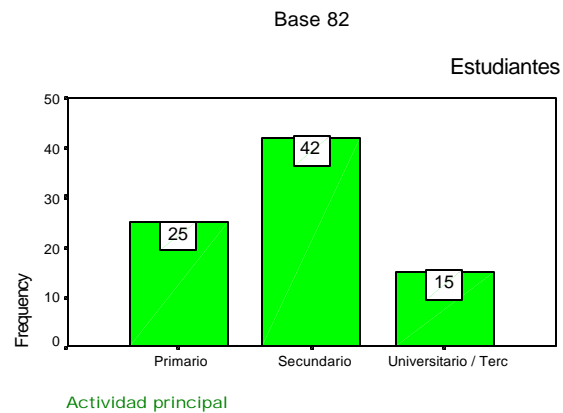
- La mayoría de los asistentes son varones, la relación de usuarios según sexos para el periodo relevado fue de 59% de varones y 41% de mujeres
- La población que concurre a los CT2000 es mayoritariamente adolescente y joven, el promedio de edad es de 20 años, y su distribución presenta una mayoría de usuarios de hasta 16 años.

### Edad de los usuarios



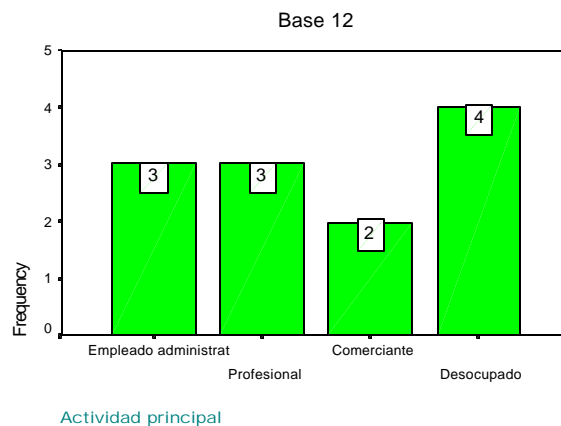
- La mayoría de los usuarios son estudiantes y se destaca la presencia de estudiantes secundarios.

### Categoría ocupacional



- Entre la población no estudiante están las personas desocupadas, los empleados, y los profesionales.

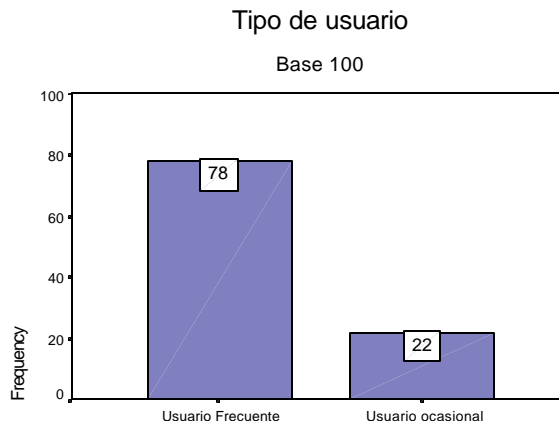
### Categoría ocupacional



- Más de la mitad de la población utiliza los servicios de correo electrónico y chat (51,8%), y se destacan el uso de juegos y la navegación.

Usos de Internet	Porcentaje de respuestas
E-mail	31,1%
Chat	20,7%
Juegos	15,9%
Buscadores	15,2%
Paginas entretenimiento	8,6%
Música MP3	6,7%
Diarios	1,8%

- La mayoría de los usuarios asiste al CT2000 un par de días a la semana 40% (se consideran usuarios frecuentes a las personas que asisten todos los días, un par de veces por semana y hasta una vez a la semana).



- La mayoría de las personas accede a Internet desde lugares de acceso público y/o institucionales (lugar de estudio y lugar de trabajo).

Lugares de acceso	Porcentaje de respuestas
CT2000	51%
Cibercafe	14%
Casa de amigos/familiares	12%
Desde la casa	9%
Lugar de estudio	8%
Trabajo	4%
Ns/Nc	2%

En síntesis, toda la información relevada y las estadísticas de la DGE y SI, señalan el siguiente perfil de usuarios: niños y jóvenes estudiantes, concurrentes habituales con cierto manejo de Internet. Los más jóvenes chatean y los adultos utilizan el email, como usos frecuentes. No cuentan con acceso a Internet en sus casas o en los lugares de estudio y trabajo. El CT2000 representa el "lugar" por excelencia para poder conectarse a la red.

## **Comentarios finales**

Si se toman como eje los objetivos planteados por los funcionarios de la DGE y SI, que se expresan con claridad en las entrevistas, el proyecto es exitoso: cuenta con alta concurrencia y permite el acceso gratuito a Internet especialmente a niños y jóvenes que de otra manera no pueden hacerlo. Sin embargo, no promueve la capacitación, no permite la participación de los usuarios en el proyecto, ni facilita la interacción entre la comunidad y el gobierno local. No está mal ni bien, esos no son sus objetivos.

Las actividades de los telecentros no se dan en el vacío: hay que tener en cuenta su entorno y el contexto de actividades convergentes que les acompañan. Sin duda el proyecto no ha sido pensado teniendo en cuenta estas condiciones. El contexto es rígido, el medio ambiente en la mayoría de los casos no es propicio, no se vinculan las actividades de la institución con el CT2000 y la actividad comienza y culmina en un turno de operación

La línea que separa un telecentro privado del modelo analizado es la gratuidad -que por cierto no es poca cosa- pero no es suficiente para considerarlo un proyecto social que permita el acceso a la Sociedad de la Información a los sectores de la población más desprotegidos.

### **LA EXPERIENCIA DEL PROGRAMA OMNIA**

En este punto se presentan una experiencia en la cual las tecnologías de la sociedad de la información cumplen un rol fundamental en el desarrollo de proyectos por y para la comunidad. El caso se seleccionó debido a que constituye una experiencia articulada en barrios y creadas a partir de iniciativas de organizaciones de la comunidad local y otros actores claves (universidad y ayuntamiento por ejemplo), la misma tiene un anclaje territorial concreto y en ella las TIC se conforman como soporte fundamental para la acción y sostenimiento del proyecto.

El Programa OMNIA se desarrolla en Cataluña, España. Reviste particular interés como modelo de articulación entre diversos actores –ONGs, gobierno, comunidad-, en el que las organizaciones sociales desempeñan un papel dinamizador en los orígenes y desarrollo del mismo.

Una de las particularidades del proyecto ([www.xarxa-omnia.org](http://www.xarxa-omnia.org)) es que lo gestionan organizaciones comunitarias asentadas en el barrio (asociaciones de vecinos, centros culturales, etc.). En sus comienzos estuvo sostenido solamente por voluntariado y luego con financiamiento –en equipamiento y coordinadores – por el Gobierno de Cataluña. OMNIA tiene su origen en la experiencia “Raval Net”, que se creó en el Raval, un barrio de inmigrantes –en su mayoría magrebíes- de la ciudad de Barcelona. Allí se instaló un centro que atiende a jóvenes en situaciones de riesgo social. Este centro, equipado con computadoras y conexión a Internet, tiene por objetivo proveer a los jóvenes de herramientas que los capaciten para una salida laboral, pero fundamentalmente para su inserción social y para evitar conductas de riesgo.

*“...la formación es una de las cosas que se hacen, pero no la principal, de hecho se quiere que sea un punto para el barrio, para la gente, para las personas. Lo que se hace en estos puntos es el primer contacto que puede tener la gente, las personas con la informática. No se pretende hacer expertos en ningún programa...”<sup>6</sup>*

La experiencia resultó muy exitosa y se traslada a toda Cataluña con la denominación OMNIA.

---

<sup>6</sup> De una entrevista a Albert Puerta, uno de los tres coordinadores generales del programa OMNIA y miembro de la Fundación Bera Tarrés.

*“...esta experiencia ganó un premio de voluntariado aquí en Cataluña y el gobierno catalán la acogió y la exportó a otros territorios parecidos...”<sup>7</sup>*

Actualmente el programa tiene sede en 43 territorios o barrios urbanos de Cataluña, que presentan altos indicios de exclusión social. El gobierno cede el equipamiento y financia la conexión a Internet y a un coordinador en el punto de trabajo. La coordinación general está a cargo de tres ONGs que se ocupan de darle homogeneidad al proyecto. El mismo tiene tres líneas de actuación, a saber: la línea de formación, la de inserción laboral y la de uso comunitario. Las tres actúan de forma muy transversal.

*“...Estas tres líneas tienen que ser muy transversales porque entendemos que sin formación no hay acceso a las nuevas tecnologías, que sin formación es bastante difícil la inserción social y sin formación no se puede participar de actividades comunes que engloben a todo el territorio. Igual, para el mismo uso comunitario es una forma de fomentar la participación, de fomentar la autoestima, eso también se vierte en una inserción social, y seguramente también laboral y bueno todo es como muy definido pero muy transversal...” (Cheve)*

Los coordinadores de cada centro son seleccionados de las organizaciones sociales del propio barrio, de manera que ofrezcan alternativas a la gente del lugar para trabajar en el barrio y para el barrio. El Programa prioriza que el coordinador tenga capacidad dinamizadora. No se busca un técnico en informática, sino un líder comunitario, con sensibilidad y capacidad de conectarse con la gente. El anclaje territorial constituye un factor fundamental, el primer paso en cada punto es insertar el proyecto en el sitio, en el territorio donde se localiza.

*“...Se sigue un criterio primero territorial, que esté repartido por toda la geografía catalana, y luego también sobre todo que estén situados en barrios que se crean prioritarios a nivel social...” (Albert)*

El acceso al centro es universal y gratuito. Se identifican diversos colectivos que se convierten no sólo en usuarios, sino en participantes de una experiencia activa y agentes de reproducción y difusión.

*“...Las mujeres son colectivos muy activos, la gente adulta también. Y los jóvenes, un poco el problema es éste, que vienen a hacer al chat, y luego hay que saber cómo los puedes coger para continuar haciendo el trabajo para ellos, para que les sea motivador... También hay muchos colectivos de inmigrantes, de otros países, y muchos también hay de Sudamérica que vienen a comunicarse con la gente de su país...”<sup>8</sup>*

Cada punto está equipado con nueve computadoras, conectadas en red, una de las cuales funciona como servidor. El programario que se tiene es el básico que se utiliza en cualquier empresa. Desde el Office hasta Windows, y luego herramientas de Internet y de elaboración de páginas web y de edición de imágenes. El nexo común a todos los puntos es una página web y una comunidad virtual. En el sitio hay un enlace a la página web de cada punto que cuenta con su propia página, y dentro de cada centro los usuarios pueden tener la suya propia. De esta manera el sitio web se conforma con los aportes de cada centro y la participación activa de los usuarios, lo que permite una gran comunicación e intercambio de información y saberes. Se generaron algunos proyectos de radios comunitarias (especialmente la del Raval Net) y otras ideas se encuentran en marcha.

Por último, la preocupación de los coordinadores es continuar dinamizando el proyecto, aglutinar a las asociaciones barriales y consolidar cada centro OMNIA como un punto de uso comunitario y al mismo tiempo - el financiamiento del programa concluye a los tres años - generar modelos de autogestión y de incorporación de ingresos propios para la sustentabilidad posterior de los centros.

---

<sup>7</sup> De una entrevista a Cheve Cartevila, otra de las coordinadoras del programa OMNIA y miembro de la Fundación Fias.

<sup>8</sup> De una entrevista a Monse Cardonel otra de las coordinadoras del Programa OMNIA y miembro de la Fundación Cadamalesprai.

## **COMENTARIOS FINALES**

Una de las estrategias para la integración de la población mas desfavorecida a la sociedad de la información en América Latina es la utilización de recursos compartidos para el acceso a las TIC. Pero el acceso no se limita al acceso físico, si bien es un primer paso imprescindible, son necesarias la formulación de políticas; alfabetización tecnológica y organización social; contenidos/ servicios, entre otras.

El potencial de los telecentros, como herramienta para el desarrollo de las comunidades, será mas efectivo en tanto se desarrolle una estrategia de gestión y coordinación que articule a diferentes actores comunitarios; ello posibilitará en mayor medida, el uso productivo y creativo de las TIC y, el desarrollo de aplicaciones específicas a las problemáticas que atraviesan las comunidades en los diferentes contextos socioeconómicos.

El gobierno, en sus diferentes niveles, aparece como un actor clave en el desarrollo de programas orientados a facilitar la difusión de las TIC, asumiendo un rol más activo en las políticas de promoción de la sociedad de la información. En líneas generales, al proceso de modernización del sector de las telecomunicaciones, implementado a través de políticas privatizadoras de servicios y liberalización de los mercados en la década de los 90, prosigue una reintervención del Estado en la política telecomunicaciones orientada a estimular la utilización de las TIC (Jornada, 2000), en cuyo caso las programas de telecentros son una herramienta particular.

Finalmente, a raíz de la reciente sanción de líneas de crédito por parte de organismos multilaterales para la región, se abren nuevos interrogantes, cómo serán los modelos de administración y coordinación de los programas de acceso universal, cuáles serán las posibilidades de las comunidades para desarrollar servicios y contenidos según sus propias necesidades, cómo serán aprovechados los saberes y experiencias de las comunidades para el desarrollo de contenidos propios, qué alianzas entre actores de la comunidad se implementaran para el desarrollo de los programas; son todos interrogantes que se plantean y obtendrán respuesta con el devenir de los acontecimientos que en éste momento se encuentran en plena ebullición.

## CITAS

- CEPAL: "América Latina y el Caribe en la transición hacia una sociedad del conocimiento. Una agenda de políticas públicas". *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, Junio de 2000.
- FINQUELIEVICH, S: "Informática comunitaria: la solidaria red de redes". *Jornadas Internet: Herramienta para el desarrollo social*. Buenos Aires, junio de 2000.
- GOMEZ, R; HUNT, P y LAMOREAUX, E: "Telecentros en la mira. ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social?". *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, Junio 1999.
- GURSTEIN, M: *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*, Idea Group Publishing, Hershey, USA, 2000.
- JORDANA, J: "Estrategias de promoción para la Sociedad de la Información: hacia un marco analítico". *Revista CLAD*, Nro.18, Octubre 2000, Venezuela.
- KATZ, J. Y VENTURA DIAS, V: "La transición hacia una sociedad del conocimiento" *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, Junio de 2000.
- KATZ, R: "Situación Argentina en materia de telecomunicaciones e informática: balance y prospectiva". *Coloquio CICOMRA*, Buenos Aires, septiembre 2000.
- PROENZA, J; BASTIDAS BUCH, R y MONTERO, G: "Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe". *Documento de trabajo, FAO, UIT, BID*, Febrero 2001
- ROBINSON, S: "Telecentros en Latinoamérica". Video IDRC, Cánada. <http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connectivities/cango/vt-e.asp#telecentres>
- VELAZQUEZ CAO, M: "Redes políticas, redes técnicas y redes sociales". *Jornadas Internet: Herramienta para el desarrollo social*. Buenos Aires, junio de 2000